

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Administración de Negocios**



**RELACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AREQUIPA 2018**

Tesis presentada por la bachiller:

**Manrique Aramburu, Gabriela Esther.**

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Administración de Negocios

Asesor:

**Dr. Vargas Espinoza, Luis.**

Arequipa- Perú

2020



AREQUIPA - PERÚ

## Universidad Católica de Santa María

00314021228 Fax: 051 54 251211 - www.ucsm.edu.pe - http://www.ucsm.edu.pe/Arquidió. 1100

« IN SCIENTIA ET VERE EST FORGITUDO VOSTRA »

### DICTAMEN

**A** : Dr. Jose E. Villanueva Salas  
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

**Asunto** : Dictamen de borrador de tesis para optar el grado académico de Maestro en  
Administración de Negocios

**Enunciado** : "Relación del clima institucional y el desempeño laboral en personal de la institución  
educativa Nuestra Señora de la Asunción, Arequipa 2018"

**Graduando** : Bachiller Srta. Gabriela Esther Manrique Aramburu

**Fecha** : Arequipa, 17 de enero del 2019

---

Previo atento saludo, informo que el presente borrador de tesis cuenta con **OPINIÓN FAVORABLE del suscrito**,

Atentamente,



Dr. CPCC Elberth Hernán Samalvides Márquez  
Docente Dictaminador

## DICTÁMEN DE BORRADOR DE TESIS

A: Dr. José A. Villanueva Salas  
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

De: Dra. Ruth M. Escobar Juárez

Maestría: Administración de Negocios

Borrador de Tesis: **RELACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AREQUIPA 2018**

Maestría: MANRIQUE ARAMBURÚ, Gabriela Esther

Fecha: 19 de diciembre de 2019

---

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar, desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, ya habiéndose subsanado las observaciones se APRUEBA el mismo y puede pasar a sustentación.

Atentamente,



Arequipa, 02 de diciembre del 2019

**Señor Doctor:**

**Dr. José Villanueva Salas**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO UCSM**

Presente

Ref. - Boleta de nombramiento Jurado Dictaminador. Borrador de Tesis para el Grado Académico de Magister Expediente N° 2018000005448

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. en relación a la referencia en ese sentido hago de su conocimiento el Dictamen para el borrador de tesis:


“RELACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN AREQUIPA 2018”

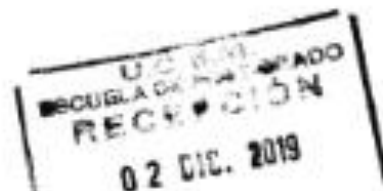
Presentado por el (a) Bachiller MANRIQUE ARAMBURU, Gabriela Esther para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios.

Habiendo revisado la referida Tesis, se dictamina favorablemente para ser sustentada

Sin otro particular, lo saludo:

**ATENTAMENTE**

  
**Dr. Wilber Valverde Valverde -  
Docente de la Escuela de Posgrado**



## DEDICATORIA

Primeramente agradecer a Dios, a la Virgen de Copacabana y a mis queridos padres José Flavio y Ángela Gabriela; gracias a ellos por su apoyo constante lograré un paso más en mi carrera profesional. Este proyecto se los dedico a ellos que son mi motor y motivo para seguir adelante cada día.



**EPÍGRAFE**

*El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización.*

**Víctor Hugo**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
EPÍGRAFE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
Problema de investigación	2
Justificación	3
Importancia	3
Hipótesis	4
Objetivos	4
CAPÍTULO I	
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Clima institucional	6
1.1.1 Concepto	6
1.1.2 Porque evaluar el clima organizativo	7
1.1.3 Los efectos del clima institucional	8
1.1.4 evaluación del clima institucional	8
1.1.5 Dimensiones	10
1.2 Desempeño laboral	12
1.2.1 Concepto	12
1.2.2 Medidas de desempeño en el trabajo	14
1.2.3 Evaluación del desempeño laboral	15
1.2.4 Dimensiones	15
1.3 Análisis de antecedentes investigativos	19
CAPÍTULO II	
2. METODOLOGÍA	20
2.1 Nivel de investigación	20
2.2 Tipo de investigación	20
2.3 Diseño de investigación	20

