

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA I.E.I N° 32629 LA PUNTA DEL DISTRITO DE
UMARI DE PACHITEA - HUÁNUCO, 2018.

Para Optar el Título Profesional de :
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

Bach. SORIA PARDAVÉ, Cinthia Milagros

ASESOR

Dr. LÓPEZ SÁNCHEZ, Jorge Luis

Huánuco - Perú
2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 04 del mes de DICIEMBRE del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún (Presidente)
Lic. Martin Gonzales Acuña (Secretario)
Mtra. Idelia Mirta Cristobal Lobaton (Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1995-2018-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA I.E.I N°32629 LA PUNTA DEL DISTRITO DE UMARI DE PACHITEA- HUÁNUCO, 2018**", presentada por el (la) Bachiller **SORIA PARDAVÉ, Cinthia Milagros**; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 13 (TRUCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art.45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 12:00 horas del día 04 del mes de DICIEMBRE del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE (A)



Lic. Martin Gonzales Acuña
SECRETARIO (A)



Mtra. Idelia Mirta Cristobal Lobaton
VOCAL

DEDICATORIA

A ti mi princesa del cielo: Ivanna Milagros
Porque gracias a ti, supe que soy una mujer
valiente y muy fuerte, dónde quiera que estés,
esto... sólo es el inicio de muchos logros.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso

Por darme la vida, por su bendición, protección y misericordia.

A mis señores padres Albertina y Santiago

A ellos con todo el respeto y amor del mundo, que a pesar de sus limitaciones siempre, supieron orientarme en el camino del bien.

A mi familia

Por apoyarme emocionalmente, económicamente y estar siempre motivándome a lograr muchas metas.

A la Universidad de Huánuco

Mi segunda casa de estudios. Por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, y por haberme permitido conocer a todos los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, quienes me impartieron sus conocimientos en bien de mi formación académica.

A la Institución Educativa Integrada N° 32629 “La Punta” – Umari

En especial a su Directora Lic. María Soledad Sevillano y Nalvarte por brindarme las facilidades, a los docentes y personal administrativo gracias por ser parte de mi grupo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
INDICE DE CUADROS.....	VI
INDICE DE GRÁFICOS.....	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivo general	17
1.4 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación de la investigación	18
1.6 Limitación de la investigación	19
1.7 Viabilidad de la investigación	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Definiciones conceptuales	29
2.4 Hipótesis	30
2.4.1 Hipótesis general	30
2.4.2 Hipótesis específicas	30
2.5 Variables	31
2.5.1 Variables dependiente	31
2.5.2 Variable independiente	31

2.6 Operacionalización de variables	32
---	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación	33
3.1.1 Enfoque	33
3.1.2 Alcance o nivel	33
3.1.3 Diseño	34
3.2 Población y muestra	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	36
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.3.1 Para la recolección de datos	36
3.3.2 Para la presentación de datos	36
3.3.3 Para el análisis e interpretación de los datos	36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos variable independiente	37
4.2 Procesamiento de datos variables dependiente	48
4.3 Contrastación De Hipótesis	60

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión de los resultados con los antecedentes	68
5.2 Discusión de los resultados con las bases teóricas	71

CONCLUSIONES	73
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	75
------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXO	(1)
--------------------	-------

ANEXO	(2)
--------------------	-------

ANEXO	(3)
--------------------	-------

ANEXO	(4)
--------------------	-------

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01	32
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	
CUADRO N° 02	35
PERSONAL DE LA I.E.I 32629 LA PUNTA	
CUADRO N° 03	37
COLABORACIÓN ENTRE COLEGAS DE TRABAJO	
CUADRO N° 04	38
AMBIENTE AMENO DE TRABAJO	
CUADRO N° 05	39
TRABAJO EN EQUIPO	
CUADRO N° 06	40
CUMPLIMIENTO DEL MOF, ROF Y REGLAMENTO INTERNO	
CUADRO N° 07	41
BUENA COMUNICACIÓN EN TODOS LOS NIVELES	
CUADRO N° 08	42
LA COMUNICACIÓN COMO UN ELEMENTO ESENCIAL	
CUADRO N° 09	43
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU CONTRIBUCIÓN A LAS BUENAS RELACIONES SOCIALES	
CUADRO N° 10	44
DIALOGO TENIENDO EN CUENTA LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS DE LA OTRA PERSONA	
CUADRO N° 11	45
AMBIENTE DE ARMONÍA DURANTE LA JORNADA LABORAL	
CUADRO N° 12	46
EMPLEO DE ESTRATEGIAS PARA LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES EN CASO DE UN PROBLEMA	
CUADRO N° 13	47
RESPECTO DE IDEAS Y PUNTOS DE VISTA A PESAR DE NO ESTAR DE ACUERDO CON LAS OPINIONES	

CUADRO N° 14	48
USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS (TIEMPO, RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS) SE LOGRA UN TRABAJO EFICIENTE	
CUADRO N° 15	49
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	
CUADRO N° 16	50
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON FACILIDAD	
CUADRO N° 17	51
EL COMPAÑERISMO Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS	
CUADRO N° 18	52
EL COMPAÑERISMO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	
CUADRO N° 19	53
INFLUENCIA DEL COMPAÑERISMO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
CUADRO N° 20	54
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS (TIEMPOS, HUMANOS Y FINANCIEROS)	
CUADRO N° 21	55
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	
CUADRO N° 22	56
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
CUADRO N° 23	57
EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS (TIEMPO, HUMANOS Y FINANCIEROS)	
CUADRO N° 24	58
EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01	37
COLABORACIÓN ENTRE COLEGAS DE TRABAJO	
GRÁFICO N° 02	38
AMBIENTE AMENO DE TRABAJO	
GRÁFICO N° 03	39
TRABAJO EN EQUIPO	
GRÁFICO N° 04	40
CUMPLIMIENTO DEL MOF, ROF Y REGLAMENTO INTERNO	
GRÁFICO N° 05	41
BUENA COMUNICACIÓN EN TODOS LOS NIVELES	
GRÁFICO N° 07	42
LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU CONTRIBUCIÓN A LAS BUENAS RELACIONES SOCIALES	
GRÁFICO N° 08	43
DIALOGO TENIENDO EN CUENTA LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS DE LA OTRA PERSONA	
GRÁFICO N° 09	44
AMBIENTE DE ARMONÍA DURANTE LA JORNADA LABORAL	
GRÁFICO N° 10	45
EMPLEO DE ESTRATEGIAS PARA LA BÚSQUDA DE SOLUCIONES EN CASO DE UN PROBLEMA	
GRÁFICO N° 11	46
RESPECTO DE IDEAS Y PUNTOS DE VISTA A PESAR DE NO ESTAR DE ACUERDO CON LAS OPINIONES	
GRÁFICO N° 12	48
USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS (TIEMPO, RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS) SE LOGRA UN TRABAJO EFICIENTE	
GRÁFICO N° 13	49
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS	
GRÁFICO N° 14	50
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON FACILIDAD	
GRÁFICO N° 15	51
EL COMPAÑERISMO Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS	

GRÁFICO N° 16	52
EL COMPAÑERISMO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	
GRÁFICO N° 17	53
INFLUENCIA DEL COMPAÑERISMO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
GRÁFICO N° 18	54
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS (TIEMPOS, HUMANOS Y FINANCIEROS)	
GRÁFICO N° 19	55
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	
GRÁFICO N° 20	56
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
GRÁFICO N° 21	57
EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS (TIEMPO, HUMANOS Y FINANCIEROS)	
GRÁFICO N° 22	58
EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	
GRÁFICO N° 23	59
EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	

RESUMEN

La investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta” del distrito de Umari de Pachitea – Huánuco, 2018”; tuvo como objetivo primordial describir la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral. De esta manera informar que tan necesario e importante es mantener un buen clima laboral en las organizaciones, sobre todo en las instituciones educativas ya que el objetivo final de este va ser, formar alumnos con calidad de educación, no sólo cognitiva sino también con el fin de obtener colegios eficaces, con mejores estudiantes, mejores docentes, administrativos que trabajen con profesionalismo a fin de lograr el desarrollo de nuestra comunidad educativa de La Punta.

La investigación realizada se pudo comprobar que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa, pero de tipo negativa con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Esta teoría queda reforzada con la demostración de la Hipótesis General, dónde un 61.22 % entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno dónde se pueda trabajar a gusto, y sólo un 12.24 % del total de personal (n=49), cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. Siempre y cuando el clima organizacional sea tomado en cuenta, se logrará un incremento en el desempeño laboral en los trabajadores y por ende se ayudará a cumplir con los objetivos de la Institución.

Palabras clave: Clima organizacional, educación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The research entitled "Organizational climate and work performance in teachers and administrative staff of the I.E.I N ° 32629" La Punta "of the Umari district of Pachitea - Huánuco, 2018"; Its main objective was to describe the relationship between the organizational climate and work performance. In this way inform how important and important is to maintain a good working environment in organizations, especially in educational institutions since the ultimate goal of this will be to train students with quality education, not only cognitive but also in order to obtain effective schools, with better students, better teachers, administrative staff that work with professionalism in order to achieve the development of our educational community of La Punta.

The investigation made it possible to verify that the organizational climate has a direct and significant relationship, but of a negative type with the work performance in teachers and administrative personnel of the I.E.I N ° 32629 "La Punta", district of Umari de Pachitea - Huánuco. This theory is reinforced by the demonstration of the General Hypothesis, where 61.22% never or only sometimes consider that there is a pleasant environment where one can work at ease, and only 12.24% of the total personnel (n = 49), complies with the activities entrusted in the established times. As long as the organizational climate is taken into account, an increase in the work performance of the workers will be achieved and, therefore, it will help to meet the objectives of the Institution.

Key words : Organizational climate, education, work performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio a profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. En el presente trabajo de investigación nos formulamos la siguiente pregunta: *¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 La Punta del distrito de Umari de Pachitea – Huánuco, 2018?*. Habiéndose formulado como objetivo general: Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo *de la I.E.I N° 32629 La Punta del distrito de Umari de Pachitea – Huánuco, 2018*.

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar el conocimiento existente sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los docentes y administrativos de la I.E.I N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018 cuyos resultados de la investigación servirán como aporte y serán tomados en consideración para mejorar el desempeño laboral.

El marco teórico se ha basado en teorías que fundamentan y sustentan las variables del clima organizacional y desempeño laboral, para poder contrastar la hipótesis, demostrándose que el estudio aplicado es de enfoque cualitativo – cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 49 colaboradores (directivos, docentes y personal administrativos). Para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario debidamente estructurado. Lo cual estuvo diseñado para la obtención de los datos acerca del objeto de estudio. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa *Excel*.

La estructura de la investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: Capítulo I: Problema de la investigación; Capítulo II: Marco

Teórico; Capítulo III: Metodología de la investigación; Capítulo IV: Presentación de resultados; Capítulo V: Discusión de resultados. Para finalmente presentar las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada en la investigación.

En la investigación realizada se pudo comprobar que el clima organizacional tiene una relación negativa con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Esta teoría queda reforzada con la demostración de la Hipótesis General, dónde un 61.22 % entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno dónde se pueda trabajar a gusto, y que sólo un 12.24 % del total de personal (n=49) cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. Siempre y cuando el clima organizacional sea tomado en cuenta, se logrará un incremento en el desempeño laboral en los trabajadores y por ende se ayudará a cumplir con los objetivos de la Institución

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio a profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

La comprensión del fenómeno organizacional, es una necesidad de todos los profesionales que tienen alguna responsabilidad en el manejo de personas, el clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización. La calidad de vida laboral de una organización está mediada por el entorno, en el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar su trabajo y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

“Una organización existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual” Chiavenato, I. (1999).

El ambiente donde el trabajador desempeña su trabajo diariamente, el trato que un director puede tener con su personal, la relación entre colegas de trabajo e incluso la relación con los estudiantes y padres de familia, entre otros más, constituyen elementos que van conformando lo que llamamos clima organizacional. Y el clima organizacional puede ser un vínculo o un obstáculo para el logro de metas de la organización en su conjunto o de determinadas áreas que se encuentran dentro de ella, además puede ser un factor de distinción e influencia en el

comportamiento de quienes lo integran. En otras palabras, es la expresión personal de la “percepción” que los administrativos, docentes y directivos se forman de la organización laboral, la percepción que tienen de la institución educativa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de ellos mismos.

El clima organizacional, debe ser valorada por la calidad de las relaciones entre sus miembros y los sentimientos de aceptación y de rechazo de los demás. Un buen clima induce a una convivencia más fácil y permite abordar los conflictos en mejores condiciones.

Entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto primordial, puesto que el éxito de las organizaciones y de las instituciones va a depender en gran medida de ella, sumando a ello el capital humano. Este último se implica directamente, en el logro de los objetivos de las organizaciones, por lo que debe existir un buen clima para que así haya mayor rendimiento en cuanto al desempeño laboral.

Esta investigación, se centra no sólo en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral. Se reconoce que el clima organizacional es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño laboral y esto a la vez determina en el logro de los objetivos organizacionales.

Con respecto, al clima organizacional en la Institución Educativa Integrada N° 32629 La Punta del distrito de Umari; se observa que el ambiente laboral no es óptimo. Es decir, los factores que existen para generar un excelente clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos factores son los siguientes:

- ✓ El compañerismo en la Institución Educativa de la Punta es escaso, ya que se genera situaciones conflictivas, bandos e incluso trabajadores que deciden trabajar por su cuenta y a su propio ritmo.

- ✓ Existe poca comunicación interpersonal por parte de los trabajadores de la institución. La comunicación no es fluida, debido a que las decisiones importantes sólo son tomadas únicamente por el personal directivo, creando así cierto descontento por parte de los trabajadores.
- ✓ En cuanto al manejo de conflictos, no hay duda que estos existen y se dan a diario. Y se demuestra en las reuniones del personal donde salen a relucir estos problemas.

Referente al desempeño laboral se observa las siguientes características:

- ✓ Se evidencia que los profesionales que trabajan en la institución sólo lo hacen por cumplir, más no porque exista una preocupación en cuanto al desarrollo y cumplimiento de sus labores. Se evidencia que no existe compromiso o relación de pertenencia hacia la institución.
- ✓ Existe la percepción que no hay responsabilidad por parte de los trabajadores; menos, liderazgo y cooperación entre colegas de trabajo. Se evidencia que no existe el sentimiento de adaptabilidad por parte del trabajador, ya que se percibe un cierto rechazo en cuanto al cumplimiento de las funciones.

