

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Clima organizacional y desempeño administrativo en las
Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La
Convención Cusco, 2017.**

Para optar el grado académico de maestro en:

Gerencia e Innovación Educativa

Autora:

Bach. María Jesús QUISPE MEDINA

Asesora:

Dra. Eva Elsa CONDOR SURICHAQUI

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Clima organizacional y desempeño administrativo en las
Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La
Convención Cusco, 2017.**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dra. Rocio Edith LUIS VASQUEZ
PRESIDENTE**

**Mg. Ulises ESPINOZA APOLINARIO
MIEMBRO**

**Mg. Anibal Isaac CARBAJAL LEANDRO
MIEMBRO**

DEDICATORIA

Esta oportuna investigación lo dedico a toda mi familia y a mis colegas de trabajo que día a día apoyaron su consolidación del mismo.

RECONOCIMIENTO

Para las instituciones de educación del distrito de Huayopata.

Para mi asesor de tesis, que me dio una excelente orientación.

Para el jurado de evaluación, nos gustaría expresar nuestra gratitud por destacar nuestras mejoras en este trabajo de investigación.

RESUMEN

La investigación titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUAYOPATA, LA CONVENCION CUSCO 2017”**, ha tenido como objetivo principal de investigación el de determinar la relación que existe entre las variables de estudio – clima organizacional y desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, a su vez como objetivos específicos se propusieron determinar la relación que existe entre los niveles de comunicación y desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata a su vez el de determinar la relación administrativa entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las instituciones educativas. Para desarrollar los objetivos establecidos líneas arriba se ha seguido un diseño de investigación “correlacional” y los instrumentos y aplicados han sido validados por el “juicio de expertos” y la fiabilidad bajo la fórmula estadística del Alfa de Cronbach con resultados de 0.70, la muestra de estudio han sido 100 docentes de las I. E. de Huayopata, determinándose las siguientes conclusiones: se manifestó una relación directa y positiva entre las variables estudiadas con un coeficiente de relación del 0.71.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Administrativo.

ABSTRACT

The research entitled "**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ADMINISTRATIVE PERFORMANCE IN THE EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF THE DISTRICT OF HUAYOPATA, LA CONVENTION CUSCO 2017**", too had as main research objective to determine the relationship that exists between the variables of study - organizational climate and administrative performance in educational institutions in the district of Huayopata, in turn as specific objectives were proposed to determine the relationship that exists between the levels of communication and administrative performance in educational institutions in the district of Huayopata in turn to determine the administrative relationship between conflict management and administrative performance in educational institutions. To develop the objectives established above, a "correlational" research design has been followed and the instruments and applied have been validated's by the "experts' judgment" and the reliability under the statistical formula of Cronbach's Alpha with results of 0.70, the study sample has been 100 teachers of the educational institutions of Huayopata. E. of Huayopata, determining the following conclusions: a direct and positive relationship between the variables studied with a relationship coefficient of 0.71 was shown.

Key words: Organizational Climate, Administrative Performance.

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo que lleva por título “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUAYOPATA, LA CONVENCIÓN CUSCO - 2017**”, es una importante contribución para desarrollar de forma objetiva el clima organizacional en los entornos educativos, para lograr optimizar el desempeño administrativo, para lo cual se estableció la división de en dos partes (teórica y práctica):

Por lo tanto, podemos afirmar que en la primera parte está dividida en tres partes esenciales:

I CAPÍTULO: Se desarrolló el planteamiento de problema en donde se consideró el análisis exhaustivo del clima organizacional en las diversas Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.

II CAPÍTULO: Se desarrollo el marco teórico que fundamenta las bases científicas para la investigación, profundizando temas sobre el clima organizacional y el desempeño administrativo, así como las dimensiones de estudio, también se consideró los antecedentes de estudio.

III CAPÍTULO: Se desarrolló la metodología de la investigación pertinente para la investigación y fue elegido el estudio no experimental con diseño correlacional, se desarrollaron, aplicaron y evaluaron instrumentos así como se validaron y se desarrollaron bajo un estudio de confiabilidad, la muestra de estudio fue de 100 docentes; para la parte PRÁCTICA en donde se desarrolló el **CAPÍTULO IV** manifestándose los resultados de la investigación y el análisis correspondiente según lo planificado; finalmente se corroboró la hipótesis e investigación, que nos han permitido desarrollar conclusiones y recomendaciones para posteriores estudios similares.

LA AUTORA

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	4
1.3.	Formulación del problema.....	5
1.3.1.	Problema principal.....	5
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general	5
1.4.2.	Objetivos específicos.....	5
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	8
2.2.	Bases teóricas científicas	11
2.3.	Definición de términos básicos.....	31
2.4.	Formulación de hipótesis	32
2.4.1.	Hipótesis general	32
2.4.2.	Hipótesis específicas	32
2.5.	Identificación de variables	33
2.6.	Definición operacional de variables	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	35
------	----------------------------	----

3.2.	Método de investigación.....	35
3.3.	Diseño de investigación.....	35
3.4.	Población y muestra.....	36
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.6.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	37
3.7.	Tratamiento estadístico	38
3.8.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación...	38
3.9.	Orientación ética.....	40

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	41
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	42
4.3.	Prueba de hipótesis	51
4.4.	Discusión de resultados	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de investigación

Anexo N° 03: Procedimiento de validez de instrumentos

Anexo N° 04: Confiabilidad de instrumentos

Anexo N° 05: Resultados Del Instrumento De Investigación

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Según Mercy (2008) el “conflicto del clima organizacional a nivel mundial en el campo educativo ha llamado la atención a casi todas las autoridades educativas que pretenden mejorar sus servicios”.

Debemos reconocer que el entorno de trabajo es uno de los aspectos más fascinantes y significativos de las instituciones. En este momento los saberes sobre el clima laboral se muestran de acuerdo con la gran jerarquía del denominado “capital humano” como primordial primacía competitiva. Las empresas triunfantes han construido sus estrategias de crecimiento en torno a sus principales fortalezas: sus valores humanos, la motivación, el compromiso y el compromiso con equipos humanos que se adhieren a la sabiduría de la organización.

Podemos afirmar que en instituciones educativas desarrollar el clima organizacional también es fundamental. “Definimos las características únicas

percibidas directa o indirectamente del ambiente de trabajo educativo como el comportamiento de los estudiantes, maestros, administradores y padres de familia, su desempeño personal y profesional, sus relaciones con supervisores, colegas e incluso miembros de la familia” (Eslava, 2009).

El entorno humano, moral, cálido y material en el que se desarrolla el trabajo educativo diariamente afecta a la satisfacción de los miembros y, por tanto, a la productividad de la institución educativa. “El entorno tiene un impacto directo en la productividad de las instituciones educativas y en la complacencia de los sujetos de la “comunidad educativa” (Goncalves, 1997).

Los directores y personal administrativo de las instituciones educativas deben conocer el clima organizacional dentro de su institución y determinar el entusiasmo, compromiso, aceptación y satisfacción de los órganos de su comunidad educativa. En ese sentido, son responsables, porque son los directores quienes pueden promover los valores de la institución creando condiciones favorables o desfavorables para el desarrollo del clima institucional.

No todas las organizaciones del planeta son eficientes y logran las metas establecidas en sus planes estratégicos. Las organizaciones se generan para conseguir varios objetivos que los individuos (ya sean públicos o privados) no pueden lograr por sí solos. Chiavenato (2002) afirma en este sentido que una organización:

“Es un método consciente de actividades regularizadas que consta de 2 o más individuos cuya colaboración mutua es necesaria para su supervivencia. Las organizaciones existen solo cuando las personas pueden comunicarse, están dispuestas a colaborar y están motivadas para lograr objetivos comunes (p. 7).”

Se puede apreciar que una organización es un intermedio por el cual dos o más personas consecuentemente y voluntariamente realizan acciones mutuamente beneficiosas para lograr un fin predeterminado, logran el fin predeterminado a través de la noticia y aseguran la sustentabilidad y el desarrollo de la organización. Estos individuos deben recibir beneficios de la organización a cambio de su trabajo, así como las herramientas para facilitar y aumentar su eficiencia, de manera que la organización cuente con un campo de RRHH dedicado al desarrollo de las personas en todos los niveles para maximizar la eficiencia, además de estimular el potencial y las habilidades de los colaboradores, optimizando su cometido y contribuyendo al logro de las metas organizacionales.

La administración de recursos humanos (RR. HH.) ejerce este papel en una organización, desarrollando 5 subsistemas que integran el reclutamiento, la solicitud, la indemnización, el desarrollo, el mantenimiento y la supervisión del personal. Dichos son solo ciertos de los métodos que ayudan a desarrollar materiales útiles para la toma de elecciones y amplían la función de trabajo de una organización, los cuales son obligatorios para que una organización funcione de manera correcta. En otros términos, la administración de recursos humanos es responsable de la contratación, formación, motivación y retención de los empleados en una organización.

Rodriguez (2007) hace la siguiente referencia al cometido de los recursos humanos: “Engloba la planificación, distribución, gestión y control de los procesos relacionados con el impuesto de servicios, la compensación, la formación y la evaluación del rendimiento, así como la negociación de acuerdos de negociación colectiva y la gestión de recursos humanos suficientes en cada departamento.”

“Para equilibrar los intereses del cliente con las necesidades del personal (p.

7)".

En consecuencia, la función principal de la ARH es dirigir todos los procesos de recursos humanos dentro de una organización, supervisar su planificación, organización, gestión e intervención, y servir de norte para aumentar las capacidades y habilidades humanas de la organización.

La Unidad de Gestión de la Educación Local “La Convención” realizó una evaluación del rendimiento administrativo en varias instituciones educativas y concluyó lo siguiente: el empleado que exponía fallos, deficiencias y desviaciones en su trabajo, sin recibir la formación necesaria, perjudicaba el desarrollo productivo de la organización. Además, sin una comunicación adecuada sobre la evaluación de su superior sobre su rendimiento en su puesto, el personal que desempeñó a un alto nivel contribuyó al decaimiento de su trabajo al carecer de un sentido de pertenencia a la institución educativa o de ser tomado en cuenta, lo que dañó la organización de sus objetivos.

1.2. Delimitación de la investigación

a. Circunscripción espacial

- Región: Cusco
- Provincia: La Convención
- Distrito: Huayopata

b. Sujetos involucrados

Personal administrativo / docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, provincia la Convención, Cusco.

c. Contenido

- Variable (x): Clima Organizacional
- Variable (y): Desempeño Administrativo

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona los niveles de comunicación y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata?
- ¿De qué manera se relaciona el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que hay entre los niveles de comunicación y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.
- Determinar la relación que hay entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.