2.4 Método de investigación	21
2.5 Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	21
CAPÍTULO III	
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
3.1 Resultados	24
3.2 Discusión de resultados	41
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias	44
ANEXOS	47



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clima institucional	24
Tabla 2	Dimensiones del clima institucional	26
Tabla 3	Desempeño laboral	29
Tabla 4	Dimensiones del desempeño laboral	31
Tabla 5	Relación entre autorrealización y desempeño laboral	33
Tabla 6	Relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral	35
Tabla 7	relación entre la supervisión y el desempeño laboral	36
Tabla 8	Relación entre la comunicación y el desempeño laboral	37
Tabla 9	Relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral	38
Tabla 10	Relación entre el clima institucional y el desempeño laboral	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Clima institucional	24
Figura 2	Dimensiones del clima institucional	27
Figura 3	Desempeño laboral	29
Figura 4	Dimensiones del desempeño laboral	32



## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2019. Permitió analizar cómo es el clima institucional en el que se desarrollan las labores profesionales de los trabajadores de esta institución educativa y si están relacionadas con el desempeño laboral que demuestra en cada una de las labores asignadas. La hipótesis surge debido a que dentro de las organizaciones es importante un clima institucional acorde a las necesidades de la empresa; y es probable que esté relacionado con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2019.

La metodología utilizada fue la de ser una investigación de campo y correlacional. Como técnica de investigación se ha utilizado la encuesta, aplicando como instrumentos la Escala de Clima Laboral (CLSPC) de Sonia Palma (1999) y en cuestionario de encuesta sobre el desempeño laboral de Hernández, E. Posteriormente se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson para determinar la relación entre ambas variables.

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por una población de 88 trabajadores de esta institución educativa que realizan labores docentes, administrativas y de servicio.

Se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS versión 22); primero, para hallar el grado de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach que arrojó una confianza del 95%; luego, para realizar las agrupaciones y categorizaciones descritas en los instrumentos y así obtener las tablas de frecuencias y porcentajes y los respectivos gráficos según cada dimensión considerada, así como para ver la relación entre las variables planteadas en la investigación.

De los resultados, el 72,7% del personal considera muy favorable el clima institucional, y para el 21,6% es favorable. En cuanto al desempeño laboral el 71,6% de los trabajadores considera que es alto y para el restante 28,4% es medio este desempeño.

La principal conclusión a la que se ha llegado en esta investigación es que no se no existe relación significativa entre las variables clima institucional y la variables desempeño laboral.

Palabras clave: clima institucional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the institutional climate and the work performance in personnel of the educational institution Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2019. It allowed to analyze how the institutional climate in which is the professional work of the workers of This educational institution and if they are related to the work performance it demonstrates in each of the assigned tasks. The hypothesis arises because within the organizations an institutional climate is important according to the needs of the company; and it is likely to be related to the work performance in personnel of the educational institution Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2019.

The methodology used was to be a field and correlational investigation. As a research technique, the survey has been used, applying as instruments the Labor Climate Scale (CLSPC) of Sonia Palma (1999) and in a questionnaire of survey on the labor performance of Hernández, E. Subsequently, the statistical correlation test of Pearson to determine the relationship between both variables.

The study units were made up of a population of 88 workers of this educational institution that carry out teaching, administrative and service work.

The statistical package for the social sciences (SPSS version 22) was used; first, to find the degree of reliability of the instrument using Cronbach's alpha coefficient that showed 95% confidence; then, to perform the groupings and categorizations described in the instruments and thus obtain the frequency and percentage tables and the respective graphs according to each dimension considered, as well as to see the relationship between the variables proposed in the investigation.

Of the results, 72.7% of the staff consider the institutional climate very favorable, and for 21.6% it is favorable. Regarding work performance, 71.6% of workers consider it high and for the remaining 28.4% this performance is medium.

The main conclusion reached in this research is that there is no significant relationship between the institutional climate variables and the labor performance variables.

