

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



**CLIMA LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
MIXTA DE APLICACIÓN FORTUNATO LUCIANO
HERRERA GARMENDIA – 2019**

Tesis presentada por:

Bach. Marivel Chauca Mendoza

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Educación Secundaria:
Especialidad de Ciencias Sociales.

Asesor: Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

CUSCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, quien me acompaña y me ayuda a superar dificultades que se me presenta en el camino.

A mi mama Guillermina y a mi papa Ladislao quienes me apoyaron incondicionalmente, porque sin ellos no sería posible ser la persona que soy ahora, son mi mayor motivación y orgullo en la vida.

A mis hermanos por estar siempre presentes y apoyándome en cada paso que doy.

A mis amigos que me brindaron sus consejos y su apoyo para la culminación de la presente tesis.

Marivel

AGRADECIMIENTO

A mi mama

por haberme dado la vida y hacer de mí una mejor persona, por medio de sus consejos, enseñanzas y amor.

A mi papa

por haberme brindado los recursos necesarios para la culminación de mis estudios, por su paciencia, consejos y apoyo incondicional.

A mis hermanos

por acompañarme siempre en los momentos buenos y malos.

A mi querida casa de estudios

Escuela Profesional de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

A mi asesor

Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza, por su sabiduría y orientación para la culminación del presente estudio.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
PRESENTACIÓN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1. Justificación metodológica.....	6
1.4.2. Justificación teórica.....	6
1.4.3. Justificación práctica.....	6
1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	7
1.5.1. Delimitación teórica.....	7
1.5.2. Delimitación geográfica.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	9
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	13
2.1.3. Antecedentes a nivel local.....	16
2.2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.2.1. Clima laboral.....	19
2.2.1.1. Agentes que intervienen en el clima laboral.....	22

2.2.1.2. Herramientas para determinar el clima laboral	22
2.2.1.3. Clases de clima laboral.....	23
2.2.1.4. Factores de evaluación del clima laboral	25
2.2.1.5. Factores que intervienen en el clima laboral	27
2.2.1.6. Clima laboral en los contextos educativos	28
2.2.1.7. Dimensiones del clima laboral	29
2.2.2. Imagen institucional	31
2.2.2.1. Importancia de la imagen institucional	32
2.2.2.2. Elementos de la imagen institucional.....	33
2.2.2.3. Construcción de la imagen institucional	33
2.2.2.4. La imagen visual institucional.....	34
2.2.2.5. Promoción de la imagen institucional	34
2.2.2.6. Ventajas de una imagen institucional.....	35
2.2.2.7. Perspectivas de la imagen institucional.....	36
2.2.2.8. Dimensiones de la imagen institucional.....	40
2.3. MARCO CONCEPTUAL	41
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.4.1. Hipótesis general	43
2.4.2. Hipótesis específicas.....	43
2.5. VARIABLES DE ESTUDIO.....	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS	47
3.4.1. Criterios de inclusión.....	47
3.4.2. Criterios de exclusión	48
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.5.1. Población	48
3.5.2. Muestra	48
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
3.6.1. Técnica.....	49

3.6.2. Instrumentos	49
3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	51

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN	58
4.2. RESULTADOS POR CADA VARIABLE Y SUS DIMENSIONES	59
4.2.1. Descriptivos de la variable clima laboral y sus dimensiones	59
4.2.2. Descriptivos de la variable percepción de la imagen institucional y sus dimensiones	68
4.3. PRUEBAS DE HIPÓTESIS	74
4.2.1. Prueba de hipótesis general	74
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	77
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	91
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Elementos de la imagen institucional	33
Tabla 2 Baremos del clima laboral en la Institución Educativa Mixta.....	54
Tabla 3 Baremos de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta	56
Tabla 4 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable clima laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta.....	59
Tabla 5 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión condiciones laborales con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	60
Tabla 6 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión comunicación laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	62
Tabla 7 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión compromiso laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta.....	63
Tabla 8 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión supervisión laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	65
Tabla 9 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión toma de decisiones con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	66
Tabla 10 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable percepción de la imagen institucional con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	68
Tabla 11 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión identidad institucional con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	69
Tabla 12 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión comportamiento corporativo académico con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	71
Tabla 13 Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión personalidad corporativa de gestión con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta	72
Tabla 14 Procesamiento estadístico entre el cruce de clima laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta	74
Tabla 15 Procesamiento estadístico entre el cruce de las condiciones laborales con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta.....	77

Tabla 16 Procesamiento estadístico entre el cruce de comunicación laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta	80
Tabla 17 Procesamiento estadístico entre el cruce de compromiso laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta	83
Tabla 18 Procesamiento estadístico entre el cruce de supervisión laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta	85
Tabla 19 Procesamiento estadístico entre el cruce de toma de decisiones con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta	88

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Procesos que intervienen en la formación del clima.....	20
Figura 2. Porcentajes consolidados del clima laboral.....	59
Figura 3. Porcentajes consolidados de las condiciones laborales.....	61
Figura 4. Porcentajes consolidados de la comunicación laboral.	62
Figura 5. Porcentajes consolidados del compromiso laboral.	64
Figura 6. Porcentajes consolidados de la supervisión laboral.	65
Figura 7. Porcentajes consolidados de la toma de decisiones.	67
Figura 8. Porcentajes consolidados de la percepción de la imagen institucional.	68
Figura 9. Porcentajes consolidados de la identidad institucional.	70
Figura 10. Porcentajes consolidados del comportamiento corporativo académico.....	71
Figura 11. Porcentajes consolidados de la personalidad corporativa de gestión.....	73
Figura 12. Comparación entre clima laboral e imagen institucional.....	74
Figura 13. Gráfica de distribución entre clima laboral e imagen institucional.....	76
Figura 14. Comparación entre clima laboral e imagen institucional.....	77
Figura 15. Gráfica de distribución entre las condiciones laborales e imagen institucional.....	79
Figura 16. Comparación entre comunicación laboral e imagen institucional.	80
Figura 17. Gráfica de distribución entre comunicación laboral e imagen institucional.....	82
Figura 18. Comparación entre compromiso laboral e imagen institucional.....	83
Figura 19. Gráfica de distribución entre compromiso laboral e imagen institucional.	84
Figura 20. Comparación entre supervisión laboral e imagen institucional.	86
Figura 21. Gráfica de distribución entre supervisión laboral e imagen institucional.....	87
Figura 22. Comparación entre toma de decisiones e imagen institucional.	89
Figura 23. Gráfica de distribución entre toma de decisiones e imagen institucional.....	90

PRESENTACIÓN

Dr. Leonardo Chile Letona

Decano de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación.

Señores miembros del Jurado:

En concordancia a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presento el siguiente estudio, que tiene como título: «*CLIMA LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MIXTA DE APLICACIÓN FORTUNATO LUCIANO HERRERA GARMENDIA – 2019*», misma que es presentada por la bachiller Marivel Chauca Mendoza, para optar al título profesional de Licenciada en Educación, Especialidad de Ciencias Sociales.

El estudio tuvo como objetivo: «Determinar la relación del clima laboral con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019».

La tesista.

INTRODUCCIÓN

En un contexto cada vez más complicado y exigente requiere que las organizaciones educativas, tengan especial atención en su personal, quienes deben estar constantemente motivadas por un ambiente laboral satisfactorio, con el propósito de lograr los objetivos y fines institucionales. Sucederá todo lo contrario si el trabajo pedagógico se desenvuelve en un ambiente hostil, debido a un inadecuado manejo del clima laboral institucional.

Cuando las personas no están motivadas, poco o nada muestran interés e identificación con la entidad, por tanto, el clima laboral viene a conformar una variable necesaria para impulsar una mayor productividad laboral, por encuentran un ambiente propicio para desempeñarse, permitiéndole involucrarse con su trabajo, además de compartir experiencias con el resto de los colegas, la cuales favorecen al fin de las instituciones educativas.

En el estudio además de indicar y caracterizar el clima laboral, también se ha establecido la relación que tiene con la percepción de la imagen institucional, debido a esta variable es que la «I.E. Mx. de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia», genera una determinada confianza en la comunidad educativa, lo cual es un indicador de que se están cumpliendo los objetivos y metas institucionales, principalmente el óptimo aprendizaje y desarrollo adecuado de las competencias de los educandos, que vienen a ser el pilar fundamental de la institución educativa.

Para establecer las relaciones se han realizado las mediciones a las variables de estudio, a través de baremos para representar de forma más sencilla y comprensible los resultados, además de haber utilizado dos programas estadísticos, como es el caso de IBM SPSS y Minitab.

En este sentido y en concordancia a lo mencionado Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, y con la finalidad de que el estudio alcance el objetivo planteado, el trabajo de investigación se desarrolló bajo el siguiente esquema:

Capítulo I Planteamiento del Problema

Describiéndose en este punto la situación problemática, formulación del problema y objetivo de la investigación, la justificación, además de la delimitación del estudio.

Capítulo II Marco Teórico Conceptual

En el cual desarrollo los antecedentes investigativos, las bases teóricas de las variables y el marco conceptual; además de las hipótesis planteadas y la operacionalización de las variables.

Capítulo III Metodología

En este punto de detalló el tipo, nivel, diseño, unidad de análisis, población, muestra, técnicas e instrumentos de recojo de la información, así como las técnicas para su procesamiento.

Capítulo IV Resultados

Conformado por los resultados descriptivos e inferenciales, respondiendo al objetivo general y específicos, para lo cual se conformado los baremos respectivos para poder representar las tablas de frecuencias, figuras y contraste estadístico mediante el Chi cuadro de Pearson.

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos del estudio.

La tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las organizaciones en los últimos 10 años vienen experimentando una mayor competitividad del recurso humano, con el fin de generar una mayor participación y rendimiento laboral, de tal forma que se logren los objetivos, donde el fortalecimiento del trabajo en equipo es posible a través de un ambiente laboral dinámico, motivador, propicio para la comunicación interna, lo cual genera satisfacción laboral. (Gómez & Salas de Gonzales, 2018, pp.11-12)

Las instituciones educativas como toda organización u empresa deben proponer y tomar el debido interés por el ambiente o medio laboral en el cual se desarrolla los procesos pedagógicos, en el cual el personal docente se desenvuelve intencionalmente con el fin de mediar en el aprendizaje de los educandos, en quienes el propósito fundamental es lograr una formación de sus competencias. Por tanto, es necesario incidir en la necesidad de alcanzar una mayor productividad del personal docente, donde el interés porque el estudiante demuestre un alto rendimiento escolar constante, genera en que el despliegue laboral de los docentes debe ser en un ambiente propicio para este fin y además de promover la satisfacción personal y profesional.

En un ambiente laboral satisfactorio de la institución educativa los profesionales en educación, cuando esta situación concurre, es posible observar y percibir un mayor compromiso con el proyecto institucional, con una permanencia estable, es decir que cada año busca mejorar su desempeño docente, es más productivo en el sentido de que se

compromete con el aprendizaje de los estudiantes y además se propicia la práctica de las buenas relaciones interpersonales entre colegas.

Salas (2009) citado por Gómez & Salas de Gonzales (2018) menciona que conseguir un ambiente laboral favorable para un correcto desenvolvimiento y satisfacción laboral, para los directores no es sencillo lograrlo, debido a que cada detalle a ser controlado, además se debe buscar la integración de todos los elementos que están inmersos en el microsistema de manera que se pueda lograr: «Un funcionamiento continuo, el cual pretenda alcanzar un grado apropiado de colaboración entre las distintas áreas, por medio de hechos debidamente coordinados con lo cual se lograra un desarrollo conjunto, esto es indispensable para complacer los requerimientos educacionales de los estudiantes» (p.12).

En ese entender, es indispensable que los directores tengan un pleno control emocional, con lo que pueda ejecutar apropiadamente sus roles, y paralelamente obtener el respeto de los docentes, administrativos y padres de familia, teniendo en cuenta el factor de la autenticidad al fomentar e instaurar un clima laboral idóneo, productivo, relevante y rentable, talvez no alcanzar un retorno económico, sino la excelencia y el reconocimiento de la comunidad educativa, debido a que las emociones fijan el grado de rendimiento laboral de un colaborador, en este caso de los educadores, donde del director a más de lo ya señalado, también es necesario, mantener una relación propicia con los docentes, fundamentado en el liderazgo, con los superiores centrado en la adaptabilidad a los requerimientos o con lo pares a través del trabajo en equipo. En este ambiente se determinan la capacidad comunicativa, el comportamiento y cumplimiento de funciones en la institución educativa.

De lo detallado en los párrafos anteriores, el clima laboral es de suma relevancia para calificar el desempeño de las instituciones educativas, porque reflejaran una idea en la comunidad educativa y público en general, es decir, se podrá observar y percibir un determinado nivel de imagen institucional. Donde las tareas que realizan las instituciones educativas, en determinados periodos, como: «Mensuales, trimestrales o semestrales de acuerdo a su forma organizativa, que muchas veces es tomada como una simple costumbre carente de un significado particular, lo cual responde a un modelo educativo global y centradas en el logro de objetivos» (Questa, 2014, p.94).

En el caso de la «Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia», como se ha mencionado en los párrafos anteriores, en consideración de lo mencionado Gómez & Calderón (2016), la institución educativa caracterizada por ser un laboratorio pedagógico, principalmente mantiene problemas en las condiciones laborales, debido a una deficiente infraestructura, que en muchos casos es poco adecuada para el proceso de enseñanza-aprendizaje, en cuanto a sus recursos tecnológicos están bien implementados, pero no en el número necesario para atender a todos docentes y con los programas educativos debidamente implementados, también se observa que es afectado por los olores que emanan de la planta cervecera, sobre todo en el turno de la tarde; respecto a la comunicación laboral durante muchos años se ha buscado integrar a los dos turnos (mañana y tarde) de manera que aun cuesta que esto se mantenga de forma eficaz, además del acceso limitado a la información porque no se cuenta con un sistema integrado de internet y correos institucionales; otro de los aspectos del cual carece es el compromiso laboral que viene a ser poco notorio en los docentes debido a que la remuneración aun no alcanza al monto proporcional que otorga el Ministerio de Educación, asimismo tampoco existe una política adecuada de reconocimiento y motivación de todo el personal de la institución educativa; respecto a la supervisión se observa que se propicia, pero poco organizado y coordinado; en la toma de decisiones no se considera la aportación de los docentes y coordinadores y tampoco se propicia el mismo, también se observa poca capacidad resolutive de problemas internos.

De la situación problemática antes puntualizada, está afecta directamente en el espacio ocupado en la mente de los individuos, es decir que las entidades, en este caso entidades educativas, este espacio es un activo intangible que le otorga la comunidad educativa, sobre todo los usuarios, esto propone una reputación específica, que la señala como institución educativa con capacidad de reacción a los requerimientos de los educandos, además de alcanzar la calidad educativa. La imagen institucional, viene a constituir también un factor motivacional, porque genera la identidad institucional, donde el comportamiento corporativo académico, demuestra que aún no existe una identificación con el proyecto educativo institucional, así como el logro de aprendizajes que aún falta por mejorar y finalmente en la personalidad corporativa de gestión el cual evidencia la inexistencia de un vínculo adecuado entre los directivos y los educadores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del clima laboral con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación de las condiciones laborales en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?
- b) ¿Cuál es la relación de la comunicación laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?
- c) ¿Cuál es la relación del compromiso laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?
- d) ¿Cuál es la relación de la supervisión laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?
- e) ¿Cuál es la relación de la toma de decisiones con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima laboral con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación de las condiciones laborales en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- b) Identificar la relación de la comunicación laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- c) Identificar la relación del compromiso laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- d) Identificar la relación de la supervisión laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- e) Identificar la relación de la toma de decisiones con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación metodológica

La unidad de estudio que viene a conformar parte del estudio fue seleccionada teniendo en cuenta aquellos que directamente están involucrado con el clima laboral, no considerándose a los estudiantes, porque ellos están involucrados directamente en el clima escolar, es decir el ambiente en el cual se llevan a cabo los procesos pedagógicos, de enseñanza y aprendizaje.

1.4.2. Justificación teórica

La revisión de diferentes fundamentos teóricos de la imagen institucional, especialmente la revisión de artículos científicos indexados en Scielo, Redalyc y entre otros, han posibilitado, tener una mejor definición y escenarios organizacionales donde es importante alcanzar una reputación aceptable a través de la imagen institucional, lo cual es posible considerando como factor importante al clima laboral de las instituciones educativas.

1.4.3. Justificación práctica

Los resultados del estudio muestran la existencia de problemas que vienen afectando a la imagen institucional, lo cual es debido al factor del clima laboral, debido a la necesidad de implementar una conveniente condición laboral, donde la infraestructura, los recursos tecnológicos y asimismo evitar el ruido y dotar de iluminación natural es muy importante para posibilitar el aprendizaje significativo en los educandos, también evidencia el estudio tener en cuenta los problemas de la comunicación laboral, el compromiso laboral, la supervisión laboral y la toma de decisiones de forma compartida, donde se involucre a todos los docentes, además de que ambos turnos (mañana y tarde) trabajen en constante comunicación coordinada y como equipo y no como grupos divididos.

1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. Delimitación teórica

Teóricamente se enfocó la investigación con respecto a las variables clima laboral y la imagen institucional, el mismo que se desarrolló en la institución educativa objeto de estudio.

1.5.2. Delimitación geográfica

La institución educativa objeto de estudio forma parte de la Facultad de Educación y Ciencias de Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco, misma que se ubica en la Av. de la Cultura N°217, del distrito, provincia y Región del Cusco.

Geográficamente se sitúa en las coordenadas geográficas 13°51'93.8" Latitud Sur y 71°97'13.9" Longitud Oeste, siendo sus límites:

- Norte: Cervecería Backus.
- Sur: Av. La Cultura.
- Este: Colegio Nacional Clorinda Matto de Turner.
- Oeste: Óvalo de Limacpampa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Enríquez & Calderón (2017), realizaron un trabajo de investigación que tiene como título: «*El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de Educación Básica en Ecuador*», investigación publicada en la Revista PODIUM, Guayaquil, Ecuador. El estudio se desarrolló con un tipo investigativo mixto, descriptivo-exploratorio. El estudio concluyó lo siguiente:

- El estudio nos da como resultante que generalmente los educadores asistidos en sus requerimientos laborales, sin embargo, en el aspecto personal se evidencian fallas en la comunicación con el personal jerárquico, se observa que en la institución los factores determinantes del clima laboral positivo no se relacionan o armonizan.
- Los datos nos muestran que el desempeño del profesorado no es del total requerido, esto a consecuencia de una falencia respecto al clima laboral y esta evita el normal desenvolvimiento y realización de actividades.
- Finalmente, se concluye además que para mejorar todos los aspectos involucrados en la institución se debe asumir acciones preventivas y correctivas para crear un mejor ambiente laboral, debido a que un buen clima laboral influye directamente en el desempeño del profesorado.

Contreras (2015), realizó un trabajo de investigación que tiene como título: *«Propuesta de mejora de clima laboral en una Institución de Educación Superior»*, investigación publicada por la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El estudio es de tipo descriptivo. La investigación concluyo lo siguiente:

- En base a cuantificación realizada en la institución respecto al clima organizacional, se estatúe que esta es positiva, pero es imperativo tomar acciones como la implantación de un plan de carrera y poseer una estructura de reconocimiento al buen desempeño, lo que direcciona a que el se incremente el nivel de satisfacción.
- En el promedio general, el rango de edad de los colaboradores se logró determinar que esta no afecta a los resultados, pero aun así evidencian un mayor grado de satisfacción los que se encuentran dentro del rango de 18 a 21 años.
- Los resultados generales de acuerdo al género son idénticas, pero mujeres y varones divergen respecto al entendimiento de los diversos aspectos. Los varones por su parte tienen la impresión de escasez de un «Sistema de Promoción Interna» y una desatención de la directiva para la inclusión de programas de capacitación; en tanto que las féminas añaden a lo anterior, calificando el liderazgo como «semi-crítico», a raíz de que la directiva no da razón respecto a las acciones y decisiones que adoptan, no se considera el aporte de propuestas, no se asumen responsabilidades respecto a errores, y se muestra una fragilidad en el sistema de comunicación.
- El clima laboral en si cualificación general no muestra divergencias de acuerdo al estado civil de los colaboradores, pero si divergen en pensamiento en relación a las oportunidades de progreso que da la institución; los solteros mencionan que para tener un crecimiento deben buscar oportunidades laborales fuera de la institución, ya que no existe un «Programa de Promoción Interna», aparte de que no se propicia los «Programas de Capacitación» y se evidencia de la inexistencia de un «Programa de Reconocimiento al Buen Desempeño». Por su parte los colaboradores casados mencionan que es relevante afianzar la comunicación y el

liderazgo, debido a que no existen canales de comunicación y la información relacionada a decisiones y ordenes se conocen por medio de canales informales.

- El tiempo de labor influye en la satisfacción; los que laboran en el rango de 1 a 2 años consideran solo el aspecto condiciones como «semi-crítico»; de 3 a 4 años evalúan el aspecto capacitación y condiciones como «semi-crítico», en tanto los colaboradores de más de 5 años añaden a los ya mencionados el aspecto liderazgo como «semi-crítico».

Questa (2014), realizó un trabajo de investigación que tiene como título: *«Aportes para la gestión de la imagen institucional de los centros educativos»*, investigación publicada en la Revista Cuadernos de Investigación Educativa, Montevideo, Uruguay. La investigación se trabajó con el estudio de casos, esto implica una investigación mixta (cualitativas, cuantitativas). El estudio concluyó lo siguiente:

- Es propicio precisar que las autoridades educativas pueden modificar, mantener o acrecentar la imagen de la institución y estos conduzcan al crecimiento de la calidad educativa, el líder es el responsable de evaluar los procedimientos de la institución y que aporten a tal propósito, además el líder debe reconocer a los actores y hacer que sean «Agentes de Cambio».
- Esta en los directivos el establecer los instrumentos propicios para la consecución de una comunicación eficaz y eficiente para lograr una buena calidad educativa, y para afianzar más este punto se puede recurrir a asesoría especializada.
- La construcción de un plan de mejora tanto de cultura organizacional y en gestión de procesos direccionada a la mejora de la imagen institucional es un aspecto relevante. Se plantea el empleo del «Monitoreo del Cambio de Imagen», la misma que es flexible y se acomoda a toda institución.

- Cabe mencionar que las limitaciones de la investigación residen en el empleo del instrumento de monitoreo para concertar los resultados y la fiabilidad, lo cual no se logró replicar en otras instituciones.
- Si la aplicación del instrumento se pudiese dar en entidades de diferentes realidades, así sería factible mostrar la empleabilidad del MCI para su incorporación en el dietario de la plana jerárquica respecto a la «Imagen Institucional», que direccionaría a conseguir una adaptación de la educación a estudiantes con habilidades y formas de pensar actual, propiciando que la educación sea deseosa y motivadora.
- Con lo propuesto se busca la posibilidad de implantar el programa con el propósito de acrecentar la imagen institucional, y se incrementa así el anhelo de la educación, a raíz de la adecuación de la oferta educativa a los requerimientos de los estudiantes, lo cual se conseguirá por medio de una excelente comunicación basada en la ética y el marketing.

Guerra & Arends (2009), realizó un trabajo de investigación que tiene como título: «Medición de la imagen institucional de un postgrado universitario», investigación publicada en la Revista de Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, Carabobo, Venezuela. La investigación es de tipo exploratorio, apoyándose en la revisión bibliográfica. El estudio concluyó lo siguiente:

- En el análisis de la variable de estudio; se consideró el índice de consistencia resultante (alfa de Cronbach mayor a 0,80), lo cual nos indica que la escala empleada es fiable para la cuantificación de la imagen institucional en la unidad ya mencionada.
- La variable de estudio posterior al «Análisis de Factores» denotada por los educandos se puede dimensionar en factores siguientes: A saber, calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad del servicio y accesibilidad.

- La IMAGEing como escala para cuantificar a la variable estudiada muestra validez de contenido, de criterio y de concepto, con sustento en los resultados de las pruebas estadísticas empleadas («Prueba U de Mann-Whitney, Análisis de Correlación»).

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Huaita & Luza (2018), realizaron un trabajo de investigación que tiene como título: «*El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*», investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Lima. El estudio es de tipo básica, nivel explicativo. El estudio concluyo lo siguiente:

- Las variables independientes influyen significativamente ($p < 0,05$) en el desempeño docente. Siendo el nivel de predicción de estas variables de 54,2% sobre el desempeño docente, ya que explican en ese porcentaje su varianza. Los puntos conexos al ambiente de trabajo añadida a la disposición hacia el trabajo fundadas en valores y creencias incitan en el profesorado la aprehensión reflexiva, crítica y creativa con sus educandos.
- El clima laboral incide en la variable dependiente. Siendo el nivel de predicción estadístico significativo ($p < 0,05$), debido la variable independiente, explica el 50,6% de la varianza del desempeño docente. El ambiente laboral donde el docente se desenvuelve genera un mejor aprendizaje en sus educandos.
- La satisfacción laboral incide en la variable dependiente. Siendo el nivel de predicción estadístico significativo ($p < 0,05$), debido a que la variable independiente explica el 53.9% de la varianza del desempeño docente, ósea, los educadores que evidencian una excelente predisposición con respecto a la labor además muestran desenvolvimientos que propician que los educandos optimicen sus saberes.

Albañil (2015), realizó un trabajo de investigación que tiene como título: «*El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*», investigación publicada por la Universidad de Piura. El estudio es de tipo cuantitativo. El estudio concluyo lo siguiente:

- El análisis total del clima en opinión de los educadores que formaron parte de la muestra que va de regular a bueno, sin embargo, no es totalmente satisfactorio, debido a que los puntos resaltantes del clima laboral como la consideración que perciben de la institución se halla entre regular y muy baja, lo mismo sucede con la consideración percibido por los educadores de parte de la directiva.
- En la institución el clima percibido se particulariza en los administrativos y personal de servicio con un grado de respeto mínimo hacia los demás integrantes de la entidad, en tanto los educadores manifiestan la presencia de un nivel alto de respeto mutuo, pero sienten un pésimo grado de satisfacción respecto al desempeño de la dirección, donde un 62% manifiesta que este aspecto se halla en el rango de bajo a muy bajo. Los educadores contribuyen en gran cuantía a configurar un apropiado ambiente de trabajo, lo cual no se evidencia en los administrativos, padres de familia y la dirección; esto se debe potenciar debido a que el clima laboral es el resultante de la interconexión de varios aspectos.
- En el profesorado se denota un pésimo grado de satisfacción laboral, donde el 62% manifiesta baja y muy baja satisfacción con la labor de la plana jerárquica, en relación con su labor el 89.7% manifiestan que perciben entre baja y regular la satisfacción con su función en la institución, pero muestran mayor satisfacción respecto a los resultados de su labor propia; pero manifiestan estar no satisfechos con la operación de los órganos formales de la institución como CONEI, las asambleas.
- En base a la apreciación de los educadores, la comunidad educativa manifiesta rangos entre regular a muy bajo el reconocimiento al profesorado; la parte directiva en un 86.2% reconoce al profesorado en rangos de regular a bajo, aun siendo este aspecto un elemento básico de la motivación.