1.5. Justificación de la investigación

El desarrollo del trabajo investigativo cuenta con las siguientes justificaciones:

a. Justificación teórica

Se manifiesta una justificación teórica, lo que permite un examen exhaustivo de las bases científicas del Clima organizacional y desempeño administrativo. Esto nos permite especificar que puede utilizarse como fuente bibliográfica, la misma que los estudiantes y educadores pueden acceder, dado que se encontrará disponible en el repositorio o biblioteca de la institución.

b. Justificación metodológica

Es necesario manifestar que este trabajo investigativo manifiesta una justificación metodológica basada en los que a continuación se menciona:

1. La metodología de investigación de este estudio puede aplicarse a otros estudios descriptivos.
2. Los instrumentos utilizados para recoger datos en este estudio serán válidos y fiables, ya que se utilizarán para medir las variables examinadas en otros estudios.

c. Justificación práctica

La ejecución de la investigación tiene justificación práctica basada en los siguientes criterios:

- El conocimiento del cambio del clima organizacional y del nivel de desempeño administrativo en cada institución educativa podrá ser de gran utilidad en cada institución, que procure mejorarlo.
- El conocimiento del grado de correlación entre las variables de estudio (clima organizacional y desempeño administrativo) en las instituciones consideradas en estudio podrá servir para que cada institución procure fortalecer el clima organizacional para que consecuente se mejore el desempeño del personal administrativo.

d. Justificación legal

El desarrollo de esta investigación tiene justificación legal basada en los siguientes criterios:

- Para lograr el grado profesional de Magister Gerencia e Innovación Educativa en concordancia con las disposiciones de los Reglamentos de Grados y Títulos de la UNDAC.
- Para cursar un máster de acuerdo con las disposiciones universitarias y leyes peruanas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Anticipamos que durante el transcurso de esta investigación se manifestarán varias dificultades de los cuales algunos serán superados y otros que no se lograrán superarlos, indicamos a continuación:

- **Escaza disponibilidad de recursos económicos.** La misma que nos dificultará: Ampliar el tamaño muestral, acceder a mayor información bibliográfica y tener asesoría completa.
- **Actitudes poco favorables de los referentes.** Conocemos por experiencia la presencia de esta dificultad, ya que, en estudios ajenos, el personal directivo, docente y administrativo se han manifestado poco colaborativos con las personas que realizan estudios.
- **Escaza disposición de profesionales.** En nuestro medio hay pocos profesionales que tienen experiencias en investigaciones educativas en el ámbito de posgrado y sobre todo que tengan la disposición favorable para compartir sus experiencias o asuman asesorías.
- **Poca disposición de tiempo.** Como docentes activos tenemos muy poco tiempo para dedicarnos a otras actividades inherentes a nuestro desempeño laboral. A ello se suma las diversas actividades de capacitación que recibimos por parte del Ministerio de Educación en momentos libres que tenemos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

González (2006), el objetivo del estudio era investigar “*el clima organizacional prevalente en las instituciones educativas*”. Se realizó un estudio de corte descriptivo con una muestra poblacional de 220 profesores utilizando la escala de clima organizacional de acuerdo con Mitchel. Los resultados de este estudio, son como a continuación se detallan: El 50% de los profesores calificaron el verdadero clima organizacional en las instituciones educativas como autoritario, mientras que el 50% lo calificaba como participativo. Por otro lado, el 58% de los profesores citaron la participación completa como el clima ideal para la institución, mientras que el 42% citaba la participación consultiva.

Zamora (2007), la finalidad de este análisis era averiguar “*el parentesco entre la cultura organizativa y el liderazgo en ámbitos educativos*”. La labor del “líder” sobre el clima organizacional, producidos por el creador de la interrogante,

alcanzó a ultimar que en los entornos educativos la cultura organizacional está en proceso de afianzamiento y que es dependiente del grado de liderazgo que las autoridades ejerzan, para poder realizar con la tarea y la perspectiva institucional.

Corona (2006) El fin de la investigación ha sido el de “*determinar el efecto del liderazgo (VI) en el clima organizacional (VD) en las instituciones educativas de Puebla*”. Utilizamos la escala de liderazgo del autor Thompson y el cuestionario tipo test de clima organizacional de Revilla para llevar a cabo un estudio correlacionado con 220 profesores. Se descubrió que el liderazgo tirano creó un clima organizacional insuficiente, pero dio lugar a un aumento de la producción de los profesores a nivel pedagógico; el liderazgo democrático guio a los profesores hacia un clima organizacional más lejano, fomentando la creatividad de los profesores. Existe una fuerte correlación entre el liderazgo autoritario y un clima organizacional ($r= 0,76$), pero solo existe una correlación moderada entre el liderazgo democrático y un clima organizacional participativo ($r= 0,51$).

Castrillón (2005), desarrolla investigaciones sobre los “*climas organizacionales de las instituciones educativas de orden público y privadas*”. ; la muestra poblacional de este estudio de corte descriptivo estuvo constituida por 10 instituciones educativas 5 públicas y 5 privadas, en donde se incluyó a 20 directores, 20 directores académicos, y 20 administrativos, acumulando a 60 autoridades educativas, para el progreso de la investigación se aplicó el cuestionario de clima institucional de los autores Robbins y Marchant, concluyéndose que en las instituciones educativas estudiadas existe una orientación “positiva” para el desarrollo del clima organizacional; con respecto a los conductores, comprendidos entre personal administrativo y docente, se manifiesta que es vital establecer una política comunicacional, que influirá directamente en el

clima organizacional. A su vez es necesario realizar investigaciones sobre los climas organizacionales de las instituciones educativas privadas y públicas., siendo la política comunicacional la que modificará el clima de la organización, no obstante, a grado de Instituciones Educativas públicas, era la política comunicacional y la carencia de liderazgo, que orientaba al clima organizacional a manifestarse de forma incorrecta, un tanto contrario e incrédulo, con desconfianza.

Rosado (2005), correlacionó el “*clima de trabajo y el rendimiento de los profesores en las escuelas básicas de Valparaíso*”, para lo que utilizó un diseño correlacional y una muestra de 220 profesores de diez escuelas. En el estudio se utilizaron la escala de clima laboral de Massachusetts y el cuestionario de rendimiento de los profesores de Robles. Las dimensiones establecidas del clima laboral de conformidad, responsabilidad, relaciones y cooperación se encontraron subdesarrolladas en el entorno escolar organizado, mientras que los componentes del conflicto y el reto se encontraron muy desarrollados. En cuanto al rendimiento de la enseñanza, se fijó un nivel moderado con tendencia a ser bajo debido a los problemas de ejecución y al sistema evaluativo usado durante el proceso de enseñanza. Se pudo establecer una fuerte correlación ($r=0,70$) entre el rendimiento del profesor y el rendimiento medio.

García (2011), realizó una publicación sobre “*Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular del Liceo Bolivariano - Pedro Arnal, del Municipio Sucre, Estado Sucre en el año 2011*”, en la cual formuló las siguientes conclusiones:

- El personal administrativo de la institución se evalúa semestralmente, o dos veces al año, de acuerdo con la Ley de Función Pública.
- Los objetivos principales del proceso de evaluación del rendimiento de la

institución son mejorar el rendimiento, corregir los defectos de diseño y optimizar la remuneración.

- Según el personal encuestado, el supervisor inmediato es responsable de la aplicación del proceso de evaluación, y el segundo director desempeña este papel dentro de la institución.
- En general, existe una falta de conocimiento sobre la presencia de descripciones de posiciones dentro de la institución que pueden ser revisadas durante la aplicación del instrumento.

Rojas y Belisario (2002), en su estudio titulado “*El Proceso de Evaluación del Desempeño Utilizado por el Instituto Nacional de Cooperación en Educación (INCE) Cumaná Estado Sucre - 2002*”, establecieron como objetivo general del análisis del proceso de evaluación del desempeño utilizado por el Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) concluyó que los responsables de la evaluación del desempeño son los supervisores porque, además de tener información y conocimiento, son tomadores de decisiones. Asimismo, los autores de este trabajo encontraron que los regulados desconocían los nombres de los métodos de evaluación de desempeño usados por la agencia, así como desconocían algunos “Factores de evaluación” utilizados por una organización para comprobar específicamente los elementos relacionados con el estudio.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Concepto

A pesar de que los psicólogos industriales, los administradores y los sociólogos organizacionales han prestado una considerable atención al concepto de clima organizacional pesar de que los psicólogos industriales, los administradores y los sociólogos organizacionales han puesto una gran prima en el concepto de clima organizacional en las últimas décadas, ha habido una gran confusión sobre el

concepto y otras versátiles de comportamiento en las organizaciones. “Resaltaremos que se manifiestan una definición universalmente aceptada” (Hernandez, 2008).

Aunque el término "clima organizacional" se atribuye con frecuencia a la teoría motivacional de Lewin de 1951 (Bonoma y Zaltman, 1981), el término adquirió importancia en la literatura organizativa e industrial durante la década de 1960 y 1970. Tras el trabajo de Litwin y Stringer (1968), así como los dos débitos fundamentales de Forehand y Von Gilmer (1964) y James y Jones (1964), (1974) (2004) (Chiang).

Chiang (2004) establece que las *“definiciones propuestas por los investigadores para definir el clima organizacional han progresado a través de varios enfoques conceptuales”*. Las primeras contribuciones se centraron exclusivamente en las propiedades o características de la organización, asumiendo que superaban los factores organizacionales o situacionales. Friendlander y Margulies (1969) (Forehand y Von Gilmer, 1964; Friendlander y Margulies, 1969). Un segundo conjunto de definiciones hace hincapié en la importancia de las representaciones e interpretaciones cognitivas, que están influenciadas por una variedad de factores individuales. (James y Jones, 1974; Schneider y Snyder, 1975; James y Sells, 1981; Schneider y Snyder, 1975; James y Sells, 1981). Una tercera conceptualización del clima organizacional lo consideraba como una recopilación de percepciones fundamentales y completas que explican la interacción del individuo con la situación. Rousseau, 1988; Schneider y Reichers, 1983).

Por definición, el clima organizacional se determina bajo las percepciones de los personales sobre las variables organizativas, tales como la estructura, las prácticas administrativas y las políticas, así como por los procesos humanos

inherentes a las interacciones diarias de la organización, como la declaración, el liderazgo y la gestión. la aplicación de la jerarquía.

Entre los diversos caminos del concepto de clima organizacional, el que ha confirmado tener mayor provecho es incluir en la percepción de los empleados de las estructuras y procesos que se producen en el entorno laboral como un componente crítico (Achury y Maldonado, 1984; Gómez, 2004). La actuación de un trabajador no está determinada por los factores organizacionales existentes, sino por las percepciones del trabajador de estos factores. “El comportamiento de un trabajador no está determinado por los factores organizacionales existentes, puesto que por las percepciones del trabajador de estos factores”. (Gómez, 2004).

La naturaleza intrínseca y perceptual del clima, así como las reacciones emocionales de los empleados, están relacionadas con el estado percibido de ciertos comportamientos y actitudes organizativas en el momento de la encuesta, según los investigadores.

Las reacciones emocionales de los empleados, así como la naturaleza subjetiva y perceptual del clima, están relacionadas con el estado percibido de ciertos comportamientos y actitudes organizativas en el momento de la evaluación.

Bowen (2000) considerar que las percepciones individuales son un componente crítico del clima y tienen un impacto significativo en el comportamiento de sus órganos. En la construcción del concepto de “clima organizacional”.

Un estudio de Ucrós, Blanco y Miquilena (2008) muestra que desde el punto de vista léxico se adquieren siete potestades de la experiencia: *“organizacional, académico, natural, social, psicológico, cultural organizacional y política, donde se ubica el vocabulario utilizado para construir el significado de clima*

organizacional”.

Una segunda contribución de este estudio es el establecimiento de una base fundamental para la conceptualización, enfatizando el eje de la conceptualización, que destaca las características académicas y organizativas como uno de los aspectos más importantes de la configuración conceptual. Por la simple razón de que el clima organizacional es un fenómeno real que afecta y tiene un bombazo directo en la vida de las empresas y organizaciones. Recientemente, ha habido una gran parte de confusión sobre el concepto y otras variables de comportamiento en las organizaciones, especialmente en el mundo corporativo (Hernandez, 2008).

El concepto de clima organizacional a menudo se atribuye a la hipótesis motivacional de Lewin (1951); (Bonoma y Zaltman, 1981), pero el concepto se volvió particularmente popular en la literatura organizacional e industrial en las décadas de 1960 y 1970. Siguiendo el trabajo de Litwin y Stringer (1968)) y los 2 trabajos básicos de Forehand y Von Gilmer (1964) y James y Jones (1974) (Chiang, 2004).

En el estudio de Chiang (2004), se establece sobre la concepción de “clima organizacional que las tesis propuestas por los investigadores para establecer lo que significa el clima organizacional han avanzado a través de varios enfoques conceptuales”. Las contribuciones iniciales se centraron exclusivamente en las propiedades o características de la organización, asumiendo que superan los elementos organizacionales o situacionales. (Forehand y Von Gilmer, 1964; Friendlander y Margulies, 1969). Un secundario conjunto de definiciones hace ahínco en la importancia de las representaciones e interpretaciones cognitivas, en las que los factores propios desempeñan un papel importante. (James y Jones, 1974; Schneider y Snyder 1975; James y Sells, 1981). Un tercer enfoque conceptual vio

el clima organizacional como una recopilación de percepciones fundamentales y globales que tienen en cuenta la interacción del individuo y la situación. (Schneider y Reichers, 1983; Rousseau, 1988).