En la actualidad en la Institución Educativa el clima laboral es un tema muy importante ya que de acuerdo a como sea percibido por el trabajador, esto va a marcar su desempeño laboral. Ya que no se puede negar que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La investigación es en la Institución Educativa Integrada La Punta. Debo destacar que aquí los factores climáticos y ambientales, y los espacios reducidos con los que cuenta, desfavorecen en cierta medida al trabajo del personal, por lo que este es otro punto que se necesita mejorar.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral entre docentes y personal administrativo de la I. E. I N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018 ?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018?
- b. ¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018?
- c. ¿Cómo se relaciona el manejo de conflictos con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018 ?

1.3 Objetivo general

- Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

1.4 Objetivos específicos

- a. Describir la relación que existe entre el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

- b. Describir la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.
- c. Describir la relación que existe entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I. E. I. N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

1.5 Justificación de la investigación

- **Justificación teórica**

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar el conocimiento existente sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los docentes y administrativos de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018 cuyos resultados de la investigación podrá servir como aporte y ser tomado en consideración para mejorar el desempeño laboral.

- **Justificación práctica**

A través de esta investigación se propone la aplicación de la teoría de conceptos básicos del clima organizacional que ayuden en el desempeño laboral en los docentes y administrativos de la I.E. I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

- **Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, podemos afirmar que esta propuesta buscó analizar el clima organizacional (compañerismo, comunicación y manejo de conflictos) con el desempeño laboral, una investigación descriptiva y para esto se diseñó un instrumento para recoger información. El instrumento fue resuelto por los sujetos de la muestra, luego de ser validados por juicio de expertos y sometidos a prueba de confiabilidad en cada uno de los ítems.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación, desde el punto de vista geográfico, es que en el mejor de los casos los resultados y conclusiones sólo se pueden inferir en la realidad de la Institución Educativa mencionada. Lo cual implica que para validar tales resultados se complementen con investigaciones que recojan la realidad de otras instituciones educativas de la región o país.

1.7 Viabilidad de la investigación

Para la investigación se contó con literatura variada acerca del clima organizacional, y el desempeño laboral, tanto en tesis universitarias locales, nacionales y extranjeras. De igual manera se contó con libros y revistas editadas por organismos especializados de diversas partes del mundo. La bibliografía a través de internet también es amplia y variada.

Así mismo, existe un volumen importante altamente confiable de información sobre estos temas, tanto a nivel nacional como internacional.

Finalmente, se tiene información obtenida directamente en el campo, ya que mi persona viene laborando como Administradora en la Institución Educativa que será investigada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Nivel Internacional

Zans, A. (2016) *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM – Managua en el periodo 2016”* Tesis para optar el título de: Máster en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, Nicaragua.

Concluye: El clima organizacional es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera medianamente favorable y desfavorable, siendo un liderazgo practicado poco participativo, sin disposición de mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas que 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. Los trabajadores y administrativos consideran que el mejoramiento el clima organizacional incidirá 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.

Jiménez H. y Mosquera A. (2017) *“Clima Laboral y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas”* Tesis para

optar el título de Ingeniero Comercial. Universidad Pacífico. Ecuador.

Concluye: En que el clima organizacional, es el ambiente interno de la organización en la que se desenvuelven los colaboradores de la entidad, en el cual existen factores determinantes como el tipo de liderazgo, manejo de grupo, desarrollo personal que los motivan para tener un mejor nivel de desempeño. En cuanto al desempeño laboral, está relacionado con las satisfacciones de los colaboradores, por lo que se puede decir que, cuando existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción de los colaboradores es mayor y tiene impacto en el adecuado nivel de desempeño. En conclusión, la motivación es el motor del rendimiento laboral de los colaboradores.

2.1.2 Nacionales

Gallegos, F (2016). “Clima organizacional y relación con el desempeño laboral de los servidores del Ministerio Público gerencia administrativa Arequipa, 2016”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de San Agustín, Perú.

Concluye: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores del Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedó demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un buen desempeño laboral. Al revisar el P valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis,

siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional.

2.1.3 Locales

Agui, K. y Castro, J. (2015) *“El clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones) Huánuco - 2013”*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú.

Concluye: Se observó que el clima laboral tiene relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores; situación que es evidente. La organización es un sistema diseñado para alcanzar metas y objetivos, también es un ambiente que nos permite comunicarnos y relacionarnos unos a otros para alcanzar un objetivo en común; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores. La comunicación es un aspecto importante que ayuda a potenciar las relaciones interpersonales, los problemas y los logros dentro de una organización; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y comunicaciones).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional es el conjunto de apreciaciones que los miembros de una organización tienen de su experiencia del sistema organizacional. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es el resultado exclusivo de los factores organizacionales existentes, con una dimensión más o menos objetivable, sino que depende también en

muchos de los casos primordialmente de las percepciones sobre dichos factores”. Chiavenato, I (2007)

Con respecto a lo expresado por el autor, el clima organizacional no sólo va a depender de los actores organizaciones que son planteados para un normal desarrollo óptimo de un clima organizacional, sino que también va a depender de la parte subjetiva; es decir de cómo es percibido por el trabajador. El clima se refiere a la percepción, a la atmósfera que siente el trabajador en la organización, y no sólo podemos hablar de climas sino también de microclimas.

“El clima organizacional se refiere al ambiente externo existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” Chiavenato, I. (2007)

En esta parte el autor el autor cita a la “motivación” como parte fundamental en el clima organizacional óptimo, e indica que es reconocible dentro de la organización, por ello si el personal de la Institución Integrada La Punta está motivado estos van a realizar las tareas con un valor agregado, porque le pondrán “pasión”, en cambio la falta de motivación trae consigo la mediocridad.

2.2.1.1 El compañerismo

“Ayudar a un compañero, así como también dejarse ayudar, convierte el trabajo en algo más allá de solo obligaciones y deberes, propicia un ambiente ameno dentro de nuestro sector por más que cada cual tenga su tarea, el trabajo en conjunto es siempre vital para el desarrollo de cualquier trabajo” Chiavenato, I (2007)

“En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del equipo. Estas

reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales”. Chiavenato, I (2007)

A lo largo de nuestra vida, cada uno vivirá múltiples procesos socializadores, en función de los múltiples roles que desempeñará. Esto permite introducir una diferencia en las etapas del proceso de socialización que es útil conocer porque sus componentes son diferentes.

2.2.1.2 La comunicación

Según Chiavenato, I (2009) la palabra comunicación proviene del latín “comunicatio”, y significa hacer común”. El comunicador trata de establecer una especie de comunidad con el receptor.

“La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información. Para que exista comunicación debe darse un determinado intercambio” (Chiavenato, I. (2007).

“La comunicación es un elemento clave, es indispensable para el funcionamiento de una organización” (Chiavenato 2009)

De acuerdo a lo planteado por Chiavenato, la comunicación entre el personal que labora en una Institución Educativa es considerado uno de los elementos esenciales porque va a depender de esta para propiciar las buenas relaciones sociales, que van a ayudar a contribuir al mejoramiento de la

institución. La mala práctica de la comunicación trae consigo un clima organizacional deficiente y eso es muy perjudicial.

2.2.1.2.1 Funciones de la comunicación

La comunicación es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas. En general la comunicación, cumple cuatro funciones básicas en una organización:

Controla: Tiene un fuerte componente de control en el comportamiento, cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo, o cuando comunican un problema laboral a su superior, de inmediato, provocan que la comunicación tenga normas formales de comunicación. Deben respetar la jerarquía.

Motivación: La comunicación propicia la motivación, cuando se dice lo que debe hacer una persona se evalúa su desempeño y se orienta hacia las metas y los resultados que debe llegar.

Expresión de emociones: La comunicación en un grupo representa una alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción.

Información: La comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales para transmitir datos que identifiquen y evalúen los cursos de acción alternativos.

Estas cuatro funciones son muy importantes. Las personas y los grupos necesitan algún tipo de control, estímulo al esfuerzo, medios para expresar emociones y tomar decisiones que contribuyan a un buen desempeño.

Según Chiavenato, I (2019) los mecanismos de la comunicación interna deben desarrollarse mediante un proceso de comunicación que asegure:

- Planteamientos espontáneos que no son amenazadores.

- Mensajes que tienen sentido y que las personas puedan entender e interiorizar
- Uso de un lenguaje que cuestione, pero que no juzgue ni evalúe
- Posturas asertivas, pero no agresivas, francas, pero no groseras, abiertas y que sean flexibles.

2.2.1.3 Manejo de conflictos

El manejo de conflictos, es definido por Chiavenato, I. (2007) de la siguiente manera “desacuerdo respecto a las metas o a los métodos con que se alcancen, en el ámbito escolar surge como un espacio privilegiado para los más variados tipos de conflictos, sabido que las personas que lo componen tiene sus propias historias de vida, guardan en conocimientos, experiencias únicas y que muchas veces chocan con el grupo por el hecho de partir desde su propio universo particular. De este panorama se constituyen los conflictos interpersonales, los cuales son muy frecuentes en las escuelas, y suelen presentar diversas manifestaciones”.

2.2.1.3.1 Conflictos laborales

Chiavenato, I. (1999) “El conflicto y la cooperación constituyen elementos integrantes en la vida de las organizaciones. Ambos han recibido mucha atención por parte de recientes teorías de la organización. Conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. El conflicto es la condición general del mundo animal. El hombre sobresale entre los animales por su capacidad de atenuar esta condición.

2.2.1.3.2 Efectos positivos del conflicto

Todo conflicto puede producir en la organización consecuencias positivas y negativas, constructivas y destructivas.

- **Aumento de la cohesión del grupo:** estimula sentimientos de identidad dentro del grupo y aumenta su cohesión.
- **Innovación:** El conflicto despierta los sentimientos y la energía de los miembros del grupo, esta energía estimula el interés por descubrir medios eficaces para desempeñar las tareas, así como soluciones creativas e innovadoras.
- **Cambio:** el conflicto es una manera de llamar la atención en los problemas y sirve para evitar complicaciones más graves porque actúa como mecanismo de corrección.
- **Cambio en las relaciones entre grupos en conflicto:** el conflicto puede llevar a los grupos opuestos a encontrar soluciones a sus divergencias y a cooperar entre ellos.

2.2.1.3.3 Efectos negativos del conflicto

- **Frustración:** cuando los individuos y los grupos consideran que sus esfuerzos son bloqueados desarrollan sentimientos de frustración, hostilidad, y tensión.
- **Pérdida de energía:** Gran parte de la energía que crea el conflicto se dirige y desgasta en él mismo, en lugar de canalizarla a un trabajo productivo, pues ganar el conflicto se vuelve más importante que el propio trabajo.

- **Disminución de la comunicación:** La comunicación entre las partes implicadas en el conflicto se encuentra con barreras, lo que merma gravemente a eficiencia de las actividades de la organización como un todo.
- **Confrontación:** La cooperación es sustituida por comportamientos que perjudican a la organización y que ejercen una influencia negativa en las relaciones entre personas y grupos.

2.2.2 Desempeño laboral

En cuanto al desempeño laboral, aquí el individuo manifiesta generalmente las competencias laborales alcanzadas y todas estas se integran como un conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados en este caso, a cumplir la misión y visión de la Institución Educativa Integrada La Punta.

Según Chiavenato, I. (2000) define el desempeño, “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. Él nos afirma que un excelente desempeño laboral ayuda mucho al cumplimiento de objetivos; y se convierte en algo relevante con lo que cuenta la organización.

Chiavenato, I. (2004) desempeño humano es extremadamente situacional y varía de una persona a otra y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo determina el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar.

2.2.2.1 Eficiencia

Según Chiavenato, I. (1999) enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización. No se preocupa por los fines, sino por los medios.

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

✓ **Comunicación interpersonal:**

La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambio de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. **Zaldivar, D. (2003)**

✓ **Capital humano:**

El capital humano es el stock de conocimientos y habilidades que poseen los individuos y su capacidad para aplicarlos a los sistemas productivos. **Boisier, S. (2003)**

✓ **Cooperación:**

Es la forma noble y constructiva de conducta: mueve al hombre a vivir en armonía con sus semejantes y es una respuesta positiva de la personalidad. **Centeno, F. (2001)**

✓ **Asertividad:** Habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamiento en el momento oportuno, de la

forma adecuada. **Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. (2004)**

- ✓ **Innovación:** Proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil y es aceptado. **Gee, S. (1981)**

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

- Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018.
- Existe relación directa y significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en docentes y administrativos de la I.E. I. N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018.
- Existe relación directa y significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral en docentes y administrativos de la I.E. I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variables dependiente

- Desempeño laboral (Y)

2.5.2 Variable independiente

- Clima organizacional (X)

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CUADRO N° 01
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional	Compañerismo	Colaboración entre compañeros
		Ambiente ameno
		Trabajo en equipo
		Respeto a las reglas
	Comunicación	Postura asertiva
		Expresión de emociones
		Buenas relaciones sociales
	Manejo de conflictos	Búsqueda de solución
		Innovación
		Corrección
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño Laboral	Eficiencia	Uso adecuado de los recursos
		Cumplimiento de las actividades
		Resolución de problemas

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

La investigación corresponde al enfoque cualitativo y cuantitativo.

Mediante el enfoque cualitativo se ha considerado las características de cómo se va a realizar la investigación, además que nos ha permitido analizar y estudiar el problema en el lugar dónde se da el mismo; su proceso, a fin de establecer en qué momento se producen falencias, así como también proponer una solución que contribuya al cambio.

Según Hernández, R. (2014). En el enfoque cuantitativo se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

En la investigación se usó técnicas estructuradas para determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta” del distrito de Umari de Pachitea – Huánuco, 2018.