Palabras clave: clima institucional, desempeño laboral.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha podido apreciar que existe una complejidad competitiva en las diversas organizaciones que venden bienes y ofrece servicios, siendo estas tanto públicas como privadas, que exigen que haya una dinámica organizacional en donde se estén haciendo cambios y revisiones constantes en sus procesos administrativos, que centren su atención en procesos como la planeación, organización, dirección y control, las cuales le ayudarán a simplificar el trabajo estableciendo principios, métodos y procedimientos que le ayuden a lograr una mejor eficiencia en las labores desarrolladas por su personal.

El clima institucional cumple una función importante en todo centro de trabajo, pues da a conocer prácticas y valores tan importantes para el desempeño de las actividades en el trabajo. Estas prácticas se dan por ejemplo, en la solidaridad entre colegas de trabajo, puntualidad, responsabilidad, entre otros, por lo que consideramos que las relaciones que rodean al ser humano son múltiples e importantes.

Por eso es importante que el clima en el que desarrollan las actividades cada trabajador sea de lo mejor, teniendo todas las posibilidades para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas, de ahí que es necesario que se le preste atención al clima institucional como variable de desarrollo y crecimiento de las instituciones educativas, sobretodo, ya que de ellas depende que niños y adolescentes tengan un buen desarrollo y formación en el aspecto cognitivo así como seres humanos.

Todo este clima que rodea al trabajador le permitirá que tenga un buen desempeño en el cumplimiento de sus obligaciones dentro de la institución, no dejando pendiente aspectos que al final repercutirán no solo en él, sino en los estudiantes que también están afectados por el rendimiento que tengan en sus puestos de trabajo.

En la institución educativa Nuestra Señora de la Asunción se ha podido notar que las actividades que realizan sus trabajadores en algunas ocasiones no son debidamente realizadas debido a que no se toman las decisiones adecuadas en el momento oportuno, lo que ha generado que se afecte el funcionamiento normal de la institución y del mismo trabajador, quien ha tenido problemas en su realización y perjudicado su desempeño.

En el Capítulo único se muestran los resultados a los que se arribó en la investigación, las conclusiones formuladas y las sugerencias que se pueden dar.

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Existe relación del clima institucional y el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?

### **PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿Cómo es el clima institucional en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?
- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?
- ¿La autorrealización está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?
- ¿El involucramiento laboral está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?
- ¿La supervisión está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?
- ¿La comunicación está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?
- ¿Las condiciones laborales están relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?

### **DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Campo: Ciencias Sociales

Área: Organizacional

Línea: Recursos Humanos

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**Justificación teórica.** Esta investigación hará un acercamiento a la realidad dentro de una institución educativa y estudiará las dos variables propuestas en una población a la cual se les aplicará instrumentos que permitan recoger información actualizada y clasificada, resultados que permitirán contar con información y conocimientos nuevos sobre el tema propuesto. De seguro, la información obtenida, contribuirá al progreso de la ciencia, a la consolidación profesional de la investigadora, y será motivo de referencias en futuras investigaciones.

**Justificación práctica y social.** Al realizar una selección aleatoria de la muestra y dándosele un tratamiento estadístico adecuado, el resultado que se obtenga tendrá validez externa; por ello, se podrá generalizar los resultados a la población en estudio, lo que será un gran aporte práctico y social, que permita tomar las medidas a quien corresponda para mejorar las condiciones personales y grupales de los trabajadores de esta institución educativa.

**Justificación metodológica.** La metodología científica utilizada para realizar esta investigación permitirá que los resultados sean fidedignos y confiables, obtenidos mediante la utilización de instrumentos validados y con la debida confiabilidad, lo que servirá también para otras futuras investigaciones. En la presente investigación se realizarán los procedimientos estadísticos y metodológicos, desde la obtención de la confiabilidad del instrumento, la representatividad de los datos, las pruebas de hipótesis de correlación y el adecuado análisis de resultados. Este procedimiento servirá para que futuros investigadores puedan seguir el camino trazado y ofrezcan una información completa y certera.

## IMPORTANCIA

Es importante investigar estas variables pues permitirá conocer como es el clima institucional y el desempeño laboral en que desarrollan sus labores del personal que labora en esta institución educativa y así esta pueda considerar algunas acciones para fortalecer estos dos variables y mejorar la labor que cumple cada trabajador.