- Finalmente se concluye que gran parte de los conformantes de la muestra de estudio consideran como paternalista el clima laboral en la institución con cierta inclinación al estilo participativo, pero se hace necesario hacer notar el sentir de los educadores respecto al reconocimiento que perciben en la institución es escasa, adicionalmente evidenciándose niveles mínimos de participación y satisfacción, con lo cual se requiere que estos aspectos sean tratados y vigorizados dentro de la institución, si el objetivo es la mejora del clima buscando la consecución de los propósitos institucionales.

García (2007), realizaron un trabajo de investigación que tiene como título: «*Cultura organizacional e imagen institucional de las instituciones educativas de gestión estatal de la ciudad de Tacna*», investigación publicada por la Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

El estudio concluyo lo siguiente:

- En la ciudad de Tacna, las instituciones educativas presentan una cultura organizacional no apropiada lo cual imposibilita su normal crecimiento organizacional y la prestación a la población estudiantil.
- En las instituciones la inapropiada cultura organizacional se evidencia por la preponderancia de conflictos entre los integrantes, la admisión de la incompetencia, la falta de capacidad de trabajo en equipo, no salir de la zona de confort, además del pésimo y arbitrario manejo de los reconocimientos y recompensas.
- Gran parte de las instituciones estudiadas muestran una pésima imagen institucional, de acuerdo con los padres de familia, lo cual evidencia una pésima percepción respecto a la gestión, pedagogía y el clima institucional.
- Los indicadores de la imagen institucional que muestran mayores falencias están vinculadas a las deficiencias de clima laboral, trabajo en equipo y equipamiento, los demás indicadores también muestran falencias, pero en menor cuantía.

- Las costumbres, hábitos y demás propias de una institución educativa es un elemento que impacta fuertemente en la imagen institucional, lo cual nos indica en la unidad de análisis las variables de estudio poseen una relación directa.

Ramos & Gaona (2018), realizaron un trabajo de investigación que tiene como título: «*Cultura organizacional y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018*», investigación presentada en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco. La investigación es científica básica – no experimental, con un método descriptivo, analítico y explicativo. El estudio concluyo lo siguiente:

- Dentro de la Universidad y en base a los resultados se estableció que hay una influencia entre las variables estudiadas, la cual se da de forma directa y negativa, por parte de los educadores, administrativos y educandos.
- Las opiniones vertidas por los actores de la universidad son negativas y esto es desfavorable en el desarrollo de una imagen institucional positiva.
- El empleo de los canales de comunicación de la cultura organizacional por parte de los actores de la universidad no es la adecuada y esta afecta la imagen institucional.
- Las actividades sociales que influyen en los actores de la universidad pueden generar lazos y mejorar la interacción. Los actores inmersos en la universidad mencionan que actividades como el aniversario de la institución o la semana jubilar de los cachimbos como momentos de convivencia, identificación y compromiso.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Muelle (2018), realizó un trabajo de investigación que tiene como título: «*Clima laboral e imagen institucional empresa Consettur Machupicchu SAC. Cusco – 2018*», investigación presentada en la Universidad César Vallejo, Cusco. El estudio

se desarrolló bajo un diseño de investigación no experimental tipo descriptivo correlacional de corte transversal. El estudio concluyo lo siguiente:

- Se concluye que existe correlación positiva moderada considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,888 y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre el Clima laboral y la imagen institucional en la empresa Consettur Machupicchu SAC Cusco 2018.
- El clima laboral es bueno en la empresa Consettur Machupicchu SAC Cusco 2018 con 95%. Es bueno porque se aprecia que existe buena política de gestión y liderazgo, la motivación entre los integrantes de la empresa es buena, existe buen clima psicológico y cultura organizacional es decir la cultura humana emerge a partir de los esfuerzos desplegados por sus propios miembros para afrontar dificultades que pudieran obstaculizar el buen clima laboral. Es un indicador que nos da a conocer la importancia que tiene el tema en estudio, además las personas que laboran en la Universidad son conscientes en qué medida lo toman importancia las autoridades de la institución. Por lo tanto, se debe tomar en cuenta el tema en cuestión para implementar lineamientos que mejoren el clima laboral que viene consigo el clima organizacional, clima psicológico y la cultura organizacional, porque si hay un buen entendimiento de estos temas dentro de una institución el fruto será un servicio de calidad y por ello traerá consigo una imagen positiva.
- La imagen institucional en la empresa Consettur Machupicchu es buena. Más del 50% perciben que la imagen institucional es buena; es decir existe que los usuarios perciben buena imagen corporativa y la comunicación favorece las relaciones interpersonales favoreciendo los vínculos de la organización y brinda servicios necesarios para que la institución desarrolle adecuadamente sus actividades hacia los usuarios.
- Con un nivel de confianza, existe correlación positiva baja considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,249 y el valor de $p=0,011$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión clima

organizacional y la Gestión administrativa en la empresa Consettur Machupicchu SAC Cusco 2018.

- Existe correlación positiva alta considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,740 y el valor de $p=0,008$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión clima psicológico y el estilo de comunicación en la empresa Consettur Machupicchu SAC Cusco 2018.
- Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,892 el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,008$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión clima cultura organizacional y la Gestión de los servicios en la empresa Consettur Machupicchu S.A.C.- Cusco 2018.

Romero (2019), realizó un trabajo de investigación que tiene como título: «*Clima organizacional y percepción de la imagen corporativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - año 2017*», investigación presentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y un alcance de investigación descriptiva. El estudio concluyó lo siguiente:

- Se ha determinado que el clima organizacional y la imagen corporativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, tienen un alto grado de correlación, como se evidencia con los resultados obtenidos en la presente investigación.
- De acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, el clima organizacional es favorable, por cuanto, el 60,6% de los encuestados manifiesta sentirse motivado en su trabajo, sin embargo, el 28,8% de los trabajador manifiesta que el organizacional se ve afectado por chismes y habladurías y 40,9% debido a las funciones que desempeñan, en tanto que, los usuarios manifiestan que el clima organizacional está afectado, por lo que se concluye que no existe un clima favorable en la

UGEL Canchis, siendo los factores principales el desempeño de las funciones y los chismes y habladurías.

- Según la encuesta aplicada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, la percepción de la imagen corporativa es negativa, por cuanto, los encuestados manifiestan que los trabajadores.
- Se ha determinado un alto grado de correlación entre clima organizacional y la imagen corporativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, la relación del coeficiente de Pearson es en su mayoría positiva por lo que la relación es directa, a mejor clima organizacional mejor imagen corporativa.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima laboral

Poole (2006), menciona que: «Por clima laboral se hace referencia a las impresiones que los colaboradores tienen respecto el entorno humano y físico, basando éstas percepciones en el entorno en el que las actividades cotidianas de la organización se llevan a cabo». (p.1) así mismo, es un: «Factor de coyuntura en la vida de una organización. Por tanto, el clima se establece en base a la cultura organizacional, la misma que surge de la historia, tradiciones y valores de la organización» (p.1).

El clima laboral progresa de acuerdo con los propios cambios internos, y estas se hallan sujetas a los procedimientos básicos de percepción como lo son:

- Respecto a la información, los procesos de selección de arribo de esta.
- La veracidad y fiabilidad de la fuente.
- El liderazgo de opinión o la normativa grupal.

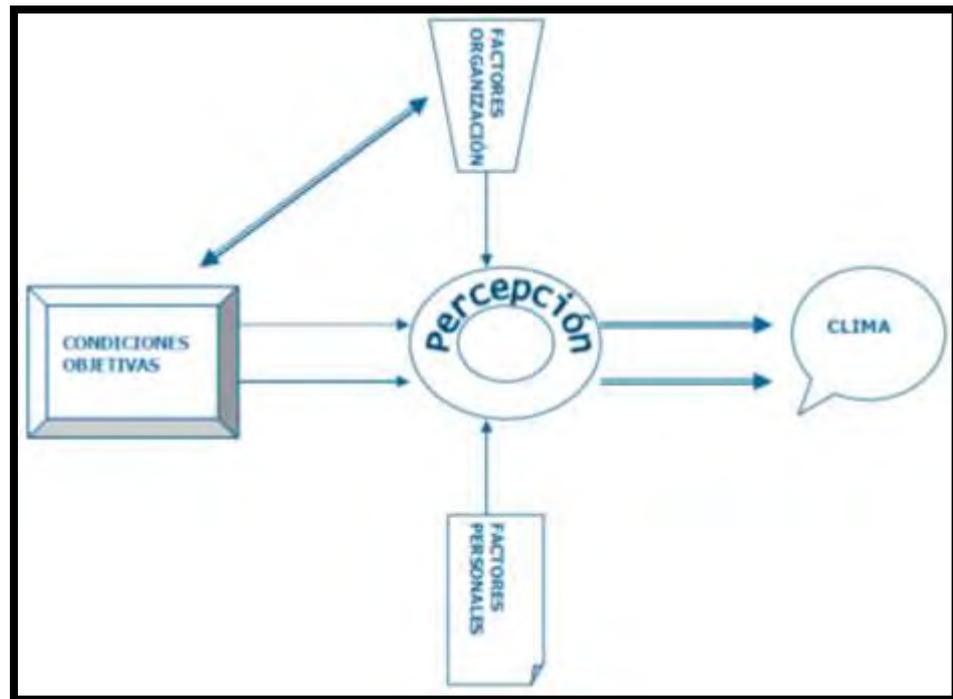


Figura 1. Procesos que intervienen en la formación del clima.

Fuente: Poole (2006).

En base a la figura se puede determinar que:

- Se observa que las «Condiciones Objetivas» (Estructura jerárquica, horario, procesos, etc.) son filtradas por la «Percepción» del colaborador, y el agregado de estas constituye el clima.
- A su vez la percepción, es afectada por dos factores:
 - ✓ Factores organizacionales: Donde podemos mencionar la comunicación, la información circulante, la relación entre colaboradores. Estos factores se hallan sujetas a una conexión dinámica con las condiciones objetivas.
 - ✓ Factores personales: La mismas que hacen referencia a las particularidades propias de cada colaborador, estas relacionadas con su motivación, actitud, desenvolvimiento e iniciativa.
- El clima laboral puede al mismo tiempo comprenderse a partir de una posición de calidad total con lineamiento de la EFQM «European Foundation for Quality Model», el colaborador a partir de este aspecto es considerado como un cliente interno, por tanto, se debe cuantificar el grado de su satisfacción.

El clima laboral a nivel interno de la organización es sumamente relevante, debido a que si existe estabilidad y satisfacción en los colaboradores esto conlleva a un incremento en la productividad lo cual beneficia a la organización, para llegar a este punto se deben fortalecer aspectos como la comunicación y relación entre compañeros de labor. (Drucker, 1999)

Por su parte Marín (1992), menciona que: «Las buenas condiciones laborales, conlleva en los colaboradores a un incremento en su desempeño, lo cual no sucede en contextos donde no se brindan estos beneficios lo mismo que afecta en varios aspectos a una organización» (p.19).

Por su parte para Robbins (1993), menciona que el clima laboral debe estar centrado en la satisfacción de cada colaborador, y la relación entre el trato y el ambiente es directa, en tanto la estabilidad sea mejor el rendimiento de los colaboradores será alto.

El clima laboral de acuerdo con Litwin & Stringer (1978), es un filtro mediador entre aspectos de la red sistemática organizacional (liderazgo, toma de decisiones, estructura), y la motivación existente, ambas se reflejan en un modo de actuar que afectara positiva o negativamente en una organización respecto a satisfacción, ausentismo, productividad, rotación, entre otros factores. En resumen, el clima es la percepción que se tiene respecto a la organización.

Para Reyes (2010), por clima laboral se entiende: «Al contexto a nivel humano y físico en el cual una actividad propia de una organización se desarrolla. Incide en la satisfacción y de la misma manera en la productividad» (p.1). El clima está vinculado con el «saber hacer» por parte de la directiva, respecto al accionar de los colaboradores, su forma de laborar, de interrelacionarse, de su vínculo con la entidad, etc.

En tanto que: «Un buen clima de trabajo está orientado en dirección de los objetivos generales, un mal clima en cambio deteriora el ambiente de trabajo desencadenando circunstancias de enfrentamiento, deficiente desempeño y productividad» (p.2).

2.2.1.1. Agentes que intervienen en el clima laboral

De acuerdo con Brunet (1999), son diversos aspectos que tienen injerencia respecto al clima laboral, las cuales toman más importancia debido a los avances tecnológicos relacionadas con la información y la comunicación, y la relación de estas con el campo laboral. Se plantean al respecto dos clases de agentes.

- **Agentes internos:** En este punto se da el deber de fijar un vínculo entre los representantes de la organización (quienes son responsables de fijar el ámbito de actuación entre los recursos utilizados y los requerimientos de la organización) y los colaboradores, debido a que sobre ellos recaen las políticas, por tanto, se debe involucrarlos en los procedimientos de gestión.
- **Agentes externos:** En este punto se debe tener conocimiento certero respecto a la incidencia de los aspectos ajenos a la organización que ejercen influencia de inestabilidad en los colaboradores sean estos las amistades, familia, etc. y los usuarios que son quienes establecen el ritmo de operaciones de la organización y brinda «feedback» del producto final de la gestión, finalmente no se debe dejar de lado a las organizaciones del mercado con las mismas condiciones para establecer que se debe analizar y conocer.

2.2.1.2. Herramientas para determinar el clima laboral

Poole (2006), afirma que, de acuerdo con el carácter colectivo del clima laboral, la herramienta más relevante para determinarla es la «Encuesta del Clima». Al momento de aplicar tal herramienta en la organización esta tiene un efecto doble:

- Primero, en los colaboradores se denota el interés de la dirección de conocer sus puntos de vista.
- Segundo, da lugar a divisar posibles insatisfacciones y aspectos negativos, por tanto, al conocerlos se pueden establecer medidas correctivas.

Al momento de elaborar una encuesta es de vital relevancia que el instrumento este acorde a la situación y las problemáticas de la organización, para lo cual se recomienda considerar lo siguiente:

- Datos cualitativos: Son los que se obtuvieron a través de las entrevistas; la misma que brinda conocimientos respecto a posibles contextos y problemas, las mismas que necesitan de una investigación más extensa.
- Datos disponibles: Hace referencia a la información propia de la organización respecto a su estructura (cantidad de colaboradores, nivel salarial, porcentaje de absentismo, entre otras) y respecto al mercado donde se desarrolla.

La encuesta de clima mide los siguientes factores:

- Del entorno laboral: Condiciones de labor, salud, seguridad, absentismo, etc.
- De organización: Valores, objetivos, integración de los colaboradores, etc.
- De definición del puesto laboral: Roles, horarios, medios, salarios, etc.
- De desarrollo personal: Involucramiento, formación y perspectivas profesionales.
- De relación: Estilo de delegación, dirección, trabajo en equipo, colaboración, etc.
- De la persona entrevistada: Género, edad, tiempo de prestación, monto salarial, área de desenvolvimiento, etc.; tales datos se deben estructurar de forma que se conserve la identidad de los participantes, estos son relevantes debido a que admite la identificación de subclimas o microclimas.

La encuesta deberá avalar puntos como: Anonimato, voluntariedad, universalidad y transparencia de los resultados.

2.2.1.3. Clases de clima laboral

Likert (2000), afirma que en el interior de cada organización muestran diferentes conductas la misma que direcciona a que surjan diversas clases de clima laboral, entre las cuales están:

- **Clima participativo:** En este clima se evidencia la total confianza de parte de la directiva en los colaboradores, esta se enfoca en la conjunción de todos los niveles de forma integral, la comunicación fluye tanto descendente como ascendentemente y todos están inmersos en el proceso de toma de decisiones.
- **Clima Autoritario:** Aquí los colaboradores no reciben la confianza necesaria por parte de la directiva, el clima es negativo se evidencia una situación de incertidumbre, la toma de decisiones está centrada en los directivos y la relación jerárquica de arriba para abajo es casi nula.
- **Clima consultivo:** Se distingue por la confianza que se deposita por parte de los directivos en los colaboradores respecto a su involucramiento en la toma de decisiones. El clima se distingue por la confianza, por una dirección funcional y el dinamismo que se sustenta en los fines organizacionales establecidos. Por tanto, la responsabilidad es mayor.
- **Clima paternalista:** En esta clase de clima se establece por parte de los directivos cierto grado de confianza hacia sus colaboradores; y se diferencia por el uso de sanciones y compensaciones los mismos que son motivadores; se emplean además mecanismos de control. En este punto la administración juega con los requerimientos de los colaboradores.

Cooper & Robertson (1988), afirman que desde su perspectiva definen cuatro clases de clima laboral:

- **Clima Organizacional:** La cual puede determinarse como un retrato de los caracteres organizacionales, las mismas que se manifiestan en puntos que singularizan las vivencias individuales de la organización.
- **Clima Agregado:** Aborda las percepciones individuales a un grado jerárquico, dividiéndolas en áreas, departamentos o divisiones, y establece la pertenencia de los colaboradores a una de estas unidades.

- **Clima Psicológico:** En este punto los colaboradores poseen diferentes percepciones respecto al ambiente las mismas que son guiadas por aspectos personales, por lo cual las percepciones varían entre uno y otro colaborador por más que estas se desempeñen en una misma labor.
- **Climas Colectivos:** En este punto las percepciones se originan en base a un consenso entre los integrantes de una organización.

Es factible mencionar que en la diversidad de estilos de liderazgo y prácticas laborales se establecen las clases de clima organizacional y laboral; debido a que la conducta de los colaboradores está supeditada al ambiente en el que se desenvuelven y no en sus características individuales. Por tanto, los colaboradores actúan de acuerdo con el contexto en el que se desenvuelven.

2.2.1.4. Factores de evaluación del clima laboral

Reyes (2010), afirma que al momento que el clima laboral es medido se debe considerar usar los siguientes aspectos:

- **Independencia:** Cuantifica el nivel de autonomía con la que las personas realizan sus tareas diarias. En el caso de las tareas contables, estas son básicas no cuenta con muchos cambios «es una tarea rutinaria», sin embargo, la persona encargada de hacer dichas funciones debería administrar de manera adecuada su tiempo para apoyar en otras actividades que requiera la organización: esto es independencia personal. Cualquier empleado tiene toda la independencia que pueda permitirse, lo que favorece la creación de un buen ambiente.
- **Condiciones físicas:** Toman en cuenta las particularidades del entorno donde se realiza el trabajo: la distribución espacial, el ruido, la iluminación, situación de las personas (ubicación) etc. Para mejorar el rendimiento del personal que trabaja durante largas jornadas es recomendable un espacio con suficiente iluminación, sin ruido, que los ordenadores cuenten con filtros de vidrio

óptico de alta protección. Se ha demostrado que la iluminación optimiza el rendimiento de los colaboradores.

- **Liderazgo:** Cuantifica la facultad del líder para vincularse con los subordinados. Para que exista un óptimo entorno de trabajo el líder debe de ser tolerante ante ciertas circunstancias y brindar un trato personalizado para cada colaborador, va conjunto a la misión de la organización e impulsa el éxito.
- **Relaciones:** Se toma en cuenta los aspectos cuantitativos y cualitativos. A partir de los resultados se pueden diseñar «diagrama de relaciones sociales» estos manifiestan: la congruencia del trabajo que realiza los demás, la madurez empleada, el respeto, la comunicación, las relaciones amicales dentro de la organización, el trabajo en equipo, la confianza, son características elementales dentro de esta. Los usuarios notan el grado de las relaciones entre colaboradores de una organización.
- **Implicación:** En el nivel de dedicación con la que trabajan los colaboradores. Se produce el descuido, ausentismo o escapismo. Es muy esencial que para que exista implicación dentro de un centro laboral debe de existir un buen liderazgo y condiciones óptimas de trabajo.
- **Organización:** La organización se refiere a si existe un método de trabajo organizativo definido y un método de operación.
- **Reconocimiento:** Se intenta determinar si la organización tiene un sistema que reconoce a los colaboradores que sobresalen. En campo comercial, se usa este factor como un instrumento para construir la moral entre los vendedores al establecer premios para los mejores del año. Para evitar que el entorno laboral dentro de una organización se deteriore, es necesario dar un reconocimiento a los colaboradores cual sea el cargo que desempeñen dentro de la organización.
- **Salarios:** Es esencial los salarios. Las remuneraciones medias y bajas fijos no contribuirán a un óptimo entorno laboral ya que no dejan evaluar el

mejoramiento o los resultados. Existe una tendencia peligrosa en este sentido: la distribución de salarios fijos hará imposible que cualquiera que perciba un salario se mueva. Un salario superior al promedio tiene un efecto incentivador, pero no mejora el desempeño. Las organizaciones competitivas han formulado políticas de compensación basadas en parámetros medibles de efectividad y resultados. Esto crea un entorno propicio para los logros y fomenta el esfuerzo.

- **Equidad:** La equidad es medir si los colaboradores son tratados con estándares justos. Nos ayuda a saber si existe discriminación dentro de la organización. La falta de juicio, el amiguismo llega a dañar el entorno laboral generando la falta de confianza.
- **Otros factores:** En el entorno laboral están presentes factores de distinto origen que tienen influencia en el desempeño del personal, como es la seguridad en el trabajo, los horarios, los seguros, la formación, entre otros.

2.2.1.5. Factores que intervienen en el clima laboral

Davis & Newstrom (1999), manifiestan que cada organización tiene diferentes necesidades las cuales la distinguen de otras, es por ello que cada organización requiere distintos factores para un entorno laboral saludable:

- Motivación
- Satisfacción
- Involucramiento
- Actitudes
- Valores
- Cultura Organizacional.
- Estrés
- Conflicto
- Liderazgo

2.2.1.6. Clima laboral en los contextos educativos

Correa (2013), expresa que: «En el contexto educacional, frecuentemente se da cuenta que los individuos que tienen una convivencia en una institución educativa (pasan la mayor parte del tiempo allí) no consiguen comprender los objetivos trazados por alcanzar» (p.31); dicho de otro modo, no se consideran como una organización que debe cumplir una misión y visión, más al contrario consideran un entorno laboral con objetivos e intereses escasos, deteriorando la identidad y el sentido de inclusión a la entidad.

En la actualidad aplicar teorías de gestión dentro de los centros educativos no es un tema planteado ya que no se toma en cuenta para el funcionamiento de estos. Incluso hoy en día hablar acerca de la aplicabilidad de las teorías en gerencia inmersas en las escuelas resulta ser un tema no programado y que no se toma en cuenta para la operatividad habitual de las entidades dedicadas a la educación. «Demasiados directores, coordinadores distritales, docentes y administradores se niegan a inmiscuir estrategias de gestión organizacionales de producción que no sean educativas en esta situación porque es imposible tratar a las entidades escolares como empresas de producción» (p.31).

Especialmente en materia de gestión, es necesario revisar la importancia de la escuela en el entorno laboral para construir liderazgo, y establecer de este modo un sentido de pertenencia con la institución, relaciones interpersonales buenas, adhesión, espíritu para trabajar en equipo, etc.

No obstante, cuando se trata de organizaciones como las entidades dedicadas a la educación superior, no es fácil darse cuenta de la aceptación de la gestión empresarial en los centros educativos, la estructura de estas organizaciones suele ser muy complicada y el papel de cada participante no está claramente definido.

Una visión del rol personal de cada individuo y las consecuencias que traen sus acciones sobre las funciones de los demás, así como perspectivas acerca de cómo demostrar la manera de comportarse de las organizaciones educativas en la comunidad universitaria y el entorno externo circundante.

Inicialmente se optimiza el entorno laboral mediante: «El desarrollo organizacional, mejora de los recursos humanos en cuanto a la forma gestionarlos o mejores talentos con finalidad de incrementar la transparencia, además de concretar y precisar los canales de comunicación respecto a las metas esperadas» (p.32). Seguidamente, optimizar el entorno mediante: «El desarrollo personal y formación especializada basada en la claridad, organizando reuniones efectivas para directivos, coordinadores, profesores, etc. Obviamente, cuál es el objetivo común de la función de una persona para lograr este objetivo» (p.32). Finalmente, desarrollar un sistema personal de gestión donde podamos evaluar las necesidades y carencias de: «Planificar para la capacitación que deberá brindarse hacia los gerentes con el fin de usar el sistema e insistir en que logren comprender su importancia» (p.33).

2.2.1.7. Dimensiones del clima laboral

a) Condiciones laborales

Hace referencia a la combinación del vínculo de un individuo con su entorno físico, cultural, social dentro del centro de labor. Las condiciones laborales son la totalidad de bienes y servicios con los que cuenta un colaborador, otorgados por parte del empleador para su correcto desempeño y el cumplimiento de funciones. Estas condiciones además están ligadas a factores que involucran a un colaborador en el ejercicio de sus roles, tales como la remuneración, beneficios, horarios, entre otras. (Organización Internacional del Trabajo, 2004)

b) Comunicación laboral

La comunicación en el ámbito laboral institucional es considerada como una competencia que permite el normal desarrollo y crecimiento de una organización. La comunicación laboral permite que la información se transmita entre todos los miembros de la entidad en sus diferentes niveles. La comunicación dentro de una entidad, institución propicia la solución de conflictos, además de recrear estrategias que reestructuren los procedimientos administrativos o hacer que el rendimiento mejore, así mismo la productividad de la organización. (Canseco & Ojeda, 2016)

c) Compromiso laboral

El compromiso laboral es entendido como un acto en cual un colaborador se identifica con una entidad u organización específica, es decir comprende el grado de involucramiento e identificación para con la organización; es factible mencionar además que hace referencia a un compartimiento y comprensión de los propósitos de la organización, esto de parte de todos los que lo integran. El compromiso laboral tiene como característica el hecho de creer y la aprobación de los fines y valores organizacionales de la entidad, la predisposición que muestran los miembros para realizar un esfuerzo notorio en beneficio de la entidad, con lo cual se demuestra su querer de pertenecía a la misma. (Opere, 2017)

d) Supervisión laboral

La supervisión laboral se entiende como un conglomerado de actividades que se realizan para controlar y manejar el esfuerzo, dedicación de los colaboradores, esto con el fin de que cumplan con los roles que les fueron asignados, tal hecho puede ser individual o grupal. Este aspecto es considerado también como un método para un correcto desenvolvimiento y cumplimiento de funciones, la supervisión enfocada en el factor humano posee su sentido en beneficiar el desarrollo competencial de los colaboradores de una organización a través de la introducción, orientación y el apoyo en el ejercicio de sus labores. Por otro lado, la supervisión hace referencia además al empleo racional de los factores involucrados en el proceso laboral. (Lobato, 2007)

e) Toma de decisiones

El concepto de toma de decisiones involucra de todas maneras a la selección de una alternativa frente a muchas, con el fin de solucionar un problema o aprovechar las oportunidades que se vayan a presentar en el contexto en el cual se desempeña una organización. El éxito de una organización está sujeta a la capacidad y a la premura con la que se implanten estrategias, métodos o procedimientos frente a situaciones complejas o simplemente en situaciones que tengan que ver con adaptarse a los cambios que se dan lugar en el contexto, con lo cual la organización podrá mantener un nivel competitivo, de manera que llegará a la obtención de sus finalidades y propósitos. (Benavides, 2014)

2.2.2. Imagen institucional

Pérez, Pérez, López, & Caballero (2013), manifiestan que la imagen institucional es: «Lo que el público aprecia de una organización. No es solo lo que opina un individuo o un grupo, sino lo que se desprende de un colectivo» (p.21).