3.1.2 Alcance o nivel

Según Sampieri, R. (2014) con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Con el nivel descriptivo - correlacional nos permitió describir el problema en toda su dimensión, así como a encontrar el grado de asociación entre la variable independiente (clima organizacional) y

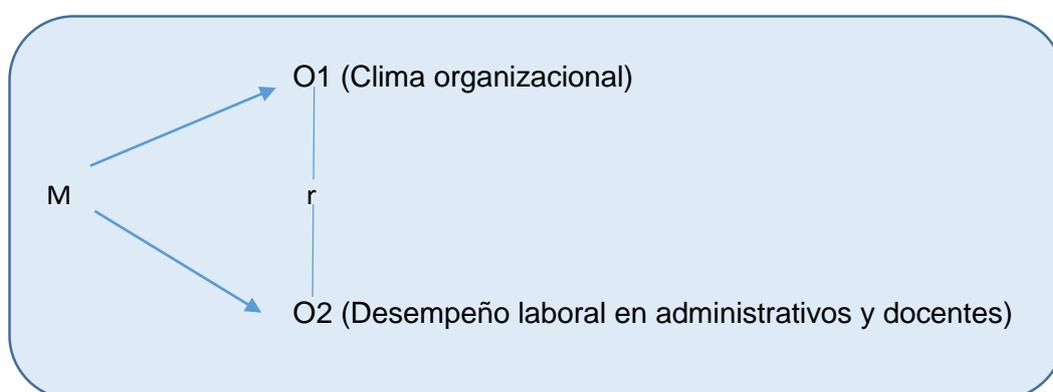
la dependiente (desempeño laboral) en la investigación realizada en la Institución Educativa La Punta.

3.1.3 Diseño

La investigación es de tipo no experimental, transeccional o transversal.

Según Sampieri, R. Fernández, C. Baptista, P (2014) La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. En la investigación se observarán situaciones existentes en la Institución Educativa La Punta, el cual no son provocadas intencionalmente sino más bien se dan naturalmente; transeccional o transversal porque la recolección de información se hará en un solo espacio y tiempo.

El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura:



Donde:

M : Representa la muestra

O1 : Representa el clima organizacional

O2 : Representa el desempeño laboral de docentes y personal administrativo.

r : Representa el condicionamiento y relación existente entre la variable dependiente e independiente.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación se desarrollará en la Institución Educativa Integrada “La Punta”, en el Centro Poblado Menor Santo Toribio, del distrito de Umari, Provincia de Pachitea, Región Huánuco.

3.2.1 Población

Según Hernández, R. (2014) población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población está conformada, por el total de los trabajadores de la Institución Educativa Integrada “La Punta”. Que son un total de 49, quienes laboran en el área administrativa, docentes del nivel primaria y secundaria.

N= 49

CUADRO N° 02

PERSONAL DE LA I.E.I 32629 LA PUNTA

DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS		CANTIDAD
Directora	Nombrada	01
Coordinador administrativo y de recursos educativos	Contrato Cas-Jec	01
Sub Directora	Nombrada	01
Soporte Técnico	Contrato Cas-Jec	01
Psicólogo	Contrato Cas-Jec	01
Secretaria	Contrato Cas-Jec	01
Apoyo Educativo	Contrato Cas-Jec	02
Personal de mantenimiento	D.L 276	01
	Contrato Cas-Jec	02
Personal vigilante	Contrato Cas-Jec	03
Vigilante volante	Contrato Cas-Jec	01
PLANA DOCENTE		
Coordinadores	Nombrados	03
Docentes – Primaria	Nombrados	08
	Contratados	03
Docentes Secundaria	Nombrados	02
	Contratados	18
TOTAL		49

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra

Según Hernández, R. (2014). Es esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra que se utilizó, estuvo conformada por el total del personal que labora en la Institución Educativa “La Punta” (N = n). Puesto que la población de estudio no es tan considerable, por esa razón la muestra es la misma cantidad de la población que son 49, entre directivos, coordinadores, administrativos, docentes de primaria y secundaria.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Para la recolección de datos

La encuesta

El uso de esta técnica, permitió mediante un cuestionario tener contacto directo con la unidad de análisis para la obtención de datos de la muestra con respecto a las variables investigadas.

Mediante este instrumento, se aplicó una encuesta de opinión con un listado de interrogantes con escalas valorativas, que fue dirigido a todo el personal docente y administrativo que laboran en la Institución Educativa Integrada N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018.

3.3.2 Para la presentación de datos

Los datos recolectados por aplicación de los métodos y técnicas e instrumentos de investigación se registraron y se presentan en cuadros, y gráficos para el análisis e interpretación.

3.3.3 Para el análisis e interpretación de los datos

Para el procesamiento y gráfico e interpretación de los datos recolectados en la investigación, se hizo uso de Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

4.1.1 Compañerismo: Colaboración entre compañeros, ambiente ameno, trabajo en equipo, respeto a las reglas. Según la interrogante **¿Ud. considera que, en la Institución Educativa, existe colaboración entre colegas de trabajo?**

CUADRO N° 03: COLABORACIÓN ENTRE COLEGAS DE TRABAJO

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Nunca	14	28.57
Alguna veces	20	40.82
Casi siempre	12	24.49
Siempre	3	6.12
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 01: COLABORACIÓN ENTRE COLEGAS DE TRABAJO



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 03 y el gráfico N° 01 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 40.82 % de trabajadores considera que algunas veces existe colaboración entre colegas de trabajo; seguidamente el 28.57 % lo califica de nula, frente al 24.49 % un casi siempre, y una minoría del 6.12% siempre.

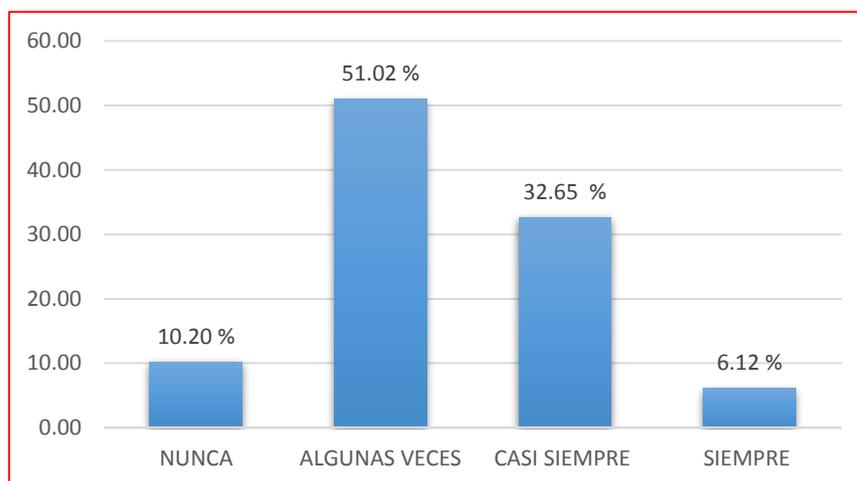
Según la interrogante: ¿Ud. considera que en la Institución Educativa existe un ambiente ameno, dónde se pueda trabajar a gusto?

CUADRO N° 04: AMBIENTE AMENO DE TRABAJO

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	5	10.20 %
ALGUNA VECES	25	51.02 %
CASI SIEMPRE	16	32.65 %
SIEMPRE	3	6.12 %
	49	100%

Fuente : Elaboración Propia

GRÁFICO N° 02: AMBIENTE AMENO DE TRABAJO



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 04 y el gráfico N° 02 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 51.02 % de trabajadores considera que algunas veces existe un ambiente ameno donde se puede trabajar a gusto; seguidamente el 32.65 % que casi siempre, el 10.20 % considera que nunca y una minoría del 6.12 % siempre existe un buen ambiente.

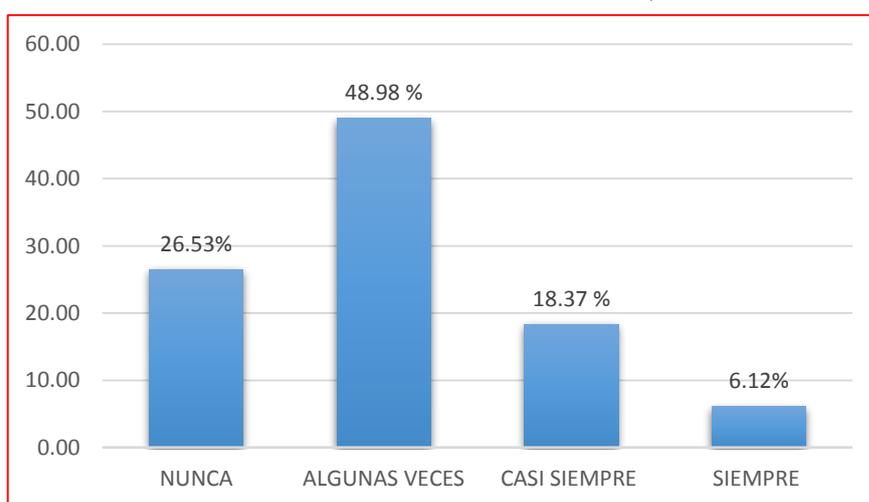
Según la interrogante: ¿Ud. considera que en la Institución Educativa existe trabajo en equipo?

CUADRO N° 05: TRABAJO EN EQUIPO

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	13	26.53 %
ALGUNA VECES	24	48.98 %
CASI SIEMPRE	09	18.37 %
SIEMPRE	3	6.12 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 03: TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 05 y el gráfico N° 03 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 48.98 % de trabajadores considera que algunas veces existe trabajo en equipo; seguidamente el 26.53 % que nunca existe, el 18.37 % considera que casi siempre y una minoría del 6.12 % siempre.

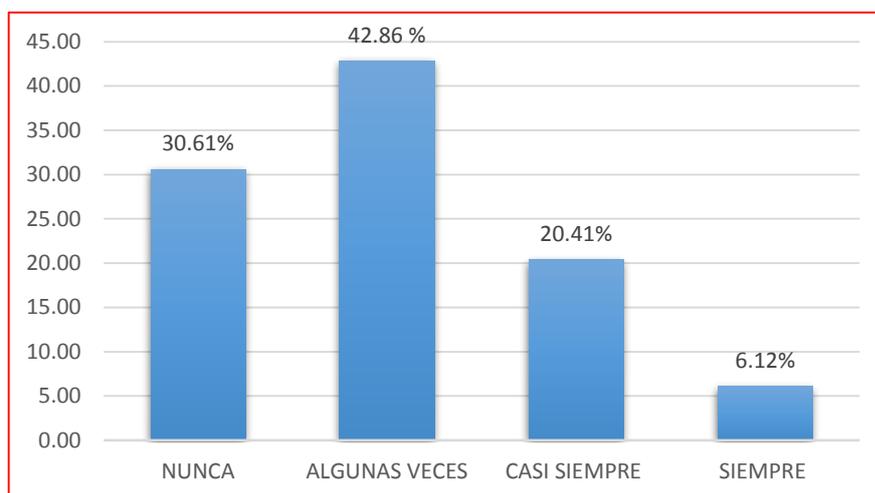
Según la interrogante: ¿Ud. considera que en la Institución Educativa se cumple con el MOF, ROF y el Reglamento interno?

CUADRO N° 06: CUMPLIMIENTO DEL MOF, ROF Y REGLAMENTO INTERNO

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	15	30.61 %
ALGUNA VECES	21	42.86 %
CASI SIEMPRE	10	20.41 %
SIEMPRE	03	6.12 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 04: CUMPLIMIENTO DEL MOF, ROF Y REGLAMENTO INTERNO



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 06 y el gráfico N° 04 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 42.86 % de trabajadores considera que algunas veces se cumple con el MOF, ROF y Reglamento Interno; seguidamente el 30.61% que nunca se cumple, un 20.41% considera que casi siempre y una minoría del 6.12 % siempre.

4.1.2 Comunicación: Postura asertiva, expresión de emociones, buenas relaciones sociales.

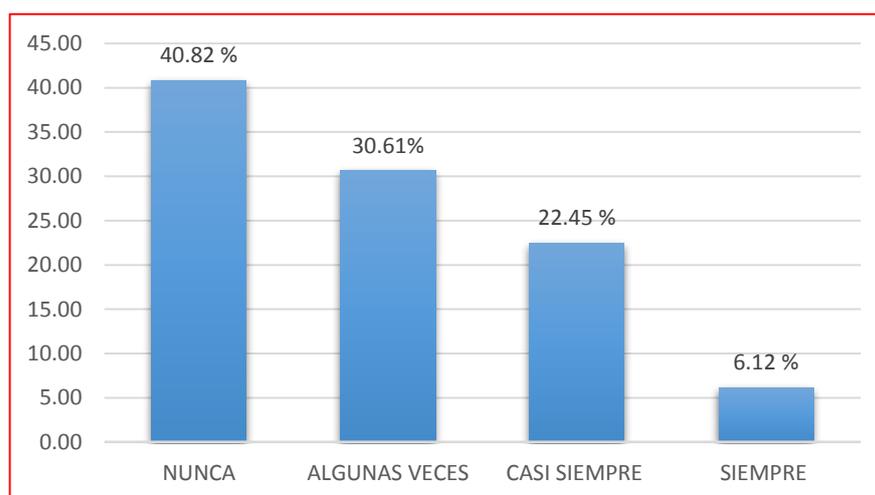
Según la interrogante: ¿Considera Ud. que, en la Institución Educativa existe buena comunicación en todos los niveles?

CUADRO N° 07: BUENA COMUNICACIÓN EN TODOS LOS NIVELES

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	20	40.82 %
ALGUNA VECES	15	30.61 %
CASI SIEMPRE	11	22.45 %
SIEMPRE	03	6.12 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 05: BUENA COMUNICACIÓN EN TODOS LOS NIVELES



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 07 y el gráfico N° 05 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 40.82 % de trabajadores considera nunca existe buena comunicación en todos los niveles; seguidamente el 30.61 % que algunas veces, el 22.45 % considera que casi siempre y una minoría del 6.12 % siempre.

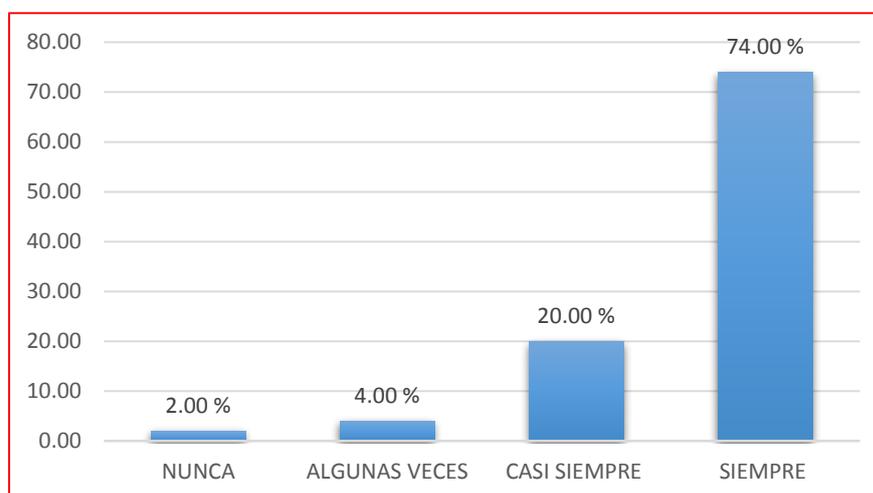
Según la interrogante: ¿Ud. considera que la comunicación es un elemento esencial dentro de la Institución Educativa?