## **HIPÓTESIS**

### **Hipótesis General**

Dado que dentro de las organizaciones es importante un clima institucional acorde a las necesidades de la empresa; es probable que esté relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.

### **Hipótesis Específicas**

- Es probable que sea bajo el nivel del clima institucional en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018
- Es probable que sea adecuado el nivel del desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018
- Es probable que exista relación entre la autorrealización está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018
- Es probable que exista relación entre el involucramiento laboral está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.
- Es probable que exista relación entre la supervisión está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.
- Es probable que relación entre la comunicación está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.
- Es probable que exista relación entre las condiciones laborales están relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la relación del clima institucional y el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018?

### Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del clima institucional en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018
- Identificar el nivel del desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018
- Determinar la relación entre la autorrealización está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018
- Determinar la relación entre el involucramiento laboral está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.
- Determinar la relación entre la supervisión está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación está relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.
- Determinar la relación entre las condiciones laborales están relacionada con el desempeño laboral en personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.

## CAPÍTULO I

### 1. .MARCO TEÓRICO

#### 1.1 CLIMA INSTITUCIONAL

##### 1.1.1. CONCEPTO

La información que se tiene sobre el clima organizacional refiere numerosas investigaciones que han sido realizadas sobre el clima, siendo éste evaluado en los más variados contextos (escolar, familiar, industrial, servicios, hospitalarios), y relacionado con numerosas variables organizacionales (rendimiento, productividad, satisfacción, eficacia, cultura), con el fin de tratar de evidenciar la realidad, de forma que permita a los responsables organizativas una aplicabilidad e intervención de un modo eficaz no sólo en el presente, sino también en el futuro de sus organizaciones.

En el clima influencia, tanto la motivación y el comportamiento de los individuos, como la productividad organizacional. (Galicia, García y Hernández, 2017)

El concepto de clima cuando se aplica a las organizaciones, alude a un compuesto multidimensional de elementos, al igual que sucede, en lo que se refiere a la la expresión clima atmosférico, esta última también sugiere un conjunto de elementos (humedad, temperatura, viento, pluviosidad, nebulosidad), los cuales ejercen relativa influencia en el modo como los individuos se comportan en su día a día, de la misma forma que los elementos del clima organizacional influyen los comportamientos en la situación de trabajo.

Desde la perspectiva organizativa, el clima se considera como una manifestación objetiva de las características de la organización, es exterior al individuo y difiere de las propias percepciones, pudiendo ser evaluado a través de percepciones individuales o por metodologías cuantitativas, siendo relativamente estable en el tiempo, influye en el comportamiento de los individuos y en la organización; en

virtud de la exposición de los individuos a los mismos factores organizacionales estos tienen percepciones similares sobre los algunos factores (dimensión, estructura, tecnología, etc.); existen independientemente de las percepciones de los sujetos, de ahí que el clima es más un atributo organizativo que individual. (López, 2013)

En este sentido, el clima se define como las características que distinguen una organización de otra y que influyen el comportamiento de las personas en la organización, siendo influenciado por variables de contexto, estructura y proceso.

### **1.1.2. PORQUE EVALUAR EL CLIMA ORGANIZATIVO**

Cuando hablamos de organizaciones inevitablemente hablamos de personas que las representan, que las vivifican y les dan personalidad propia. La forma en que las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, ejecutan, se ocupan de los clientes, varía en grandes dimensiones, y esta variación depende, en gran parte de las políticas y las directrices de las organizaciones acerca de cómo tratar con las personas en sus actividades.

De acuerdo con Chiavenato (1999), (citado en Marvel, Rodríguez y Núñez, 2011). el factor humano ha sido responsable de la excelencia de las organizaciones exitosas, por lo que la importancia dada al factor humano en la actualidad. El gran diferencial, la principal ventaja competitiva de las empresas, se obtiene por intermedio de las personas que trabajan en ellas.

Existió hasta hace poco tiempo en muchas organizaciones una visión que daba la mayor importancia para el trabajo y el lucro, dejando a las personas en segundo plano. Pero la tendencia se ha ido sustituyendo gradualmente, por una cada vez mayor importancia a las personas. Hoy en la mayoría de las organizaciones se administra junto con los colaboradores y socios internos. Las organizaciones están tomando conciencia del inmenso valor que los trabajadores tienen y portan si son bien motivados y se sienten satisfechos con su trabajo.