Pereira & Flores (2010) mencionan que: «Las organizaciones poseen un perfil que las reconoce y las define ante el dictamen estatal, y forma su calidad. Todo perfil tiene una carga calificativa entre ser buena, mala y regular» (p.48).

De acuerdo con Clow & Baack (2010), el perfil de la organización se basa en: «Las impresiones que recibe la organización en conjunto. La difusión, el fomento para los usuarios y otras acciones de mercadeo perturban las apreciaciones de los usuarios de la organización» (p.25).

De acuerdo con Lerma & Márquez (2010), la imagen institucional es: «La impresión que proyecta la organización o institución entre sus diferentes públicos, ya sea que corresponda o no a lo que quiere proyectar» (p.21). Para que la organización promueva una imagen adecuada, debe comprender su realidad y la percepción que tiene el público de esta, luego tendrá que desarrollar un plan y estrategias y los transformara en acciones de comunicación y relaciones públicas, a las que posteriormente va a monitorear y evaluar constantemente los resultados.

Sastre (2009), define la imagen institucional como: «Percepción general que los compradores tienen de una determinada organización de cualquier ejemplar que se configura por el conjunto de signos externamente que definen a esta, como la marca, el logotipo, colores, música e incluso, hombres representativos de la entidad» (p.127).

Ibáñez (2002), define la imagen de la institución como características con la capacidad de obtener seguridad en el público. «El perfil requiere, tener sustento en actitudes de acciones puntualizadas, concretas e integrales; en términos y comportamientos coincidentes y que se apoyen correspondientemente. Los

individuos, como las entidades, deben operar siempre plenamente conscientes del deber que tienen con los demás» (p.28).

De acuerdo con Pintado & Sánchez (2013), es el concepto psicológico que el público interesado y la sociedad suelen tener sobre la organización, los respectivos productos que posee, sus directivos, sistemas de gestión, etc.

En la actualidad, la imagen institucional es uno de los factores más esenciales que las entidades utilizan para que el público sepa quiénes son, qué hacen y en qué se diferencian de la competencia.

2.2.2.1. Importancia de la imagen institucional

Sánchez & Pintado (2009), señalan lo complicado que es definir cuál es la imagen de una organización, porque todo el entorno de una organización o de un producto se refiere a su imagen; es decir, esta tiene que definir su estructura interna para que comuniquen los aspectos beneficiosos al público para así componer una imagen sólida y buena.

Al respecto, Tuñez (2012), afirma que la imagen institucional es importante ya que es la manera de cómo la organización es percibida por el público.

Para Cees (1997), una imagen institucional establecida de forma adecuada motiva a que los productos y servicios se vendan, también es esencial para el logro de continuidad y éxito estratégico. Ya no es exclusividad del marketing, sino una herramienta estratégica para la alta dirección. Una imagen institucional sólida propicia la jurisdicción de la organización, es el soporte del éxito y prosperidad. De la misma manera puede crear más valor emocional para la organización y conseguir la garantía de que respecto a sus competidores esté un paso por delante. Una imagen institucional sólida y la competitividad son dignas de confianza.

Para Capritotti (2013), hoy en día una problemática sustancial es que enfrentamos que las personas no tienen memoria lo suficientemente buena o la capacidad para retener y recordar los productos o servicios prometidos por la organización en su

totalidad, y la diferenciación existente de los productos o servicios se vuelve cada vez más difícil. Por tanto, la imagen institucional es de fundamental importancia, es decir, crear valor para la organización y construir los activos intangibles estratégicos de esta, pues si una organización logra elaborar una imagen en su público, le permitirá:

- Un lugar en la mente del público
- Facilitar la diferenciación de las instituciones competidoras

2.2.2.2. Elementos de la imagen institucional

De acuerdo con Clow & Baack (2010), la imagen de la organización se constituye por elementos tangibles e intangibles, si estos elementos se emplean correctamente ayudara a consolidar la imagen que se desea proyectar, de manera que se puede ganar la confianza de los usuarios. Entre los elementos tenemos:

Tabla 1
Elementos de la imagen institucional

Elementos tangibles	Elementos intangibles
<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios vendidos. • Tiendas al detalle o al por menor donde se vende el producto. • Fábricas en las que se produce el producto. • Publicidad, promoción y otras formas de comunicación. • Nombre y logotipo corporativos. • Empaques y etiquetas. • Empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas institucionales, de personal y ambientales. • Ideales y creencias del personal institucional. • Cultura del país y localización de la organización. • Informes de los medios

Fuente: Clow & Baack (2010).

2.2.2.3. Construcción de la imagen institucional

Pérez, Pérez, López, & Caballero (2013), mencionan que las personas crear la imagen de una organización según como perciben la información:

- La propia organización: Emisión voluntaria o involuntaria.
- Competencia: La información proporcionada por la competencia afecta la imagen de sí misma.
- El entorno: Incluye cualquier información relacionada con la organización o industria, que suele llegar a las partes relevantes a través de los medios de comunicación, amigos y conocidos.

Clow & Baack (2010), señalan que: «En cada una de las industrias, la imagen adecuada manda un mensaje transparente respecto de la exclusiva naturaleza de la organización sus correspondientes productos. Una imagen energética simboliza de manera precisa lo que vende la organización» (p.30).

2.2.2.4. La imagen visual institucional

Pérez, Perez, López, & Caballero (2013), afirman que se basa en emplear el branding dentro de la organización. Las bases de la imagen visual de la institución son:

- Marca comercial: es la parte escrita del identificador de marca.
- Símbolo o anagrama; es la representación gráfica de la marca
- Colores institucionales; se especifica la composición de colores.
- Tipografía; determina la fuente utilizada.
- Relación figura-fondo; la relación del logo y los colores de fondo.
- Aplicaciones; aplicación del logo en diversos materiales y soportes.

2.2.2.5. Promoción de la imagen institucional

De acuerdo con Clow & Baack (2010), debe estar direccionada al público.

Una imagen ideal es esencial para que una organización sea exitosa. Para conseguir la mejora de la imagen anhelada, el equipo de marketing de forma íntegra debe comprender primero la naturaleza de la imagen en vigencia de la organización. Al decidir qué imagen transmitir, los especialistas en marketing deben recordar cuatro cosas:

- Se debe de transmitir una imagen donde se represente los bienes y servicios ofrecidos.
- Se recomienda potencializar la imagen establecida que implantar una nueva.
- Cuando una imagen ya está implantada y conocida es casi imposible cambiarlo por otra, muchas veces no es factible variar por una nueva.
- Los comentarios negativos, las opiniones de los periódicos, pueden destruir de manera rápida la imagen establecida.

Para alcanzar una mejor reputación y llegar al posicionamiento de una imagen organizacional, debemos tomar en cuenta la percepción del usuario y que la imagen vaya acorde a lo ofrecido por la organización respecto al producto o servicio. El posicionamiento de una organización está ligado a la calidad del producto, precio, distribución, packaging, imágenes y otros.

2.2.2.6. Ventajas de una imagen institucional

Losada (2002), llegó a la conclusión que, una buena imagen organizacional tiene ventaja para la organización, debido a lo siguiente:

- Brinda información concisa y admite que todas las impresiones obtenidas sean agregadas de manera simplificada, facilitando así el procesamiento de lo que se quiere ofrecer.
- Ayuda a obtener una diferenciación frente a los competidores en el mercado.
- Debido a la creciente comprensión de las instituciones universitarias, tiene una mayor ventaja competitiva.
- Creciente negociación con socios, ya que estos sean los que aportaran capital.

- Los empleados se enorgullecen de establecer una imagen positiva en la organización, especialmente cuando la imagen incluye tanto al público interno como al externo.
- En situaciones de crisis, cuando las organizaciones muestren una imagen institucional más óptima, el público objetivo reaccionará de manera más positiva.
- La notoriedad de las instituciones universitarias en un mercado cargado

2.2.2.7. Perspectivas de la imagen institucional

De acuerdo con Sánchez & Pintado (2009), la imagen tiene que evaluarse mediante tres enfoques:

a) Imagen funcional

- **Imagen estructural (instalaciones):** «En función de su infraestructura e instalaciones, los diferentes públicos externos perciben a la organización, por lo que, en base a esto, la organización puede contactar directamente con la sociedad, usuarios y otros públicos» (p.59).
- **Imagen comercializadora:** «Al realizar transacciones comerciales con consumidores existentes y potenciales o con todas las personas que puedan interferir con el proceso de compra o la lealtad del usuario, la organización los considera una entidad comercial» (p,59); si el comportamiento comercial se utiliza como un aspecto de comunicación, se limitará a las actividades de comunicación (la comunicación desde un punto de vista restringido: la comunicación entendida a modo de la cuarta P del marketing, la Promoción), también debería de considerar que «todo lo que involucra la actividad de marketing es un acto comunicativo (la comunicación vista de manera amplia: Marketing Comunicativo)», esto es: «El marketing comprendido a manera de técnica comunicativa con el mercado, prestando atención a lo manifestado por

los consumidores por medio de investigaciones de mercado que ejecutan, e informando a través de sus diferentes políticas de marketing a los consumidores» (producto, precio, distribución, y por supuesto, promoción). (p.59)

- **Imagen organizativa/ humana (equipo humano):** Se observa por medio de: «Los Sistemas Formales instaurados en la organización. Los Sistemas Organizativos formales son las normas o pautas de conductas establecidas por la Dirección superior de la organización, que permitirán el correcto funcionamiento de la organización» (p.60).
- **Imagen filosófica/ética:** Se materializa a través de la filosofía, la ética y la cultura institucional de la organización. La Filosofía Corporativa de la organización en noción es (su misión, valores y principios corporativos) que el ejecutivo lo plantea con el fin de lograr lo que la organización tiene como propósito. La Filosofía Corporativa tiene un rol esencial, ya que es una pauta para que los empleados sean evaluados. Si dicha filosofía no es lo suficientemente clara y carece de orientación, los colaboradores no podrán obtener una referencia de su desempeño.

b) Imagen afectiva

- **Estima de los colaboradores:** El afecto de los empleados se refleja en el comportamiento de los ejecutivos. En base a esto, podemos decir que la percepción de una imagen buena o mala es según si la organización, produce más o menos, por ello: «Los directivos están obligados a tomar consciencia que sus acciones manifiestan tanto o mucho más que sus palabras, las reglas de la organización, al mismo tiempo que su filosofía y valores» (p.60). la manera de actuar de los ejecutivos manifiesta la forma idónea de manejar los asuntos delante de los empleados.
- **Estima de los proveedores:** Hace referencia a la simpatía de los proveedores, y se manifiesta en el comportamiento de la organización como ente comercial

y está directamente relacionado con el procedimiento de retribuciones a los proveedores, de forma crediticia o al contado; en caso la organización presente un retraso en sus pagos frente a sus colaboradores esto generará una desconfianza, también se debe tomar en cuenta la lealtad hacia los proveedores.

- **Estima de los usuarios:** Se hace visible en los procedimientos internos, de tal modo que la organización tiene el deber de amparar los derechos de los usuarios y cumplir con sus obligaciones, también: «Brindar cursos de capacitación profesional cuando sea necesario; modernizar las herramientas y procesos de producción para llevar a cabo en sitio actividades; obtener financiamiento público y privado, y determinar procedimientos de información, comunicación, colaboración y asociación» (p.61). Todas las organizaciones tienen el deber de responsabilizarse por mantener a sus empleados.

c) Reputación

- **Compromiso social:** Los actos de responsabilidad con la sociedad que manejan la organización, define la reputación que tiene esta frente a la sociedad, de esta manera: «La organización puede reducir el impacto de la reorganización a gran escala en la sociedad y la localidad, comprometiéndose con el empleo local o inclusión social» (p.61).
- **Compromiso medioambiental:** Para ganar buena imagen frente a la sociedad se debe abarcar al medio ambiente de modo que: «La organización debe crear voluntariamente un sistema de gestión ecológica orientado al mantenimiento de la ecología, como reciclar y ahorrar energía, reutilizar materiales, etc.» (p.61).

Para Pérez, Pérez, López, & Caballero (2013), existen dos dimensiones:

- **Identidad objetiva:** Establecida bajo aspectos concretos: estructura organizacional, forma jurídica, historia, los bienes que elabora.
- **Identidad subjetiva:** Conformada por las propiedades que se le interrelacionan, pese a que no son intangibles: amigable, moderna, clásica, ecológica.

Para Keller (2012), existen distintos tipos de organizaciones asociados a la marca:

- **Atributos:** Utilidades comunes de producto. Si este está agrupado con la marca, es factible que haya más conexión con las características inmateriales. Hay dos organizaciones específicas en el perfil de esta que son consistentes con el producto: creadas, son monitoreadas exclusivamente.
- **Personas y relaciones:** Al momento de agrupar la imagen organizacional se expresa la manera peculiar de ser de los colaboradores de la organización. La razón es que las características que tienen los empleados afectarán directa o indirectamente la comprensión de los compradores sobre los productos producidos por la organización o los servicios que ofrece.
- **Valores y programas:** Al agrupar la imagen institucional refleja los programas y valores de la organización, estos no se vinculan de manera directa con los productos que ofrece. En los últimos años, la actividad publicitaria de muchas entidades se ha basado netamente en presentaciones y actividades, que tienen como finalidad ayudar con los problemas del medio ambiente y de responsabilidad social.
- **Credibilidad corporativa:** Es la reputación que una organización se crea dentro del mercado, en otras palabras, es la percepción de los usuarios frente a los servicios o productos que ofrece la organización, es la cualidad que concierne la satisfacción del público en general respecto de sus necesidades.

Guerra & Arends (2009), dan a conocer 5 perspectivas:

- Accesibilidad (entendimiento de las características que tienen relación con el acceso académico, económico, social, geográfico).
- Calidad de servicio (apreciación de los servicios respecto a la página web, internet, aula virtual, atención bibliotecaria, equipamiento audiovisual, comedor universitario).
- Calidad académica (conocimiento con relación a la investigación de nivel académico, programa de estudios, acreditación, especialidades).
- Elementos tangibles (es la impresión que se tiene acerca de la infraestructura de aulas, laboratorios, bibliotecas, auditorio, área deportiva, áreas de descanso).
- Aspectos sociales (se refiere a la comunicación de los profesores con el estudiante, administrativos-estudiantes, actividades extracurriculares).

2.2.2.8. Dimensiones de la imagen institucional

a) Identidad institucional

Hace referencia al conjunto de propiedades o particularidades que configuran el ser institucional. La identidad institucional está ligada estrechamente con el público interno de una organización. Además, esta hace alusión a la visión, misión, propósitos, cultura, normativa, valores, procesos y prácticas institucionales. Es factible mencionar también que la identidad institucional es como la «personalidad de la organización», constituida por factores primordiales como lo es su ética, filosofía e historia. (Capriotti, 2013)

b) Comportamiento corporativo académico

Hace alusión al campo que pretende fijar la manera en cómo influyen las personas, grupos y el contexto en el modo de actuar y la corriente que sigue una organización; además de analizar las personas integrantes de una entidad respecto al comportamiento que demuestran. Por tanto, el comportamiento organizacional en el contexto académico, educativo va más allá que la interrelación de los actores

integrantes, grupos y estructuras de una institución, y de cómo estos puntos inciden en el desarrollo y desempeño de los colaboradores y del funcionamiento institucional en general. (CEUPE, 2021)

c) Personalidad corporativa de gestión

La personalidad corporativa de una organización suele ser el reflejo de sus integrantes, por tanto, por más que se gestione la construcción de una personalidad para la entidad esta será poco eficaz si no es coherente con las personas que están en su dirección y manejo. Por lo cual se puede mencionar que «tomar conocimiento acerca de la personalidad corporativa tiene similitud con comprendernos a nosotros mismos». La personalidad corporativa marca la visión y misión institucional. (Jaén, 2020)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

▪ **Calidad educativa**

Describe la estimación de manera positiva que la sociedad da referente al proceso de formación de las personas en su cultura. Generalmente se considera que son los cinco aspectos de la calidad.

▪ **Capacidad pedagógica**

El profesor extiende sus actividades en diversos campos de la actividad pedagógica, esto requiere que la formación profesional, investigativa y laboral sea adecuada, que toman la integración de competencias profesionales como eje básico de su rendimiento laboral en el desarrollo de los estudiantes según las necesidades sociales.

▪ **Clima laboral**

Es el entendimiento sobre las características que están vinculadas al entorno laboral, admite el diagnóstico que va orientado a prevenir y corregir acciones para mejorar el funcionamiento del procedimiento organizacional. Es el proceso donde se toma en cuenta la percepción de los empleados en relación al ambiente laboral, según los atributos de la organización.

- **Comunicación institucional**

Se trata de un conjunto de procedimientos diseñados con la finalidad de optimizar la comunicación de la corporación con las audiencias internas y externas.

- **Elementos tangibles**

En términos generales, este es un aspecto de la infraestructura física, el equipo, el personal y los materiales.

- **Identidad institucional**

Es el grupo de atributos que un centro educativo asume. Mediante sus actividades normales y la comunicación va produciendo una forma de autorepresentación.

- **Imagen**

Es la silueta, conceptualización y aspecto de un individuo u objeto. Es la forma física o el aspecto, características de una persona o cosa, que se refleja en el pensamiento de las personas con las que está en contacto.

- **Imagen institucional**

Es la representación mental de una organización, es el producto del proceso de información que tiene el público de la organización. Es así como, la imagen corporativa o institucional es la impresión con la que cuenta el público.

- **Motivación**

Es el conjunto intenciones que estimulan a las personas para realizar algunas actividades y dicho comportamiento hasta lograr sus metas propuestas. También, el concepto se relaciona con la voluntad y el interés.

- **Técnicas de comunicación**

Conjunto de disciplinas que involucran diferentes ejes o conjuntos de problemas de comunicación organizacional, por ejemplo, relaciones públicas, publicidad, diseño, etc.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Las condiciones laborales se relacionan directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- b) La comunicación laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- c) El compromiso laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- d) La supervisión laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.
- e) La toma de decisiones se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.

2.5. VARIABLES DE ESTUDIO

Variable 1:

Clima laboral

Dimensiones:

- Condiciones laborales
- Comunicación laboral
- Compromiso laboral
- Supervisión laboral
- Toma de decisiones

Variable 2:

Percepción de la imagen institucional

Dimensiones:

- Identidad institucional
- Comportamiento corporativo académico
- Personalidad corporativa de gestión

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Conceptual	Conceptual operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Clima laboral	Es el ámbito interno de toda organización, el cual comprende distintos elementos tales como la tecnología, las políticas, los objetivos institucionales, las normas internas, actitudes, sistema de valores y diversos tipos de actuación social, las cuales son inducidas o castigadas, lo cual concibe un conjunto de	El clima laboral institucional está en función a las condiciones laborales, la comunicación laboral, el compromiso laboral, la supervisión laboral y la toma de decisiones, centrada en favorecer un clima apropiado para el desarrollo de la jornada laboral.	1. Condiciones laborales	- Infraestructura de la institución - Recursos tecnológicos - Iluminación y ruido	Ninguno Poco Algo Mucho Siempre
			2. Comunicación laboral	- Acceso a la información - Comunicación interna de tareas	Ninguno Poco Algo Mucho Siempre
			3. Compromiso laboral	- Remuneración - Reconocimiento - Motivación	Ninguno Poco Algo Mucho Siempre
			4. Supervisión laboral	- Normas y procedimientos de trabajo - Monitoreo - Acompañamiento	Ninguno Poco Algo Mucho Siempre
			5. Toma de decisiones	- Idoneidad al analizar el problema	Ninguno Poco Algo

	percepciones que son compartidos entre los miembros que se desempeñan en la entidad. (Gómez & Calderon, 2016, pp. 6-8)			<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad resolutive de problemas - Valoración de consecuencias de la decisión 	Mucho Siempre
Imagen institucional	Capriotti (2013) citado por Díaz, Núñez, & Cáceres (2018), señala que la imagen institucional es un activo intangible estratégico, creando una imagen en las personas usuarias o clientes, de tal forma ocupará un espacio en su mente, es decir, que la organización a través de la imagen corporativa puede indicar que « <i>existe</i> ». La zona ocupada en la psique de las personas es la imagen de la organización, respecto a bienes o prestaciones que se ofertan. (p. 179)	La zona ocupada en la psique de los individuos viene a conformar la imagen institucional del colegio, el cual está dado por la identidad institucionales, el accionar corporativo académico y la personalidad corporativa de gestión.	1. Identidad institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento social de la institución. - Reputación y posicionamiento de la institución. - Percepción de la capacidad de aminorar riesgos. 	Ordinal
			2. Comportamiento corporativo académico	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con el proyecto educativo institucional. - Valores éticos y profesionales de la institución. - Imagen exterior del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. 	Ordinal
			3. Personalidad corporativa de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Relación entre la plana jerárquica y docentes. - Reputación de la alta dirección de la institución. - Calidad laboral en la institución. 	Ordinal

Fuente: Adaptación en base a la revisión del estudio realizado por Gómez & Calderón (2016) en relación con el clima laboral y en el caso de la imagen institucional a Díaz, Núñez, & Cáceres (2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

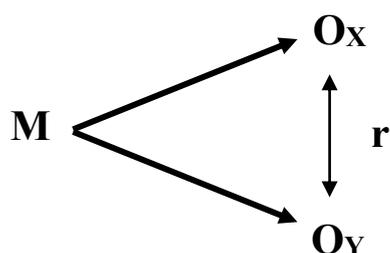
La investigación se considera dentro de la clasificación de la «*investigación básica, pura o fundamental*»; debido a que el propósito del estudio busca determinar la incidencia de las variables clima laboral e imagen institucional, lo cual no contempla la manipulación de la variable, sino que se fundamenta en la medición de ambas, fundamentado en la curiosidad científica, es decir la manera en cómo ocurren los hechos en la vida real, lo cual permitirá el descubrimiento de nuevos conocimientos. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014, pp.90-91)

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Considerando que la tipificación del estudio, siendo esta «*básica*», de acuerdo a Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014), el nivel investigativo corresponde al «*descriptivo*», debido a que se describió las dimensiones, aspectos, características o propiedades de las variables, con el fin de verificar la presencia de una relación, lo cual evidencia la incidencia entre las variables de estudio, porque a través de la medición de ambas variables, fue posible establecer relaciones con el propósito de hacer notorio la realidad vigente de la imagen institucional, a través de la incidencia del factor denominado clima laboral. (pp.91-92)

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Debido a que la finalidad del estudio no es realizar una intervención o manipulación de las variables, por tanto, corresponde al «*diseño de investigación correlacional*» de tal manera que se estableció el nivel de relación o asociación entre las variables de estudio; por cuanto se hace uso de los métodos estadísticos para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis. Como se ha mencionado en la tipificación del estudio de Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014, pp.342-343); para lo cual se tiene el siguiente diagrama:



Donde:

M : Es la muestra representativa de la población en estudio.

O_X : Medición de la variable clima laboral

O_Y : Medición de la variable imagen institucional

r : Análisis de la relación entre las variables O₁ y O₂.

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Lo conformo la I.E. Mx. Fortunato Luciano Herrera, Cusco, específicamente el personal jerárquico, docentes y padres de familia.

3.4.1. Criterios de inclusión

- Docentes y personal jerárquico que laboraron durante el año escolar 2019.
- Padres de familia integrantes de la Asociación de Padres de Familia.

3.4.2. Criterios de exclusión

- Docentes y personal jerárquico que se incorporaron a la institución en el segundo o tercer trimestre.
- Docentes y personal jerárquico que por motivos de salud o personales no pudieron estar presentes durante el trabajo de campo.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Lo conformaron personal jerárquico, docentes y la Asociación de la Padres de Familia (APAFA) de la Institución Educativa objeto de estudio, quienes suman en total 81, y caracterizados de la siguiente manera:

Caracterización	Cantidad	Porcentaje
Personal jerárquico	14	17,3%
Docentes	50	61,7%
Asociación de Padres de Familia (APAFA)*	17	21,0%
Total	81	100,0%

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal de la Institución Educativa.

Nota: Se incluye a los representantes de cada comité de aula, de acuerdo a los órganos de participación de acuerdo a Ley 28628.

3.5.2. Muestra

De acuerdo a lo indicado en el tipo y diseño de la investigación, el cual se circunscribe en el «*enfoque cuantitativo*», en tal circunstancia el tipo de muestreo, fue considerando la mayor cantidad de sujetos en el estudio, de ser posible a todos, por tanto, se hizo uso del muestreo no probabilístico, el cual no utiliza el cálculo de probabilidades y tampoco la ley del azar, seleccionándose de esta manera el «*muestro no probabilístico por cuotas*» debido a que los sujetos de estudio fueron conformados en tres grupos: personal jerárquico, docentes y padres de familia, quienes a criterio de la investigadora, fueron seleccionados en su totalidad, para

evitar los sesgos de los datos, del cual es muy propenso este tipo de muestreos. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pp. 253-254)

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica y los instrumentos hacen referencia procedimientos y herramientas a través del cual se recolectaron los datos necesarios para contrastar las hipótesis planteadas.

3.6.1. Técnica

La técnica empleada fue la «*encuesta*» misma que está compuesta por un conjunto de reactivos, ítems o preguntas, y estas a su vez responden a los indicadores de cada variable, para hacer posible su medición y posterior análisis estadístico. En estudio se hizo uso de esta técnica para medir las variables clima laboral e imagen institucional. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, p.211)

3.6.2. Instrumentos

El instrumento empleado fue el «*cuestionario*», misma que responde a la técnica empleada; el instrumento se fundamenta en la formulación de un grupo sistemático de interrogantes plasmadas en un documento, el cual responde al propósito de la investigación, de tal forma busca obtener datos de las dimensiones con el propósito de cuantificar las variables. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pp.211-212)

En resumen, seguidamente se muestra las técnicas e instrumentos empleados:

Variable (s)	Técnica (s)	Instrumento (s)
Clima laboral	Encuesta	<i>Cuestionario de clima laboral.</i>
Imagen institucional	Encuesta	<i>Cuestionario de imagen institucional.</i>

3.6.3. Fiabilidad de los instrumentos de investigación

El índice de confiabilidad para Ruíz (2013), es aquel valor que se encuentra entre 0 y 1, donde si el valor es próximo a la unidad se considera fiable al instrumento, a través de cuantificaciones consistentes y estables; de lo contrario, si el valor está por debajo de 0,8 se evidencia una variabilidad heterogénea en el instrumento y sus ítems y puede conducir a conclusiones erróneas.