CUADRO N° 08: LA COMUNICACIÓN COMO UN ELEMENTO ESENCIAL

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	01	2.00 %
ALGUNA VECES	02	4.00 %
CASI SIEMPRE	10	20.00 %
SIEMPRE	36	74.00 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 06: LA COMUNICACIÓN COMO UN ELEMENTO ESENCIAL



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 08 y el gráfico N° 06 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 74.00 % de trabajadores considera que siempre la comunicación es un elemento esencial; seguidamente el 20.00 % que casi siempre, el 4.00 % considera que algunas veces y solo una minoría del 2.00 % considera como nunca.

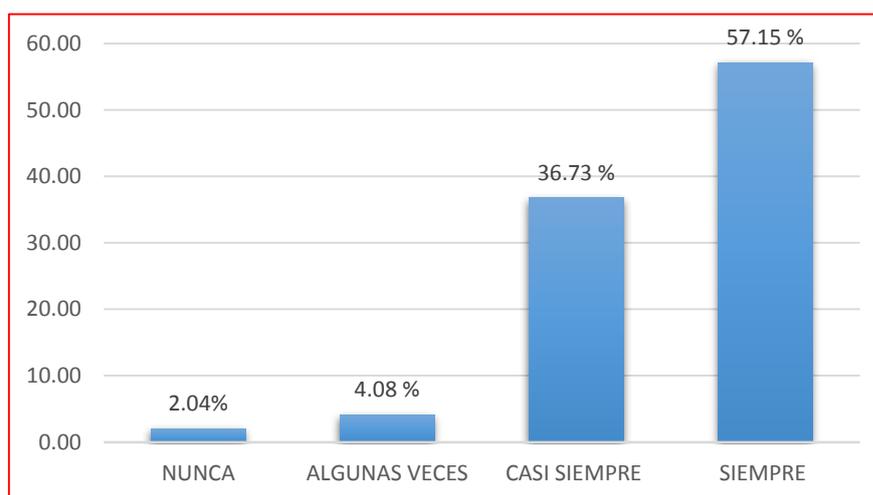
Según la interrogante: ¿Ud. considera que la comunicación asertiva contribuye a las buenas relaciones sociales?

CUADRO N° 09: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU CONTRIBUCIÓN A LAS BUENAS RELACIONES SOCIALES

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	01	2.04 %
ALGUNA VECES	02	4.08 %
CASI SIEMPRE	18	36.73%
SIEMPRE	28	57.15 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 07: LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU CONTRIBUCIÓN A LAS BUENAS RELACIONES SOCIALES



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 09 y el gráfico N° 07 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 57.15 % de trabajadores considera que siempre la comunicación asertiva contribuye a las buenas relaciones sociales; seguidamente el 36.73 % que casi siempre, 4.08 % considera que algunas veces y solo una minoría del 2.04 % considera que nunca.

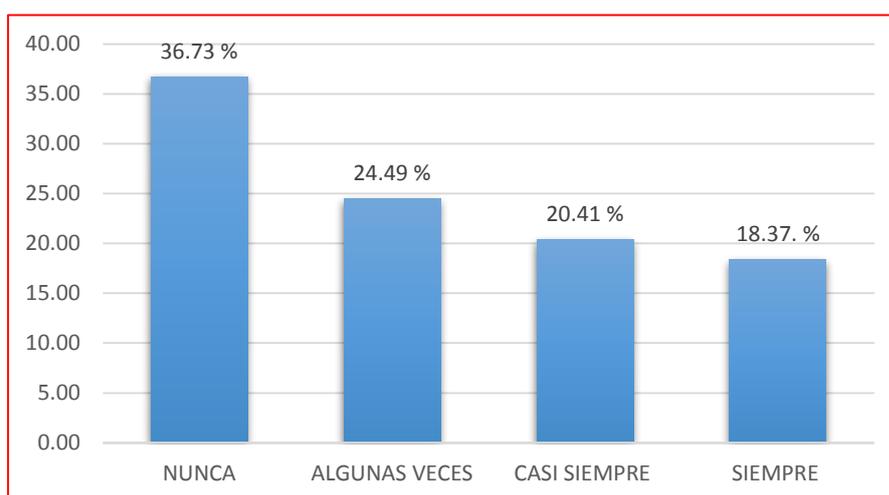
Según la interrogante: ¿Ud. dialoga teniendo en cuenta las emociones y sentimientos de la otra persona?

CUADRO N° 10: DIALOGO TENIENDO EN CUENTA LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS DE LA OTRA PERSONA

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	18	36.73 %
ALGUNA VECES	12	24.49%
CASI SIEMPRE	10	20.41 %
SIEMPRE	09	18.37 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 08: DIALOGO TENIENDO EN CUENTA LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS DE LA OTRA PERSONA



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 10 y el gráfico N° 08 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 36.73% de trabajadores considera que nunca dialoga teniendo en cuenta las emociones y los sentimientos de la otra persona; seguidamente el 24.49 % que algunas veces, un 20.41 % considera que casi siempre y solo un 18.37 % siempre lo tiene en cuenta.

4.1.3 Manejo de conflictos: Búsqueda de solución, Innovación, Corrección.

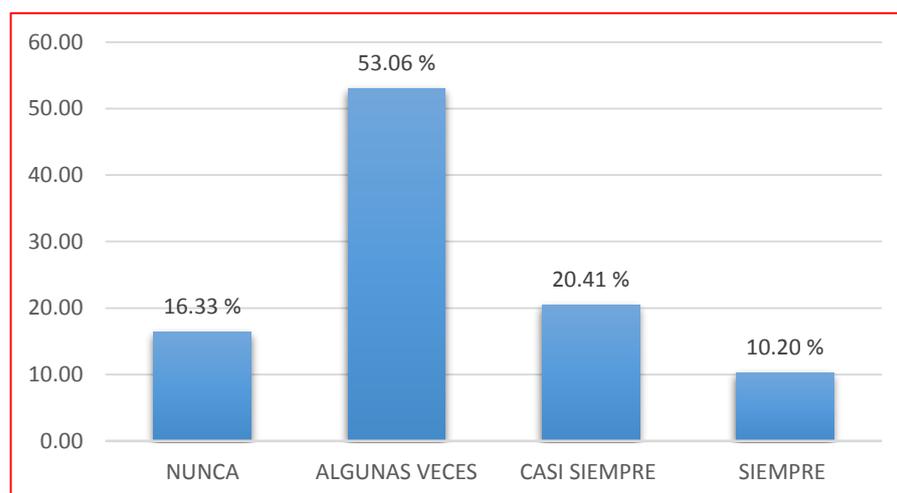
Según la interrogante: ¿Se observa un ambiente de armonía durante la jornada laboral?

CUADRO N° 11: AMBIENTE DE ARMONÍA DURANTE LA JORNADA LABORAL

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	08	16.33 %
ALGUNA VECES	26	53.06 %
CASI SIEMPRE	10	20.41 %
SIEMPRE	05	10.20 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 09: AMBIENTE DE ARMONÍA DURANTE LA JORNADA LABORAL



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 11 y el gráfico N° 09 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 53.06 % de trabajadores considera que algunas veces existe un ambiente de armonía durante la jornada laboral; seguidamente el 16.33 % que nunca lo observa, el 20.41 % considera que casi siempre y una minoría del 10.20 % percibe siempre un ambiente de armonía.

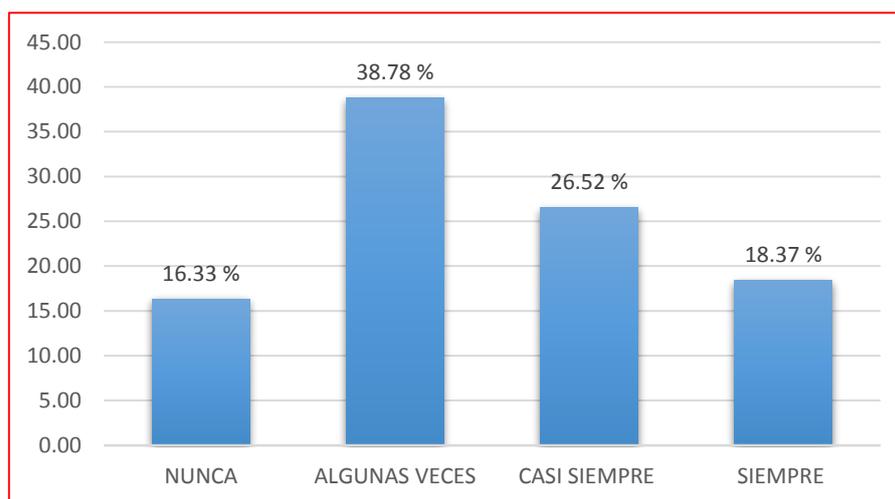
Según la interrogante: ¿Ud. considera que en la Institución Educativa se emplea estrategias para buscar soluciones, en caso se suscitarse un problema?

CUADRO N° 12: EMPLEO DE ESTRATEGIAS PARA LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES EN CASO DE UN PROBLEMA

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	08	16.33 %
ALGUNA VECES	19	38.78 %
CASI SIEMPRE	13	26.52 %
SIEMPRE	09	18.37 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 10: EMPLEO DE ESTRATEGIAS PARA LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES EN CASO DE UN PROBLEMA



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 12 y el gráfico N° 10 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 38.78 % de trabajadores considera que algunas veces en la Institución Educativa se emplea estrategias para buscar soluciones en caso se suscite un problema; seguidamente el 26.52 % que casi siempre, el 18.37% considera que siempre y una minoría del 16.33 % nunca.

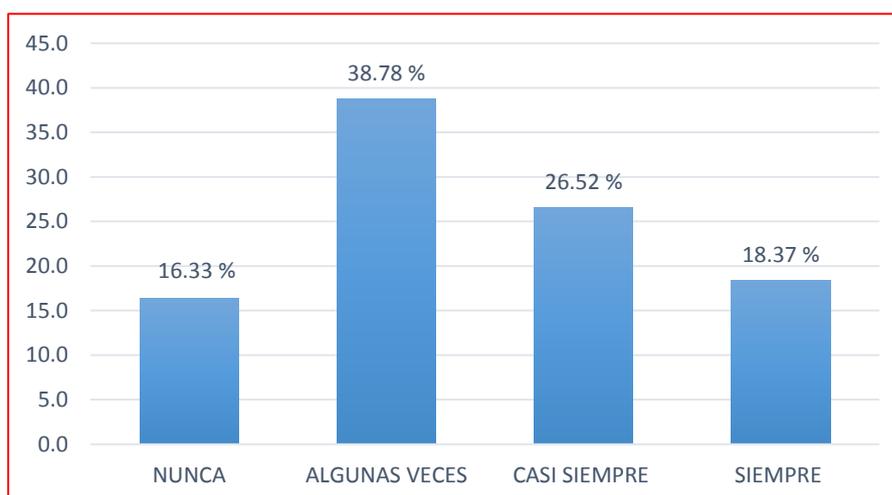
Según la interrogante: ¿Se respeta las ideas y puntos de vista de los demás a pesar de no estar de acuerdo con ellas?

CUADRO N° 13: RESPETO DE IDEAS Y PUNTOS DE VISTA A PESAR DE NO ESTAR DE ACUERDO CON LAS OPINIONES

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	20	16.33 %
ALGUNA VECES	24	38.78 %
CASI SIEMPRE	03	26.52 %
SIEMPRE	02	18.37 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 11: RESPETO DE IDEAS Y PUNTOS DE VISTA A PESAR DE NO ESTAR DE ACUERDO CON LAS OPINIONES



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 13 y el gráfico N° 11 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 38.78 % de trabajadores considera que algunas veces se respeta las ideas y puntos de vista a pesar de no estar de acuerdo; seguidamente el 26.52 % que casi siempre, el 18.37 % considera que siempre y una minoría del 6% considera que nunca.

4.2 PROCESAMIENTO DATOS VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL

4.2.1 Eficiencia: uso adecuado de los recursos, cumplimiento de actividades y resolución de problemas.

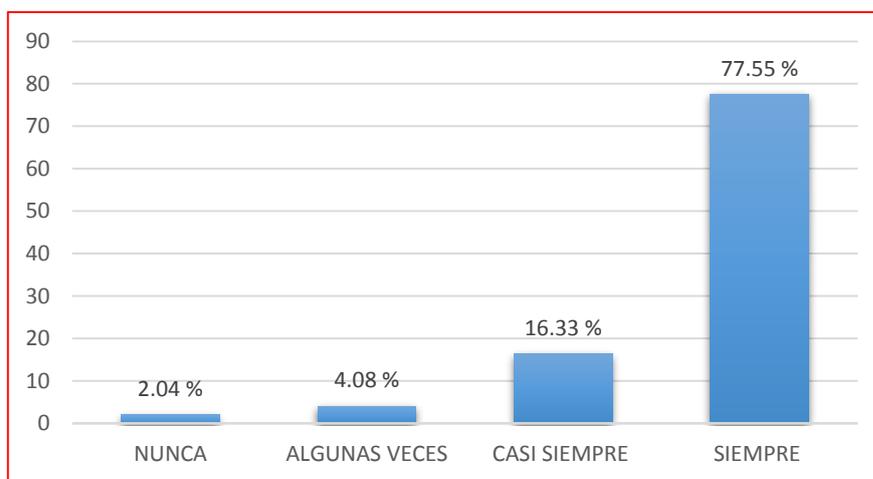
Según la interrogante: ¿Ud. considera que haciendo el uso adecuado del (tiempo, recursos humanos y financieros) se logra un trabajo eficiente?