Por definición, el clima organizacional está determinado por las percepciones de los empleados sobre las variables organizacionales, como las políticas, la estructura y las prácticas administrativas, así como los métodos humanos que ocurren en las interacciones diarias dentro de la organización, como el liderazgo, la comunicación y la gestión. el uso de la jerarquía (Hernández y Fernández, 2008).

De todos los enfoques del concepto de clima organizacional que se han desarrollado, el que ha resultado ser el más útil es el que incorpora como elemento esencial los conocimientos de los empleados sobre los procesos y estructuras que tienen lugar en el lugar de trabajo (Achury y Maldonado, 1984; Gómez, 2004), que es el enfoque más utilizado. El comportamiento de un trabajador no se determina por la presencia o ausencia de factores organizacionales, sino por las percepciones que el trabajador tiene de estos factores. La presencia o la ausencia de factores organizacionales no tienen ningún efecto en el comportamiento de un trabajador; en cambio, las percepciones que el trabajador tiene de estos factores tienen un impacto.

El comportamiento de los empleados no está determinado por los factores organizacionales que existen, sino por las percepciones que tienen los empleados de estos factores (Gómez, 2004).

Según el estado actual de la percepción percibida en determinados comportamientos y actitudes organizativas, la naturaleza subjetiva y perceptual del clima, así como las reacciones emocionales de los empleados, están todas conectadas. Según el estado actual de la percepción percibida en determinados

comportamientos y actitudes organizativas, la naturaleza subjetiva y perceptual del clima, así como las reacciones emocionales de los empleados, están todas conectadas (Campbell y otros, 1970; Hakensen, Schaufeli y Ahola, 2008).

Ostroff y Bowen son una pareja casada (2000) teniendo en cuenta que las percepciones individuales son un componente crítico del clima y tienen un impacto en el comportamiento de los que lo habitan. En la construcción del concepto de “clima organizacional”, un estudio de Ucrós, Blanco y Miquilena (2008) muestra que desde el punto de vista léxico se adquieren siete dominios de la experiencia: natural, organizacional, académico, social, psicológico, cultural Organización y política, donde se ubica el vocabulario utilizado para construir el significado de “clima organizacional”.

Además, esta investigación permite establecer una base fundamental para la conceptualización enfatizando el eje de la conceptualización, que hace hincapié en las características académicas y organizativas como los aspectos más críticos de la configuración conceptual como los aspectos más importantes de la configuración conceptual. Debido a que el clima organizacional existe en la esfera organizativa como un fenómeno real que afecta e influye de forma directa en la existencia de las empresas y organizaciones, es importante entenderlo.

Se manifiestan en 2 estudios peruanos y un ensayo de corte clínico controlado que es dable relacionar el “contexto social de una determinada organización” con los resultados de sus servicios, referir un nuevo sistema de registros para valorar el contexto social de una organización, y demostrar cómo el contexto social de una organización puede, además de proponer un marco conceptual del marco organizacional, cambiar mediante estrategias de intervención planificadas, en las que se tiene en cuenta el contexto social de la organización (Glisson, 2007).

El clima organizacional de cualquier organización es altamente exclusivo, no sólo por las tipologías de la organización, sino también por los conocimientos que cada individuo tiene del entorno laboral en el que realiza sus ocupaciones, percepciones que están influenciadas por las características culturales del tema. Según esta hipótesis, es posible garantizar que no haya dos instituciones el mismo clima organizacional, y que este clima refleja la relación entre las propiedades individuales de un tema y las propiedades individuales de su entorno organizacional.

Por eso, pensar que la variable que interviene en este proceso es la misma para todos, lleva al error en Medición del clima organizacional. Hoy en día, es bien sabido que las diferencias culturales, raciales, étnicas, religiosas y de otro tipo afectan no solo la forma en que una persona ve el mundo, sino también la forma en que se comporta en su vida diaria, y lo que es significativo para uno puede no serlo para otro.

2.2.1.2. Importancia del clima organizacional

Han pasado 50 años desde que los estudiosos empezaron a investigar el tema del clima organizacional, según Acer (2007) *“una amplia revisión bibliográfica ha examinado el impacto del clima laboral en una extensa gama de resultados”*, como el bienestar psicológico, el ausentismo, la rotación, el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, los comportamientos seguros en el lugar de trabajo, el rendimiento laboral y los resultados financieros para las empresas. Ahora se ha establecido una amplia bibliografía de 50 años de investigación sobre el clima organizacional. Una extensa revisión bibliográfica ha examinado el impacto del clima laboral con una amplia gama de resultados, como el bienestar psicológico, los reclamos de compensación, el ausentismo y la rotación, el acoso y la violencia en el lugar de

trabajo, los comportamientos seguros en el lugar de trabajo, el rendimiento laboral y los resultados financieros para las empresas.

Cuando se ha realizado en un entorno extranjero, la investigación organizativa ha revelado que el factor más significativo que tiene influencia en el rendimiento de los empleados es el clima de la organización. Como plus añadido, Hart (2003) descubrió que el clima tiene una mayor influencia que los factores de estrés (por ejemplo, las experiencias operativas adversas, como la agresión y las presiones laborales), y que el clima tiene un impacto en las apelaciones judiciales de lesiones psicológicas.

A su vez Goncalves (2000) manifiesta que el *“clima organizacional de una institución se irradia en sus estructuras organizativas, tamaño, modos de comunicación y estilo de liderazgo”*. Según Brunet (2004), *“éste se encuentra en los procesos organizacionales, que son el objeto de la investigación de este trabajo. Sin embargo, se muestra que las estructuras organizativas tienen un deber único en las percepciones de las personas, por lo que estos procesos le dan la apariencia de un fenómeno complejo que merece estudiar en el clima organizacional, radicando su importancia dentro de la organización”*.

El clima es una función colectivo construida que puede modificarse. No es simplemente un concepto o un fenómeno cuyo estudio nos permitirá obtener una mejor comprensión de cómo funcionan las organizaciones.

Cuando se interviene en una organización para mejorar su clima, hay que empezar por la premisa de que "el clima" es un constructo o concepto que puede aplicarse en una amplia gama de dimensiones organizativas. Es sobre esas extensiones según Gairín (1996) *“las que deberemos dirigir nuestra intervención para mejorar el clima”*.

Para concluir, Goncalves (2000) manifiesta que *“el hecho de que todos los enfoques del clima a nivel organizacional tienen en cuenta las percepciones de los personales sobre las bases y procedimientos estructurales del lugar de trabajo”*.

Cuando se trata de organizaciones, el clima organizacional es crítico porque el comportamiento de un trabajador está influenciado no sólo por los factores organizacionales, sino también por sus percepciones de esos factores. También está influenciado en gran medida por las acciones, las interacciones y una serie de prácticas que cada actor tiene con la organización. De ahí que el clima organizacional por Klauer (2007) *“La interacción entre las características personales y organizativas, así como la percepción de las mismas en el lugar de trabajo, se refleja en el intento de hacer que el lugar de trabajo sea agradable”*.

En consideración a lo manifestado, Arancibia (2006), manifiesta concerniente a la relevancia del clima organizacional que *“Cuanto mayor sea el porcentaje de comportamientos funcionales que las personas demuestran hacia su organización, más satisfechas están con su percepción del clima de trabajo en su empresa. Por el contrario, cuanto menor sea el porcentaje de comportamientos funcionales que demuestran hacia su organización, menos satisfechas están con su percepción del clima de trabajo en su empresa.”*.

El clima organizacional es, en este sentido, de primordial importancia en el tamaño que su conocimiento determina los comportamientos, las reacciones y las formas de trabajar dentro de ella, y esto se expresa explícitamente de la siguiente manera:

Dado la funcionalidad del clima organizacional, tiene propiedades primordiales que sirven como elementos que lo definen y elevan.

Ejemplificando, un empleado puede observar que el clima en su compañía es

grato y – sin notarlo – contribuir con su comportamiento a que aquel clima sea amable y ocurre de misma forma opuesta: si una persona reprocha el clima en su organización, está contribuyendo a empeorarlo.

Un análisis del clima organizacional proporciona información a la empresa sobre las percepciones de sus empleados en relación con los factores medidos en el diagnóstico del clima organizacional. Para evaluar los instrumentos de gestión actualmente en uso y bosquejar los más eficaces para resolver posibles conflictos y alcanzar los objetivos de la empresa, es fundamental tener esta información.

Determinar si en la empresa existe un grato o un pésimo clima, nos consentirá conocer los resultados que se derivan de ello (positivas o negativas).

La mayor productividad, la disminución de la rotación, la adaptación y la innovación son todos los beneficios posibles de una mano de obra flexible. La baja productividad, el alto rendimiento y los accidentes, entre otras cosas, son algunos de los inconvenientes.

El clima tiene un efecto en el nivel de compromiso e identificación de los empleados con la organización. Por el contrario, una organización no medioambiental no puede esperar lograr un alto nivel de identificación entre sus miembros, mientras que una organización respetuosa con el medio ambiente puede esperar lograr un alto nivel de identificación.

Las organizaciones que gimotean porque sus personales “no tienen interés por la institución”, normalmente tienen un clima organizacional muy malo.

2.2.1.3. Características del clima organizacional

Para Alcocer (2003) el *“sistema organizativo genera un determinado clima organizativo, que repercute en el comportamiento. Este comportamiento sin duda tiene una diversidad de consecuencias para la organización, como el rendimiento,*

la producción, la complacencia y la adaptación, que contribuyen a las tipologías únicas de la organización”.

Por lo tanto, el clima organizacional se define de la siguiente manera:

- El clima es un término que se refiere a las tipologías del lugar de trabajo.
- Estas tipologías son vistas directa o indirectamente por los personales que trabajan en ese entorno.
- El clima tiene un efecto en el comportamiento de las personas en el trabajo.
- El clima es una variable mediadora que actúa como un enlace entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estos factores de la organización son esencialmente intactos en un tiempo establecido, puesto que se contraponen de organización en organización, a su vez de una sección en otra.
- Además de las estructuras y tipologías organizativas, así como de los individuos que la disponen, el clima forma un sistema altamente dinámico e interdependiente.
- Elementos del clima de la empresa Litwin y Stinger (1998) proponen la coexistencia de 9 elementos relacionados con el clima dentro de una organización. Esto es como adquirir:

a. Estructura

En referencia a las percepciones de los miembros sobre la suma de normas, procesos, ordenamientos y otras restricciones que se encuentran al desarrollar su débito.

b. Responsabilidad

Es la percepción de los sujetos de la organización de su libertad para tomar decisiones coherentes con el trabajo. Es la sensación de ser tu propio

jefe y trabajar sin supervisión.

c. Recompensa

En referencia a las percepciones de los sujetos sobre la conciliación de la distinción que reciben por el buen trabajo.

d. Desafío

En referencia a la sensación que tienen los sujetos de la organización sobre los retos y los riesgos inherentes a su trabajo.

e. Relaciones

Es el conocimiento de los sujetos de la empresa de la coexistencia de un ambiente de trabajo agradable y relaciones sociales positivas.

f. Cooperación

Es la clarividencia de los sujetos de la empresa de la coexistencia de un ánimo de ayuda por parte de los directivos y otros personales del grupo.

g. Estándares

Es el discernimiento de los sujetos sobre la importancia que las organizaciones dan a las normas de rendimiento.

h. Conflictos

Es la percepción del grado en que los sujetos de la organización, tanto compañeros y superiores, admiten puntos de vista divergentes y no se avergüenzan de enfrentarse y resolver los problemas cuando surgen.

i. Identidad

Es la sensación de concernir a una organización, de ser un miembro significativo y valioso de un grupo de trabajo. Es, en general, el sentido de alinear los fines particulares con los de la organización.