Ruíz (2013), considera los siguientes rangos de fiabilidad para la aceptación del instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

De los resultados del programa estadístico IBM SPSS, se tiene:

- **Para la variable clima laboral**

Resumen de procesamiento de casos			
	Muestra	Porcentaje	
	Válido	81	100,0
Casos	Excluido ^a	0	0,0
	Total	81	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,913	20

El valor de alfa de Cronbach es 0,913 de manera que se encuentra en el rango de (0,81 a 1,00) lo cual indica que la percepción de imagen institucional es altamente confiable. (pp. 99-100)

- **Para la variable imagen institucional**

Resumen de procesamiento de casos			
		Muestra	Porcentaje
	Válido	81	100,0
Casos	Excluido ^a	0	0,0
	Total	81	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,927	20

El valor de alfa de Cronbach es 0,927 de manera que se encuentra en el rango de (0,81 a 1,00) lo cual indica que la percepción de imagen institucional es altamente confiable. (pp. 99-100)

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos consiste en un proceso de operaciones estadísticas como: la revisión crítica, depuración, ordenación, clasificación, tabulación y graficación de datos, por tal motivo el estudio desarrollo cada uno de los casos mencionados, con el fin de lograr los fines del estudio y así demostrar la aceptación de las hipótesis (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014), en el desarrollo del presente estudio se consideró las siguientes técnicas de procesamientos y análisis de datos:

a) **Revisión crítica de la información**

Consisten en tres pasos básicos:

- Se revisó todos los instrumentos aplicados, considerando por lo menos un porcentaje adecuado del 90%, el cual garantizó la confiabilidad de los datos.
- Se ha verificado que las contestaciones en su totalidad estén registradas.
- Se depuro los cuestionarios que contenían contestaciones viciados o incongruentes.

b) Ordenamiento de los datos

Se ordenó los datos, de acuerdo con el número de encuestados, considerando una codificación a cada cuestionario.

c) Clasificación de los datos

Se organizó los datos, formando clases o conjuntos, con el propósito de estructurar una tabla de frecuencias manejable.

d) Procesamiento y análisis de los datos

- **Análisis descriptivo**

Se realizó el análisis respectivo y su presentación en tablas de frecuencia.

- **Análisis inferencial**

Se realizó el análisis inferencial, empelando para su presentación las tablas de contingencia y el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson. (pp.255-256)

Johnson & Kuby (2008), indican que el Chi cuadrado fue creado por Karl Pearson en 1900, denotada por χ^2 , es un proceso de inferencia para fijar la independencia o dependencia de dos variables por medio de la distribución de las frecuencias observadas y esperadas, conseguidos por medio de recuento de frecuencias de cada categoría de las variables en estudio. (pp.618-619)

Para el análisis inferencial se realizó mediante el estadígrafo Chi cuadrado Pearson, lo cual se fija por la siguiente expresión:

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(o_j - e_j)^2}{e_j}$$

Donde:

e_j : Frecuencia esperada.

o_j : Frecuencia observada.

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado.

El procedimiento a seguir para este tipo de pruebas de hipótesis, de acuerdo con Fisher (1949), son:

1. Prueba de hipótesis.

H_0 : El clima laboral no se relaciona con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa.

H_1 : El clima laboral se relaciona con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa

2. Nivel de significancia.

Se emplea un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5\%$, que es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

3. Regla de decisión.

Se dio a través de la lectura del valor P, se comparó el resultado de la probabilidad del valor de error o significancia asintótica, con el nivel de significancia del $5\% = 0,05$; de tal forma se tiene que:

Se acepta H_0 si el valor $P > 5\%$ y se rechaza H_1 .

Se acepta H_1 su el valor $P < 5\%$ y se rechaza H_0 .

Donde las hipótesis matemáticas a ser evaluadas fueron:

H_0 : El clima laboral y la imagen institucional son independientes.

H_1 : El clima laboral y la imagen institucional son dependientes.

e) Graficación de los datos

Consistió en graficar las figuras respectivas de acuerdo los resultados del programa estadístico IBM SPSS, mediante gráficos de barras.

f) Baremos de las variables en estudio

Los baremos están diseñados para hacer más comprensibles los resultados del trabajo de campo.

- Baremos de la variable clima laboral

Tabla 2

Baremos del clima laboral en la Institución Educativa Mixta

Variable / Dimensión	Rango	Categorías/ escalas	Descripción
Clima laboral (General total)	25 – 58	Desfavorable	El clima laboral en la Institución Educativa es desfavorable ya que no se hacen uso de diversas formas de comportamiento sociales las cuales son inducidas a través de políticas y objetivos institucionales.
	59 – 92	Moderadamente favorable	El clima laboral en la Institución Educativa es moderadamente favorable ya que sí se hacen uso de diversas formas de comportamiento sociales, pero estas no siempre están direccionadas a las políticas, objetivos y normas institucionales
	93 – 125	Favorable	El clima laboral en la Institución Educativa es favorable ya que sí se hacen uso de diversas formas de comportamiento sociales las cuales son inducidas a través de políticas, objetivos y normas institucionales.
Condiciones laborales	5 – 11	Desfavorable	Las condiciones laborales son desfavorables debido a que la institución no tiene una infraestructura adecuada ni mucho menos recursos tecnológicos que sirvan de soporte en la enseñanza educativa.
	12 – 18	Moderadamente favorable	Las condiciones laborales son moderadamente favorables debido a que la institución sí tiene una infraestructura adecuada y recursos tecnológicos, pero la falta de asesoramiento de estos recursos hace que estos sean deficientes y no les den uso.
	19 – 25	Favorable	Las condiciones laborales son favorables debido a que la institución tiene una infraestructura adecuada y hacen uso de los recursos tecnológicos.
Comunicación laboral	5 – 11	Desfavorable	La comunicación laboral es desfavorable ya que no tienen acceso a la información ni tampoco realizan una comunicación interna de tareas.
	12 – 18	Moderadamente favorable	La comunicación laboral es moderadamente favorable ya que sí tienen acceso a la información, pero no siempre realizan una comunicación interna de tareas.
	19 – 25	Favorable	La comunicación laboral es favorable ya que sí tienen acceso a la información y realizan una comunicación interna de tareas.
Compromiso laboral	5 – 11	Desfavorable	El compromiso laboral es desfavorable ya que no existe motivación dentro de la institución y esto suele ser afectado por la remuneración que

			adquieren y la falta de reconocimiento por labor que cumplen los docentes.
	12 – 18	Moderadamente favorable	El compromiso laboral es moderadamente favorable ya que sí se sienten motivados por el reconocimiento que reciben, pero esto suele ser variable debido a la remuneración que reciben, ya que en muchos casos no les es suficiente.
	19 – 25	Favorable	El compromiso laboral es favorable ya que sí existe motivación dentro de la institución y esto suele ser gracias por la buena remuneración que adquieren y el reconocimiento por la labor que cumplen los docentes.
Supervisión laboral	5 – 11	Desfavorable	La supervisión laboral es desfavorable porque las normas y procedimientos de trabajo son deficientes lo que hace que el monitoreo y acompañamiento en la institución educativa también sea deficiente.
	12 – 18	Moderadamente favorable	La supervisión laboral es moderadamente favorable porque las normas y procedimientos de trabajo son eficientes, pero no siempre se aplican afectando de igual forma al monitoreo y acompañamiento en la institución educativa.
	19 – 25	Favorable	La supervisión laboral es favorable porque las normas y procedimientos de trabajo son eficientes, y están se aplican afectando de igual forma al monitoreo y acompañamiento en la institución educativa.
Toma de decisiones	5 – 11	Desfavorable	La toma de decisiones es desfavorable ya que los involucrados dentro de la institución no tienen la capacidad de analizar y resolver problemas, como también no identifican las consecuencias de sus decisiones.
	12 – 18	Moderadamente favorable	La toma de decisiones es moderadamente favorable ya que los involucrados dentro de la institución sí tienen la capacidad de analizar y resolver problemas, pero no siempre identifican las consecuencias de sus decisiones o no suelen hacerse responsables de ellas.
	19 – 25	Favorable	La toma de decisiones es favorable ya que los involucrados dentro de la institución sí tienen la capacidad de analizar y resolver problemas, como también identifican las consecuencias de sus decisiones, haciéndose responsable de estas.

Fuente: Ministerio de Educación, Escala de Calificación de los Aprendizajes en EBR. Nivel Secundaria.

- Baremación de la variable imagen institucional

Tabla 3

Baremos de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Variable / Dimensión	Rango	Categorías/ escalas	Descripción
Imagen institucional (General total)	24 – 56	Malo	La imagen institucional es mala ya que los involucrados dentro de la institución no se sienten identificados con la institución, por lo que no desarrollan una conducta corporativa.
	57 – 88	Regular	La imagen institucional es regular ya que los involucrados dentro de la institución no se sienten identificados con la institución, por lo que no desarrollan una conducta corporativa.
	89 – 120	Bueno	La imagen institucional es mala ya que los involucrados dentro de la institución no se sienten identificados con la institución, por lo que no desarrollan una conducta corporativa.
Identidad institucional	5 – 11	Malo	La identidad institucional es mala ya que no desarrollan sus labores acordes a los objetivos de la institución educativa y no se permitan diferenciar frente a las otras instituciones.
	12 – 18	Regular	La identidad institucional es regular ya que sí desarrollan sus labores acordes a los objetivos de la institución educativa, pero no siempre las suelen respetar o participar bajo estos lineamientos.
	19 – 25	Bueno	La identidad institucional es regular ya que sí desarrollan sus labores acordes a los objetivos de la institución educativa y las cumplen en sus actividades diarias.
Comportamiento corporativo académico	5 – 11	Malo	El comportamiento corporativo académico es malo porque los involucrados dentro de la institución no toman decisiones de forma grupal, mucho menos generan interacción entre ellos.
	12 – 18	Regular	El comportamiento corporativo académico es regular porque los involucrados dentro de la institución toman decisiones de forma grupal, pero esto no implica en que siempre generen interacción entre ellos lo que impide conocer a cabalidad las habilidades de los individuos.
	19 – 25	Bueno	El comportamiento corporativo académico es bueno porque los involucrados dentro de la institución toman decisiones de forma grupal y generan interacción entre ellos, permitiéndoles conocer sus habilidades de los individuos y actuar de mejor forma con respecto a los objetivos de la institución.
Personalidad corporativa de gestión	5 – 11	Malo	La personalidad corporativa es baja porque las características, peculiaridades y valores de la institución no establecen su manera de ser como entidad y como esta se diferencia a los demás.
	12 – 18	Regular	La personalidad corporativa es regular porque las características, peculiaridades y valores de la

			institución sí establecen su manera de ser como entidad y como esta se diferencia a los demás, pero esto no siempre es practicado dentro de la institución.
	19 – 25	Bueno	La personalidad corporativa es buena porque las características, peculiaridades y valores de la institución sí establecen su manera de ser como entidad y como esta se diferencia a los demás, y que además, estas se practican dentro de la institución.

Fuente: Ministerio de Educación, Escala de Calificación de los Aprendizajes en EBR. Nivel Secundaria.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN

El procesamiento de datos contempló una revisión crítica de los instrumentos de investigación, con el propósito de la consecución de datos valiosos y confiables para luego analizarlas, realizado a través de la evaluación por juicio de expertos y el análisis del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, con un índice mayor al 0,80 que determinó una confiabilidad pertinente de los cuestionarios. Las respuestas de los cuestionarios fueron previamente revisadas para revisar que estén debidamente contestados, es decir, verificando que todas las preguntas o reactivos hayan sido debidamente contestadas.

La información recabada, fueron tamizados a través del programa estadístico IBM SPSS, con la finalidad de hallar datos incongruentes o que generen sesgos, o sospechas de haber sido respondidos de forma incoherente o incongruente: lo cual es parte del control de calidad de la información.

En el caso de los datos descriptivos estos fueron representados en tablas de frecuencia y con sus respectivos gráficos de barras. En el caso del análisis inferencial, no solamente se realizó el análisis estadístico a través el programa IBM SPSS, sino que se recurrió al programa estadístico Minitab para representar de mejor manera la distribución del Chi cuadrado de Pearson, y de esta forma demostrar la aceptación o rechazo de la hipótesis del investigador.

4.2. RESULTADOS POR CADA VARIABLE Y SUS DIMENSIONES

4.2.1. Descriptivos de la variable clima laboral y sus dimensiones

a) Clima laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 4

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable clima laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Clima laboral	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	4	8,0%	2	14,3%	5	29,4%	11	13,6%
Moderadamente favorable	38	76,0%	7	50,0%	8	47,1%	53	65,4%
Favorable	8	16,0%	5	35,7%	4	23,5%	17	21,0%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

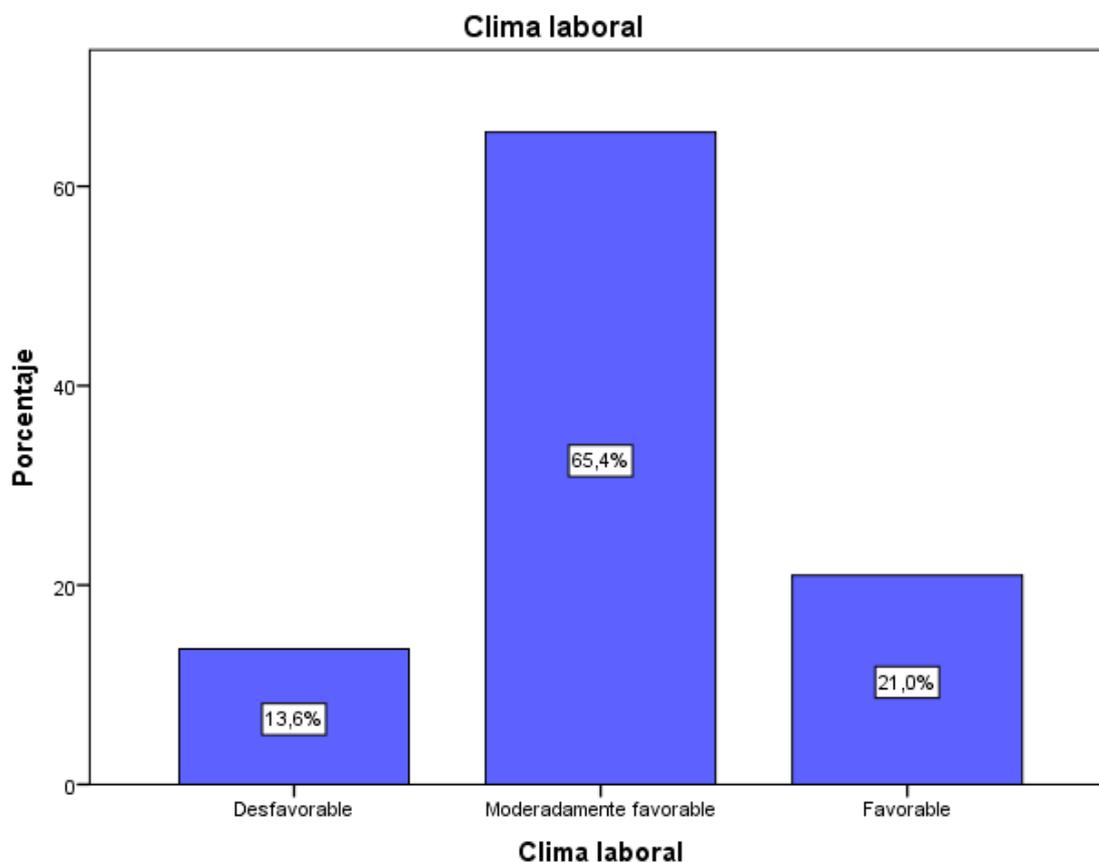


Figura 2. Porcentajes consolidados del clima laboral.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 4 y Figura 2 los resultados obtenidos del cruce entre la variable clima laboral con la ocupación dentro de la I.E. Mixta muestran que mayormente el clima laboral se da en un nivel moderadamente favorable representado por el 65,4%, ubicándose en este nivel un 76,0% de los docentes, 50,0% del personal jerárquico y un 47,1% de la asociación de padres de familia (APAFA); en proporción de 21,0% el clima laboral se da en un nivel favorable, estando en este nivel el 35,7% del personal jerárquico, los miembros de la APAFA en un 23,5% y los docentes en un 16,0%; en un 13,6% el clima laboral se desenvuelve en el nivel desfavorable, con el 29,4% de los miembros de la APAFA, el 14,3% del personal jerárquico y los docentes en un 8,0%.

De tal manera que se demuestra que el clima laboral dentro de la institución educativa es principalmente moderadamente favorable, es decir que el medio interno de la organización que comprende elementos como la tecnología, políticas, objetivos institucionales, normas internas, actitudes, sistema de valores y diversas formas de comportamiento social entre los integrantes que laboran en la institución, como son los docentes, personal jerárquico y los miembros de la APAFA son regularmente adecuados en cuanto a cómo se manifiesta el clima laboral dentro de la institución.

b) Condiciones laborales con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 5

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión condiciones laborales con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Condiciones laborales	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	11	22,0%	2	14,3%	3	17,6%	16	19,8%
Moderadamente favorable	35	70,0%	8	57,1%	8	47,1%	51	63,0%
Favorable	4	8,0%	4	28,6%	6	35,3%	14	17,3%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

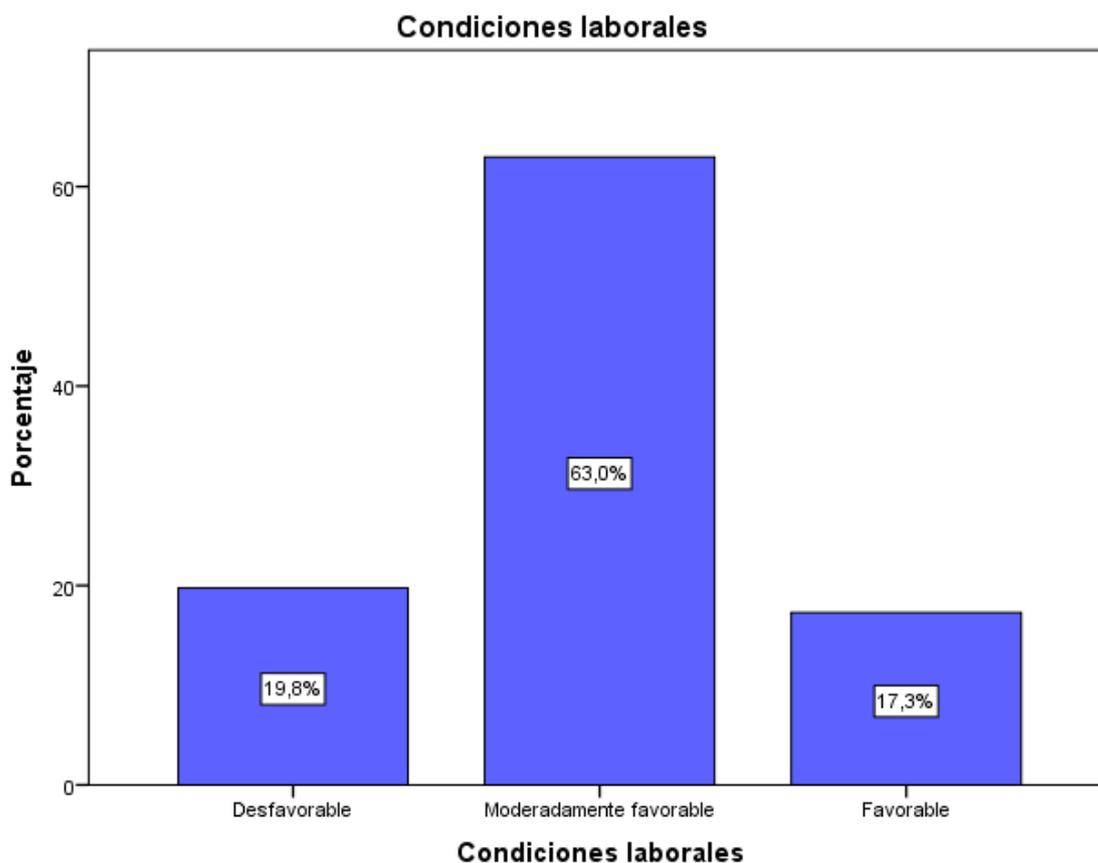


Figura 3. Porcentajes consolidados de las condiciones laborales.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 5 y Figura 3 de los resultados obtenidos del cruce entre la dimensión condiciones laborales con la ocupación dentro de la I.E. Mixta se tiene que las condiciones laborales en su mayoría son moderadamente favorables con un 63,0%, estando en este nivel un 70,0% de los docentes, el personal jerárquico en un 57,1% y los miembros de la APAFA con un 47,1%; en un 19,8% las condiciones laborales dentro de la Institución Educativa son desfavorables, con el 22,0% de los docentes, los miembros de la APAFA en un 17,6% y el personal jerárquico con un 14,3%; con menor proporción de 17,3% las condiciones laborales son favorables, según indican los miembros de la APAFA con un 35,3%, el personal jerárquico en un 28,6% y el 8,0% de los educadores de la IE.

Por lo tanto, las condiciones laborales dentro de la institución educativa mayormente son moderadamente favorables, debido a que la infraestructura de la institución necesita algunas mejoras, en cuanto a los recursos tecnológicos ocasionalmente no son los más

adecuados, existe buena iluminación sin embargo se podría mejorar, además de que a veces se presentan ruidos que no permiten que se dé una excelente condición laboral.

c) Comunicación laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 6

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión comunicación laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Comunicación laboral	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Desfavorable	1	2,0%	0	0,0%	1	5,9%	2	2,5%
Moderadamente favorable	39	78,0%	11	78,6%	8	47,1%	58	71,6%
Favorable	10	20,0%	3	21,4%	8	47,1%	21	25,9%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

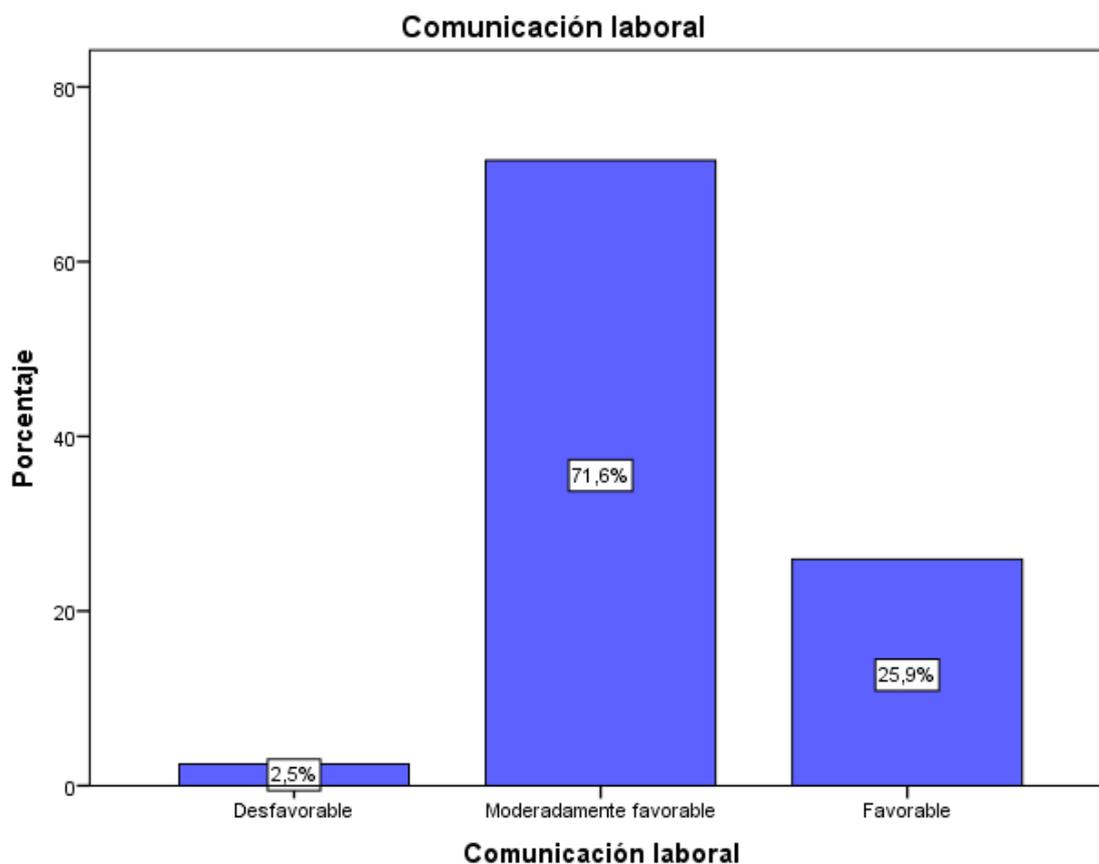


Figura 4. Porcentajes consolidados de la comunicación laboral.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 6 y Figura 4 de los resultados obtenidos del cruce entre la dimensión comunicación laboral con la ocupación dentro de la I.E. Mixta se tiene que para la comunicación laboral mayormente se da en un nivel moderadamente favorable representado por el 71,6%, indicado así por el 78,6% del personal jerárquico, 78,0% de los docentes y un 47,1% de los miembros de la APAFA; en un 25,9% la comunicación laboral se da de forma favorable, con el 47,1% de los miembros de la APAFA, el 21,4% del personal jerárquico y de los docentes un 20,0%; de forma desfavorable la comunicación laboral se da solo en un 2,5%, estando en este nivel un 5,9% de los miembros de la APAFA y 2,0% de los educadores.