CUADRO N° 14: USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS (TIEMPO RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS) SE LOGRA UN TRABAJO EFICIENTE

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	01	2.04 %
ALGUNA VECES	02	4.08 %
CASI SIEMPRE	08	16.33 %
SIEMPRE	38	77.55 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 12: USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS (TIEMPO, RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS) SE LOGRA UN TRABAJO EFICIENTE



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 14 y el gráfico N° 12 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 77.55 % de trabajadores considera que haciendo el uso eficiente de los recursos sí se logra un trabajo eficiente; seguidamente el 16.33 % que casi siempre, el 4.08 % considera que algunas veces y una minoría del 2.04 % le resta importancia.

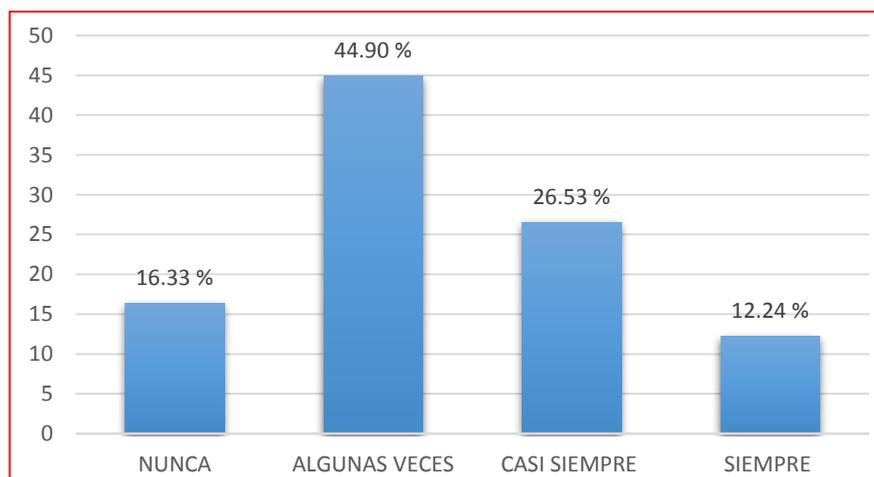
Según la interrogante: ¿Ud. considera que cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos?

CUADRO N° 15: CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	8	16.33 %
ALGUNA VECES	22	44.90 %
CASI SIEMPRE	13	26.53 %
SIEMPRE	6	12.24 %
	49	100%

Elaboración Propia

GRÁFICO N° 13: CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 15 y el Gráfico N° 13 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 44.90 % de trabajadores indica que algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos; seguidamente del 26.53 % que casi siempre lo hace, el 16.33 % considera que nunca y solo una minoría del 12.24 % considera que siempre cumple con las actividades.

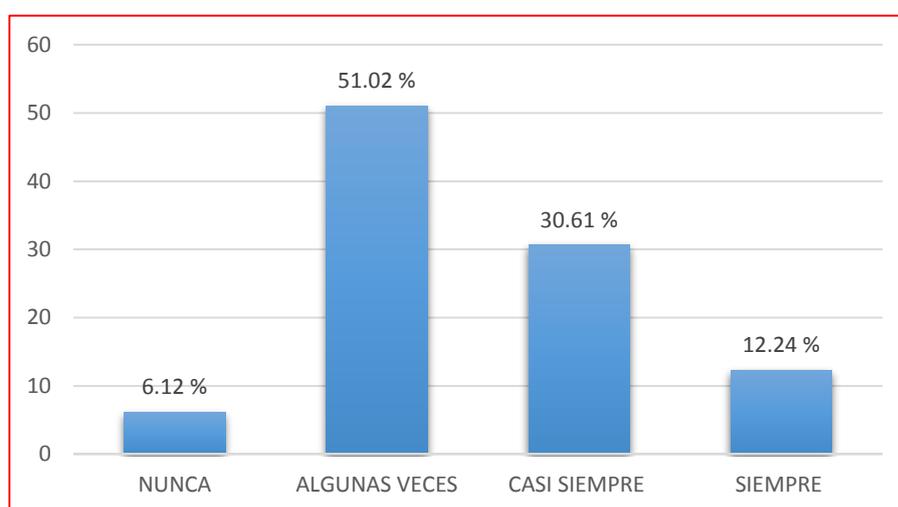
Según la interrogante: ¿Ud. resuelve problemas con facilidad?

TABLA N° 16: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON FACILIDAD

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	3	6.12 %
ALGUNA VECES	25	51.02 %
CASI SIEMPRE	15	30.61 %
SIEMPRE	6	12.24 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 14: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON FACILIDAD



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 16 y el Gráfico N° 14 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 51.02 % de trabajadores afirma que algunas veces resuelve problemas con facilidad; seguidamente el 30.61 % que casi siempre, el 12.24 % considera que siempre y una minoría del 6.12 % afirma que nunca.

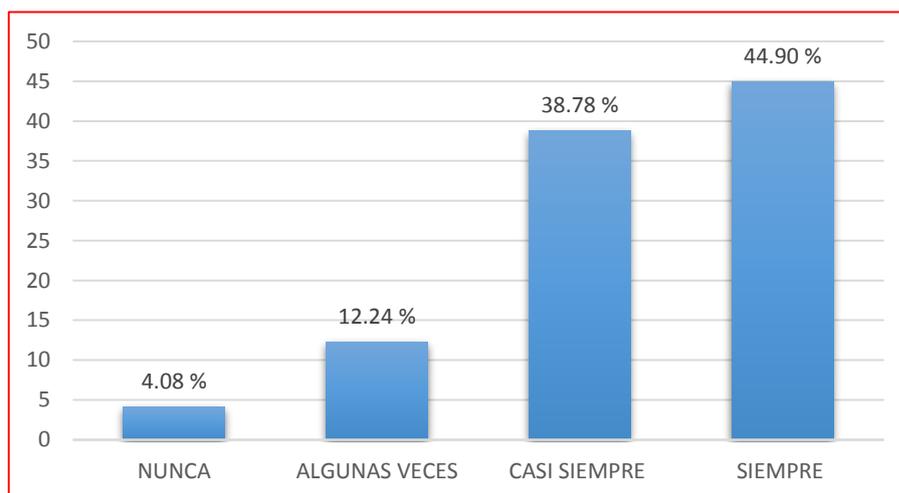
Según la interrogante: ¿Ud. considera que el compañerismo que existe en la Institución Educativa; influye en la utilización adecuada de los recursos (tiempo, recursos humanos y financieros)?

CUADRO N° 17: EL COMPAÑERISMO Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	02	4.08 %
ALGUNA VECES	06	12.24 %
CASI SIEMPRE	19	38.78 %
SIEMPRE	22	44.90 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 15: EL COMPAÑERISMO Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 17 y el gráfico N° 15 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 44.90 % de trabajadores afirma que siempre existe relación entre el compañerismo y la utilización adecuada de los recursos, un 38.78 % que casi siempre, seguidamente el 12.24 % algunas veces, y finalmente el 4.08 % considera que nunca, no encuentra relación.

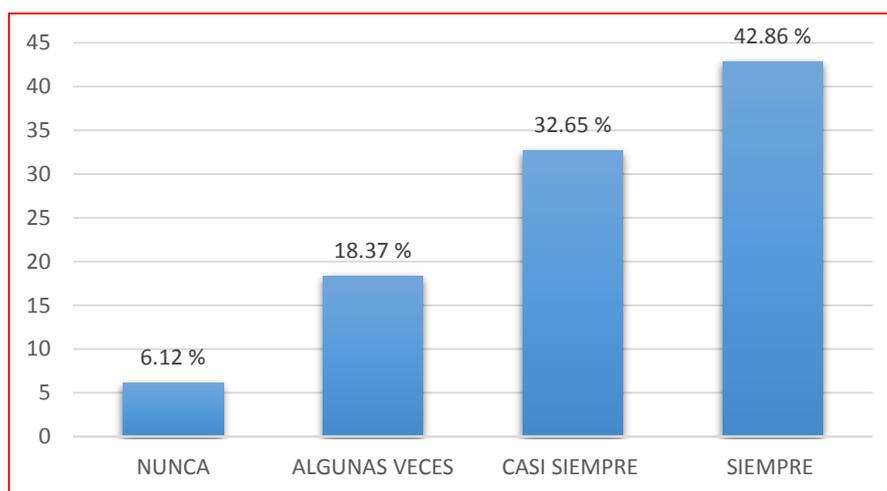
Según la interrogante: ¿Ud. considera que el compañerismo que existe en la Institución Educativa, influye en el cumplimiento de las actividades?

CUADRO N° 18: EL COMPAÑERISMO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	03	6.12%
ALGUNA VECES	09	18.37 %
CASI SIEMPRE	16	32.65 %
SIEMPRE	21	42.86 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 16: EL COMPAÑERISMO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 18 y el gráfico N° 16 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 42.86 % de trabajadores considera que sí existe siempre la relación entre el compañerismo y el cumplimiento de las actividades; 32.65 % que casi siempre, el 18.37 % considera que solo algunas veces, frente a una minoría del 6.12 % no la encuentra relación.

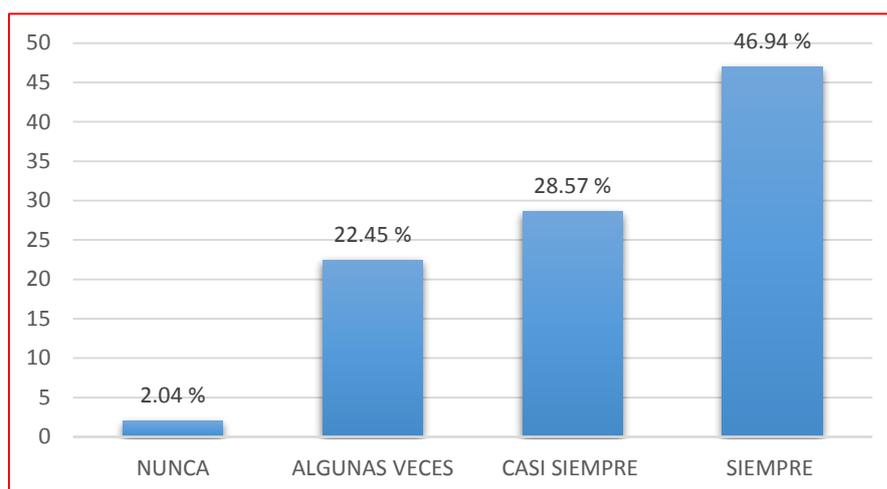
Según la interrogante: ¿Ud. considera que el compañerismo que existe en la Institución Educativa, influye en cuanto a la resolución de problemas?

CUADRO N° 19: INFLUENCIA DEL COMPAÑERISMO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	1	2.04 %
ALGUNA VECES	11	22.45 %
CASI SIEMPRE	14	28.57 %
SIEMPRE	23	46.94 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 17: INFLUENCIA DEL COMPAÑERISMO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 19 y el gráfico N° 17 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 46.94% de trabajadores considera que siempre existe relación entre el compañerismo y la resolución de problemas; seguidamente el 28.57 % lo considera un casi siempre, frente al 22.45 % solo algunas veces y una minoría del 2.04 % no lo encuentra relación.

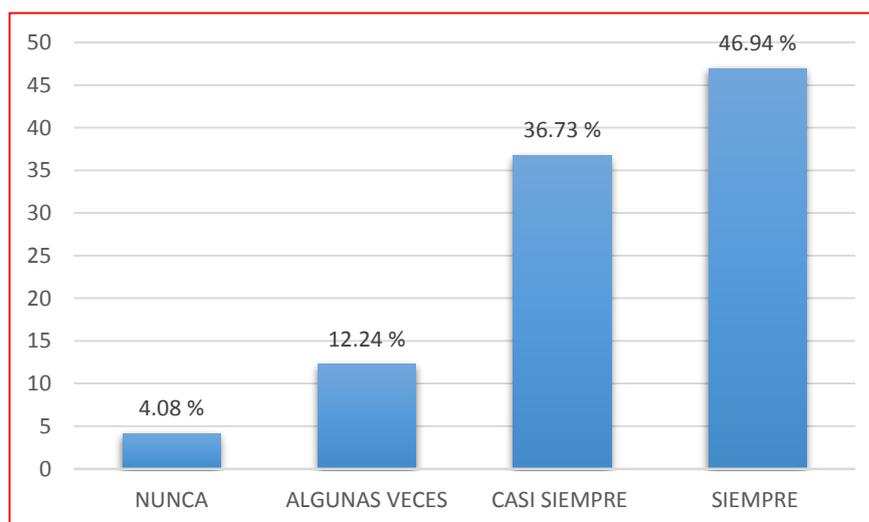
Según la interrogante: ¿Ud. considera que la comunicación que existe en la Institución Educativa, influye en la utilización adecuada de los recursos (tiempo, recursos humanos y financieros)?

CUADRO N° 20: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECUSOS (TIEMPOS, HUMANOS Y FINANCIEROS)

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	2	4.08 %
ALGUNA VECES	6	12.24 %
CASI SIEMPRE	18	36.73 %
SIEMPRE	23	46.94 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 18: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS RECUSOS (TIEMPOS, HUMANOS Y FINANCIEROS)



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 20 y el gráfico N° 18 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 46.94 % de trabajadores considera que siempre la comunicación va a influenciar en la utilización adecuada de los recursos; seguidamente el 36.73 % que casi siempre, frente a un 12.24 % solo lo considera algunas veces y una minoría del 4.08 % nunca le encuentra influencia, ni relación.

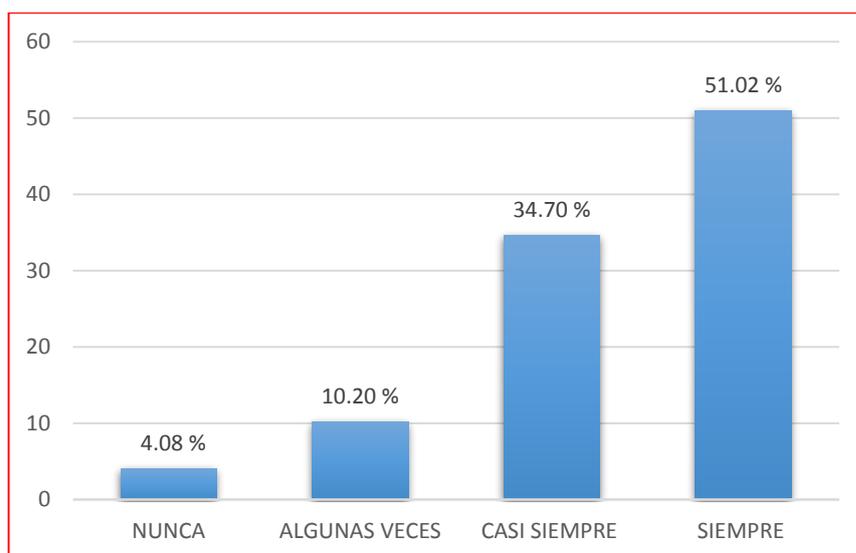
Según la interrogante: ¿Ud. considera que la comunicación que existe en la Institución Educativa, influye en el cumplimiento de actividades?