2.2.1.4. Teoría sobre el clima organizacional

Se concuerda con Brunet (2004) citado por Navarro y García (2007) sobre el concepto del “*clima organizacional manifiesta un conjunto de dos escuelas importantes de pensamiento: Funcionalista y Escuela Gestalt*”. La Escuela Gestalt, que se ocupa de la ordenación de la percepción, comprendida como la suma de sus partes siendo mayor que la suma de sus partes. Esta actual encarna dos estipulados fundamentales de la percepción individual: a) Capturar el precepto de las cosas tal y como concurren en el mundo; y b) Crear un nuevo orden a través de un proceso de composición del pensamiento. Según esta escuela, los estudiantes alcanzan su entorno a través de criterios percibidos e inferidos y actúan de acuerdo con sus percepciones. Esto significa que su comportamiento se ve influenciado por su percepción del entorno.

Por otra parte, la escuela funcionalista, el pensamiento y el comportamiento de un individuo están determinados por su entorno, y las discrepancias individuales desempeñan un papel importante en la adaptación del individuo a su entorno. Es interesante tener en cuenta que la escuela Gestaltista sostiene que el individuo se adapta a su entorno por necesidad, mientras que los funcionalistas sostienen que las discrepancias individuales desempeñan un papel en este dispositivo, es decir, la persona que trabaja interactúa con su entorno y contribuye a su determinación climática.

Cuando se aplican las escuelas de pensamiento gestaltista y funcionalista al estudio del clima organizacional, comparten un elemento fundamental: el nivel de homeostasis (equilibrio) que buscan los sujetos en la institución en la que trabajan. Las personas requieren información de su entorno laboral para comprender los comportamientos exigidos por la organización y, como resultado, lograr un nivel

aceptable de proporción con el mundo que les rodea. Como, por ejemplo, si una persona percibiera la oposición en el clima de su organización, tendría a ser defensiva para lograr un nivel aceptable de equilibrio con el universo que le rodea, porque un clima así requiere un acto de defensa para él.

2.2.1.5. Consecuencias de un clima organizacional

Un clima organizacional favorable o desfavorable influirá en la organización de forma positiva o negativa, según la percepción de los expertos en la materia de la organización. Para nombrar algunos de los resultados positivos, podemos mencionar los siguientes: logros; afiliación; poder; productividad; reducción de la rotación; satisfacción; adaptabilidad e innovación.

La inadecuación, el alto rendimiento, el ausentismo, la falta de innovación y las bajas productividades son sólo algunas de las consecuencias negativas de esta situación. En una organización, los climas organizacionales se presentan en un espectro de gravedad dependiendo de cómo perjudican o benefician a la organización.

El desarrollo de una cultura organizativa se ve facilitado por un clima organizacional favorable, que se construye sobre la base de necesidades y valores compartidos, así como de expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas que son transmitidas por los sujetos de una organización y que se manifiestan como conductas o comportamientos simultáneos por los demás.

2.2.2. Desempeño directivo

2.2.2.1. Referencias generales

Las vidas de los individuos están llenas de un sinnúmero de interacciones entre sí. Los seres humanos son sociales e interactivos con sus compañeros, y como resultado de sus limitaciones individuales, deben cooperar para alcanzar sus

objetivos. Como resultado, forman organizaciones que les permiten alcanzar objetivos que serían extremadamente difíciles de alcanzar individualmente. En consecuencia, varios conceptos sobre las organizaciones han sido establecidos por grandes autores; las organizaciones se definen como un método de acciones coordinadas de forma consciente integradas por dos o más personas.

Hoy en día, cuanto más eficazmente marchen las organizaciones, más fácilmente pueden acomodarse a los retos y congruencias de la compañía en un mundo en continuo cambio. En consecuencia, la mejora de la organización se ha convertido en un componente cada vez más crítico del rendimiento estratégico exitoso. Las organizaciones han tenido que adaptarse al creciente número de retos, y la gestión de los recursos humanos, también conocida como gestión de los recursos humanos (RR. HH.), como el área responsable de la gestión del talento humano en las organizaciones, ha asumido estos retos y se ha adaptado a los cambios que han ocurrido, teniendo en cuenta que los recursos humanos son el activo más valioso que poseen estas entidades.

Esta área (RR. HH.) es responsable de ejecutar una serie de procesos para cumplir eficazmente con los objetivos de la organización y garantizar una gestión adecuada de los recursos humanos. Estos procesos están intrínsecamente relacionados, y por lo tanto influyen en el otro. Uno de los procesos más influyentes en las decisiones de personal que debe tomar la dirección de recursos humanos es la llamada evaluación del rendimiento, que identifica los puntos débiles y fuertes del personal en su trabajo. Para Villegas (1988) “consiste en un examen ordenado del desempeño de la persona en el trabajo, para lograr la evidencia de capacidades, debilidades y realizaciones que quebrantan directamente sobre la productividad” (p. 230).

En otras palabras, es un proceso crítico en la actividad administrativa porque permite la identificación de los puntos fuertes y débiles de los personales en su rendimiento laboral y la aplicación de planes adecuados para satisfacer sus necesidades.

La evaluación del rendimiento puede utilizarse en cualquier organización, incluidas las instituciones educativas, pues, como otras empresas, las instituciones educativas poseen personal que debería ser supervisado para mejorar la calidad del trabajo.

De otra forma se ocupa de llevar a cabo un grupo de procedimientos, programas, políticas, procesos y proyectos que promueven a mejorar la calidad de la administración gremial de los personales del proceso de enseñanza, y del mismo modo garantice un servicio educativo acorde a toda la población venezolana. Dado que toda institución educativa cuenta con un proceso de evaluación del desempeño, la presente encuesta se realizó en el Liceo Bolivariano “Pedro Arnal”, institución educativa pública cuyo propósito es brindar una educación integral a la población estudiantil de la ciudad de Sucre.

La Universidad de Cumán se encuentra en el sector Antonio José de Sucre de la carretera. Esta investigación analiza el proceso de evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del Liceo Bolivariano “Pedro Arnal” del municipio Sucre estado Sucre. El año 2011, con el objetivo de determinar si este proceso contiene defectos que podrían afectar a las decisiones tomadas tanto por la administración de la institución como por su ministerio de gobierno. Por lo tanto, se recomienda medidas de mejora del trabajo, que beneficien a los personales y, como resultado, a la institución educativa y a la comunidad en general.

2.2.2.2. Importancia de la evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2002), *“las primordiales razones por las que las organizaciones se preocupan por valorar el rendimiento de sus empleados son las siguientes (p. 199)”*:

Proporciona una razón para los aumentos salariales, las promociones, las transferencias y, con frecuencia, la terminación de los empleados. Permite a los empleados comunicar el progreso de su trabajo y la necesidad de modificar su comportamiento, actitudes, habilidades o conocimientos. Informan a los empleados de la opinión de su jefe sobre ellos. Los directivos utilizan la evaluación para guiar y aconsejar a sus subordinados sobre su rendimiento.

A la luz de lo anterior, hay que tener en cuenta que una de las principales razones para llevar a cabo un proceso adecuado de evaluación del rendimiento es informar a cada individuo evaluado de cómo está desempeñando su trabajo, así como de lo que su supervisor piensa de su rendimiento, y permitir al supervisor hacer cualquier recomendación necesaria para mejorar el rendimiento de sus subordinados. Además, permite a la organización considerar el rendimiento de sus empleados en sus puestos.

La valoración de desempeño unitaria debido a que, la manera de utilizar de forma adecuada los objetivos del proceso, los personales pueden manifestarse como parte trascendental de la organización., dado que son tomados en cuenta para todas las decisiones del personal.

2.2.2.3. Objetivos de la evaluación de desempeño

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación del rendimiento es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de una organización y tiene como objetivo alcanzar una variedad de objetivos

intermedios. Rodríguez (2007) afirma que los objetivos principales del proceso de evaluación del rendimiento son los siguientes (p. 362):

- En mejora del rendimiento. El personal, los gestores de área y los especialistas en personal pueden intervenir con acciones adecuadas para mejorar el rendimiento a través de la retroalimentación del rendimiento.
- Modificaciones de compensación. Los directivos de las zonas utilizan las evaluaciones para determinar quién debe recibir aumentos salariales.
- Decisiones sobre la promoción. Las promociones, transferencias y despidos deben basarse en el rendimiento pasado y previsto.
- Necesidades de formación y desarrollo. Un mal rendimiento puede indicar la necesidad de formación, mientras que un buen rendimiento puede indicar la necesidad de aprovechar el potencial de desarrollo. Desarrollo de la carrera y planificación. La retroalimentación del rendimiento dirige las acciones de carrera para trayectorias de investigación específicas.
- Deficiencias en el proceso de cobertura de vacantes. Un rendimiento positivo o negativo refleja el punto fuerte o débil de los procesos de cobertura de vacantes del departamento de personal.
- Inexactitudes en la información. Una falta de rendimiento puede indicar una falta de datos de análisis de posición, planes de personal u otras áreas del sistema de información de gestión del personal.
- Errores en la disposición. El rendimiento inadecuado puede ser un síntoma de trabajos mal diseñados. Las evaluaciones ayudan a detectar estos errores.
- Oportunidades para la igualdad de empleo. Evaluaciones precisas que cuantifiquen el rendimiento del trabajo para garantizar que las decisiones internas sean sólidas.

- Obstáculos externos Las influencias externas pueden tener un efecto en el rendimiento; debemos identificarlas para que el departamento de personal pueda ayudar.

Basándose en lo que se ha dicho hasta ahora, se puede concluir que las evaluaciones precisas del rendimiento ayudan a los empleados a identificar sus propios puntos débiles, y que las evaluaciones ayudan a la gestión de los recursos humanos a mejorar la eficacia de procesos como la compensación, la colocación, la formación, el desarrollo y la planificación de la carrera, entre otros. De esta manera, el área de recursos humanos recibe investigaciones sobre cómo se llevan a cabo los diversos procesos mencionados, lo que manifiestan la relevancia de las evaluaciones para supervisar el interés de los empleados en el cumplimiento de los procesos de misión de recursos humanos (ARH).

2.2.2.4. Beneficios de la evaluación de desempeño

La gran mayoría de las veces, cuando un proceso de evaluación del rendimiento está bien planificado, coordinado y desarrollado, da beneficios a corto, medio y largo plazo. Chiavenato (1994) hace referencia a que, “los principales beneficiarios en un proceso de Evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización (pp. 365- 366)”

Las siguientes son algunas de las ventajas mencionadas por el autor en el apartado anterior:

a. Beneficios para el jefe

- Para mejorar la evaluación del rendimiento y el comportamiento de los subordinados mediante el uso de variables y factores de evaluación y, lo más importante, mediante el uso de un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

- Proponer medidas y disposiciones destinadas a mejorar las normas de rendimiento de sus subordinados.
- Comunica con sus subordinados para asegurarse de que entienden la mecánica de la evaluación del rendimiento como un sistema objetivo y cómo pueden determinar su propio rendimiento utilizando ese sistema.

b. Beneficios para el subordinado

- Conozca las reglas del juego, es decir, las características de comportamiento y rendimiento que la empresa y sus empleados valoran más.
- Conozca las expectativas de sus supervisores sobre su rendimiento, así como sus puntos fuertes y débiles.
- Preconizar las disposiciones y medidas utilizadas por el amo para mejorar su rendimiento y las utilizadas por el subordinado por su cuenta.
- Evaluar y criticar su propio crecimiento y autocontrol.

c. Beneficios para la organización

Podrás evaluar el potencial de tu gente a corto, medio y largo plazo y determinar la aportación de cada empleado. Puede identificar a los empleados que necesitan actualizaciones y capacitación en áreas específicas de actividad, así como identificar a los empleados que son elegibles para promociones o transferencias.