Haciéndose evidente que dentro de la institución educativa la comunicación laboral se da en su mayoría de una forma medianamente favorable, es decir que no siempre se da un adecuado acceso a la información, así como la comunicación interna de tareas no siempre se da de manera óptima entre los docentes, personal jerárquico y los miembros del APAFA.

d) Compromiso laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 7

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión compromiso laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Compromiso laboral	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Desfavorable	5	10,0%	2	14,3%	4	23,5%	11	13,6%
Moderadamente favorable	37	74,0%	10	71,4%	3	17,6%	50	61,7%
Favorable	8	16,0%	2	14,3%	10	58,8%	20	24,7%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

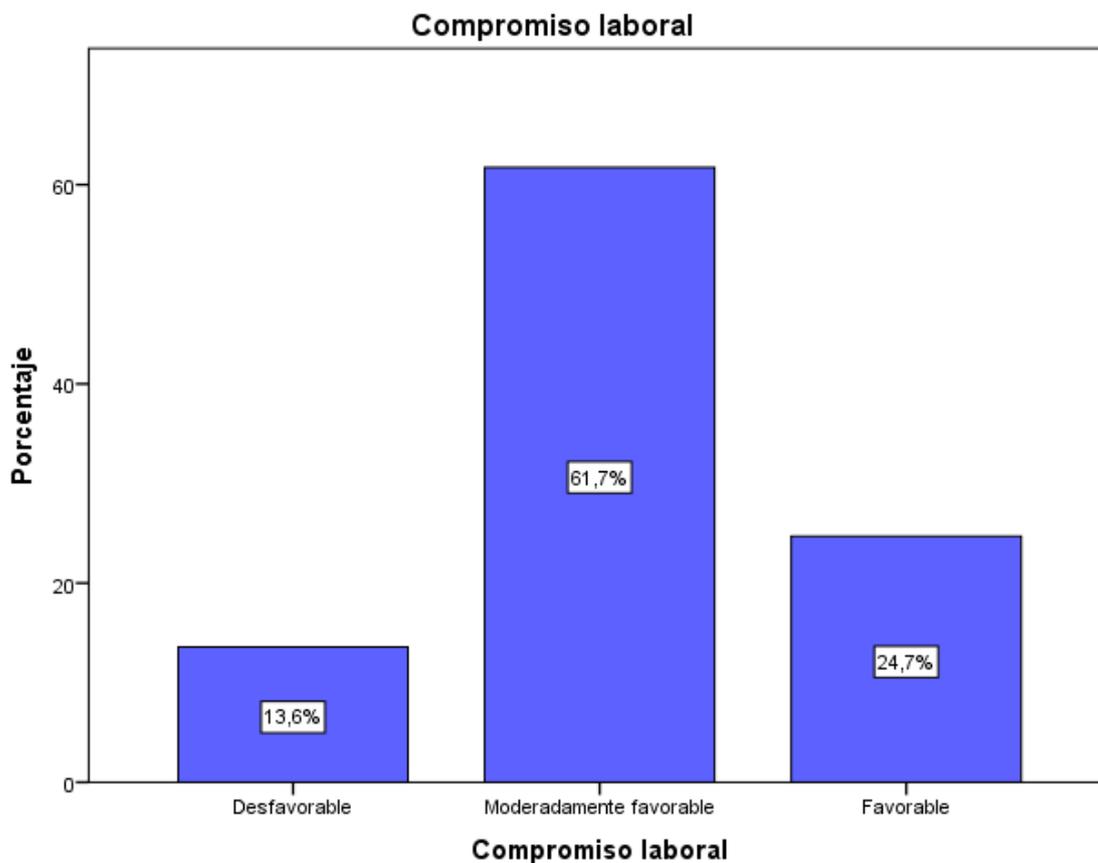


Figura 5. Porcentajes consolidados del compromiso laboral.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 7 y Figura 5 de los resultados obtenidos del cruce entre la dimensión compromiso laboral con la ocupación dentro de la I.E. Mixta se observa que el compromiso laboral mayormente es moderadamente favorable representado por el 61,%, estando en este nivel un 74,0% de los docentes, el 71,4% del personal jerárquico y de los miembros de la APAFA un 17,6%; el compromiso laboral se da en un nivel favorable con un porcentaje de 24,7%, con el 58,8% de los miembros de la APAFA, 16,0% de docentes y el personal jerárquico en un 14,3%; en proporción de 13,6% el compromiso laboral se da en el nivel desfavorable, indicado así por el 23,5% de los miembros de la APAFA, el personal jerárquico en un 14,3% y 10,0% de los educadores.

De tal manera que mayormente dentro de la institución educativa el compromiso laboral se da en el nivel moderadamente favorable, debido a que en ocasiones la remuneración percibida no es la más adecuada, no se dan formas apropiadas de reconocimiento y motivación entre los miembros de la institución educativa.

e) Supervisión laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 8

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión supervisión laboral con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Supervisión laboral	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Desfavorable	4	8,0%	2	14,3%	4	23,5%	10	12,3%
Moderadamente favorable	32	64,0%	5	35,7%	7	41,2%	44	54,3%
Favorable	14	28,0%	7	50,0%	6	35,3%	27	33,3%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

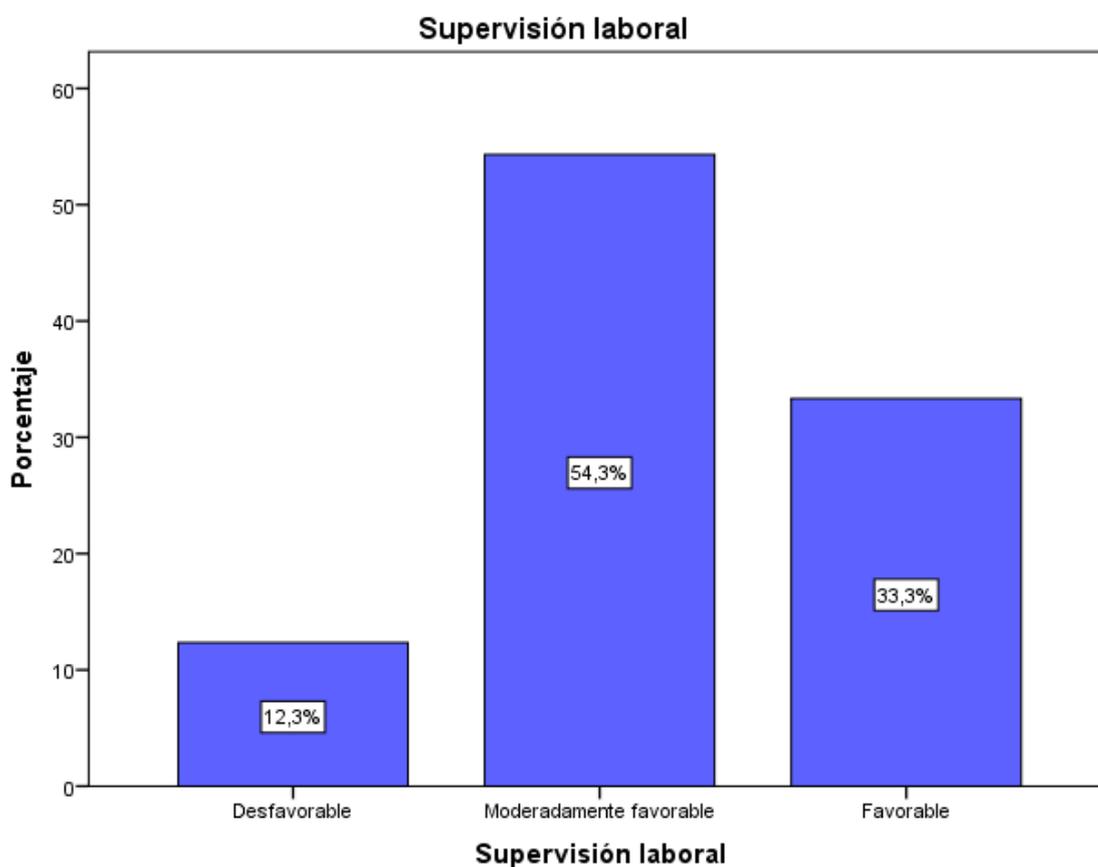


Figura 6. Porcentajes consolidados de la supervisión laboral.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 8 y Figura 6 los resultados obtenidos del cruce entre a dimensión supervisión laboral con la ocupación dentro de la I.E. Mixta muestran que el nivel de supervisión

laboral es principalmente moderadamente favorable con el 54,3%, señalado así por el 64,0% de los docentes, un 41,2% de los miembros de la APAFA y el 35,7% del personal jerárquico; en un 33,3% la supervisión laboral se da de forma favorable, con el 50,0% del personal jerárquico, el 35,3% de los miembros de la APAFA y de los docentes un 28,0%; en forma desfavorable la supervisión laboral se da en un 12,3%, estando un 23,5% de los miembros de la APAFA, un 14,3% del personal jerárquico y de los docentes solo un 8,0%.

Demostrándose así que dentro de la institución educativa mayoritariamente la supervisión laboral se da en un nivel moderadamente favorable, siendo así que las normas y procedimientos de trabajo no se dan siempre como se espera que sea, lo mismo con el monitoreo que es posible mejorarlo y además del acompañamiento.

f) Toma de decisiones con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 9

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión toma de decisiones con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Toma de decisiones	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	5	10,0%	1	7,1%	3	17,6%	9	11,1%
Moderadamente favorable	28	56,0%	8	57,1%	9	52,9%	45	55,6%
Favorable	17	34,0%	5	35,7%	5	29,4%	27	33,3%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

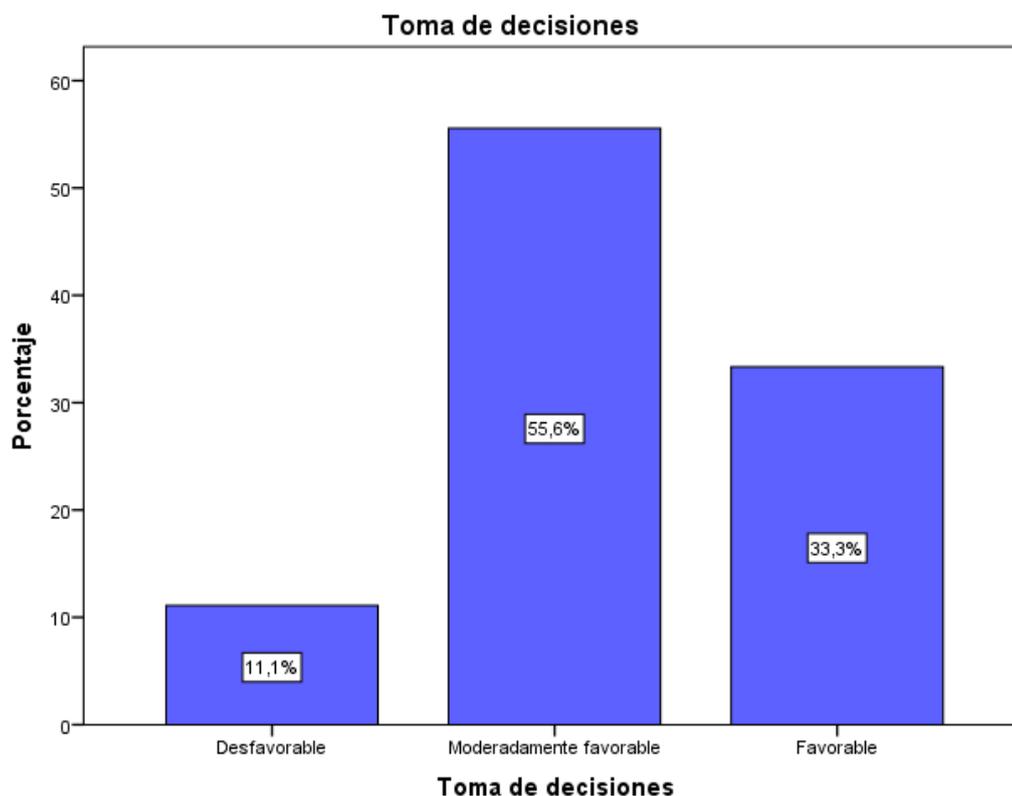


Figura 7. Porcentajes consolidados de la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 9 y Figura 7 los resultados obtenidos del cruce entre la dimensión toma de decisiones con la ocupación dentro de la I.E. Mixta demuestran que la toma de decisiones se da mayormente en un nivel moderadamente favorable representado por el 55,6%, indicado así por el 57,1% del personal jerárquico, 56,0% de los docentes y el 52,9% de los integrantes de la APAFA; en un 33,3% la toma de decisiones es favorable, con el 35,7% del personal jerárquico, los docentes en un 34,0% y un 29,4% de los miembros de la APAFA; solo en un 11,1% la toma de decisiones se da de forma desfavorable, señalado así por el 17,6% de los miembros de la APAFA, el 10,0% de los educadores y solo el 7,1% del personal jerárquico.

Se entiende así que dentro de la institución educativa en su mayoría la toma de decisiones es moderadamente favorable, siendo de esta manera que en ocasiones no se da la debida idoneidad al analizar un problema, así mismo no siempre existe una adecuada capacidad resolutoria de problemas, además de que ocasionalmente no se toma en cuenta como debería ser la valoración de consecuencias de la decisión que se va a tomar o que ya se tomó.

4.2.2. Descriptivos de la variable percepción de la imagen institucional y sus dimensiones

a) Percepción de la imagen institucional con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 10

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la variable percepción de la imagen institucional con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Percepción de la imagen institucional	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)			
	fí	ni%	fí	ni%	fí	ni%	fí	ni%
Malo	4	8,0%	1	7,1%	4	23,5%	9	11,1%
Regular	43	86,0%	8	57,1%	11	64,7%	62	76,5%
Bueno	3	6,0%	5	35,7%	2	11,8%	10	12,3%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

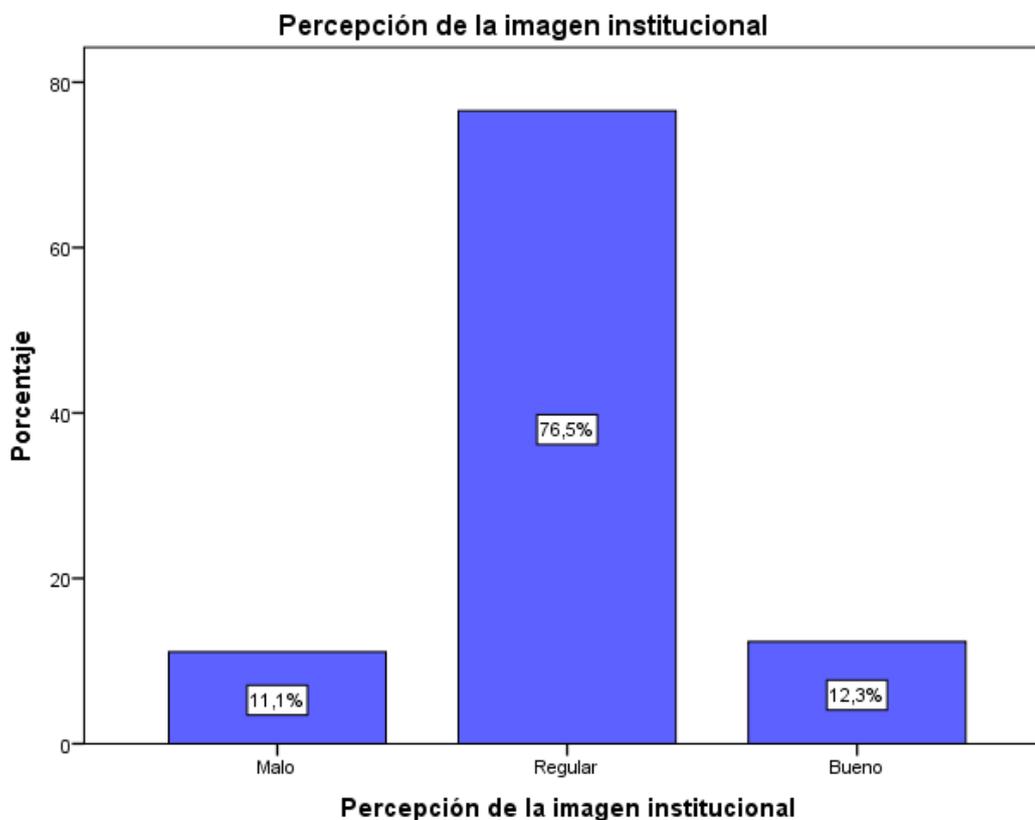


Figura 8. Porcentajes consolidados de la percepción de la imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 8 los resultados obtenidos del cruce entre la variable percepción de la imagen institucional con la ocupación dentro de la I.E. Mx. presentan que la percepción de la imagen institucional es mayormente regular con el 76,5%, señalándolo así un 86,0% de los docentes, 64,7% de los miembros de la APAFA y del personal jerárquico un 57,1%; en proporción de 12,3% la imagen institucional se percibe en el nivel bueno, con el 35,7% del personal jerárquico, un 11,8% de los miembros de la APAFA y tan solo 6,0% de los educadores; la impresión de la imagen institucional en un 11,1% es malo, indicando esto un 23,5% de los miembros de la APAFA, 8,0% de los docentes y del personal jerárquico solo un 7,1%.

Se demuestra así que la imagen institucional de la institución educativa es percibida principalmente en el nivel regular, de tal manera que la imagen creada en las personas usuarias o clientes, de tal manera que ocupa espacio en su mente no se ha desarrollado óptimamente, es decir la imagen que tienen en mente acerca de la institución aún se puede mejorar en cuanto a las prestaciones y productos que oferta la institución.

b) Identidad institucional con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 11

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión identidad institucional con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Identidad institucional	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)			
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%
Malo	5	10,0%	2	14,3%	2	11,8%	9	11,1%
Regular	25	50,0%	7	50,0%	7	41,2%	39	48,1%
Bueno	20	40,0%	5	35,7%	8	47,1%	33	40,7%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

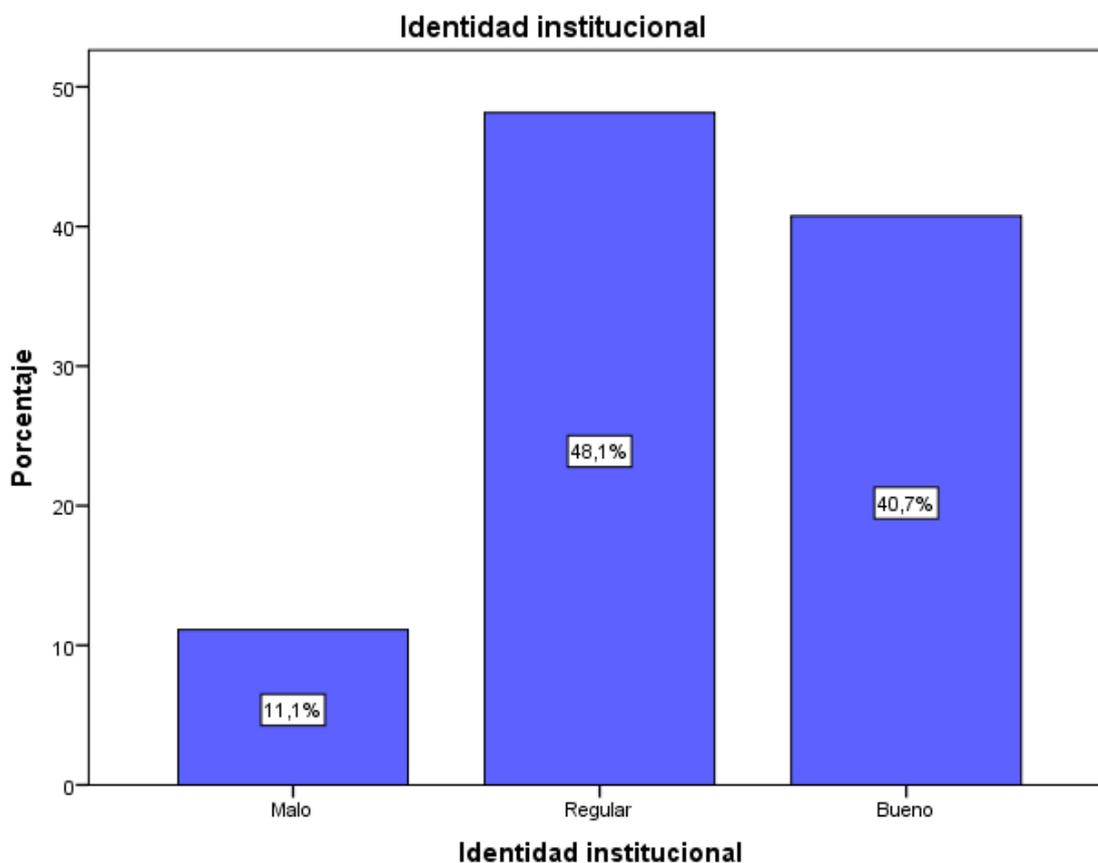


Figura 9. Porcentajes consolidados de la identidad institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 11 y Figura 9 de los resultados conseguidos del cruce entre la dimensión identidad institucional con la ocupación dentro de la I.E. Mixta se tiene que la identidad institucional es mayormente percibida en el nivel regular con el 48,1%, opinando así los docentes y el personal jerárquico en un 50,0% respectivamente y los miembros de la APAFA en un 41,2%; para el nivel bueno la identidad institucional se da en un 40,7%, con el 47,1% de los miembros de la APAFA, los docentes en el 40,0% y el personal jerárquico en un 35,7%; solo en el 11,1% la identidad institucional es mala, señalado así por el 14,3% del personal jerárquico, 11,8% de los miembros de la APAFA y de los docentes un 10,0%.

Teniendo así que la identidad institucional es mayormente regular en la institución educativa, de tal modo que no se ha logrado el mejor reconocimiento social de la institución, la reputación y posicionamiento de la institución no está en el nivel óptimo ya que se perciben situaciones negativas de la institución educativa y no se percibe una buena capacidad de aminorar riesgos.

c) Comportamiento corporativo académico con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 12

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión comportamiento corporativo académico con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Comportamiento corporativo académico	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Malo	8	16,0%	1	7,1%	4	23,5%	13	16,0%
Regular	36	72,0%	7	50,0%	8	47,1%	51	63,0%
Bueno	6	12,0%	6	42,9%	5	29,4%	17	21,0%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

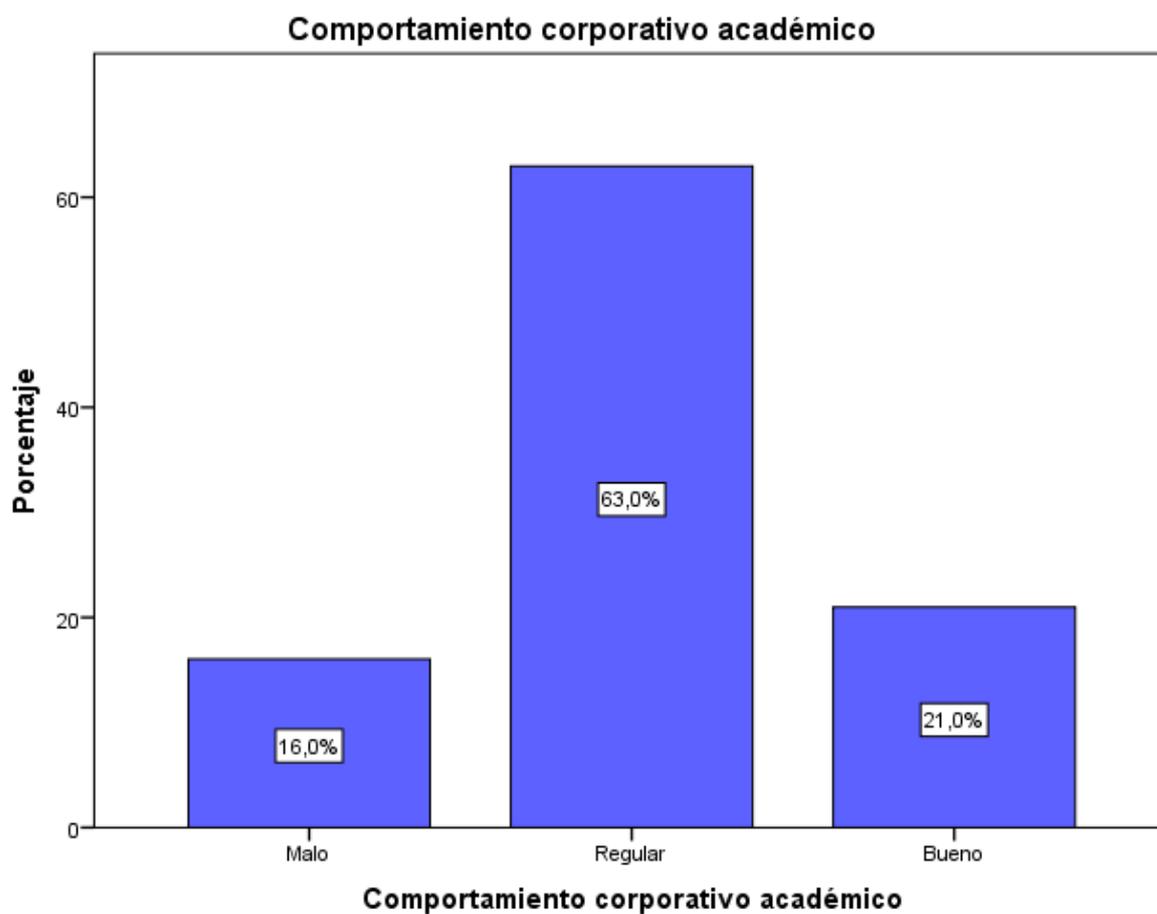


Figura 10. Porcentajes consolidados del comportamiento corporativo académico.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 12 y Figura 10 los resultados obtenidos del cruce entre la dimensión comportamiento corporativo académico con la ocupación dentro de la I.E. Mixta muestran al comportamiento corporativo académico en su mayoría en el nivel regular representado por el 63,0%, indicado así por el 72,0% de los docentes, el personal jerárquico en un 50,0% y los miembros de la APAFA con el 47,1%; en menor proporción se encuentra el nivel bueno con el 21,0%, estando en este nivel un 42,9% del personal jerárquico, los miembros de la APAFA en un 29,4% y los docentes con el 12,0%; el comportamiento corporativo académico se da en el nivel malo en un 16,0% con el 23,5% de los miembros de la APAFA, el 16,0% de los docentes y solo 7,1% del personal jerárquico.

Se demuestra así que el comportamiento corporativo académico principalmente se encuentra en el nivel regular, es decir los docentes, el personal jerárquico y los miembros de la APAFA no están del todo identificados con el proyecto educativo institucional, así como los valores éticos y profesionales de la institución no son adecuados en su totalidad y la imagen exterior del proceso de formación y aprendizaje de los educandos no está bien desarrollada.

d) Personalidad corporativa de gestión con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Tabla 13

Resultados descriptivos obtenidos del cruce entre la dimensión personalidad corporativa de gestión con la ocupación dentro de la Institución Educativa Mixta

Personalidad corporativa de gestión	Ocupación						Total	
	Docentes		Personal jerárquico		Asociación de Padres de Familia (APAFA)		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Malo	3	6,0%	0	0,0%	2	11,8%	5	6,2%
Regular	40	80,0%	11	78,6%	8	47,1%	59	72,8%
Bueno	7	14,0%	3	21,4%	7	41,2%	17	21,0%
Total	50	100,0%	14	100,0%	17	100,0%	81	100,0%

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico IBM SPSS.