Al enfocar el clima organizacional se hace una nueva visión de las personas, no sólo como un recurso organizacional, un objeto servil, sino fundamentalmente como un sujeto activo y generador de decisiones, empresario de acciones y creador de la innovación dentro de las organizaciones, y principalmente, un agente proactivo dotado de una visión propia y la inteligencia.

### **1.1.3. LOS EFECTOS DEL CLIMA INSTITUCIONAL**

Uno de los intereses más relevantes en los estudios sobre el clima organizacional, consiste en la relación que éste tiene con diferentes actitudes y comportamientos de los individuos en una organización. Se considera genéricamente que el clima tiene un papel intermedio entre las características de la organización y los resultados individuales, como las actitudes, la motivación y el desempeño de los empleados. (Ortiz y Cruz, 2008) Esto porque la percepción del contexto de trabajo, relacionada con el clima, evoca expectativas y falencias que tienen una influencia directa en la motivación, y desencadenan, también sentimientos de satisfacción y de identificación con el propio trabajo y con la organización. Por su parte, y aún según estos mismos autores, las actitudes y la motivación están relacionadas con los comportamientos de los miembros de la organización, es decir, con su rendimiento, absentismo y volumen de ventas, en la medida en que, una elevada o una baja motivación, se reflejará en un aumento o una disminución de estos factores. . (Ortiz y Cruz, 2008).

### **1.1.4. EVALUACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL**

No se puede hablar de organizaciones sin referirnos a las personas que las representan, que las vivifican y les dan personalidad propia.

La forma en que estas personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, ejecutan, se ocupan de los demás, varían de organización a organización, pues depende, en gran parte, de las políticas y directrices de las propias organizaciones en lo que concierne a la relación con y entre las personas en sus actividades.

De acuerdo con Chiavenato (1999), (citado en Valencia, 2005) la importancia dada al factor humano en la actualidad resulta de su influencia en la excelencia de las organizaciones exitosas. En este sentido, la principal ventaja competitiva de las instituciones se obtiene a través de las personas que trabajan en ellas.

Surge así una nueva visión de los colaboradores, asumiéndolos como sujetos activos en la toma de decisiones, emprendedores de acciones y creadores de la innovación dentro de las organizaciones. Es decir, como un agente proactivo dotado de inteligencia y visión propias.

En este sentido, las evaluaciones sobre el clima son importantes para saber cómo las personas se sienten y sienten la organización. A partir del diagnóstico del ambiente interno de la empresa, es posible conocer, de forma efectiva y en tiempo real, los principales focos de los problemas. Además de la identificación de los problemas reales de la organización, el diagnóstico del clima, permite, también, detectar los puntos fuertes de la empresa.

Existen varios factores que comprueban la importancia de la evaluación del Clima organizacional. (Valderrama, 2006) Así, para los autores, la evaluación puede:

- Afectan positivamente o negativamente el comportamiento de las personas;
- Ser importante en la capacidad de la organización (atraer y retener talentos).
- Ser modificado, porque es un indicador de la satisfacción de los miembros de la empresa en relación con diferentes aspectos de la cultura, tales como las políticas de recursos humanos el modelo de gestión, la misión de la empresa, el proceso de comunicación, valorización profesional e identificación con la empresa.
- Indicando los orígenes de problemas, permitiendo una intervención correctiva, en cuanto a la aparición de problemas potenciales, posibilita en una acción proactivo.

### 1.1.5. DIMENSIONES

#### A. Autorrealización

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se encuentra en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Como se mencionó anteriormente se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

Si la política de la empresa tiene características humanitarias se interesará en el potencial humano, que en consecuencia, traerá beneficios económicos a la empresa.

Una organización, debe incluir la autorrealización como una meta dentro del mismo trabajo. Dentro de las labores de los trabajadores, debe haber confianza mutua, cuidado y cooperación. La organización debe desarrollar un entorno adecuado, donde las personas estén motivadas y dispuestas a dar lo mejor de sí mismas. (Gutiérrez, 2014).