CUADRO N° 21: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	2	4.08 %
ALGUNA VECES	5	10.20 %
CASI SIEMPRE	17	34.70 %
SIEMPRE	25	51.02 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 19: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el Cuadro N° 21 y el gráfico N° 19 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 51.02 % de trabajadores considera que siempre la comunicación influye en el cumplimiento de las actividades; seguidamente el 34.70 % que casi siempre, el 10.20 % considera que algunas veces y una minoría del 4.08 % no le encuentra relación.

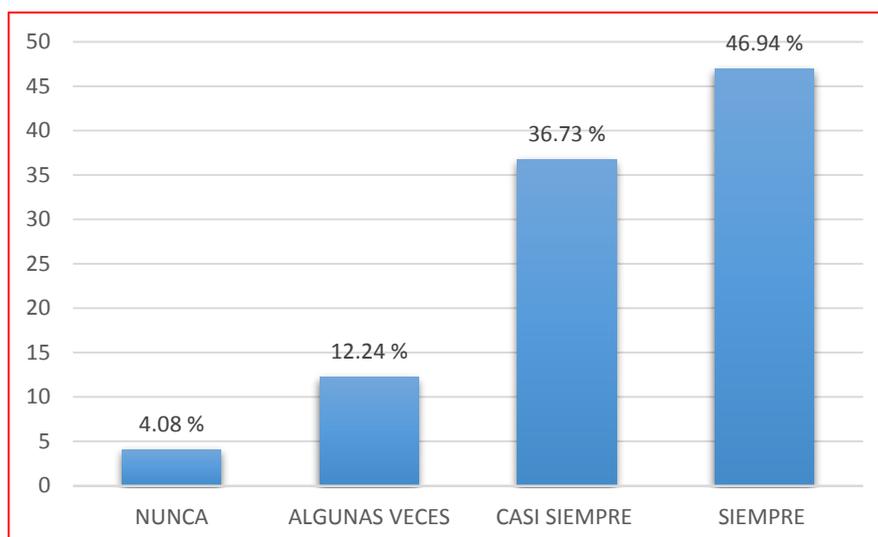
Según la interrogante: ¿Ud. considera que la comunicación que existe en la Institución Educativa, influye en la resolución de problemas?

CUADRO N° 22: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	02	4.08 %
ALGUNA VECES	06	12.24 %
CASI SIEMPRE	18	36.73 %
SIEMPRE	23	46.94 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 20: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 22 y el gráfico N° 20 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 46.94 % de trabajadores considera que siempre la comunicación influye en la resolución de problemas; seguidamente un 36.73 % que casi siempre, el 12.24 % considera que algunas veces y una minoría del 4.08 % no le encuentra relación.

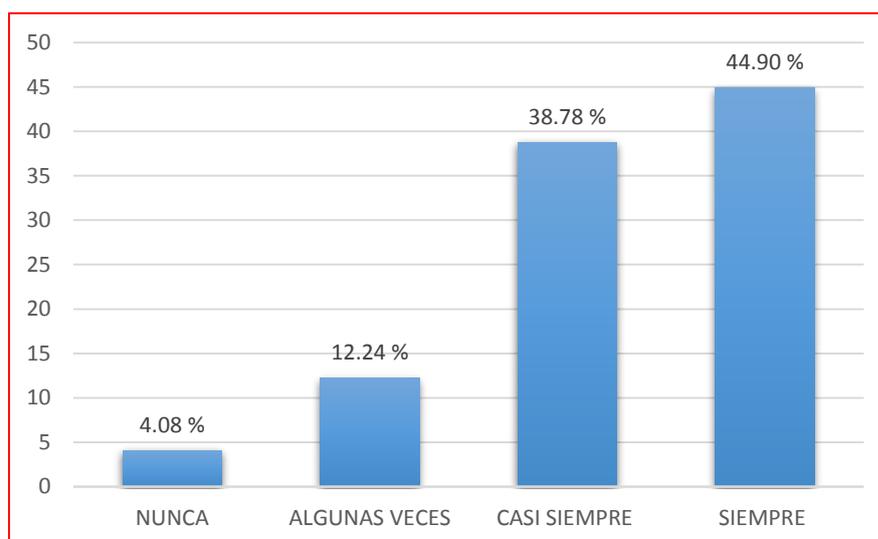
Según la interrogante ¿Ud. considera que el manejo de conflictos en la Institución Educativa tiene influencia en el uso adecuado de los recursos (tiempo, recursos humanos, y financieros)?

CUADRO N° 23: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS (TIEMPO, HUMANOS Y FINANCIEROS)

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	02	4.08 %
ALGUNA VECES	06	12.24 %
CASI SIEMPRE	19	38.78 %
SIEMPRE	22	44.90 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 21: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS (TIEMPO, HUMANOS Y FINANCIEROS)



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 23 y el gráfico N° 21 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 44.90 % de trabajadores considera que siempre el manejo de conflictos influye en el uso adecuado de los recursos (tiempo, humanos y financieros); seguidamente un 38.78% que casi siempre, el 12.24% considera que solo algunas veces y una minoría del 4.08 % no le encuentra relación.

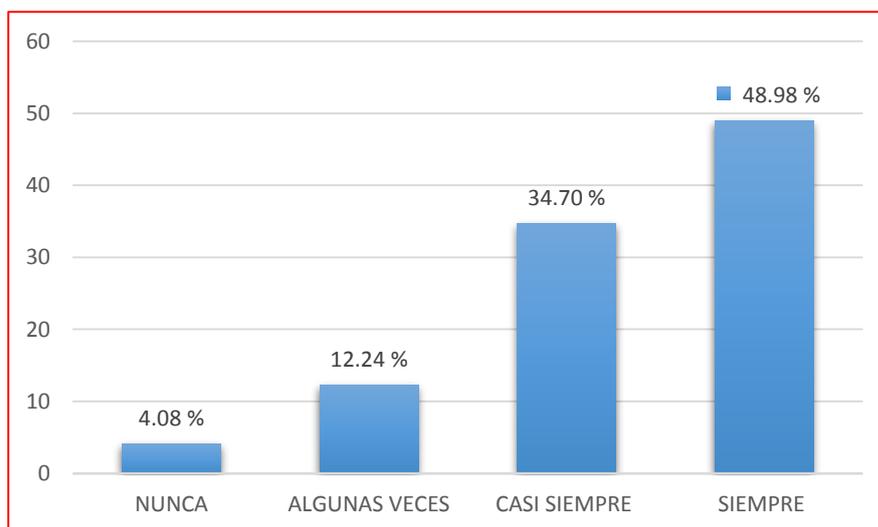
Según la interrogante: ¿Ud. considera que el manejo de conflictos influye en el cumplimiento de actividades de la Institución Educativa?

CUADRO N° 24: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	02	4.08 %
ALGUNA VECES	06	12.24 %
CASI SIEMPRE	17	34.70 %
SIEMPRE	24	48.98 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 22: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 24 y el gráfico N° 22 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 48.98 % de trabajadores considera que siempre el manejo de conflictos influye en el cumplimiento de las actividades; seguidamente un 34.70 % que casi siempre, el 12.24 % considera que solo algunas veces y una minoría del 4.08 % no le encuentra relación.

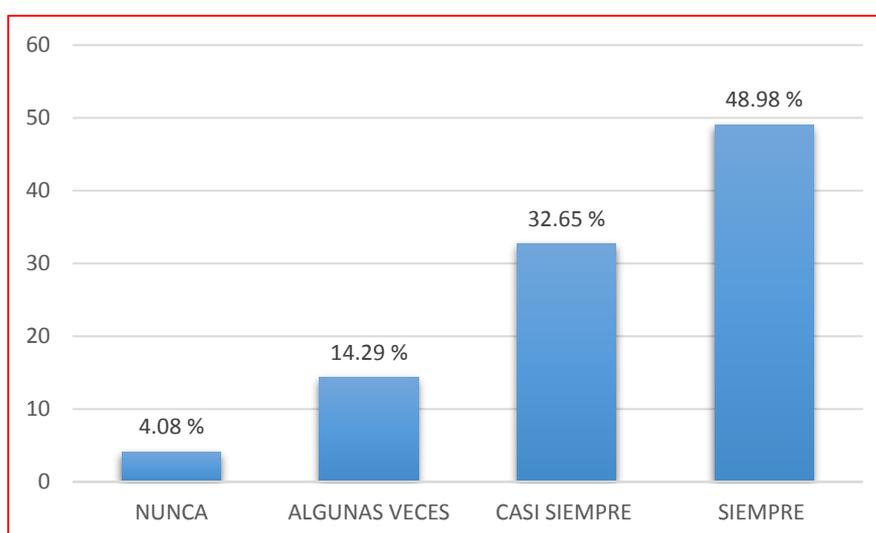
Según la interrogante ¿Ud. considera que el manejo de conflictos influye en la resolución de problemas?

CUADRO N° 25: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

ESCALA DE ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
NUNCA	02	4.08 %
ALGUNA VECES	07	14.29 %
CASI SIEMPRE	16	32.65 %
SIEMPRE	24	48.98 %
	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 23: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: En el cuadro N° 25 y el gráfico N° 23 respectivamente, se describen por frecuencias los porcentajes de los colaboradores del grupo de estudio entre docentes y administrativos. Donde el 48.98.00% de trabajadores considera que siempre el manejo de conflictos influye en la resolución de problemas; seguidamente un 32.65 % que casi siempre, el 14.29 % considera que solo algunas veces y una minoría del 4.08 % no le encuentra relación.

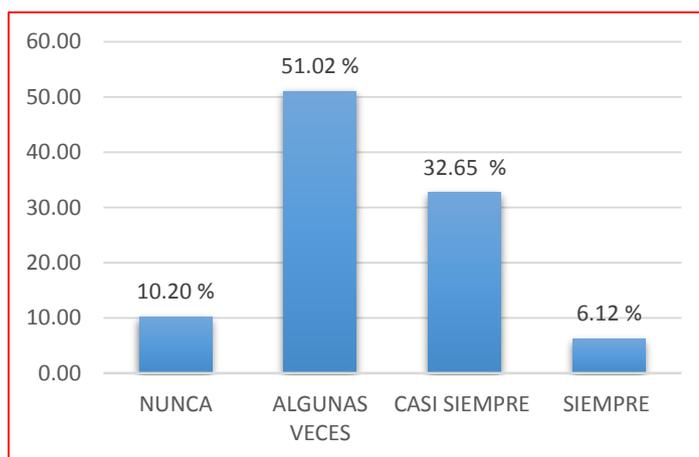
4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Considerando al indicador más sobresaliente del clima organizacional, específicamente el ambiente ameno, se obtuvo como resultado que el 51.02 % de trabajadores considera que algunas veces existe un ambiente ameno donde se puede trabajar a gusto; seguidamente el 32.65 % que casi siempre, el 10.20 % considera que nunca y una minoría del 6.12 % siempre existe un buen ambiente, situación que indica la figura siguiente:

Gráfico N° 2: CONSIDERA QUE EXISTE AMBIENTE AMENO DE TRABAJO



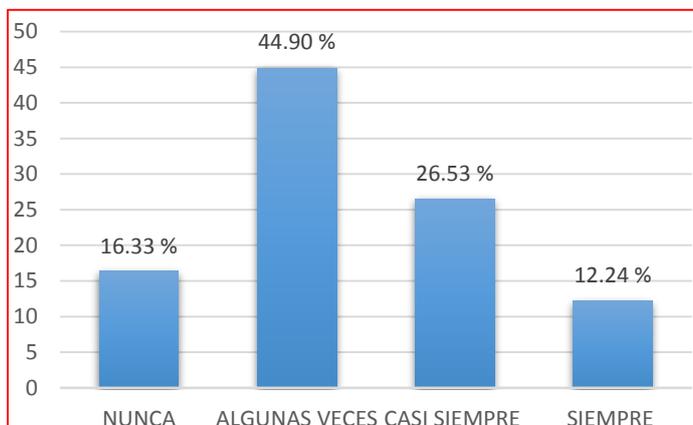
Fuente: Elaboración Propia

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Considerando al indicador "Eficiencia", se obtuvo como resultado que el 44.90 % de trabajadores indica que algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos; seguidamente del 26.53 % que casi siempre lo hace, el 16.33 % considera que nunca y solo una minoría del 12.24 % considera que siempre cumple con las actividades, situación que indica la figura siguiente:

GRÁFICO N° 13

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS



Fuente: Elaboración Propia

En conclusión, analizando ambos gráficos podemos decir que el clima organizacional si tiene relación e incide negativamente en el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 La Punta, Umari, Pachitea – Huánuco. Según el instrumento aplicado, un 61.22% entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno dónde se pueda trabajar a gusto (Gráfico N° 2), entonces se deduce que el desempeño laboral con su dimensión Eficiencia, referido a que, si el personal cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos, es producto del clima organizacional que se percibe, ya que sólo un 12.24 % (Gráfico N° 13) respondieron que sí lo hacen frente a un 44.90 % (Gráfico N° 13) que sólo algunas veces cumple.

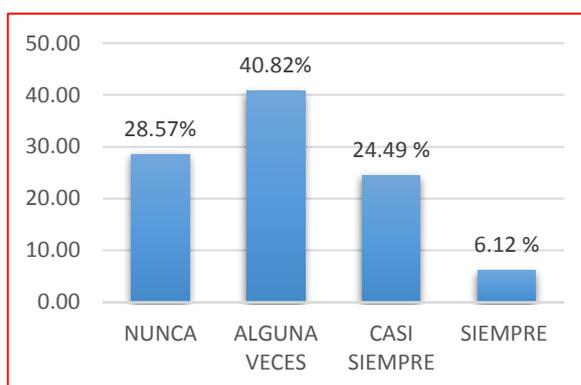
4.3.1 Contrastación de Hipótesis Específicas

- **Hipótesis Específica N° 1:** Existe relación directa y significativa entre el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629 La Punta distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

Variable Independiente: Clima Organizacional

Considerando a la dimensión compañerismo, con su indicador más resaltante para demostrar la H1: **Colaboración entre compañeros**. Gráfico N° 01 de la variable independiente.