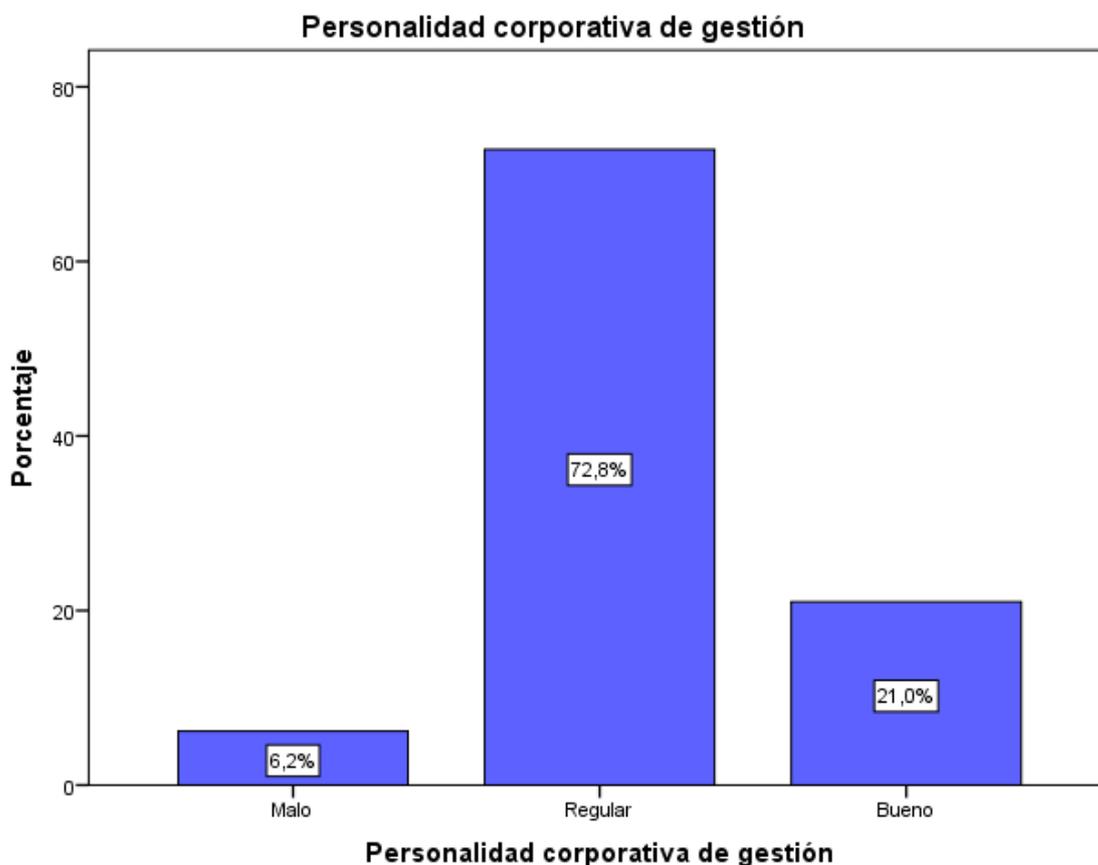


Figura 11. Porcentajes consolidados de la personalidad corporativa de gestión.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 13 y Figura 11 de los resultados obtenidos del cruce entre la dimensión personalidad corporativa de gestión con la ocupación dentro de la I.E. Mixta se nota que la personalidad corporativa de gestión se posiciona mayormente en el nivel regular con el 72,8%, opinando de esta forma el 80,0% de los docentes, 78,6% del personal jerárquico y de los miembros de la APAFA el 47,1%; en proporción de 21,0% la personalidad corporativa de gestión está en el nivel bueno, con el 41,2% de los miembros de la APAFA, del personal jerárquico un 21,4% y el 14,0% de los docentes; para el nivel malo se da solo en un 6,2%, señalado así por el 11,8% de los miembros de la APAFA y 6,0% de los docentes.

En la institución educativa la personalidad corporativa de gestión es mayormente de forma regular, de tal manera que la relación que involucra a la plana jerárquica y los educadores no se da de la forma más apropiada, la reputación que tiene la alta dirección de la institución en ocasiones no es adecuada, además de que la calidad laboral en la institución

está sujeta a posibles mejoras que optimizarían la personalidad corporativa de gestión de la institución.

4.3. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 14

Procesamiento estadístico entre el cruce de clima laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta

Clima laboral	Imagen institucional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	8	9,9%	3	3,7%	0	0,0%	11	13,6%
Moderadamente favorable	1	1,2%	52	64,2%	0	0,0%	53	65,4%
Favorable	0	0,0%	7	8,6%	10	12,3%	17	21,0%
Total	9	11,1%	62	76,5%	10	12,3%	81	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

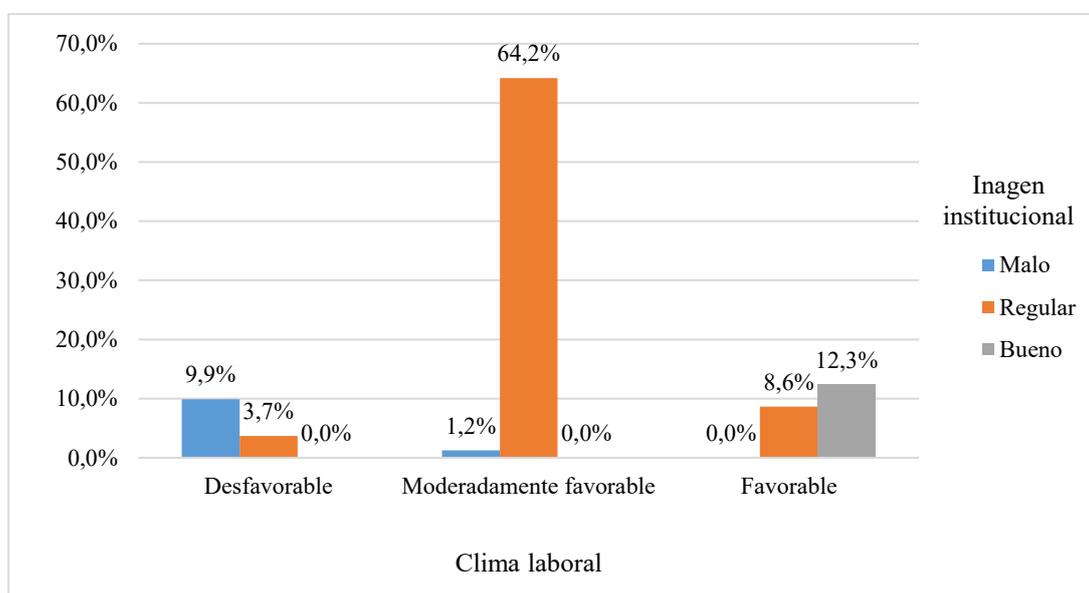


Figura 12. Comparación entre clima laboral e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 14 y Figura 12 los resultados obtenidos evidencian una relación directa entre el clima laboral con la imagen institucional, porque, en la medida que el clima laboral tenga

niveles moderadamente favorables afecta de forma directa a la imagen institucional en el nivel regular en un 64,2%; por otro lado, si el clima laboral es favorable entonces la imagen institucional es buena en un 12,3%. Esto da entender que las condiciones, la comunicación, el compromiso y la supervisión laboral como también la toma de decisiones actúa de forma directa con la imagen institucional.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H₀: El clima laboral NO se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

H₁: El clima laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

B. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadígrafo de contraste

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,669 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	68,687	4	0,000

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,22.

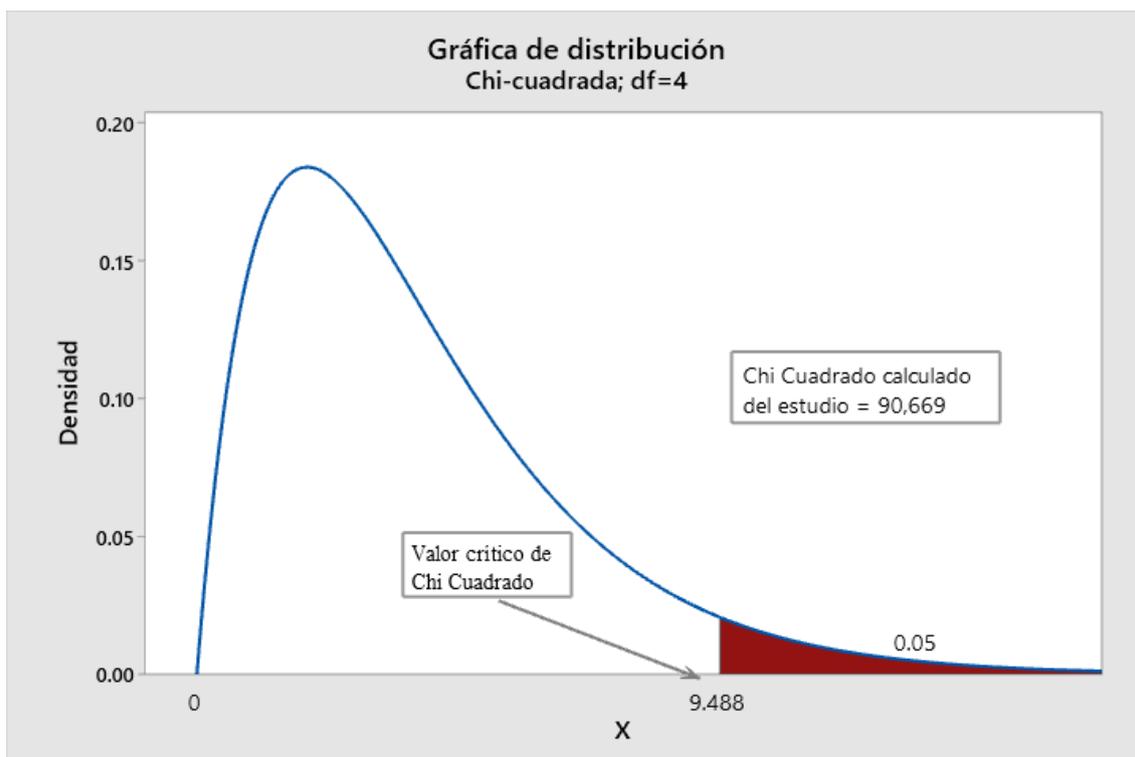


Figura 13. Gráfica de distribución entre clima laboral e imagen institucional.
Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

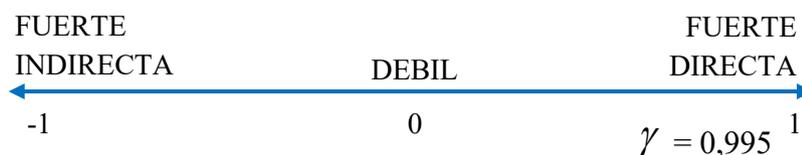
Interpretación:

Se acepta H_1 porque el valor de Chi Cuadrado Crítico es menor al valor del Chi Cuadrado calculado del estudio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : El clima laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta. (p -valor = 0,000 < 0,05)

D. Fuerza de la relación - Gamma



Existe **relación directa** (Gamma = 0,995 = 99,5%) entre el *clima laboral* y la *imagen institucional* en la I.E. Mx. de aplicación Fortunato L. Herrera.

Se fundamenta en el valor positivo de gamma determinando así la fuerza de la relación directa; mientras mejor sea el clima laboral la imagen institucional se desarrollará favorablemente en la I.E.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Condiciones laborales con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Tabla 15

Procesamiento estadístico entre el cruce de las condiciones laborales con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Condiciones laborales	Imagen institucional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	8	9,9%	8	9,9%	0	0,0%	16	19,8%
Moderadamente favorable	1	1,2%	45	55,6%	5	6,2%	51	63,0%
Favorable	0	0,0%	9	11,1%	5	6,2%	14	17,3%
Total	9	11,1%	62	76,5%	10	12,3%	81	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

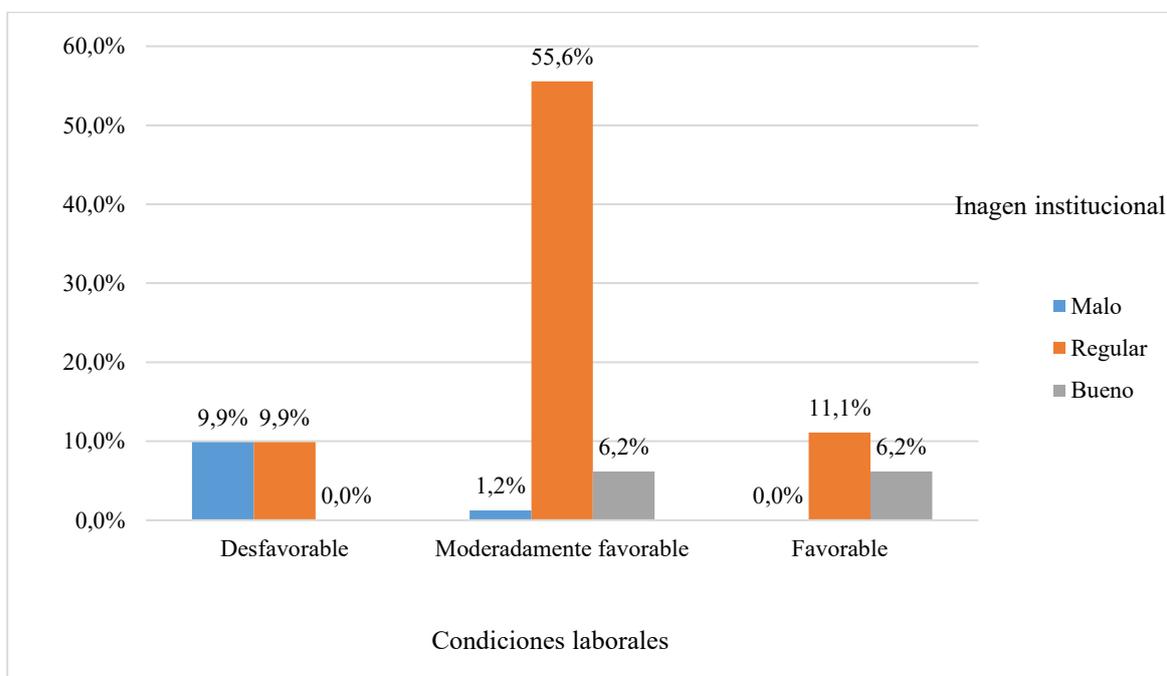


Figura 14. Comparación entre clima laboral e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 15 y Figura 14 los resultados muestran una relación directa entre las condiciones laborales con la imagen institucional, debido a que a medida que las condiciones laborales se dan en niveles moderadamente favorables tiene incidencia de forma directa en la imagen institucional en el nivel regular con un 55,6%; por otro lado, si las condiciones laborales son favorables consecuentemente la imagen institucional es buena en un 6,2%. Esto quiere decir que la infraestructura de la institución, los recursos tecnológicos y la iluminación y el ruido intervienen directamente con la imagen institucional.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H₀: Las condiciones laborales NO se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

H₁: Las condiciones laborales se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

B. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadígrafo de contraste

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,270 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	31,752	4	0,000

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,56.

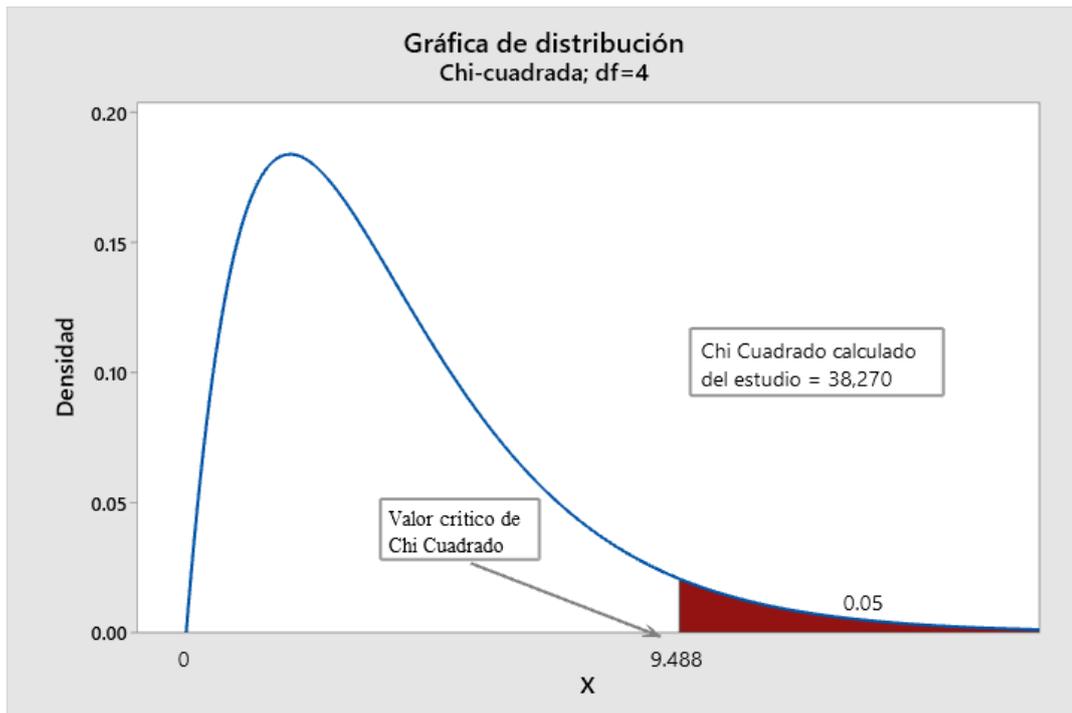


Figura 15. Gráfica de distribución entre las condiciones laborales e imagen institucional.
Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

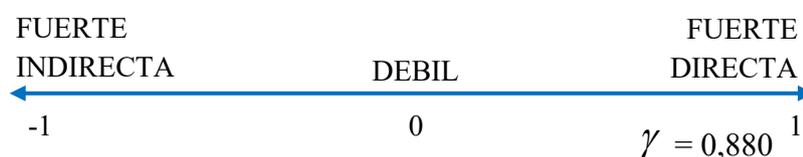
Interpretación:

Se acepta H_1 porque el valor de Chi Cuadrado Crítico es menor al valor del Chi Cuadrado calculado del estudio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : Las condiciones laborales se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta. ($p - valor = 0,000 < 0,05$)

D. Fuerza de la relación - Gamma



Existe **relación directa** (Gamma = 0,880 = 88,0%) entre las *condiciones laborales* y la *imagen institucional* en la I.E. Mx. de aplicación Fortunato L. Herrera.

Se fundamenta en el valor positivo de gamma determinando así la fuerza de la relación directa; mientras mejor sean las condiciones laborales, la imagen institucional se desarrollará favorablemente en la I.E.

b) Comunicación laboral con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Tabla 16

Procesamiento estadístico entre el cruce de comunicación laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta

Comunicación laboral	Imagen institucional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	2	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,5%
Moderadamente favorable	7	8,6%	47	58,0%	4	4,9%	58	71,6%
Favorable	0	0,0%	15	18,5%	6	7,4%	21	25,9%
Total	9	11,1%	62	76,5%	10	12,3%	81	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

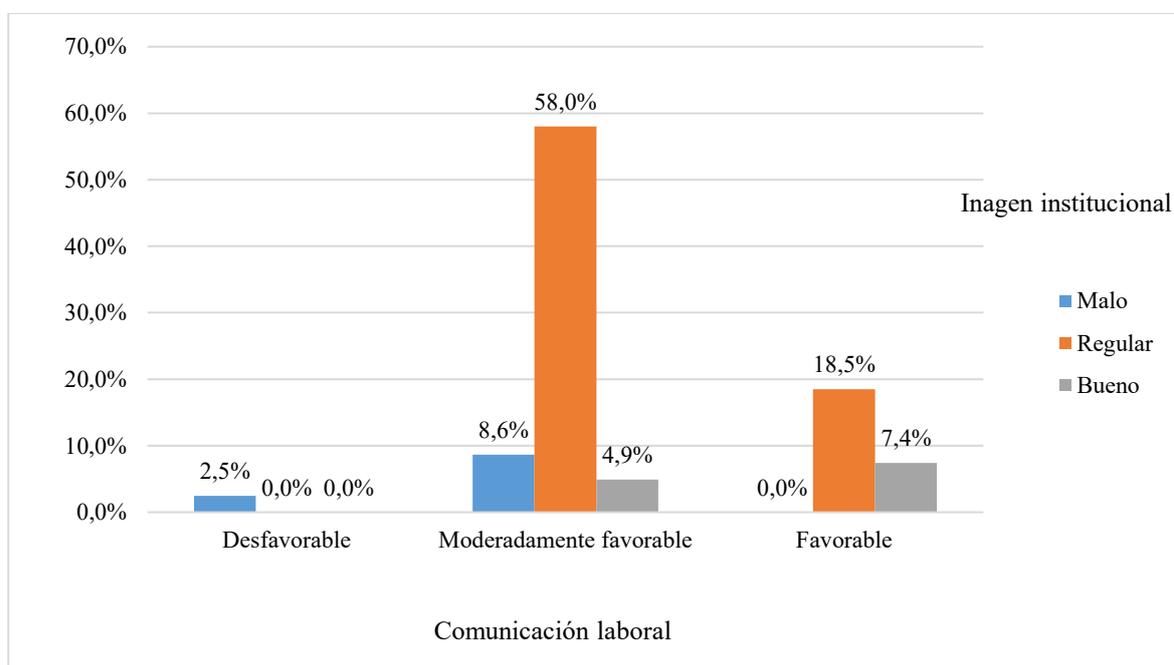


Figura 16. Comparación entre comunicación laboral e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 16 y Figura 16 los resultados obtenidos demuestran una relación directa entre la comunicación laboral con la imagen institucional, porque en la medida en que la comunicación laboral se da en niveles moderadamente favorables afecta en forma directa en la imagen institucional en el nivel regular con un 58,0%; de otro lado, si la comunicación laboral se da en el nivel favorable la imagen institucional se da en el nivel bueno en un 7,4%. De tal manera que el acceso a la información y la comunicación interna de tareas de la comunicación laboral interceden directamente en la imagen institucional.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H₀: La comunicación laboral NO se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

H₁: La comunicación laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

B. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadígrafo de contraste

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,479 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	18,643	4	0,001

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

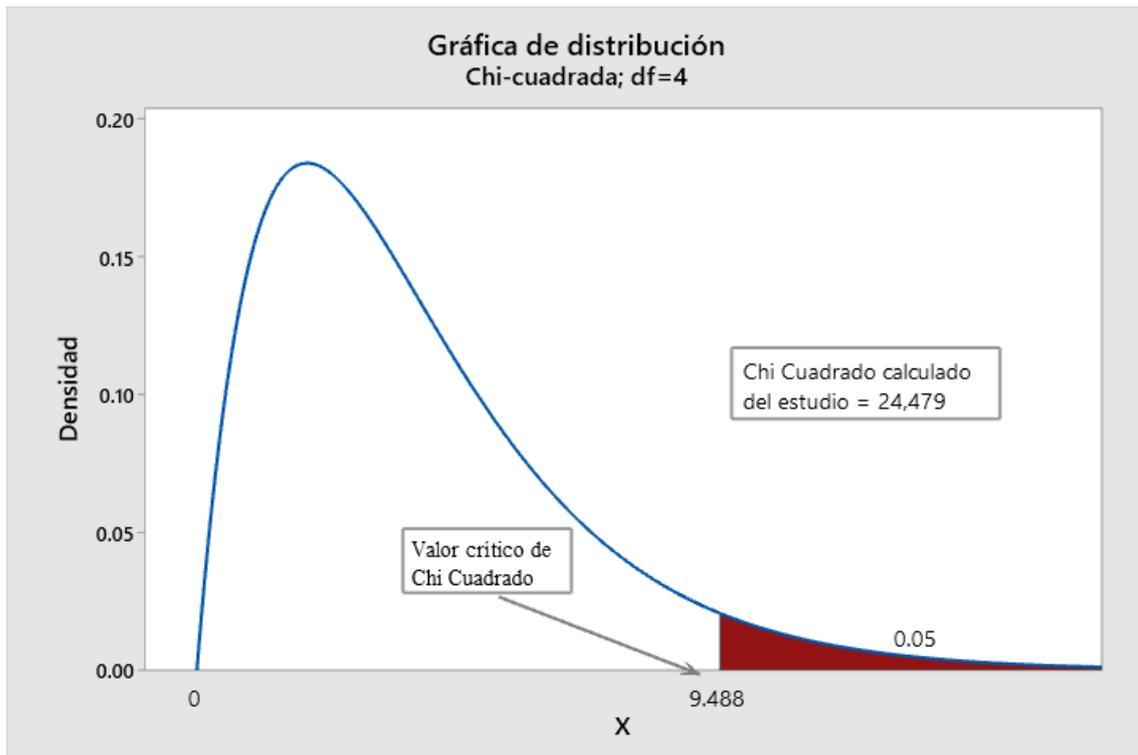


Figura 17. Gráfica de distribución entre comunicación laboral e imagen institucional.
Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

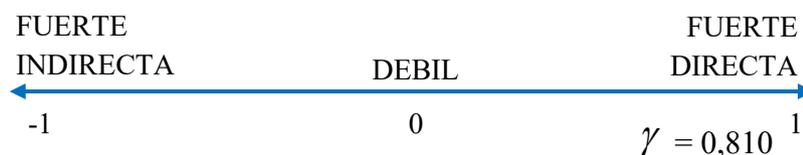
Interpretación:

Se acepta H_1 porque el valor de Chi Cuadrado Crítico es menor al valor del Chi Cuadrado calculado del estudio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : La comunicación laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta. (p -valor = 0,000 < 0,05)

D. Fuerza de la relación - Gamma



Existe **relación directa** (Gamma = 0,810 = 81,0%) entre la *comunicación laboral* y la *imagen institucional* en la I.E. Mx. de aplicación Fortunato L. Herrera.

Se fundamenta en el valor positivo de gamma determinando así la fuerza de la relación directa; mientras mejor sea la comunicación laboral, la imagen institucional se desarrollará favorablemente en la I.E.

c) Compromiso laboral con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Tabla 17

Procesamiento estadístico entre el cruce de compromiso laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta

Compromiso laboral	Imagen institucional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	7	8,6%	4	4,9%	0	0,0%	11	13,6%
Moderadamente favorable	2	2,5%	42	51,9%	6	7,4%	50	61,7%
Favorable	0	0,0%	16	19,8%	4	4,9%	20	24,7%
Total	9	11,1%	62	76,5%	10	12,3%	81	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

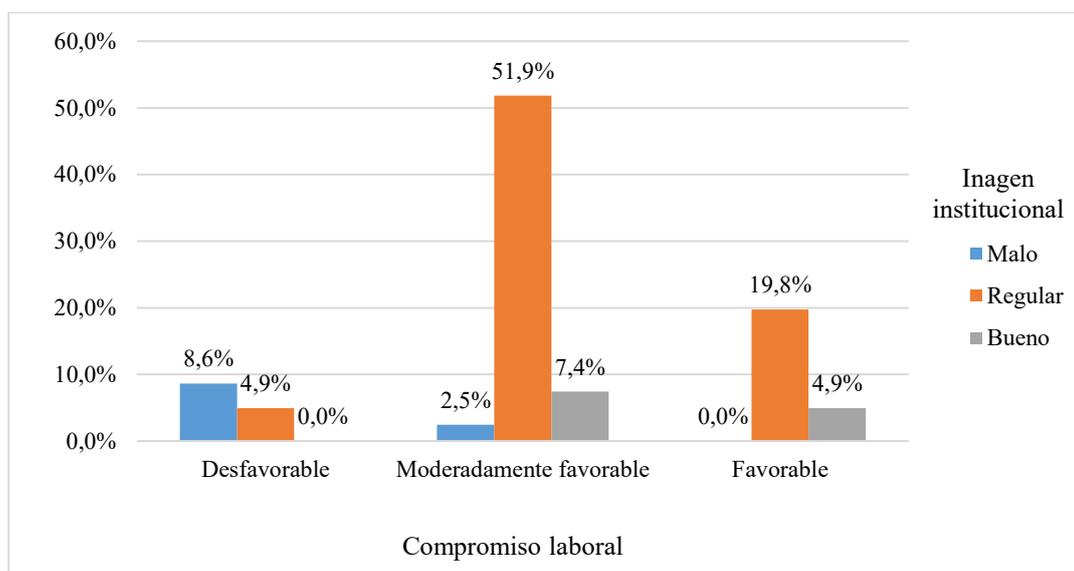


Figura 18. Comparación entre compromiso laboral e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 17 y Figura 18 los resultados obtenidos evidencian una relación directa entre el compromiso laboral con la imagen institucional, debido a que en la medida en que el compromiso laboral se da en niveles moderadamente favorables afecta de manera directa a

la imagen institucional en el nivel regular con un 51,9%; mientras que si el compromiso laboral se da en el nivel desfavorable entonces la imagen institucional es malo en un 8,6%. Dando a entender que la remuneración, reconocimiento y motivación intervienen de forma directa en la imagen institucional.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H_0 : El compromiso laboral NO se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

H_1 : El compromiso laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

B. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadígrafo de contraste

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,837 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	27,133	4	0,000

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,22.