Puede inyectar más energía en su política de RR. HH. brindando oportunidades a sus empleados, aumentando la productividad y mejorando las relaciones en el lugar de trabajo. Según los autores mencionados anteriormente, es claro que este proceso permite que todas las partes involucradas obtengan beneficios, permitiéndoles mejorar las operaciones de la organización. Por lo

tanto, para los empleados, este proceso les permite comprender cómo ha mejorado su desempeño y qué cambios pueden necesitar hacer en respuesta a su comportamiento y desempeño. También le permite considerar las expectativas de su jefe sobre su desempeño, así como cualquier acción que su gerente pueda tomar para mejorar su desempeño.

2.3. Definición de términos básicos

a) Clima organizacional

El término "Clima Organizacional" es descrito como las percepciones colectivas de los sujetos de una organización sobre las labores, el entorno físico en el que se produce, las relaciones interpersonales que lo rodean y las diversas normas formales e informales que rigen tal trabajo.

b) Cultura organizacional

Es el comportamiento aceptado de una sociedad, e influye en todas sus acciones, incluso cuando esta realidad rara vez entra en sus pensamientos conscientes. Además, se descubrió que las tesis de cultura están asociadas a los sistemas dinámicos de la organización, dado que los valores pueden modificarse como resultado del aprendizaje continuo de los individuos; también hacen hincapié en los métodos de sensibilización al cambio como parte integral de una cultura organizativa.

c) Desempeño

Además, el rendimiento puede describirse como la progresión de las trabajos y actividades de un empleado en relación con las normas y objetivos de la organización. El rendimiento se compone de los conocimientos y la experiencia que un empleado posee en la ejecución de sus labores, así como las actitudes y el compromiso del trabajador, así como la productividad o los

resultados obtenidos.

d) Desempeño laboral

El rendimiento laboral es el valor esperado que un individuo manifiesta en base a su contribución a la organización a través de su comportamiento en el transcurrir del tiempo.

e) Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que examina la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de las organizaciones con el objetivo de aplicar lo aprendido para aumentar la eficacia de una organización.

f) Estabilidad laboral

Según Socorro (2006), “la estabilidad en el trabajo debe considerarse como una responsabilidad compartida por tanto el empresario como el empleado o el candidato para garantizar la participación efectiva en el entorno laboral al tiempo que se garantiza la adicción al valor de los procesos, productos o servicios generados u ofrecidos”.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Hay relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Hay significativa alta entre los niveles de comunicación y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.

- b. Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.

2.5. Identificación de variables

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño Administrativo

2.6. Definición operacional de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPER.	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Percepciones compartidas por los miembros de una Institución Educativa	Niveles de comunicación	- Opiniones - Aceptación - Consideraciones - Valoración - Confianza
	respecto a los niveles de comunicación y manejo de conflictos	Manejo de conflictos	- Desempeño - Estabilidad - Contratación - Preferencias - Permanencia - Metas - Tareas diarias

VARIABLE	DEFINICIÓN OPER.	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Administrativo	Es el desarrollo de las tareas como recaudos, ambientación y personal de un empleado administrativo, en relación con los estándares y los objetivos deseados por una Institución Educativa	Recaudos	- Inscripción - Estadística - Diagnóstico - Leyes - Actas
		Ambientación	- Cartel de méritos - Cartel de cumpleaños - Cartel de valores - Símbolos patrios - Símbolos naturales
		Personal	- Originalidad - Guardias - Organización - Asistencia - Aceptación - Participación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En consideración a los aportes de Hernández Sampieri (2010) el estudio que “estuvimos desarrollando es de tipo teórico, dado que no se pretenden realizar ninguna aplicación o modelo a manifestarse”.

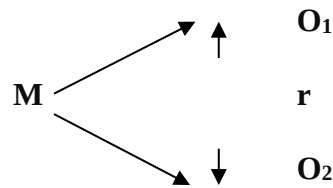
3.2. Método de investigación

En relevancia a los aportes de Luis Piscoya Hermoza (2006), los métodos “utilizados para el presente estudio son los científicos, con aplicación estadística, a su vez el analítico-sintético”.

3.3. Diseño de investigación

Tomando en cuenta a Fred Kerlinger et. al (1978), el diseño de la investigación “ha sido descriptivo de corte correlacional, porque se realizó el análisis de cada una de las variables estudiadas y luego se estableció la relación que existe entre las variables de investigación”.

El modelo correlacional que se aplico es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1.

O₂ = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.4. Población y muestra

3.1.1. Población

Resaltando la contribución de Manuel Córdova Zamora (2005) define que la “población de estudio es el conjunto de personas que manifiestan características similares, cuyo aspecto relevante a resaltar es su tamaño y selección”.

3.1.2. Muestra

Estableciendo el aporte de Manuel Córdova Zamora (2005) manifiesta que “la muestra es una parte de la población, que sea representativa, con características comunes”.

Para el presente estudio la muestra y población han sido las siguientes:

Tabla N° 02

Población y Muestra

POBLACIÓN	MUESTRA	TÉCNICA
Grupo de 14 Instituciones Educativas del distrito de Huayopata - Provincia de la Convención Cusco en el año 2017.	Grupo de 05 Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, Provincia de la Convención, Cusco en el año 2017.	Muestra obtenida a través del muestreo no probabilístico de tipo intencional.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se usó las técnicas e instrumentos establecidos en la siguiente tabla.

Tabla N° 03

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Encuesta	Escala	Instrumento que cuenta con 20 ítems que corresponde a las dimensiones: niveles de comunicación y manejo de conflictos.
Entrevista	Ficha de verificación	Instrumento que cuenta con 15 ítems que corresponde a las dimensiones: recaudos, ambientación y personal

3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa SPSS v.17 para procesar los datos y luego se presentó en tablas y gráficas con estadísticas descriptivas e inherentes para comprobar las hipótesis de estudio.

3.7. Tratamiento estadístico

Las “medidas centrales de tendencia” del caso han sido la media aritmética, la media, moda, varianza, desviación media, coeficiente de variabilidad y kurtosis.

Se aplico para determinar la correlación el coeficiente de correlación de Pearson.

$$\text{La r de Pearson: } r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$
$$K = \frac{Q}{P_{90} - P_{10}}$$

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Según las actividades de las variables, para medir la variable independiente se utiliza la Escala sobre Clima Organizacional que incluye 20 ítems. Para la variable dependiente también se utiliza la ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo de 15 ítems. se aplicó; cuyos dispositivos estaban sujetos a procedimientos de validación y confiabilidad.

3.8.1. Validación por juicio de expertos

La validación de los instrumentos de investigación fue validada por docentes de amplia experiencia a nivel universitario, dirigido por el Mg. David OSORIO ESPINOZA docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión sede Yanahuanca, considerando varios criterios como son:

INSTRUMENTO	INDICADORES	CRITERIOS
Escala sobre Clima Organizacional Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo	1. Redacción	Está formulado con el lenguaje apropiado.
	2. Terminología apropiada	Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra.
	3. Intencionalidad	Sí, los ítems miden lo que se debe medir

Han establecido como criterio para la aprobación de instrumentos, una norma de tercio superior en escala decimal, de 16 a 20 puntos; como se detalla en la siguiente tabla.

Escala sobre Clima Organizacional				
DOCENTES	REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
Mg. David OSORIO ESPINOZA	16	17	15	16
Dra. Ana María GOYAS BALDOCEDA	17	16	16	16
Dr. Flaviano Armando ZENTENO RUIZ	16	17	16	16
TOTAL	16	17	16	16
Resultado que otorgan los expertos sobre el Escala sobre Clima Organizacional				

Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo				
DOCENTES	REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
Mg. David OSORIO ESPINOZA	15	17	16	16
Dra. Ana María GOYAS BALDOCEDA	16	17	16	16
Dr. Flaviano Armando ZENTENO RUIZ	15	16	17	16
TOTAL	15	17	16	16
Resultado que otorgan los expertos sobre el Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo				

Según la valoración de los expertos, la puntuación media es de 16 puntos, estas preguntas han sido aceptadas y confirmadas.

3.8.2. Nivel de confiabilidad

Para el nivel de confiabilidad de los instrumentos de la Escala sobre Clima Organizacional y Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo, se aplicó el método del Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0.70. Este resultado nos indica que los instrumentos son confiables.

3.9. Orientación ética

En la ejecución de la investigación, en la estructuración del marco teórico y otros se respetó el derecho de autor, que permitió generar en la investigación el uso de la bibliografía especializada, con rigor científico. El cuestionario aplicado fue confidencial, que permitió recoger información de primera mano, para sistematizar y visibilizar los resultados a través de la difusión de la tesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El instrumento de investigación ha sido validado primero por juicio expertos, cuya hoja se adjunta, y luego se calculó el coeficiente de fiabilidad, en este caso 0,70, utilizando el método Alfa de Cronbach, cuyos resultados también se adjuntan. A continuación, apliqué el instrumento a la muestra, cuyas características más notables eran:

- Los instrumentos también se utilizaron en los profesores de la Institución Educativa.
- La ejecución de los instrumentos estaba prevista para una hora, pero muchos respondieron a las preguntas con minutos restantes.
- Los instrumentos se utilizaron en la misma institución educativa
- Para la aplicación de los instrumentos, revisé cada uno de ellos verifiqué la conformidad correspondiente. Siempre ayudando con aclaraciones y lecturas a

los encuestados.

- A continuación, se codifico cada instrumento, se asignó una puntuación a cada respuesta (que oscila entre 6, 4, y 2), y la introdujo en la base de datos utilizando SPSS versión 17.
- A continuación, se procesó los datos y se presentó en tablas y gráficas utilizando la frecuencia por porcentaje.
- A continuación, los datos se analizaron e interpretaron a la luz de las hipótesis planteadas en la investigación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Encuesta a docentes sobre clima organizacional

Los docentes desarrollaron el cuestionario y estos son los resultados:

NIVELES DE COMUNICACIÓN

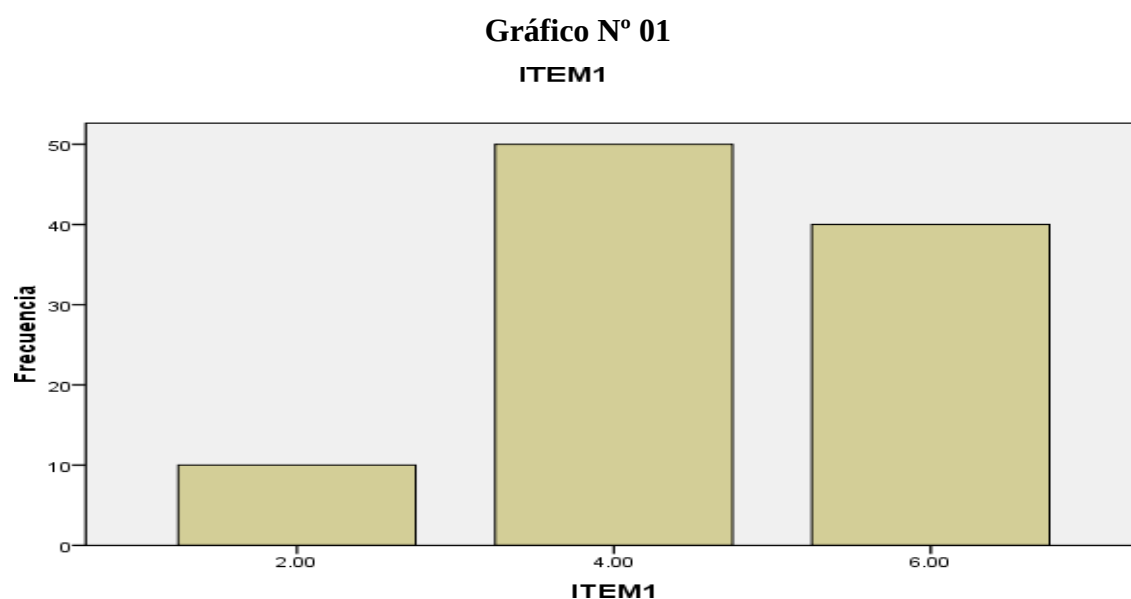
- **Considero el ítem 1**

Los sujetos del grupo tienen en cuenta mis opiniones

Tabla N° 04

LOS MIEMBROS DEL GRUPO TIENEN EN UN CUENTA MIS OPINIONES				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado
Válido	2,00	10	10,0	10,0
s	4,00	50	50,0	60,0
	6,00	40	40,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes



Nota: Tabla N° 04

Interpretación:

El 40% de docentes manifiestan que los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones, el 50% de los docentes sostienen que tienen en cuentaa veces y el 10% de los docentes sostienen no tener en cuenta mi opinión.