GRÁFICO N° 01: COLABORACIÓN ENTRE COLEGAS DE TRABAJO

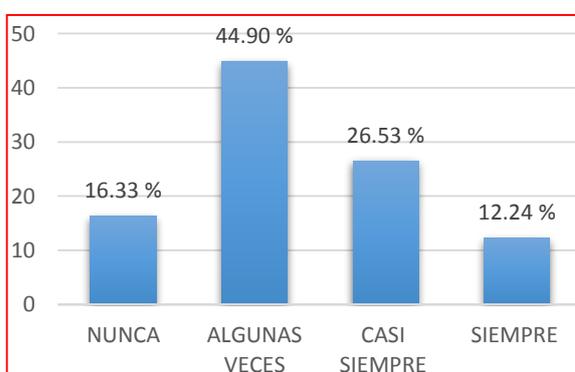


Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

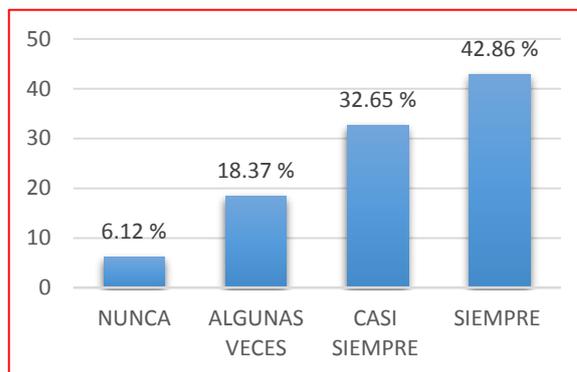
Considerando a la dimensión eficiencia, con su indicador más resaltante para demostrar la H1: **cumplimiento de actividades**. Gráfico N° 13 y Gráfico N° 16 de la variable dependiente.

GRÁFICO N° 13: CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 16: EL COMPAÑERISMO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia

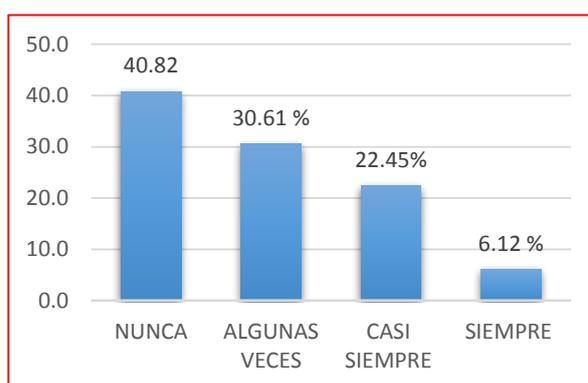
De los gráficos analizados se concluye que, se acepta la Hipótesis Específica N° 1, el compañerismo si tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral. Tal como lo demuestra los resultados de la encuesta planteada al personal docente y administrativo. Queda demostrado con la aplicación del instrumento que, un 69.39 % considera que nunca o solo algunas veces perciben que haya compañerismo en la Institución Educativa, y a consecuencia de ello un 62.23 % considera que entre nunca y algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. Estos resultados se ven reforzados con el 75.51% entre siempre y casi siempre considera que el compañerismo que existe en la I.E.I N° 32629 “La Punta” tiene influencia en el cumplimiento de las actividades.

- **Hipótesis Específica N° 2:** Existe relación directa y significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en docentes y administrativos de la I.E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

Variable Independiente: Clima Organizacional

Considerando a la dimensión comunicación, con su indicador más resaltante para demostrar la H2: **Postura asertiva**. Gráfico N° 05 de la variable independiente.

GRÁFICO N° 05: BUENA COMUNICACIÓN EN TODOS LOS NIVELES

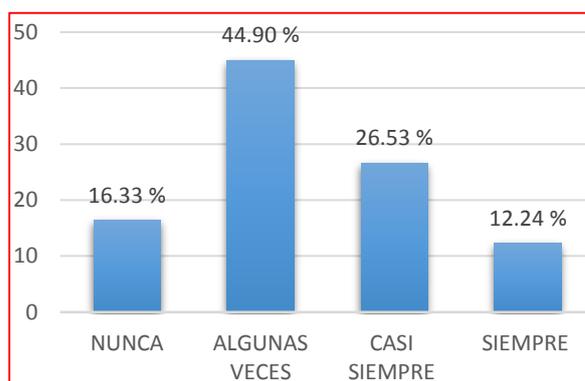


Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

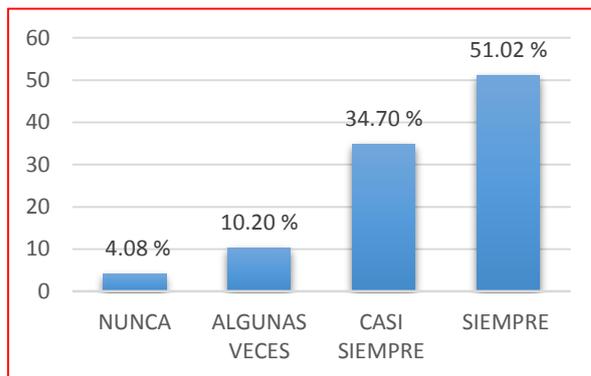
Considerando a la dimensión Eficiencia, con su indicador más resaltante para demostrar la H2: **Cumplimiento de actividades**. Gráfico N° 13 y Gráfico N° 19 de la variable dependiente

. GRÁFICO N° 13: CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 19: LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia

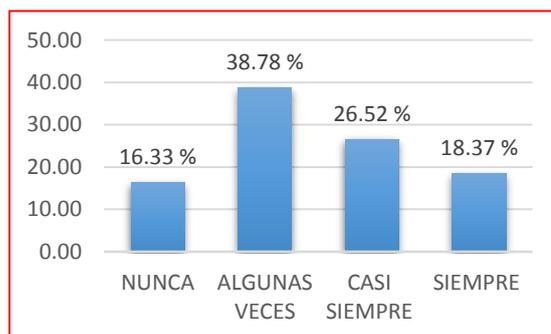
De los gráficos analizados se concluye que, se acepta la Hipótesis Específica N° 2, la comunicación si tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral. Queda demostrado a través del instrumento que se utilizó, que sólo un 28.57 % entre siempre y casi siempre considera que existe buena comunicación en todos los niveles, frente a un 71.43 % de desaprobación este porcentaje mayoritario refiere que, nunca o sólo algunas veces considera que la comunicación es buena. Y a consecuencia de ello un 61.23% considera que nunca o algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. Estos resultados se ven reforzados con el 85.72 % entre siempre y casi siempre que considera que la comunicación que existe en la I.E.I N° 32629 “La Punta” si tiene influencia en el cumplimiento de las actividades.

- **Hipótesis Específica N° 3:** Existe relación directa y significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral en docentes y administrativos de la I.E. I N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018.

Variable Independiente: Clima Organizacional

Considerando a la dimensión manejo de conflictos, con su indicador más resaltante para demostrar la H3: **Innovación**. Gráfico N° 10 de la variable independiente.

GRÁFICO N° 10: EMPLEO DE ESTRATEGIAS PARA LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES EN CASO DE UN PROBLEMA

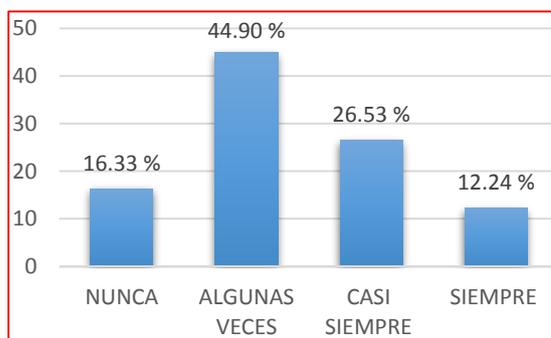


Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

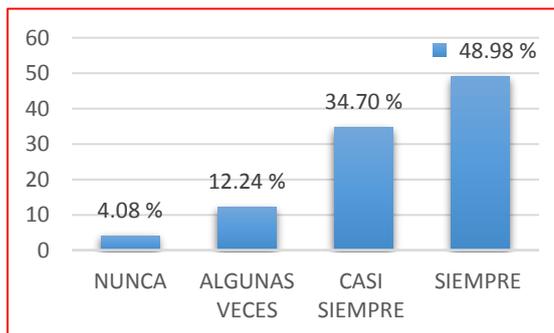
Considerando a la dimensión manejo de conflictos, con su indicador más resaltante para demostrar la H3: **Cumplimiento de actividades y resolución de problemas**. Gráfico N° 13 y Gráfico N° 22 de la variable dependiente.

. GRÁFICO N° 13: CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES EN TIEMPOS ESTABLECIDOS



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 22: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia

De los gráficos analizados se concluye que, se acepta la Hipótesis Específica N° 3, el manejo de conflictos si tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral. Queda demostrado a través del instrumento que se utilizó, que sólo un 44.89 % entre siempre y casi siempre considera que se emplean estrategias para la búsqueda de soluciones en caso de que se suscite un problema, frente a un 50.11 % refiere que nunca o sólo algunas veces se emplean estrategias. Y a consecuencia de ello un 61.23% considera que nunca o algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos en la I.E.I “La Punta”. Estos resultados se ven reforzados con el 83.68 % entre siempre y casi siempre considera que el manejo de conflictos influye en el cumplimiento de las actividades.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES

De los resultados que se obtuvieron en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

- ✓ De la investigación realizada por **Jiménez H. y Mosquera A. (2017)** "*Clima Laboral y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*" se concluyó que el clima organizacional, es el ambiente interno de la organización en la que se desenvuelven los colaboradores de la entidad, en el cual existen factores determinantes como el tipo de comunicación, manejo de grupo, desarrollo personal que los motivan para tener un mejor nivel de desempeño. En cuanto al desempeño laboral, está relacionado con las satisfacciones de los colaboradores, por lo que se puede decir que, cuando existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción de los colaboradores es mayor y tiene impacto en el adecuado nivel de desempeño. En conclusión, el clima organizacional va a ser la columna vertebral en cuanto al rendimiento laboral de los colaboradores. Coincidimos en gran parte con los resultados ya que la presente investigación tuvo como Hipótesis General: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018. Según resultados arrojados y con la contrastación de hipótesis decimos: si tiene relación directa y significativa, pero en este caso, es de tipo negativa ya que; un 61.22% (*Gráfico N° 2*) entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno en donde se pueda trabajar a gusto. Demostramos que, a consecuencia de ello, de todo el personal docente y administrativo de la I.E.I N° 32629 "La Punta", sólo un

12.24% (Gráfico N° 13) afirma que cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos y una mayoría de 44.90 % (Gráfico N° 13) que sólo algunas veces lo cumple.

- ✓ **Gallegos, F (2016).** “Clima organizacional y relación con el desempeño laboral de los servidores del Ministerio Público gerencia administrativa Arequipa, 2016”. Concluye que existe relación con los indicadores: colaboración, resolución de problemas y trabajo en equipo, al ser el p valor o nivel de significancia inferior a 0.05 (5%). En estos casos, cuando el clima organizacional presenta un nivel promedio, los indicadores del desempeño laboral presentarán un nivel muy bueno. Se determinó, de acuerdo a la percepción de los servidores que el Clima Organizacional se encuentra en un nivel promedio, lo cual es positivo para la Institución. Sin embargo, existe indicadores que deben mejorar como son las relaciones interpersonales, estabilidad, claridad y valores colectivos. Dicha situación se asemeja a nuestra investigación, ya que también se consideró a la dimensión: Compañerismo, según Hipótesis Específica N° 1: Existe relación directa y significativa entre el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629 La Punta distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018. Según resultados arrojados y con la contrastación de hipótesis decimos: el compañerismo si tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral. Tal como lo demuestra los resultados de la encuesta planteada al personal docente y administrativo. Queda demostrado con la aplicación del instrumento que, un 69.39 % (Gráfico N° 01) considera que nunca o solo algunas veces perciben que haya compañerismo en la Institución Educativa, y a consecuencia de ello un 62.23 % (Gráfico N° 13) considera que entre nunca y algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos.

- ✓ **Agui, K. y Castro, J. (2015)** *“El clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones) Huánuco - 2013”*. *Dónde concluye* el clima laboral tiene relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores; situación que es evidente. La organización es un sistema diseñado para alcanzar metas y objetivos, también es un ambiente que nos permite comunicarnos y relacionarnos unos a otros para alcanzar un objetivo en común; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores. La comunicación es un aspecto importante que ayuda a potenciar las relaciones interpersonales, los problemas y los logros dentro de una organización; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y comunicaciones). Con respecto a la Dimensión comunicación; según Hipótesis Específica N° 2: Existe relación directa y significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en docentes y administrativos de la I.E. I. N° 32629 La Punta, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco 2018. En nuestra investigación se afirma que; la comunicación si tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral. Queda demostrado a través del instrumento que se utilizó, que sólo un 28.57 % (*Gráfico N° 05*) entre siempre y casi siempre considera que existe buena comunicación en todos los niveles, frente a un 71.43 % (*Gráfico N° 05*) de desaprobación este porcentaje mayoritario refiere que, nunca o sólo algunas veces considera que la comunicación es buena. Y a consecuencia de ello un 61.23% (*Gráfico N° 13*) considera que nunca o algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos en la I.E. I N° 32629 “La Punta”, Umari, Pachitea – Huánuco.

5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LAS BASES TEÓRICAS

Según lo hallado en esta investigación que hemos realizado, se afirma que el Clima Organizacional influye directa y significativamente en el Desempeño Laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco, así como Chiavenato, I (2007) donde postula lo siguiente: El clima organizacional es el conjunto de apreciaciones que los miembros de una organización tienen de su experiencia del sistema organizacional. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es el resultado exclusivo de los factores organizacionales existentes, con una dimensión más o menos objetivable, sino que depende también en muchos de los casos primordialmente de las percepciones sobre dichos factores. En este caso la relación hallada existente, es de tipo negativa ya que a las preguntas planteadas sobre “Clima Organizacional” en su mayoría sólo un porcentaje mínimo son los que afirman que se perciben un buen clima en la Institución Investigada. Así lo confirma la contrastación a la Hipótesis General: dónde un 61.22% (Gráfico N° 02) entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno dónde se pueda trabajar a gusto. En tal sentido, queda demostrado que la percepción de que exista un buen clima es minoritaria, ya que sólo un 6.12% (Gráfico N° 02) así lo percibe.