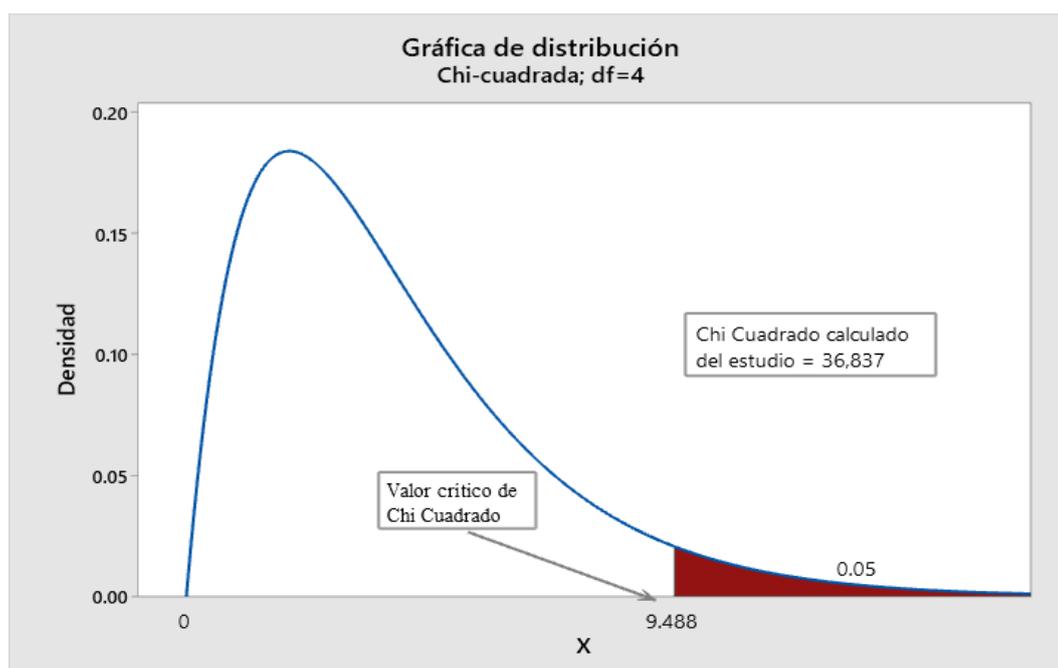


Figura 19. Gráfica de distribución entre compromiso laboral e imagen institucional.
Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

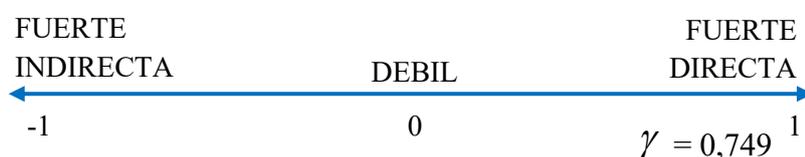
Interpretación:

Se acepta H_1 porque el valor de Chi Cuadrado Crítico es menor al valor del Chi Cuadrado calculado del estudio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : El compromiso laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta. ($p - \text{valor} = 0,000 < 0,05$)

D. Fuerza de la relación - Gamma



Existe **relación directa** (Gamma = 0,749 = 74,9%) entre el *compromiso laboral* y la *imagen institucional* en la I.E. Mx. de aplicación Fortunato L. Herrera.

Se fundamenta en el valor positivo de gamma determinando así la fuerza de la relación directa; mientras mejor sea el comportamiento laboral, la imagen institucional se desarrollará favorablemente en la I.E.

d) Supervisión laboral con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Tabla 18

Procesamiento estadístico entre el cruce de supervisión laboral con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta

Supervisión laboral	Imagen institucional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	6	7,4%	4	4,9%	0	0,0%	10	12,3%
Moderadamente favorable	3	3,7%	39	48,1%	2	2,5%	44	54,3%
Favorable	0	0,0%	19	23,5%	8	9,9%	27	33,3%
Total	9	11,1%	62	76,5%	10	12,3%	81	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

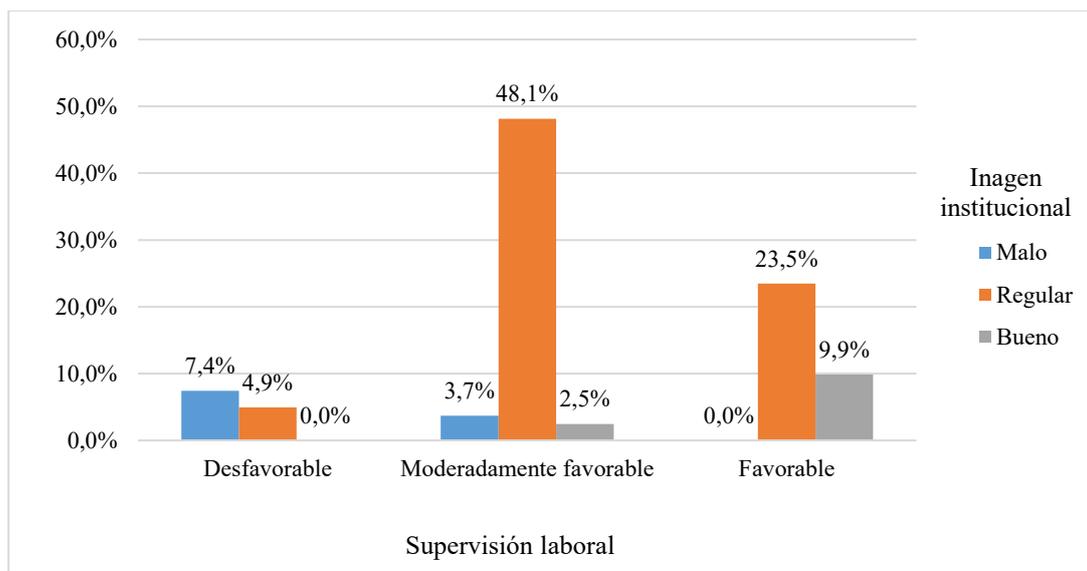


Figura 20. Comparación entre supervisión laboral e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 18 y Figura 20 los resultados obtenidos muestran una relación directa entre la supervisión laboral con la imagen institucional, debido a que en la medida que la supervisión laboral se da en niveles moderadamente favorables incide de manera directa en la imagen institucional en el nivel regular con un 48,1%; de otro lado, si la supervisión laboral es favorable consiguientemente la imagen institucional es buena en un 9,9%. Esto quiere decir que las normas y procedimientos de trabajo, monitoreo y acompañamiento afectan directamente a la imagen institucional.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H_0 : La supervisión laboral NO se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

H_1 : La supervisión laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

B. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadígrafo de contraste

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,897 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	30,372	4	0,000

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,11.

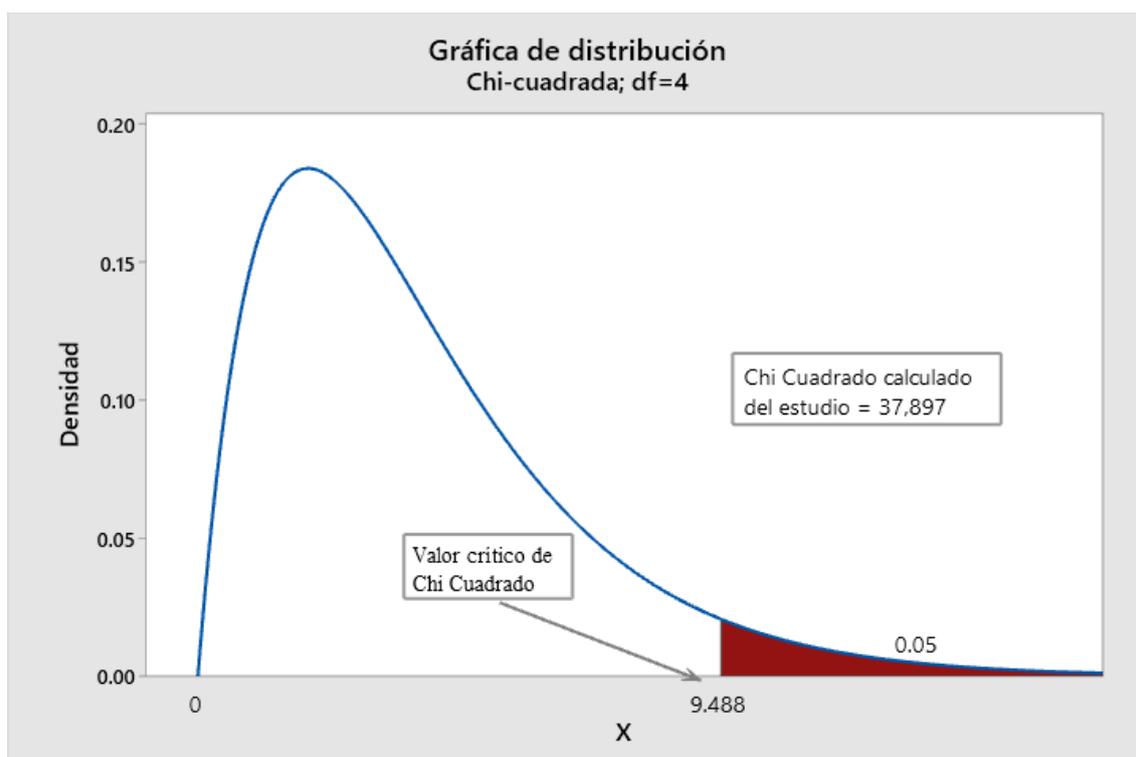


Figura 21. Gráfica de distribución entre supervisión laboral e imagen institucional.
Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

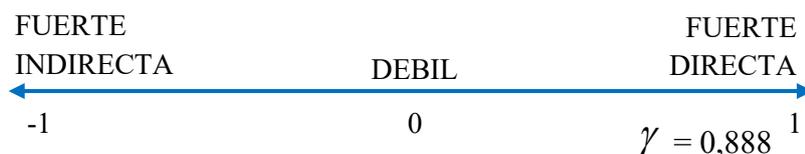
Interpretación:

Se acepta H_1 porque el valor de Chi Cuadrado Crítico es menor al valor del Chi Cuadrado calculado del estudio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : La supervisión laboral se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta. (p -valor = 0,000 < 0,05)

D. Fuerza de la relación - Gamma



Existe **relación directa** (Gamma = 0,995 = 88,8%) entre la *supervisión laboral* y la *imagen institucional* en la I.E. Mx. de aplicación Fortunato L. Herrera.

Se fundamenta en el valor positivo de gamma determinando así la fuerza de la relación directa; mientras mejor sea la supervisión laboral, la imagen institucional se desarrollará favorablemente en la I.E.

e) Toma de decisiones con la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta

Tabla 19

Procesamiento estadístico entre el cruce de toma de decisiones con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta

Toma de decisiones	Imagen institucional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	ni%
	fi	ni%	fi	ni%	fi	ni%		
Desfavorable	6	7,4%	3	3,7%	0	0,0%	9	11,1%
Moderadamente favorable	3	3,7%	38	46,9%	4	4,9%	45	55,6%
Favorable	0	0,0%	21	25,9%	6	7,4%	27	33,3%
Total	9	11,1%	62	76,5%	10	12,3%	81	100,0%

Fuente: Resultados en SPSS v24.

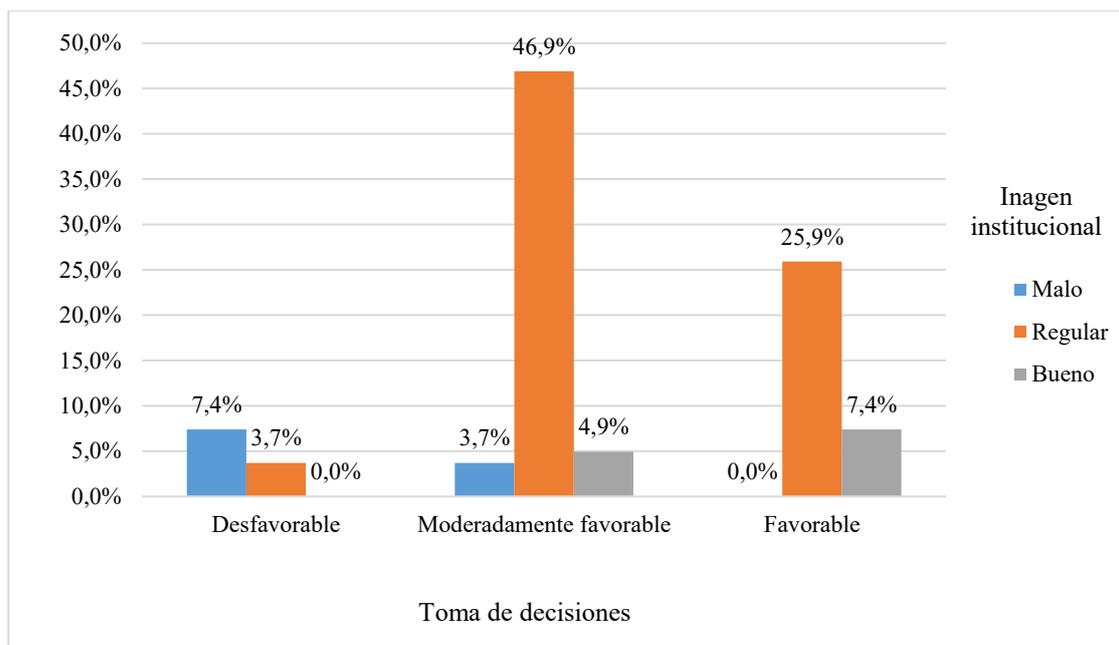


Figura 22. Comparación entre toma de decisiones e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 19 y Figura 22 los resultados obtenidos evidencian una relación directa entre la toma de decisiones con la imagen institucional, porque, a medida que la toma de decisiones tenga niveles moderadamente favorables afecta de forma directa a la imagen institucional en el nivel regular en un 46,9%; por otro lado, si la toma de decisiones es favorable entonces la imagen institucional es buena en un 7,4%. Dando a entender que la idoneidad al analizar el problema, la capacidad resolutoria de problemas y la valoración de consecuencias de la decisión intervienen directamente en la imagen institucional.

A. Prueba estadística

Hipótesis de contraste

H_0 : La toma de decisiones NO se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

H_1 : La toma de decisiones se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta.

B. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadígrafo de contraste

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,048 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	26,012	4	0,000

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

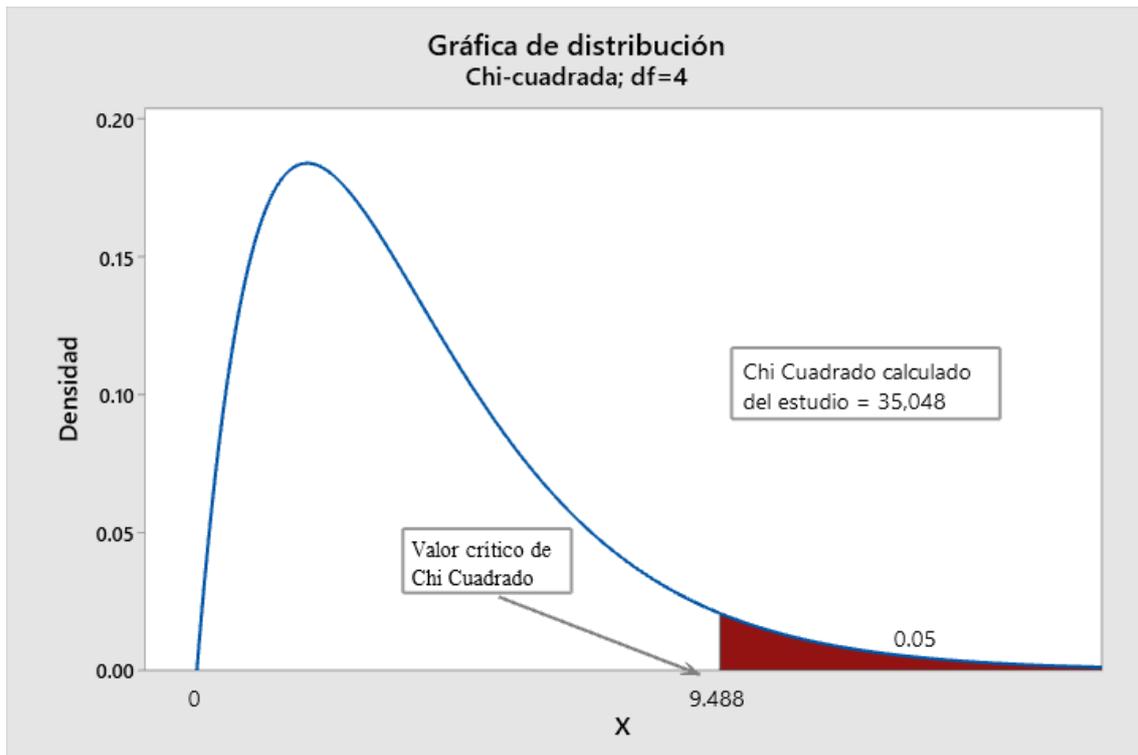


Figura 23. Gráfica de distribución entre toma de decisiones e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada.

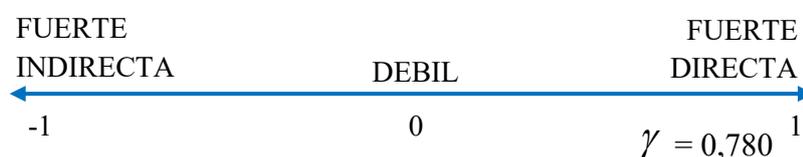
Interpretación:

Se acepta H_1 porque el valor de Chi Cuadrado Crítico es menor al valor del Chi Cuadrado calculado del estudio.

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : La toma de decisiones se relaciona con la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta. (p -valor = 0,000 < 0,05)

D. Fuerza de la relación - Gamma



Existe *relación directa* ($\text{Gamma} = 0,780 = 78,0\%$) entre la *toma de decisiones* y la *imagen institucional* en la I.E. Mx. de aplicación Fortunato L. Herrera.

Se fundamenta en el valor positivo de gamma determinando así la fuerza de la relación directa; mientras mejor sea la toma de decisiones, la imagen institucional se desarrollará favorablemente en la I.E.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos del estudio indican que existe una relación directa entre las variables clima laboral e imagen institucional, donde el ambiente laboral que se desarrolle en la institución educativa fomenta satisfacción, compromiso y mejor rendimiento laboral, genera dependencia o asociación con la identidad institucional, el comportamiento corporativo académico y la personalidad corporativa de gestión, en tal sentido queda demostrado la hipótesis alterna: El clima laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional en la I.E. Mx. de Aplicación Fortunato L. Herrera, 2019.

Enríquez & Calderón (2017), hace notar la necesidad de establecer un clima laboral adecuado, el cual debe estar centrado en un favorable desenvolvimiento y ejecución de las actividades en la Escuelas de Educación Básica, esto directamente influye en el desempeño docente, generando en ellos una mejor predisposición y compromiso laboral. Contreras (2015), evidencia la fragilidad del clima laboral esta evidenciada en los problemas en la comunicación, además de que un gran porcentaje niegan asumir responsabilidades por errores que se cometieron, lo cual afecta severamente el clima laboral, se denota también una divergencia de pensamientos respecto al progreso y escalamiento de los colaboradores esto debido a la ausencia de un «Programa de Promoción Interna», además la ausencia de un programa de reconocimiento por un buen desempeño, por tanto para mejorar el clima laboral se debe enfocar los esfuerzos en la comunicación y el liderazgo dentro de la institución. Por su parte Questa (2014), ahonda que para mejorar la imagen institucional se debe enfocar en promover el liderazgo e incitar a los integrantes a ser agente de cambio siendo estos aspectos casi inexistentes dentro de la institución, además de fortalecer los canales de comunicación siendo estos mínimos, por tanto, la imagen institucional se ve afectada. Guerra & Arends (2009), consideraron que la imagen institucional mediante el análisis de factores es factible de ser dimensionado por una serie de factores, se resalta

además que la escala IMAGEing es válida para medir la imagen institucional. Huaita & Luza (2018), hace notar que el clima y la satisfacción laboral incide en el desempeño docente, los aspectos relacionados al ambiente de trabajo influyen en el profesorado la aprehensión reflexiva, crítica y creativa con sus educandos. Albañil (2015), considera que le clima laboral no es totalmente satisfactorio por el hecho de que aspectos como el reconocimiento, el ambiente laboral, el nivel de participación, así como el trabajo en equipo no están totalmente consolidados evidenciándose deficiencias en estos puntos, haciendo necesaria su fortalecimiento dentro de la institución. García (2007), por su lado hace notar que el mal manejo de la cultura organizacional, así como el ambiente laboral, el nulo reconocimiento y recompensas afectan severamente a la imagen institucional esta denotado por los padres, además las costumbres, hábitos y más de la institución impactan en la imagen institucional por lo cual la cultura organizacional tiene una relación directa con esta. Ramos & Gaona (2018), muestran que la cultura organizacional influye en la imagen institucional de forma directa y negativa, lo cual se evidencia en la mala opinión vertida por los actores institucionales; los canales de comunicación no son las apropiadas lo cual afecta a la interacción entre dichos actores, lo cual afecta severamente a la imagen institucional.

Estos hallazgos complementan a la relación que se tienen en el estudio respecto al clima laboral y la percepción de la imagen institucional, el cual indica que, a mejores condiciones laborales, la comunicación, el compromiso, la supervisión laboral y toma de decisiones se podrá alcanzar una expectante percepción de la imagen institucional.

CONCLUSIONES

Primera:

Existe relación directa entre el clima laboral y la percepción de la imagen institucional, donde las condiciones laborales, comunicación laboral, compromiso laboral, supervisión laboral y toma de decisiones son factores que intervienen en el desarrollo y percepción de la imagen institucional, directamente asociado con la identidad institucional, el comportamiento corporativo académico y la personalidad corporativa de gestión. Demostrado por el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson 90,669 cuyo valor calculado menor al valor crítico de 9,488 lo cual demuestra la relación directa y fuerte entre el clima laboral e imagen institucional.

Segunda:

Las condiciones laborales se relacionan directamente con la percepción de la imagen institucional, teniendo cuenta que la infraestructura de la organización, los recursos tecnológicos y la iluminación apropiada y evitando el ruido y otros elementos que distraigan a los estudiantes, vienen a ser parte del comportamiento corporativo académico, lo cual fomenta un adecuado proceso de la enseñanza y aprendizaje.

Tercera:

La comunicación laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional, donde el acceso a la información a través de correos institucionales y la comunicación interna de tareas de forma oportuna, es importante para que la institución alcance sus objetivos establecidos en su Proyecto Educativo, además de favorecer al oportuno cumplimiento de tareas, en bien del aprendizaje significativo de los estudiantes.

Cuarta:

El compromiso laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional, es imperativo tomar en cuenta que los factores tales como la remuneración, el

reconocimiento y la motivación, vienen a ser elementos importantes que motivan a la identidad institucional, lo cual viene dado por el reconocimiento social de la institución.

Quinta:

La supervisión laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional, teniendo en cuenta que las normas y procedimientos de trabajo, el monitoreo y acompañamiento, vienen a conformar criterios necesarios para favorecer un desempeño apropiado del docente, especialmente involucra y favorece al comportamiento corporativo académico de la institución educativa, especialmente a la práctica de los valores éticos y profesionales.

Sexta:

La toma de decisiones se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional, de tal forma que la idoneidad al analizar el problema, la capacidad resolutoria de problemas y la valoración de consecuencias de la decisión, son aspectos necesarios a tener en cuenta en la gestión institucional, específicamente como parte de la personalidad corporativa de gestión que contribuya en otorgar una mejor reputación de la alta dirección y calidad laboral en la institución educativa.

RECOMENDACIONES

Primera:

Invocar a una reunión de la comunidad educativa, principalmente que esté representada por el director, plana jerárquica, representantes de docentes, consejo escolar y comité APAFA, para implementar acciones que favorezcan a mejorar el mantenimiento e implementación de las aulas de la institución educativa, debido a que se encuentran muy deterioradas, lo cual no beneficia en el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde la mayoría de educandos se encuentran realizando clases en carpetas malogradas y ambiente poco adecuado, con pizarras malogradas, esto no propicia el aprendizaje significativo, de tal manera es necesario que se elabore un plan de adecuación del mobiliario, cambio de pizarras, mantenimiento integral de las aulas, puertas y ventanas, lo cual deberá ser elevado a la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación para que también se proponga una costeo del mantenimiento integral y se solicite la participación del Área de Mantenimiento de la UNSAAC.

Segunda:

Al director de la Institución Educativa y plana directiva, se le invoca a implementar políticas que favorezcan el respeto, la práctica de valores, el reconocimiento de las buenas prácticas pedagógicas con el fin de promover las buenas relaciones interpersonales. Considerando que esto debe ser difundido a través de una reunión íntegra, además que se debe promover el trabajo en equipo entre ambos turnos de trabajo, debiendo realizarse un compromiso de los subdirectores de ambos turnos.

Tercera:

A la dirección de la Institución Educativa, es necesario que se efectúe un plan de capacitación o a su vez solicite a la Unidad de Gestión Educativa Local y Dirección Regional de Educación la «capacitación en fortalecimiento de capacidades directivas y liderazgo», especialmente para plana jerárquica y de ser posible para los docentes en forma integral.

Cuarta:

Promover las reuniones de colegiado, el cual debe ser impulsado desde la Dirección de la Institución Educativa en coordinación la plana jerárquica de ambos turnos, en el cual se realice el feedback, donde se fomente un espacio para escuchar las principales dificultades y buenas prácticas pedagógicas con los estudiantes.