- Considero el ítem 2

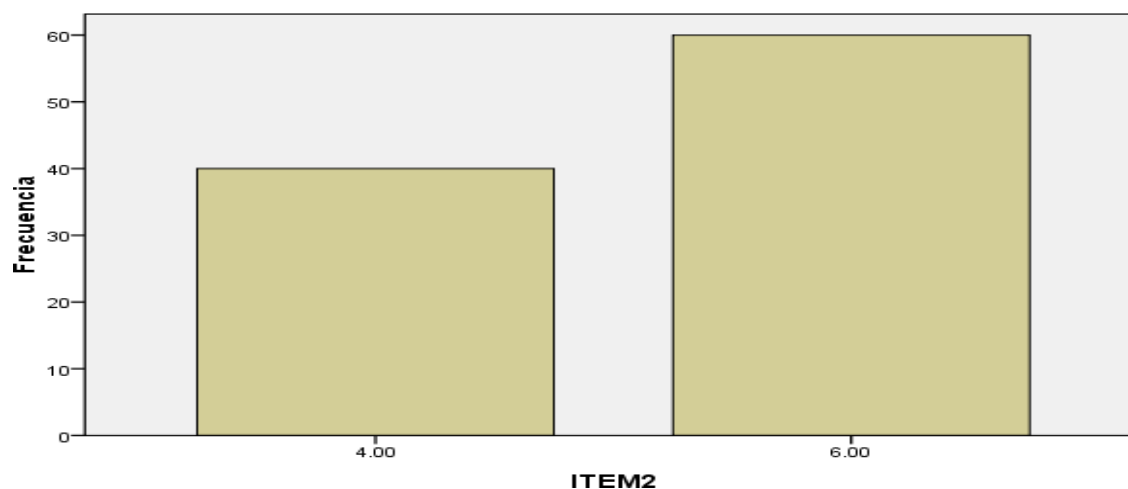
Soy aceptado por mi grupo de trabajo

Tabla N° 05

ACEPTACION POR EL GRUPO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	40	40,0	40,0	40,0
	6,00	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes

Gráfico N° 02
ITEM2



Nota: Tabla N° 05

Interpretación:

El 60% de docentes manifiesta que: soy aceptado por mi grupo de trabajo y el 40% de los docentes sostienen que soy aceptado a veces.

MANEJO DE CONFLICTOS

- Considero el ítem 11

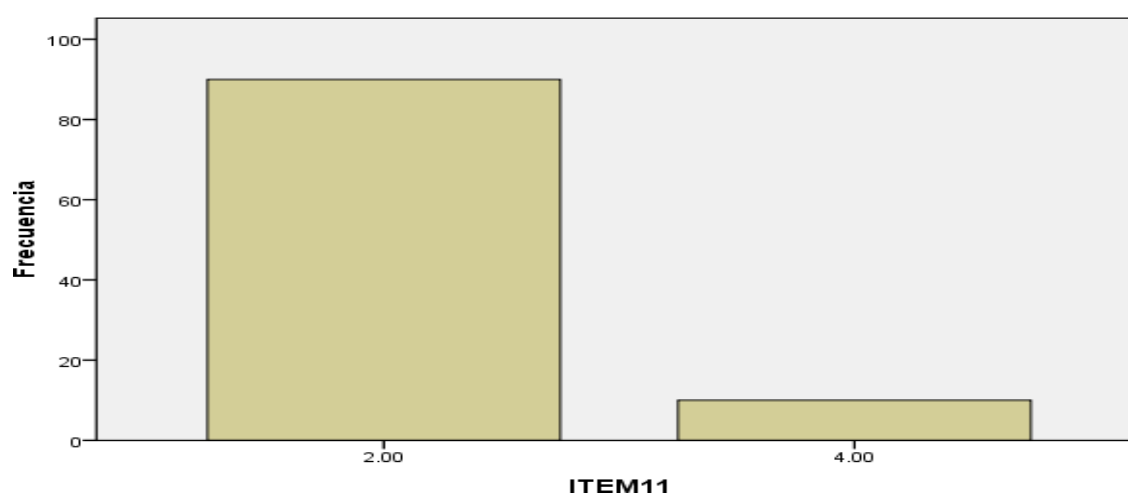
La Institución retira/ despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño.

Tabla N° 06

DESPIDO DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	90	90,0	90,0	90,0
	4,00	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes

Gráfico N° 03
ITEM11



Nota: Tabla N° 06

Interpretación:

El 90% de docentes sostienen que el despido del personal no se hace sin tener en cuenta su desempeño y el 10% de los docentes indican que esto ocurre a veces.

- Considero el ítem 12

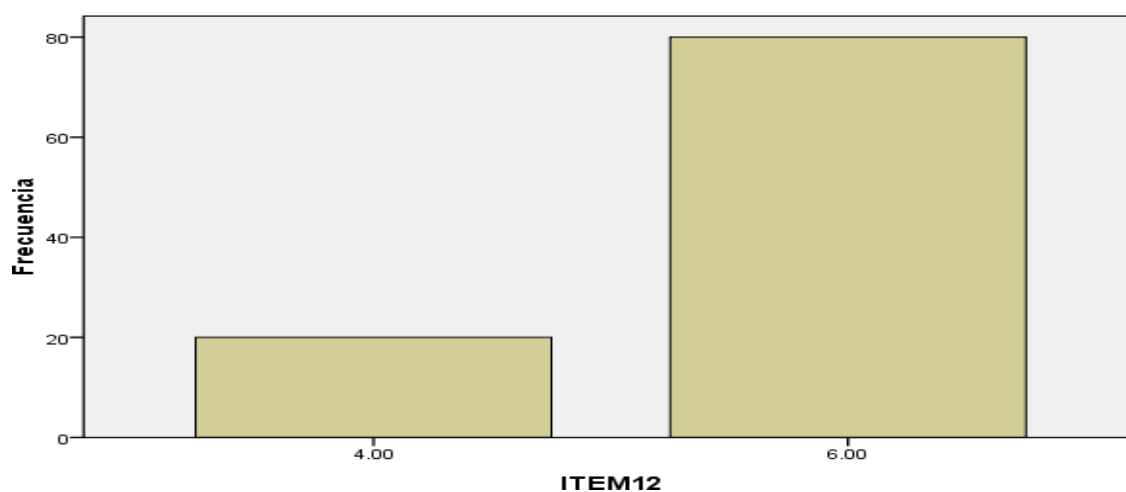
La Institución brinda estabilidad laboral

Tabla N° 07

ESTABILIDAD LABORAL EN LA INSTITUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	20	20,0	20,0	20,0
	6,00	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes

Gráfico N° 04
ITEM12



Nota: Tabla N° 07

Interpretación:

El 80% de docentes indican que en la Institución Educativa brinda estabilidad laboral, mientras que el 20% de los docentes sostienen que esta estabilidad laboral es a veces.

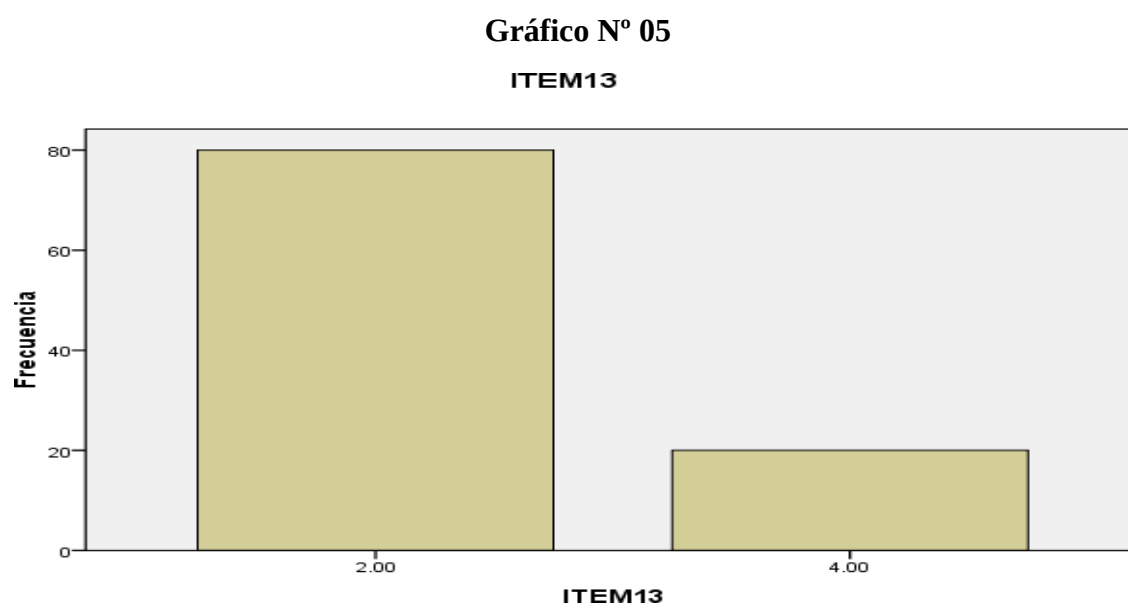
- Considero el ítem 13

La Institución contrata personal temporal

Tabla N° 08

CONTRATO DE PERSONAL TEMPORAL EN LA INSTITUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	80	80,0	80,0	80,0
	4,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes



Nota: Tabla N° 08

Interpretación:

El 80% de docentes indican que en la institución educativa no contrata personal temporal, mientras que el 20% de los docentes indican que la institución educativa lo hace a veces.

4.2.2. Encuesta a docentes sobre desempeño administrativo

Los docentes han respondido el cuestionario y estos fueron los resultados.

RECAUDOS SOLICITADOS

- Considero el ítem 1

Inscripción inicial

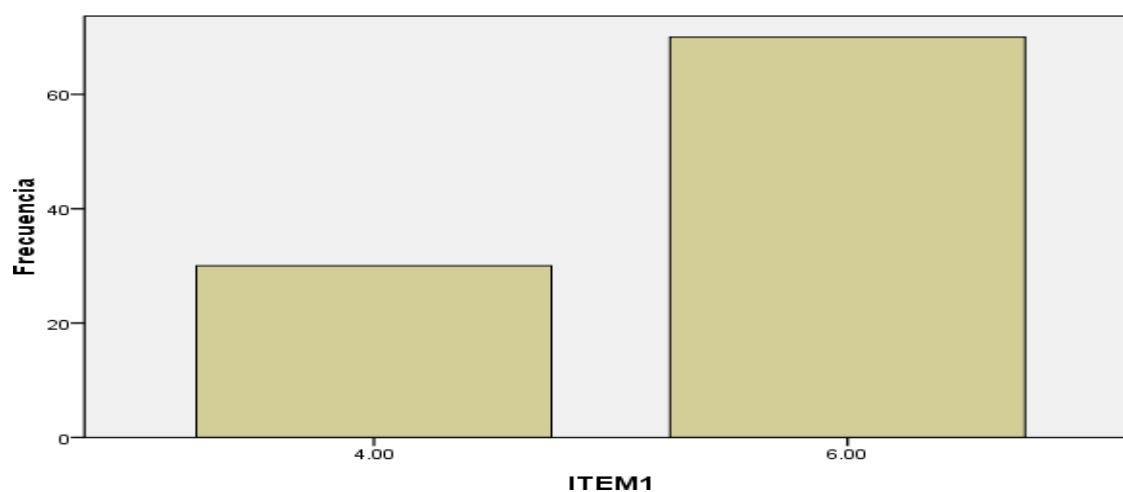
Tabla N° 09

INSCRIPCION INICIAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	30	30,0	30,0	30,0
	6,00	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes

Gráfico N° 06

ITEM1



Nota: Tabla N° 09

Interpretación:

El 70% de docentes indican que, si existe inscripción inicial, el 30% de los docentes indican que a veces existe inscripción inicial

AMBIENTACIÓN DE AULA

- Considero el ítem 7

Cartel de cumpleaños

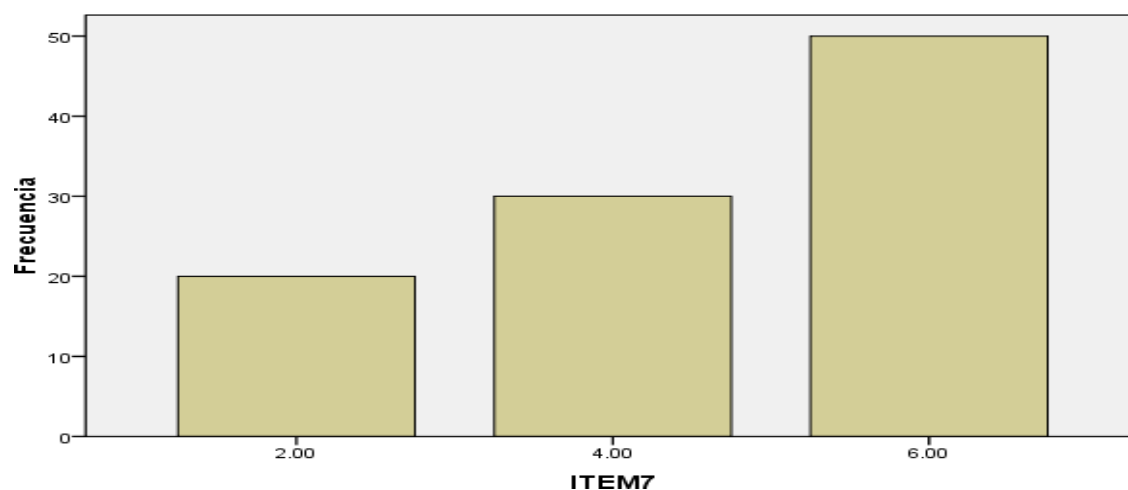
Tabla N° 10

CARTEL DE CUMPLEAÑOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	20	20,0	20,0	20,0
	4,00	30	30,0	30,0	50,0
	6,00	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes

Gráfico N° 07

ITEM7



Nota: Tabla N° 10

Interpretación:

El 50% de docentes indican que existe cartel de cumpleaños, el 30% de los docentes indican que existe a veces y el 20% de los docentes indican que no existe cartel de cumpleaños.

ASPECTO PERSONAL

- Considero el ítem 11 es original

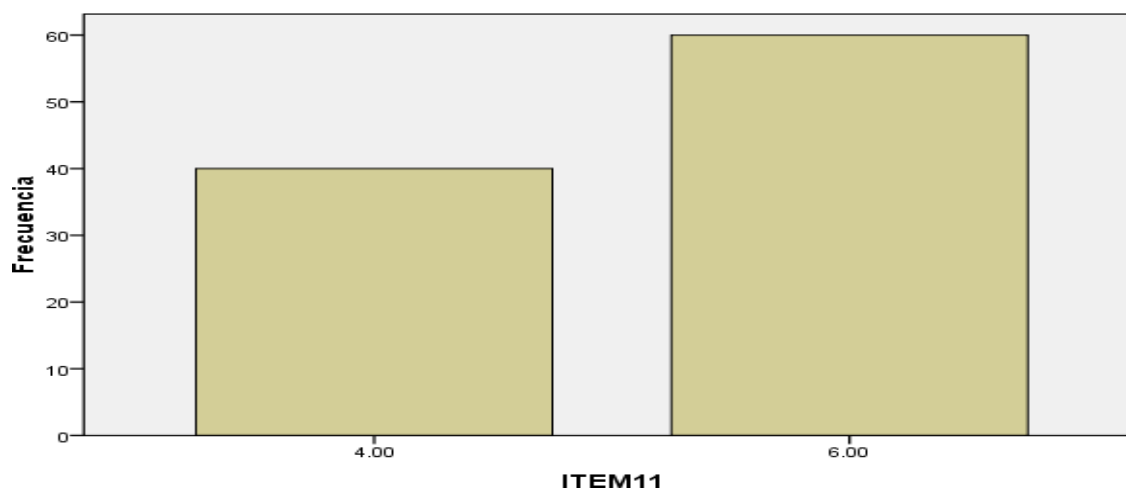
Tabla N° 11

ORIGINALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	40	40,0	40,0	40,0
	6,00	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario a docentes

Gráfico N° 08

ITEM11



Nota: Tabla N° 11

Interpretación:

El 60% de docentes indican que son originales y el 40% de los docentes indican que a veces son originales.

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla N°12

ESTADISTICOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL																				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
N° Válidos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	4,6000	5,2000	3,0000	2,4000	5,2000	5,4000	2,4000	5,2000	3,8000	2,6000	2,2000	5,6000	2,4000	2,2000	5,4000	5,4000	5,6000	2,8000	2,4000	2,4000
Mediana	4,0000	6,0000	3,0000	2,0000	6,0000	6,0000	2,0000	6,0000	4,0000	2,0000	2,0000	6,0000	2,0000	2,0000	6,0000	6,0000	6,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Moda	4,00	6,00	2,00 ^a	2,00	6,00	6,00	2,00	6,00	4,00	2,00	2,00	6,00	2,00	2,00	6,00	6,00	6,00	2,00	2,00	2,00
Nota: Cuestionario a docentes																				

Tabla N° 13

ESTADISTICAS DE DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO															
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
N° Válidos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	5,4000	5,6000	5,6000	5,6000	5,6000	5,2000	4,6000	4,4000	4,4000	4,2000	5,2000	5,4000	4,6000	5,0000	4,4000
Mediana	6,0000	6,0000	6,0000	6,0000	6,0000	6,0000	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000	6,0000	6,0000	5,0000	5,0000	4,0000
Moda	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00 ^a	4,00 ^a	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00 ^a	4,00 ^a
a. Existen varias modas. Se presentarán el menor de los valores.															

Como se puede observar los resultados en la tabla respecto a la media aritmética, la mediana y la moda son diferentes, por lo tanto, se trata de una distribución no normal, luego se aplicarán los estadísticos pertinentes para este estudio.

4.2.1. Nivel Inferencial: Análisis de Correlación y Prueba de Hipótesis

El coeficiente de correlación cuantifica manifiesta la correlación aceptable entre dos variables cuando existe los siguientes enunciados.

Para este caso lo ideal es el de aplicar el coeficiente de correlación de “Kendall” cuyo resultado se diferencian entre 0,1 a diferencia del coeficiente “r de Pearson” de datos agrupados, que mide la dirección y magnitud de la correlación entre variables continuas a nivel de “intervalos” y es el más usado en investigaciones de psicología, sociológica y educativa. Varía entre +1 (correlación significativa positiva) y – 1 (correlación negativa perfecta). Por lo expuesto un coeficiente de correlación cero indica que no existe correlación. Para determinar el coeficiente de Pearson, se han establecido tablas de grados de libertad a 0,05 (95 por ciento de confianza y probabilidad de error del 5%) y 0,01 (99 por ciento de confianza y probabilidad de error del 1%).

Tabla N° 14

Valores y significado de correlaciones

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
Entre 0.0 – 0.20	Correlación mínima
Entre 0.20 – 0.40	Correlación baja
Entre 0.40 - 0.60	Correlación Moderada
Entre 0.60 – 0.80	Correlación buena
Entre 0.80 – 1.00	Correlación muy buena

Recopilada: “Estadística aplicada a la educación y a la psicología” de Cipriano Ángeles (1992)

Hipótesis General:

- H_p : Hay relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017.
- H_0 : No hay relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017.

Hipótesis Específicas

- Hay significativa alta entre los niveles de comunicación y el Desempeño Administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.
- Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y el Desempeño Administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.

Hipótesis Específicas Nulas

- No hay significancia alta entre los niveles de comunicación y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.
- No hay relación significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.

1. Hipótesis Estadística

$$H_p : r_{xy} \neq 0$$

$$H_0 : r_{xy} = 0$$

$$\alpha = 0.05$$

Denota:

H_p : El índice de correlación entre las variables será diferente a 0.

H_0 : El índice de correlación entre las variables será igual ($=$) a 0 El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha = 0.05$

2. Instrumentos

La prueba de normalidad manifiesta que se utilizarán medidas de “tendencia central” para comparar hipótesis y utilizar estadísticas adecuadas.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

3. Prueba Estadística

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Zona de rechazo de la hipótesis nula:

Nivel de confianza al 95% Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Kendall: $\{r_{xy} / 0.5 \leq rho \leq 1\}$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

4. Resultado

TABLA N° 15

CORRELACIONES DE VARIABLE			
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO			
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	.071
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	2	2
	Coeficiente de correlación	.071	1,000.
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	2	2

Interpretación:

Tabla: correlación positiva (0.71), significado bilateral (0,05), confianza del 95 %, este caso, el nivel crítico es inferior al nivel establecido de significación, por lo tanto, ultimamos, que existe una relación lineal negativa directa significativa entre las variables de estudio.

INFERENCIA:

Se manifestaron evidencias para determinar el rechazo de la hipótesis nula por lo que se infiere que: Hay relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata - La Convención- Cusco 2017.

4.4. Discusión de resultados

Los efectos de la investigación manifiestan que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño administrativo de las Instituciones Educativas indicadas, esto lo certifica los resultados estadísticos procesados del cuestionario, y son más resaltantes en las tablas 6, 7 y 9, de forma respectiva, a su vez lo evidencia una correlación de 0,71 entre las variables estudiadas.

CONCLUSIONES

1. Se estableció la relación existente entre el Clima Organizacional y el Desempeño Administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017, los datos estadísticos manifiestan que esta relación es directa y positiva, con coeficiente de 0,71.
2. Se estableció la relación que existe entre los niveles de comunicación y el Desempeño Administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata. Estableciéndose una relación directa y positiva, con coeficiente de 0,71.
3. Se determinó la relación que hay entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata. siendo esta relación directa y positiva, con coeficiente de 0,71.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la investigación en muestras similares, teniendo en cuenta los instrumentos de investigación, ya que su confiabilidad y validez deben ser consideradas para las muestras de estudio seleccionada.
2. Manifestar a los directivos de las Instituciones Educativas que deben organizar eventos relacionados a Clima Organizacional, a fin de lograr cambio de actitud de los mismos.
3. Extender el tamaño de la muestra del estudio para ver si la correlación varía de los resultados de la investigación actual.

BIBLIOGRAFIA

- Burga Vásquez, Guisela, & Juliana, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque. *Usat.edu.pe*. <https://doi.org/RTU001045>
- Clima organizacional* - *Economipedia*. (2019). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Clima organizacional. Qué es y por qué hay que tenerlo en cuenta*. (2021, September 30). Empresa Actual. <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>
- de, C. (2009, March 30). *Clima organizacional*. Wikipedia.org; Wikimedia Foundation, Inc. https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional
- editor E. (2016, March 7). *Clima organizacional, el factor clave*. Software ISO. <https://www.isotools.org/2016/03/07/clima-organizacional-factor-clave/#:~:text=Se%20entiende%20como%20clima%20organizacional,tiene%20el%20ambiente%20de%20trabajo.>
- El clima organizacional dentro de una empresa*. (2015). Eumed.net. <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- GDM. (2021). *¿Cómo evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa?* Gdm.com.mx. <https://blog.gdm.com.mx/blog/evaluacion-del-desempeno-laboral-del-personal-administrativo>
- <https://www.facebook.com/TheManagersPodcast>. (2015, October 14). *Diez principios para un buen desempeño administrativo*. The Manager's Podcast. <https://www.themanagerspodcast.com/diez-principios-para-un-buen-desempeno-administrativo-157/>
- Huerta, E., & Delfina, R. (2021). Sistema de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo del Colegio Zárate. *Continental.edu.pe*.