Frente a lo que afirma Chiavenato, I. (2009). “La comunicación es un elemento clave, es indispensable para el funcionamiento de una organización” coincidimos totalmente en la afirmación, la comunicación si tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral. Queda demostrado a través del instrumento que se utilizó, que sólo un 28.57 (Gráfico N° 05) % entre siempre y casi siempre considera que existe buena comunicación en todos los niveles, frente a un 71.43 (Gráfico N° 05) % de desaprobación este porcentaje mayoritario refiere que, nunca o sólo algunas veces considera que la comunicación es buena. De esta

forma queda evidenciado que, de existir una buena comunicación efectiva, les permitiría proponer ideas novedosas, solucionar problemas que se susciten en el día a día, se permitiría una socialización entre directivos, personal docente y administrativo que traería beneficios positivos en cuanto al clima organizacional para que, sea un clima armonioso y productivo.

Con respecto a la variable de estudio: Desempeño Laboral, Chiavenato, I. (2000). Lo define como “Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”, concordamos con la afirmación vertida por el autor, ya que efectivamente de existir un buen desempeño laboral la Institución Educativa N° 32629 “La Punta” se consolidaría como uno de los mejores de la provincia de Pachitea. Si embargo de la investigación realizada, sólo un 12.24 % (Gráfico N° 13) del total de los encuestados entre docentes y personal administrativo manifiesta que siempre cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos, frente a un 44.90 % (Gráfico N° 13) que afirma que sólo algunas veces cumple con lo encomendado. Queda evidenciado que los objetivos instituciones no son prioridad para el grupo de estudio.

CONCLUSIONES

1. Conclusión General

- En la investigación realizada se pudo observar que el clima organizacional tiene una relación directa, significativa de tipo negativo con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Esta teoría queda reforzada con la demostración de la Hipótesis General, dónde un 61.22 % entre nunca o solo algunas veces consideran que existe un ambiente ameno, dónde se pueda trabajar a gusto, y que sólo un 12.24 % del total de personal (n=49) cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos.

Existe un nivel de desaprobación en cuanto al clima organizacional según la perspectiva de docentes y administrativos. Es decir, el personal considera que, su ambiente de trabajo no les permite satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

2. Conclusiones Específicas

- El compañerismo debe estar presente en los equipos de trabajo, ya que lo convierte en algo más allá de las obligaciones. Situación que no se evidencia en la I.E.I N° 32629 “La Punta”, tal como se demuestra según la aplicación del instrumento dónde sólo un porcentaje mínimo del 6.12% del total entre docentes y personal administrativo (n=49) considera que existe colaboración entre colegas de trabajo, encontrando relación existente de tipo negativa con el desempeño laboral. Situación preocupante, ya que se debería fomentar el compañerismo, esto implicaría que exista trabajo en equipo, aprender de manera cooperativa dejando a un lado los individualismos.

- La comunicación es un aspecto muy relevante, ya que su correcta aplicación ayuda a potenciar las relaciones interpersonales, a solucionar problemas y al logro de los objetivos. En la Institución, la mala práctica de la comunicación tiene relación directa negativa con el desempeño laboral, según encuesta aplicada un porcentaje mayoritario del 71.43 % del total de la población (n=49) considera que no existe buena comunicación en todos los niveles, situación que refleja que el 61.23% considera que nunca o solo algunas veces cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos. De la investigación se concluye que en la I.E.I N° 32629 “La Punta” se considera una debilidad la falta de comunicación entre el equipo de directivo, docentes y personal administrativo. Cada miembro de una institución, es importante y merece ser tomado en cuenta y ser informado.
- El manejo de conflictos en la Institución, es de relación negativa con el desempeño laboral, un 50.11% considera que no se aplican estrategias para la búsqueda de soluciones en caso se susciten problemas en la I.E.I N° 32629 “La Punta. Esta mala práctica trae como consecuencia que un 61.23% del total de encuestados (n=49) consideren que sólo algunas veces o nunca cumplen con las actividades encomendadas. Situación preocupante ya que todo recae sobre la responsabilidad del equipo directivo, mediar un conflicto es todo un reto que nos pone a prueba, un reto que viene con el trabajo en el día a día.

RECOMENDACIONES

1. Recomendación general

- Se sugiere que en la Institución Educativa Integrada N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea - Huánuco; a través del departamento psicológico; la dirección y administración, desarrollen constantemente talleres o actividades de integración para unir lazos laborales entre directivos, docentes y personal administrativo, de esta forma mejorar los equipos y contribuir a alcanzar la eficiencia en el trabajo.

Se considera necesario poder efectuar estudios comparativos y correlacionales entre las variables clima organizacional y desempeño docente, con la finalidad de establecer hallazgos que permitan explicar de forma sistemática el nivel de influencia, entre las variables sugeridas, para que los resultados sean parte de un proyecto educativo institucional.

2. Recomendaciones específicas

- La Institución Educativa Integrada N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco, debe fomentar el compañerismo del personal que conforma la comunidad educativa. Para obtener mejores resultados y que haya sinergia en el trabajo, de esta manera se cumpla con el logro de los objetivos. Para ello se debe realizar actividades en equipo, para que interactúen entre sí y se sientan apoyados por todos en todo momento, ya que la responsabilidad en el caso de errores caería sobre todos y no sólo sobre uno.
- Se sugiere al equipo directivo de la Institución Educativa Integrada N° 32629 “La Punta”, realizar al menos una reunión por semana para informar a docentes y administrativos sobre los temas referidos a la comunidad educativa, a la vez para escuchar sugerencias y quejas de los trabajadores. Es importante que el personal tenga clara la visión y

misión de la institución educativa, esto ayudará a que las personas se motiven a cumplir con las tareas de manera satisfactoria.

- Se sugiere llevar a cabo talleres de habilidades sociales comunicativas, donde se traten temas relacionados al manejo de conflictos y estrés, buscando la cooperación en equipo. A la vez, de realizar actividades recreativas y deportivas que permitan liberar tensión y el estrés de todo el personal Institución Educativa Integrada N° 32629 “La Punta”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. LIBROS

- Chiavenato I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5ta Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano*. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw – Hill.
- Hernández, R Fernández, y Baptista, (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mac Graw Hill.

2. TRABAJOS DE GRADO Y TESIS

- **Jiménez H. y Mosquera A. (2017)** “*Clima Laboral y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*” Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial. Universidad Pacífico. Ecuador.
- **Quispe, E. (2015)**. “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*” Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- **Torres, E. y Zegarra, S (2014)**. ““*Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno – 2014- Perú*” Tesis para optar el Grado de Mg. En Educación Mención: Evaluación de Programas Sociales. Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- **Zans, A. (2016)** “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM –*

Managua en el periodo 2016”. Tesis para optar el título de: Máster en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, Nicaragua.

3. FUENTES ELECTRÓNICAS

- **Boisier, S. (2002).** *Conversaciones sociales y Desarrollo Regional*. Editorial Universidad de Talca. Chile. [Revista en línea] consultado el 18 de Octubre de 2018. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2750/275020513035.pdf>
- **Gee, S. (1981).** *Technology transfer, Innovation & International Competitiveness*. Wiley sn Sons. New York. 1981. [Artículo en línea] consultado el 21 de Noviembre de 2018. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/28232905_Compendio_de_definiciones_del_concepto_innovacion_realizadas_por_autores_relevantes_diseno_hibrido_actualizado_del_concepto
- **Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (2004).** *La conducta asertiva como habilidad social*. [Artículo en línea] consultado el 12 de noviembre de 2018. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf
- **Hernández, R (2014).** *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. [Libro en línea] consultado el 18 de Octubre de 2018. Disponible en: <http://observatorio.espacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodología-de-la-inestigación-sexta-edición.compressed-pdf>
- **Zaldivar, D. (2003)** *Relaciones interpersonales*. La Habana, Editorial Enpes. [Libro en línea]. Consultado el 18 de Octubre. Disponible en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

- **Centeno, F (2001).** *Importancia y significado de la cooperación.* [Artículo en línea]. Consultado el 20 de Octubre de 2018. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v5n8/art9.pdf>

ANEXO 01

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA I.E.I N° 32629 LA PUNTA –DISTRITO DE UMARI, PACHITEA - HUÁNUCO 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629, distrito de Umari, ¿Pachitea – Huánuco? • ¿Cómo se relaciona el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco? • ¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco? • ¿Cómo se relaciona el manejo de conflictos con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. • Describir la relación que existe entre el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. • Describir la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. • Describir la relación que existe entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. • Existe relación directa y significativa entre el compañerismo y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. • Existe relación directa y significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. • Existe relación directa y significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. I N° 32629, distrito de Umari, Pachitea – Huánuco. 	<p style="text-align: center;">Variable dependiente</p> <p style="text-align: center;">(Y) = Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo - Comunicación - Manejo de conflictos <p style="text-align: center;">Variable independiente</p> <p style="text-align: center;">(X) = Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Cualitativa y cuantitativa</p> <p style="text-align: center;">Nivel</p> <p style="text-align: center;">Descriptivo - correlacional</p> <p style="text-align: center;">Diseño:</p> <p style="text-align: center;">No experimental – transeccional o transversal</p> <p style="text-align: center;">Población y Muestra</p> <p style="text-align: center;">La población está constituida por 49 trabajadores</p> <p style="text-align: center;">La muestra es igual a la población.</p> <p style="text-align: center;">Técnica de recolección de datos</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Técnica de recolección de datos</p> <p style="text-align: center;">Estadística descriptiva.</p>



UNIVERSIDAD DE
HUÁNUCO

ANEXO 02

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Presentación: Este cuestionario está hecho con la finalidad de conocer las opiniones de docentes y administrativos de la I.E.I N° 32629 “La Punta” de Umari, Pachitea – Huánuco 2018”

Datos informativos:

Fecha: ____/____/____

Docente nombrado

Docente contratado

Administrativo D.L 276

Administrativo Cas

Instrucción: Estimado docente y/o administrativo este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre las condiciones del clima organizacional que percibe en su centro de trabajo. Esta información será completamente anónima, por lo que solicito a su persona responda las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a su experiencia.

Las escalas de apreciación de sus respuestas, pueden variar entre las siguientes opciones:

N	AV	CS	S
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Responda a las siguientes preguntas:

N°	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALA DE APRECIACIÓN			
		N	AV	CS	S
COMPANERISMO					
	¿Ud. considera que, en la Institución Educativa, existe colaboración entre colegas de trabajo?				
	¿Ud. considera que en la Institución Educativa existe un ambiente ameno, dónde se pueda trabajar a gusto?				
	¿Ud. considera que en la Institución Educativa existe trabajo en equipo?				
	¿Ud. considera que en la Institución Educativa se cumple con el MOF, ROF y el Reglamento interno?				
COMUNICACIÓN					
	¿Considera Ud. que en la Institución Educativa, existe buena comunicación en todos los niveles?				
	¿Ud. considera que la comunicación es un elemento esencial dentro de la Institución Educativa?				
	¿Ud. considera que la comunicación asertiva contribuye a las buenas relaciones sociales?				
	¿Ud. dialoga teniendo en cuenta las emociones y sentimientos de la otra persona?				
MANEJO DE CONFLICTOS					
	¿Se observa un ambiente de armonía durante la jornada laboral?				
	¿Ud. considera que en la Institución Educativa se emplea estrategias para buscar soluciones, en caso se suscitarse un problema?				
	¿Se respeta las ideas y puntos de vista de los demás a pesar de no estar de acuerdo con ellas?				



UNIVERSIDAD DE
HUÁNUCO

ANEXO 03

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Presentación: Este cuestionario está hecho con la finalidad de conocer las opiniones de docentes y administrativos de la I.E.I N° 32629 “La Punta” de Umari, Pachitea – Huánuco 2018”

Datos informativos:

Fecha: ____/____/____

Docente Nombrado

Docente Contratado

Administrativo D.L 276

Administrativo Cas

Instrucción: Estimado docente y/o administrativo este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre el desempeño laboral (eficiencia), que percibe en su centro de trabajo. Esta información será completamente anónima, por lo que solicito a su persona responda las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a su experiencia.

EFICIENCIA:

“Es la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización”

Las escalas de apreciación de sus respuestas, pueden variar entre las siguientes opciones:

N	AV	CS	S
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Responda a las siguientes preguntas:

DIMENSIÓN E ITEMS	ESCALA DE APRECIACIÓN			
	N	AV	CS	S
EFICIENCIA				
¿Ud. considera que haciendo el uso adecuado del (tiempo, recursos humanos y financieros) se logra un trabajo eficiente?				
¿Ud. considera que cumple con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos?				
¿Ud. resuelve problemas con facilidad?				
¿Ud. considera que el compañerismo que existe en la Institución Educativa; influye en la utilización adecuada de los recursos (tiempo, recursos humanos y financieros)?				
¿Ud. considera que el compañerismo que existe en la Institución Educativa, influye en el cumplimiento de las actividades?				
¿Ud. considera que el compañerismo que existe en la Institución Educativa, influye en cuanto a la resolución de problemas?				
¿Ud. considera que la comunicación que existe en la Institución Educativa, influye en la utilización adecuada de los recursos (tiempo, recursos humanos y financieros)?				
¿Ud. considera que la comunicación que existe en la Institución Educativa, influye en el cumplimiento de actividades?				
¿Ud. considera que la comunicación que existe en la Institución Educativa, influye en la resolución de problemas?				
¿Ud. considera que el manejo de conflictos en la Institución Educativa tiene influencia en el uso adecuado de los recursos (tiempo, recursos humanos, y financieros)?				
¿Ud. considera que el manejo de conflictos influye en el cumplimiento de actividades de la Institución Educativa?				
¿Ud. considera que el manejo de conflictos influye en la resolución de problemas?				

ANEXO 04

FOTOS TOMADAS EN LA I.E.I N° 32629 “LA PUNTA” DISTRITO DE UMARI- PACHITEA – HUÁNUCO 2018.

FOTO N° 01: ENTRADA A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



FOTO N° 02: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN 11/10/2018



FOTO N° 03: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN 11/10/2018



FOTO N° 04: RECUERDO CON LA DIRECTORA, ALUMNADO