Quinta:

Invocar a la Dirección y plana jerárquica a implementar una reunión estratégica que busque la comprensión de la imagen institucional, el cual se refleja en las diferentes actividades realizadas por la institución educativa, a través del compromiso y sentido de pertenencia e identidad institucional a los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, con el fin de alcanzar la calidad educativa.

Sexta:

Proponer a la Dirección de la Institución Educativa a promover a través una política institucional consensuada con el Decano de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación, centrado en fortalecer en el comportamiento corporativo académico de la institución educativa, principalmente en la práctica de valores éticos y profesionales de todo el personal directivo y docentes, donde también se realice un ajuste o revisión del Proyecto Educativo Institucional, el mismo que debe ser debidamente difundido o socializado con toda la comunidad educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Albañil, A. d. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Benavides, J. (2014). *Administración*. Madrid: McGraw Hill - Interamericana de España.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial trillas.
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: Una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 183-194.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Madrid: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas - IIRP.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: Instituto de investigación de relaciones públicas.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Barcelona: Ariel.
- Cees, V. (1997). *Comunicación corporativa*. Madrid: Ediciones Prentice Hall.
- CEUPE. (2021). *Los 4 modelos de comportamiento organizacional*. Obtenido de CEUPE Magazine: <https://www.ceupe.com/blog/los-4-modelos-de-comportamiento-organizacional.html>
- Clow, K. E., & Baack, D. (2010). *Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing*. México: Pearson Educación.
- Contreras, S. M. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una Institución de Educación Superior*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Cooper, C. L., & Robertson, I. T. (1988). International review of industrial and organizational psychology. *John Wiley & Sons*, 139-158.
- Correa, J. A. (2013). *Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la int*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada .
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Díaz, J. R., Núñez, L. A., & Cáceres, K. V. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio* -

Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 169-197.

- Drucker, P. (1999). *La sociedad post-capitalista*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM Edición Especial*, 131-143.
- García, R. A. (2007). *Cultura organizacional e imagen institucional de las instituciones educativas de gestión estatal de la ciudad de Tacna*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Gómez, M. A., & Calderón, Y. T. (2016). *Construcción y validación de la escala de medición de clima laboral*. San Gil: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Gómez, M., & Salas de Gonzales, M. (2018). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y Clima Laboral en Escuelas Bolivarianas Venezolanas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*, 10-26.
- Guerra, V., & Arends, P. (2009). Medición de la Imagen Institucional de un postgrado universitario. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 10-20.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huaita, D. M., & Luza, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 300-312.
- Ibáñez, M. (2002). *Relaciones públicas en los negocios*. Lima: Editorial San Marcos.
- Jaén, I. (24 de Febrero de 2020). *Diferencias entre personalidad, identidad e imagen corporativa*. Obtenido de @ignaciojaén. Branding y Marketing Estratégico: <https://ignaciojaen.es/personalidad-identidad-imagen-corporativa/>
- Johnson, R., & Kubly, P. (2008). *Estadística elemental: Lo esencial*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Keller, K. L. (2012). *Administración estratégica de marca: branding*. México: Pearson Educación.
- Lerma, A. E., & Márquez, E. (2010). *Comercio y marketing internacional*. Santa Fé: Cengage Learning Editores S. A.
- Likert, R. (2000). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Editorial Deusto.

- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University.
- Lobato, C. (2007). La supervisión de la práctica profesional socioeducativa. *Revista de Psicodidáctica*, 29-50.
- Losada, J. (2002). *Prensa e imagen corporativa en la universidad*. Murcia: Editorial Universidad Católica de San Antonio de Murcia.
- Marín, A. L. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.
- Muelle, M. (2018). *Clima laboral e imagen institucional empresa Consettur Machupicchu SAC. Cusco – 2018*. Cusco: Universidad César Vallejo.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Opere, M. (23 de Agosto de 2017). *El compromiso laboral: La llave del éxito empresarial*. Obtenido de P&A Group: <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2004). *Educación obrera para el trabajo decente*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina.
- Pereira, J. C., & Flores, F. (2010). *Relaciones públicas fundamentos, praxis y comunicación corporativa en el tercer milenio*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Pérez, H. M., Perez, J. M., López, L., & Caballero, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa influencia en a gestión empresarial*. Madrid: Ediciones ESIC.
- Poole, M. S. (2006). El clima laboral. *Unidad de Conocimiento*, 1-8.
- Questa, M. (2014). Aportes para la gestión de la imagen institucional de los centros educativos. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 93-116.
- Ramos, L. I., & Gaona, J. C. (2018). *Cultura organizacional y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Reyes, S. (Abril de 2010). *El clima y cultura laboral*. Obtenido de Eduinnova: www.eduinnova.es/abril2010/CLIMA_CULTURA_LABORAL.pdf
- Robbins, S. P. (1993). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Editorial Prentice Hall.

- Romero, P. M. (2019). *Clima organizacional y percepción de la imagen corporativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - año 2017*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Salas, M. (2009). Inteligencia emocional del gerente educativo y su desempeño en las funciones administrativas. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB*, XIII(1), 83-106.
- Sánchez, J., & Pintado, T. (2009). *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: Editorial ESIC.
- Sastre, M. A. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Madrid: Editorial del economista.
- Tuñez, M. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Madrid: Comunicación social Ediciones y Publicaciones.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: Clima laboral y percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación del clima laboral con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación de las condiciones laborales en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019? b) ¿Cuál es la relación de la comunicación laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del clima laboral con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>Objetivos específicos: a) Identificar la relación de las condiciones laborales en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019. b) Identificar la relación de la comunicación laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano</p>	<p>Hipótesis general: El clima laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: a) Las condiciones laborales se relacionan directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019. b) La comunicación laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Clima laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones laborales ▪ Comunicación laboral ▪ Compromiso laboral ▪ Supervisión laboral ▪ Toma de decisiones <p>Variable Dependiente:</p> <p>Imagen institucional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identidad institucional ▪ Comportamiento corporativo 	<p>Nivel de investigación: La investigación es correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación No experimental – Correlacional.</p> <p>Técnicas de recolección Las técnicas por usar son: ▪ Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección A cada técnica le corresponde su propio instrumento de los mencionados anteriormente respectivamente se tiene: ▪ Cuestionario</p>	<p>Población Asciende a un total de 81 sujetos entre docentes, administrativos y APAFA de la institución educativa.</p> <p>Muestra 50 docentes, 14 administrativos y 17 representantes APAFA.</p> <p>Muestreo No probabilístico por cuotas, con el fin de evitar sesgos.</p>

<p>c) ¿Cuál es la relación del compromiso laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación de la supervisión laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación de la toma de decisiones con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019?</p>	<p>Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>c) Identificar la relación del compromiso laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>d) Identificar la relación de la supervisión laboral en la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>e) Identificar la relación de la toma de decisiones con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p>	<p>Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>c) El compromiso laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>d) La supervisión laboral se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p> <p>e) La toma de decisiones se relaciona directamente con la percepción de la imagen institucional de la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.</p>	<p>académico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalidad corporativa de gestión <p>Variables Intervinientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Género. ▪ Edad. ▪ Tiempo de servicio. ▪ Condición laboral. 		
---	---	--	--	--	--

ANEXO 2**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Tema: Clima laboral y percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019.

Variable	Conceptual	Conceptual operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Clima laboral	Es el medio interno de toda organización, el cual comprende distintos elementos tales como la tecnología, las políticas, los objetivos institucionales, las normas internas, actitudes, sistema de valores y diversas formas de comportamiento social las cuales son inducidas o castigadas, lo cual concibe un conjunto de percepciones que son compartidos entre los integrantes que laboran en la institución. (Gómez & Calderon, 2016, pp. 6-8)	El clima laboral en la institución educativa está en función a las condiciones laborales, la comunicación laboral, el compromiso laboral, la supervisión laboral y la toma de decisiones, centrada en favorecer un clima apropiado para el desarrollo de la jornada laboral.	6. Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura de la institución - Recursos tecnológicos - Iluminación y ruido 	Nunca Casi nunca A veces A menudo Siempre
			7. Comunicación laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Comunicación interna de tareas 	Nunca Casi nunca A veces A menudo Siempre
			8. Compromiso laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Reconocimiento - Motivación 	Nunca Casi nunca A veces A menudo Siempre
			9. Supervisión laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Normas y procedimientos de trabajo - Monitoreo - Acompañamiento 	Nunca Casi nunca A veces A menudo Siempre
			10. Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Idoneidad al analizar el problema - Capacidad resolutoria de problemas - Valoración de consecuencias de la decisión 	Nunca Casi nunca A veces A menudo Siempre

Imagen institucional	Capriotti (2013) citado por Díaz, Núñez, & Cáceres (2018), señala que la imagen institucional es un activo intangible estratégico, creando una imagen en las personas usuarias o clientes, de tal forma ocupará un espacio en su mente, es decir, que la organización a través de la imagen corporativa puede indicar que « <i>existe</i> ». El espacio ganado en la mente de las personas es la imagen de la organización, respecto a los productos o servicios que ofrece. (p. 179)	El espacio ganado en la mente de las personas viene a conformar la imagen institucional del colegio, el cual está dado por la identidad institucionales, el comportamiento corporativo académico y la personalidad corporativa de gestión.	4. Identidad institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento social de la institución. - Reputación y posicionamiento de la institución. - Percepción de la capacidad de aminorar riesgos. 	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
			5. Comportamiento corporativo académico	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con el proyecto educativo institucional. - Valores éticos y profesionales de la institución. - Imagen exterior del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. 	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
			6. Personalidad corporativa de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Relación entre la plana jerárquica y docentes. - Reputación de la alta dirección de la institución. - Calidad laboral en la institución. 	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo

Fuente: Adaptación en base a la revisión del estudio realizado por Gómez & Calderón (2016) en relación con el clima laboral y en el caso de la imagen institucional a Díaz, Núñez, & Cáceres (2018).

ANEXO 3**MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS**

Tema: Clima laboral y percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendía – 2019.

2.1. Matriz de recolección de datos de la variable clima laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE/ÍTEMS	#ÍTEMS	%	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Clima laboral	1.1. Condiciones laborales	1.1.1. Infraestructura de la institución	1. La infraestructura de la institución educativa responde a las necesidades pedagógicas del proceso de enseñanza y aprendizaje. 2. La condición actual de las aulas se encuentra en óptimas condiciones para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	6	24%	Nunca Casi nunca A veces A menudo Siempre	Cuestionario de Encuesta
		1.1.2. Recursos tecnológicos	3. La institución educativa se encuentra actualmente equipada con computadoras de última generación y de acuerdo al número de estudiantes matriculados por sección. 4. La institución educativa cuenta con proyectores multimedia para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje en aula.				
		1.1.3. Iluminación y ruido	5. La institución educativa cuenta con una adecuada iluminación en sus diferentes oficinas administrativas. 6. Las aulas de institución educativa cuentan con buena iluminación.				
	1.2. Comunicación laboral	1.2.1. Acceso a la información	7. La institución educativa cuenta con conexión a internet en todas sus oficinas. 8. El laboratorio de informática de la	4	16%		

			institución educativa cuenta con ancho de banda de conexión a internet.				
		1.2.2. Comunicación interna de tareas	9. La institución educativa utiliza el correo electrónico como medio de comunicación. 10. La institución educativa utiliza con frecuencia otros medios de comunicación como redes sociales tales como el WhatsApp, Facebook y otros.				
	1.3. Compromiso laboral	1.3.1. Remuneración	11. La institución educativa se preocupa por mejorar la remuneración de los docentes. 12. La institución educativa promueve una remuneración de acuerdo al número de horas laboradas.	6	24%		
		1.3.2. Reconocimiento	13. La institución educativa promueve el reconocimiento de los docentes que destacan en su labor. 14. Los docentes son considerados como un factor fundamental para el éxito de la institución educativa.				
		1.3.3. Motivación	15. Se percibe en la institución educativa un sentido de compromiso con el éxito educativo de los estudiantes. 16. El cumplimiento de las funciones diarias de los docentes, permiten su desarrollo personal y profesional.				
	1.4. Supervisión laboral	1.4.1. Normas y procedimientos de trabajo	17. En la institución educativa constantemente se mejoran las normas y procedimientos de trabajo.	5	20%		
		1.4.2. Monitoreo	18. Los coordinadores de área brindan el apoyo respectivo para superar los problemas que se presentan.				

			19. La evaluación del trabajo pedagógico y administrativo contribuye a mejora la tarea educativa de los estudiantes.				
		1.4.3. Acompañamiento	20. La institución educativa implementa normas y procedimiento como guía de trabajo pedagógico. 21. La institución educativa promueve la preparación necesaria para realizar el trabajo pedagógico en aula.				
	1.5. Toma de decisiones	1.5.1. Idoneidad al analizar el problema	22. En la institución educativa se promueve la participación y aporte creativo de los docentes para solucionar problemas en la práctica educativa.	4	16%		
		1.5.2. Capacidad resolutive de problemas	23. En la institución educativa, se enfrenta y supera los problemas u obstáculos tanto en lo administrativo como académico.				
		1.5.3. Valoración de consecuencias de la decisión	24. La institución educativa valora los aciertos y desaciertos con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante nuevos retos o problemas. 25. La institución educativa busca constantemente mejorar en el servicio educativo que viene brindando.				

2.2. Matriz de recolección de datos de la variable percepción de la imagen institucional.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	#ÍTEMES	%	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Imagen institucional	2.1. Identidad institucional	2.1.1. Reconocimiento social de la institución	1. La institución educativa es muy valorada o reconocida por la población cusqueña. 2. En los últimos 5 años la institución educativa fue reconocida por el despliegue de buenas prácticas educativas.	6	30%	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo	Cuestionario de Encuesta
		2.1.2. Reputación y posicionamiento de la institución	3. La institución educativa como laboratorio pedagógico del departamento del Cusco, cuenta con una buena reputación. 4. La institución educativa frente a otras instituciones educativas se encuentra entre las mejores que promueven la innovación pedagógica.				
		2.1.3. Percepción de la capacidad de aminorar riesgos	5. Cuando la institución educativa presenta problemas académicos tiene la capacidad de aminorar los riesgos y superarlos rápidamente. 6. Cuando se presentan problemas en el despliegue de las actividades extracurriculares como aniversarios, día del logro y afines, se implementa el trabajo colaborativo.				
	2.2. Comportamiento corporativo académico	2.2.1. Identificación con el proyecto educativo institucional.	7. La institución educativa difunde al inicio de cada año escolar los objetivos y fines educativos del proyecto educativo institucional. 8. Se percibe que los directivos y docentes están identificados con los objetivos del proyecto educativo institucional.	7	35%		
		2.2.2. Valores éticos y profesionales de la institución.	9. La institución educativa elabora y ajusta su directiva o reglamento interno respecto a la práctica de valores éticos. 10. Se promueve el respeto y profesionales entre directivos y docentes de la institución educativa.				
		2.2.3. Imagen exterior del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.	11. La práctica educativa propuesta por la institución educativa genera un alto nivel de aceptación en las personas. 12. Usualmente la institución educativa no enfrenta problemas relacionados con indisciplina de				

			estudiantes durante las sesiones de aprendizaje. 13. Los docentes demuestran tener buena preparación pedagógica para enseñar a los estudiantes y evitar el fracaso escolar.				
2.3. Personalidad corporativa de gestión	2.3.1. Relación entre la plana jerárquica y docentes.	14. Se percibe que la institución educativa promueve una buena relación entre directivos y docentes. 15. Se percibe que la dirección de la institución educativa promueve una buena relación con los padres de familia. 16. Usualmente se promueve la participación de toda la comunidad educativa en las actividades extracurriculares como aniversarios, fiestas patrias y afines.	7	35%			
	2.3.2. Reputación de la alta dirección de la institución.	17. La dirección de la institución educativa cuenta con la plena confianza de los docentes y/o padres de familia. 18. La plana jerárquica de la institución educativa se caracteriza por promover el trabajo en equipo.					
	2.3.3. Calidad laboral en la institución.	19. Los estudiantes demuestran un adecuado desarrollo de sus competencias en las distintas áreas, reflejado en el «día del logro» 20. Los egresados de la institución educativa ingresan a las diferentes instituciones de educación superior universitaria.					

ANEXO 4**INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN
INSTITUCIONAL

Fecha de aplicación: ____ / ____ / ____

INTRODUCCIÓN:

Estimado (a) director (a), coordinador (a), docente o padre de familia:

A continuación, se tienen una serie de preguntas que están relación con el clima laboral y la percepción de la imagen institución de la Institución Educativa Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia, que está directamente relacionada con el grado de respuesta a los problemas y la reputación o valoración que se percibe. Deberás contestar cada reactivo o pregunta solicitada con la veracidad del caso, considerando que no existen preguntas incorrectas o correctas, además que tus respuestas son anónimas con fines de investigación.

INSTRUCCIONES:

Para contestar cada pregunta o ítem, debes marcar una equis «X», la respuesta que consideres la adecuada debiendo tener en cuenta al grupo que perteneces, debiendo marcar previamente el casillero respectivo.

A. Caracterización del encuestado:

- ❖ Director/subdirector
- ❖ Plan Jerárquica
- ❖ Docente
- ❖ Padre de familia

B. Datos generales del encuestado, responde según corresponda:

- ❖ Género : Masculino Femenino
- ❖ Edad : _____ años.
- ❖ Años de servicio: _____ años.
- ❖ Años que vienen estudiando sus hijos (as): _____ años.

I. Cuestionario de clima laboral en la institución educativa

N.º	Ítems/Reactivos	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Siempre (5)
1.	La infraestructura de la institución educativa responde a las necesidades pedagógicas del proceso de enseñanza y aprendizaje.	1	2	3	4	5
2.	La condición actual de las aulas se encuentra en óptimas condiciones para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	1	2	3	4	5
3.	La institución educativa se encuentra actualmente equipada con computadoras de última generación y de acuerdo al número de estudiantes matriculados por sección.	1	2	3	4	5
4.	La institución educativa cuenta con proyectores multimedia para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje en aula.	1	2	3	4	5
5.	La institución educativa cuenta con una adecuada iluminación en sus diferentes oficinas administrativas.	1	2	3	4	5
6.	Las aulas de institución educativa cuentan con buena iluminación.	1	2	3	4	5
7.	La institución educativa cuenta con conexión a internet en todas sus oficinas.	1	2	3	4	5
8.	El laboratorio de informática de la institución educativa cuenta con ancho de banda de conexión a internet.	1	2	3	4	5
9.	La institución educativa utiliza el correo electrónico como medio de comunicación.	1	2	3	4	5
10.	La institución educativa utiliza con frecuencia otros medios de comunicación como redes sociales tales como el WhatsApp, Facebook y otros.	1	2	3	4	5
11.	La institución educativa se preocupa por mejorar la remuneración de los docentes.	1	2	3	4	5
12.	La institución educativa promueve una remuneración de acuerdo al número de horas laboradas.	1	2	3	4	5
13.	La institución educativa promueve el reconocimiento de los docentes que destacan en su labor.	1	2	3	4	5
14.	Los docentes son considerados como un factor fundamental para el éxito de la institución educativa.	1	2	3	4	5
15.	Se percibe en la institución educativa un sentido de compromiso con el éxito educativo de los estudiantes.	1	2	3	4	5
16.	El cumplimiento de las funciones diarias de los docentes, permiten su desarrollo personal y profesional.	1	2	3	4	5
17.	En la institución educativa constantemente se mejoran las normas y procedimientos de trabajo.	1	2	3	4	5
18.	Los coordinadores de área brindan el apoyo respectivo para superar los problemas que se presentan.	1	2	3	4	5
19.	La evaluación del trabajo pedagógico y administrativo contribuye a mejorar la tarea educativa de los estudiantes.	1	2	3	4	5
20.	La institución educativa implementa normas y	1	2	3	4	5

	procedimiento como guía de trabajo pedagógico.					
21.	La institución educativa promueve la preparación necesaria para realizar el trabajo pedagógico en aula.	1	2	3	4	5
22.	En la institución educativa se promueve la participación y aporte creativo de los docentes para solucionar problemas en la práctica educativa.	1	2	3	4	5
23.	En la institución educativa, se enfrenta y supera los problemas u obstáculos tanto en lo administrativo como académico.	1	2	3	4	5
24.	La institución educativa valora los aciertos y desaciertos con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante nuevos retos o problemas.	1	2	3	4	5
25.	La institución educativa busca constantemente mejorar en el servicio educativo que viene brindando.	1	2	3	4	5

II. Cuestionario de percepción de la imagen institucional de la institución educativa

N.º	Ítems/Reactivos	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	indiferente (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1.	La institución educativa es muy valorada o reconocida por la población cusqueña.	1	2	3	4	5
2.	En los últimos 5 años la institución educativa fue reconocida por el despliegue de buenas prácticas educativas.	1	2	3	4	5
3.	La institución educativa como laboratorio pedagógico del departamento del Cusco, cuenta con una buena reputación.	1	2	3	4	5
4.	La institución educativa frente a otras instituciones educativas se encuentra entre las mejores que promueven la innovación pedagógica.	1	2	3	4	5
5.	Cuando la institución educativa presenta problemas académicos tiene la capacidad de aminorar los riesgos y superarlos rápidamente.	1	2	3	4	5
6.	Cuando se presentan problemas en el despliegue de las actividades extracurriculares como aniversarios, día del logro y afines, se implementa el trabajo colaborativo.	1	2	3	4	5
7.	La institución educativa difunde al inicio de cada año escolar los objetivos y fines educativos del proyecto educativo institucional.	1	2	3	4	5
8.	Se percibe que los directivos y docentes están identificados con los objetivos del proyecto educativo institucional.	1	2	3	4	5
9.	La institución educativa elabora y ajusta su directiva o reglamento interno respecto a la práctica de valores éticos.	1	2	3	4	5
10.	Se promueve el respeto y profesionales entre directivos y docentes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
11.	La práctica educativa propuesta por la institución educativa genera un alto nivel de aceptación en las	1	2	3	4	5

	personas.					
12.	Usualmente la institución educativa no enfrenta problemas relacionados con indisciplina de estudiantes durante las sesiones de aprendizaje.	1	2	3	4	5
13.	Los docentes demuestran tener buena preparación pedagógica para enseñar a los estudiantes y evitar el fracaso escolar.	1	2	3	4	5
14.	Se percibe que la institución educativa promueve una buena relación entre directivos y docentes.	1	2	3	4	5
15.	Se percibe que la dirección de la institución educativa promueve una buena relación con los padres de familia.	1	2	3	4	5
16.	Usualmente se promueve la participación de toda la comunidad educativa en las actividades extracurriculares como aniversarios, fiestas patrias y afines.	1	2	3	4	5
17.	La dirección de la institución educativa cuenta con la plena confianza de los docentes y/o padres de familia.	1	2	3	4	5
18.	La plana jerárquica de la institución educativa se caracteriza por promover el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
19.	Los estudiantes demuestran un adecuado desarrollo de sus competencias en las distintas áreas, reflejado en el «día del logro»	1	2	3	4	5
20.	Los egresados de la institución educativa ingresan a las diferentes instituciones de educación superior universitaria.	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por tu colaboración!

ANEXO 5**SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

UNSAAC



SOLICITUD DE PERMISO PARA PODER APLICAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FECHA: 5 de noviembre del 2019

DR. Hugo A. Altamirano vega
Director de la Institución Educativa Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera

Ciudad

Previo saludo cordial, el presente es para hacer de su conocimiento que somos alumnas egresadas de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Facultad Educación y Ciencias de la Comunicación, carrera profesional de Educación, especialidad de Ciencias Sociales. Solicitamos su autorización para poder realizar nuestra investigación del proyecto de tesis titulado **CLIMA LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MIXTA DE APLICACIÓN FORTUNATO LUCIANO HERRERA GARMENDIA - 2019**, para optar el grado de licenciatura.

La investigación mencionada se aplicara una sola vez, a los docentes, alumnos del cuarto y quinto grado de secundaria y administrativos del turno tarde de la Institución Educativa Mixta De Aplicación Fortunato Luciano Herrera para poder obtener resultados que validen nuestra investigación, por consiguiente mi deseo es aplicar lo más pronto posible, aunque estaré sujeta a los requerimientos de la Institución Educativa.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a nuestra solicitud.


Asesor:
Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

Atentamente,

Marivel Chauca Mendoza
DNI: 48290371




Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza


Dr. Hugo A. Altamirano Vega
DIRECTOR

ANEXO 6**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE APLICACIÓN "FORTUNATO L. HERRERA"



LA SUB DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MIXTO DE APLICACIÓN
"FORTUNATO LUCIANO HERRERA" DE CUSCO-TURNO TARDE:

HACE CONSTAR:

Que la Bachiller: **CHAUCA MENDOZA, MARIVEL** a realizado la aplicación del trabajo de investigación titulado; **"EL CLIMA LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA I.E.Mix. "FORTUNATO LUCIANO HERRERA GARMENDIA"- 2019 DE LA CIUDAD DE CUSCO**, a todo el personal Administrativo, docentes y a los estudiantes de los grados Cuarto "C" y Quinto "B" del nivel secundario turno tarde, el trabajo se desarrollo de manera programada los días 06,08, 11 y 13 de noviembre del presente año, del cuál otorgamos la **CONSTANCIA** a solicitud de la tesista..

Se expide la constancia a solicitud de la interesada, para los fines convenientes.

Atentamente,



 Guineily Eraso Bettin Casanova
 SUB DIRECTORA TURNO TARDE

ANEXO 7**FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN****FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

Clima laboral y Percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa

Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendía – 2019

Nombre del instrumento: Cuestionario de Encuesta.

Investigador: Bach. Marivel Chauca Mendoza

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicaciones, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 80 %

Procede su aplicación



Debe corregirse

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE
DIRECCIÓN NACIONAL DE EVALUACIÓN Y SERVICIOS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓNLicenciado Leonardo Chile LetonaDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓNDNI: 24004691Teléfono: 98941283

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Clima laboral y Percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019

Nombre del instrumento: Cuestionario de Encuesta

Investigador: Bach. Marivel Chauca Mendoza

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una relación lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación:

Debe corregirse:

PROMEDIO: 75 %

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
FACULTAD DE EDUCACIÓN

DR. ALSANORO CHILE LETONA
DOCENTE PRINCIPAL D.A.

Dr. Alsánoro Chile
DNI: 23856603
Teléfono: 974 2726707

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Clima laboral y Percepción de la imagen institucional en la Institución Educativa

Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia – 2019

Nombre del instrumento: Cuestionario de Encuesta.

Investigador: Bach. Marivel Chauca Mendoza

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 80 %

Procede su aplicación

Debe corregirse



 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE SAN ANTONIO DE CHUQUIAGUÁ

 DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA CALIDAD

 DNI: 23805465

 Teléfono: 804264149

ANEXO 8
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Proceso de aplicación de los instrumentos de investigación.