<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12394/9976>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2022). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Qué es el clima organizacional. Características e importancia. (2021, June 21). QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

ANEXOS



Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Clima organizacional y desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, la Convención Cusco 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
General: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017? Específicos: a. ¿De qué manera se relaciona los niveles de comunicación y el desempeño	General: Determinar la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017. Específicos: a. Determinar la relación que hay entre los niveles de comunicación y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas	General: Hay relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata, La Convención Cusco 2017. Específicas: a. Hay significativa alta entre los niveles de comunicación y el desempeño administrativo en las	Clima organizacional	Niveles de comunicación	- Opiniones - Aceptación - Consideraciones - Valoración - Confianza	Clasificación de la investigación: Dado el objetivo de estudio es: Descriptiva. Por su nivel de relación es: Correlacional Por su alcance temporal es: Transversal.	Escala
				Manejo de conflictos	- Desempeño - Estabilidad - Contratación - Preferencias - Permanencia - Metas - Tareas diarias		
			Desempeño administrativo	Recaudos	- Inscripción - Estadística - Diagnóstico - Leyes	Por su amplitud es: Micro educativo Por su carácter es:	Ficha de Verificación

administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata? b. ¿De qué manera se relaciona el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata?	del distrito de Huayopata. b. Determinar la relación que hay entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.	Instituciones Educativas del distrito de Huayopata. b. Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y el desempeño administrativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huayopata.			- Actas	<i>Cuantitativa</i> Por su naturaleza es: <i>Correlacional</i> Por sus fuentes es: <i>Mixta</i> Por su marco es de: <i>Campo</i> Tipo: <i>básica</i> Diseño: <i>descriptivo</i> -	
				Ambientación	- Cartel de méritos - Cartel de cumpleaños - Cartel de valores - Símbolos patrios - Símbolos naturales	<i>descriptivo</i> -	
				Personal	- Originalidad - Guardias - Organización - Asistencia - Aceptación - Participación	<i>correlacional.</i>	



Anexo N° 02: Instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA

ESCALA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

	NIVELES DE COMUNICACIÓN	Siempre	A veces	Nunca
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones			
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo			
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo			
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo			
5	El grupo de trabajo valora mis aportes			
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo			
7	El jefe es mal educado			
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo			
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias			
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo			

	MANEJO DE CONFLICTOS	Siempre	A veces	Nunca
11	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño			
12	La Institución brinda estabilidad laboral			
13	La Institución contrata personal temporal			
14	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales			
15	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo			
16	Entiendo de manera clara las metas de la Institución			
17	Conozco bien como la Institución está logrando sus metas			
18	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas			
19	Los directivos no dan a conocer los logros de la Institución			
20	Las metas de la Institución son pocos entendible			

Muchas gracias.!



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA

FICHA DE VERIFICACIÓN SOBRE DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

	RECAUDOS SOLICITADOS	CONFORMIDAD		NO
		SI	AV	
1	Inscripción inicial			
2	Estadística mensual			
3	Diagnóstico de los estudiantes			
4	Resultado de evaluación diagnóstica			
5	Leyes			

	AMBIENTACIÓN DE AULA	CONFORMIDAD		NO
		SI	AV	
6	Cartelera alusiva del mes efemérides			
7	Cartel de cumpleaños			
8	Cartel de valores y normas			
9	Cartelera de proyecto de aprendizaje			
10	Nombre del P.E.I.C			

	ASPECTO PERSONAL	CONFORMIDAD		NO
		SI	AV	
11	Es original			
12	Cumple la permanencia de entrada, receso y salida del plantel			
13	Es organizado (a) en el trabajo docente			
14	Entona los himnos con sus estudiantes			
15	Participa y entrega el plan de informe de los espacios			

Muchas gracias.!

- Anexo N° 03: Procedimiento de validez de instrumentos

INFORME

AL : Bach. María Jesús QUISPE MEDINA

FECHA : Cerro de Pasco, abril de 2019

ASUNTO : Validación de instrumentos de investigación

En atención a la solicitud recepcionada, comunico que se procedió a evaluar los instrumentos de investigación, de la Escala sobre Clima Organizacional y Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo, luego de las observaciones subsanadas para su mejora, se aprobó la validación de dichos instrumentos, por cumplir con los criterios técnicos en su estructuración, los mismos que evidenciamos en los siguientes cuadros:

INSTRUMENTO:

Escala sobre Clima Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS
1. REDACCIÓN	Sí, está formulado con el lenguaje apropiado.
2. TERMINOLOGÍA APROPIADA	Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra de estudio.
3. INTENCIONALIDAD	Sí, los ítems miden las variables propuestas

La **Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo** fue evaluado con los mismos criterios, la aprobación de los instrumentos se determinó con un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos; de acuerdo a las tablas que se observan:

Escala sobre Clima Organizacional			
REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
16	17	15	16

Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo			
REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
15	17	16	16

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados es 16 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

Sin otro particular, muy atentamente.

Mg. David OSORIO ESPINOZA
DOCENTE UNDAC-YANAHUANCA-PASCO

INFORME

AL : Bach. María Jesús QUISPE MEDINA

FECHA : Cerro de Pasco, abril de 2019

ASUNTO : Validación de instrumentos de investigación

En atención a la solicitud recepcionada, comunico que se procedió a evaluar los instrumentos de investigación, de la Escala sobre Clima Organizacional y Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo, luego de las observaciones subsanadas para su mejora, se aprobó la validación de dichos instrumentos, por cumplir con los criterios técnicos en su estructuración, los mismos que evidenciamos en los siguientes cuadros:

INSTRUMENTO:

Escala sobre Clima Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS
1. REDACCIÓN	Sí, está formulado con el lenguaje apropiado.
2. TERMINOLOGÍA APROPIADA	Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra de estudio.
3. INTENCIONALIDAD	Sí, los ítems miden las variables propuestas

La **Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo** fue evaluado con los mismos criterios, la aprobación de los instrumentos se determinó con un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos; de acuerdo a las tablas que se observan:

Escala sobre Clima Organizacional

REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
17	16	16	16

Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo

REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
16	17	16	16

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados es 16 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

Sin otro particular, muy atentamente.



Dra. Ana María GOYAS BALDOCEDA
DOCENTE ISPP GALL-TARMA

INFORME

AL : Bach. María Jesús QUISPE MEDINA

FECHA : Cerro de Pasco, abril de 2019

ASUNTO : Validación de instrumentos de investigación

En atención a la solicitud recepcionada, comunico que se procedió a evaluar los instrumentos de investigación, de la Escala sobre Clima Organizacional y Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo, luego de las observaciones subsanadas para su mejora, se aprobó la validación de dichos instrumentos, por cumplir con los criterios técnicos en su estructuración, los mismos que evidenciamos en los siguientes cuadros:

INSTRUMENTO:

Escala sobre Clima Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS
1. REDACCIÓN	Sí, está formulado con el lenguaje apropiado.
2. TERMINOLOGÍA APROPIADA	Sí, los términos usados están al nivel de la comprensión de los docentes de la muestra de estudio.
3. INTENCIONALIDAD	Sí, los ítems miden las variables propuestas

La **Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo** fue evaluado con los mismos criterios, la aprobación de los instrumentos se determinó con un calificativo del tercio superior en la escala vigesimal, vale decir entre 16 a 20 puntos; de acuerdo a las tablas que se observan:

Escala sobre Clima Organizacional

REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
16	17	16	16

Ficha de verificación sobre Desempeño Administrativo

REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA APROPIADA	INTENCIONALIDAD	PROMEDIO TOTAL
15	16	17	16

De acuerdo a las tablas que anteceden, el promedio de los resultados es 16 con lo cual los instrumentos de investigación fueron validados.

Sin otro particular, muy atentamente.



Anexo N° 04: Confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	100	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,66	20

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	71,6000	17,616	,344	,126
ITEM2	71,0000	19,596	,278	,183
ITEM3	73,2000	18,747	,371	,146
ITEM4	73,8000	19,758	,362	,173
ITEM5	71,0000	21,212	,089	,249
ITEM6	70,8000	24,404	-,249	,350
ITEM7	73,8000	22,990	-,084	,297
ITEM8	71,0000	22,828	-,086	,306
ITEM9	72,4000	12,768	,820	-,200 ^a
ITEM10	73,6000	23,273	-,127	,315
ITEM11	74,0000	22,626	,000	,271
ITEM12	70,6000	22,667	-,042	,286
ITEM13	73,8000	23,798	-,185	,323
ITEM14	74,0000	22,626	,000	,271
ITEM15	70,8000	25,212	-,332	,372
ITEM16	70,8000	25,212	-,332	,372
ITEM17	70,6000	24,283	-,245	,337
ITEM18	73,4000	17,818	,505	,096
ITEM19	73,8000	22,182	,021	,269
ITEM20	73,8000	21,374	,130	,239

DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,675	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	69,8000	26,222	,231	,219
ITEM2	69,6000	31,354	-,305	,352
ITEM3	69,6000	24,889	,463	,164
ITEM4	69,6000	27,313	,154	,245
ITEM5	69,6000	28,929	-,037	,292
ITEM6	70,0000	23,434	,509	,123
ITEM7	70,6000	26,707	,005	,300
ITEM8	70,8000	38,949	-,637	,538
ITEM9	70,8000	27,636	-,041	,318
ITEM10	71,0000	38,990	-,601	,554
ITEM11	70,0000	23,434	,509	,123
ITEM12	69,8000	22,182	,717	,063
ITEM13	70,6000	20,242	,463	,052
ITEM14	70,2000	21,374	,739	,033
ITEM15	70,8000	20,364	,488	,047

Anexo N° 05: Resultados Del Instrumento De Investigación

CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM3

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	2,00	50	50,0	50,0	50,0
	4,00	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM4

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	2,00	80	80,0	80,0	80,0
	4,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM5

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	4,00	40	40,0	40,0	40,0
	6,00	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM6

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	4,00	30	30,0	30,0	30,0
	6,00	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM7

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	2,00	80	80,0	80,0	80,0
	4,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM8

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	4,00	40	40,0	40,0	40,0
	6,00	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM9

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	2,00	30	30,0	30,0	30,0
	4,00	50	50,0	50,0	80,0
	6,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM10

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	2,00	70	70,0	70,0	70,0
	4,00	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM11

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	2,00	90	90,0	90,0	90,0
	4,00	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM12

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	4,00	30	30,0	30,0	30,0
	6,00	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM13

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	4,00	30	30,0	30,0	30,0
	6,00	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM14

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	4,00	20	20,0	20,0	20,0
	6,00	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM15

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	2,00	60	60,0	60,0	60,0
	4,00	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM16

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	2,00	80	80,0	80,0	80,0
	4,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM17

					Porcentaje
					acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	2,00	80	80,0	80,0	80,0
	4,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

ITEM2

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	4,00	20	20,0	20,0	20,0
	6,00	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM3

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	4,00	20	20,0	20,0	20,0
	6,00	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM4

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	4,00	20	20,0	20,0	20,0
	6,00	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM5

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	20	20,0	20,0	20,0	20,0
	6,00	80	80,0	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	100,0	

ITEM6

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	40	40,0	40,0	40,0	40,0
	6,00	60	60,0	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	100,0	

ITEM7

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	20	20,0	20,0	20,0	20,0
	4,00	40	40,0	40,0	40,0	60,0
	6,00	40	40,0	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	100,0	

ITEM8

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	2,00	20	20,0	20,0	20,0
	4,00	40	40,0	40,0	60,0
	6,00	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM9

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	2,00	30	30,0	30,0	30,0
	4,00	30	30,0	30,0	60,0
	6,00	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM10

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válidos	4,00	30	30,0	30,0	30,0
	6,00	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	20	20,0	20,0	20,0
	4,00	30	30,0	30,0	50,0
	6,00	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4,00	50	50,0	50,0	50,0
	6,00	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ITEM13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	20	20,0	20,0	20,0
	4,00	40	40,0	40,0	60,0
	6,00	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	