#### B. Involucramiento laboral

El involucramiento laboral es una percepción sobre el grado de identificación psicológica que un colaborador tiene con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo, es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa.

Un modelo gerencial que se relaciona con el concepto de involucramiento, es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por el empleado para desempeñar su trabajo, esta creencia otorga

confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo. (Riquelme, 2017)

### **C. Supervisión**

Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de individuos, que busca en ellas su mayor eficacia y satisfacción mutua. Es un proceso sistemático que involucra acciones de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; que tienen un carácter administrativo, pero básicamente formativo entre una persona con otra u otras a las que debe supervisar, pero teniendo autoridad dentro de la institución y eso le permitirá poder acceder a todos los puestos de trabajos y hacer las recomendaciones necesarias que busquen la mejora del tanto en sus competencias y asegurar la calidad de los servicios. (Ministerio de Educación 2017)

### **D. Comunicación**

Para que la corporación funcione, tanto en términos operacionales, como en la parte de clima corporativo, la comunicación empresarial es fundamental. Es ella quien va a asegurar que los colaboradores trabajen de forma conjunta y alineada a los objetivos de la empresa, y aún hacer que ellos se sientan pertenecientes a ella, implicando en aumento de desempeño, innovación constante y creando defensores de su marca. Pero no se asuste, trabajar con comunicación en las empresas no necesita ser una tarea extremadamente ardua y complicada.

La comunicación empresarial es una herramienta estratégica utilizada por empresas de todos los tamaños para alcanzar objetivos como aumento de credibilidad, mejora de la imagen de la corporación y de sus resultados y crecimiento en los beneficios. (Aguilera y Puerto, 2012)

### **E. Benevolencia**

La Benevolencia es una cualidad del ser humano y que debe tenerla el individuo en una organización con la que demuestra que es bueno con los que

convive y realiza sus actividades. Es decir que un trabajador que es Benevolente busca y pretende ser bueno con los demás con los que trabaja. Busca que sus acciones que debe tomar beneficien a los demás, incluso si su bienestar se ve comprometido. La benevolencia es el valor que se le aporta a las acciones, este valor es positivo y es concebido para que todas las acciones a partir de esta, estén constituidas para hacer el bien. (Ibarra, 2007)

#### **F. Condiciones laborales**

El estudio de la seguridad en el trabajo y sus debidas condiciones analiza la calidad de vida del empleado dentro de la empresa. Es un área que también analiza la felicidad de su empleado.

El lugar de trabajo se analiza a partir de varios puntos de vista, como las condiciones de las instalaciones, el estado de las máquinas y equipos de la empresa, los productos, etc. Hay un área de la empresa llamada de seguridad del trabajo que es responsable de la prevención de accidentes y que cuida todos los detalles. Recordando que lo más importante en una empresa no es la productividad, sino la seguridad de las personas. (Rodríguez, 2009)

Por condiciones de trabajo, podemos interpretar cualquier tipo de consecuencia negativa que un empleado puede sufrir debido a algo en su ambiente de trabajo. Se entiende también en este campo las cuestiones ambientales. Desde el punto de vista técnico, existen máquinas que pueden poner a las personas en peligro. En este caso, debe haber un control rígido y habitual para garantizar la perfecta utilización de estas máquinas. (Rodríguez, 2009)

La calidad de trabajo no está determinada únicamente por el salario de un empleado que ejerce sus funciones, sino también por el grado de seguridad que un trabajador tiene en su empresa. A partir de este punto de vista, el objetivo constante de las empresas es mejorar las condiciones de trabajo.

Hay una gran relación entre trabajo y felicidad, es decir, la vocación profesional proporciona bienestar en la vida de cualquier ser humano, ya que el trabajo es un área de desarrollo profesional y aprendizaje continuo. Por eso,

tanto la salud física y emocional son fundamentales y exigen una actitud proactiva.

## 1.2. DESEMPEÑO LABORAL

### 1.2.1. CONCEPTO

En el lenguaje cotidiano desempeño se refiere a la ejecución o modo de realizar un trabajo, actividad o emprendimientos, algo que exige competencia previa y/o eficiencia en la ejecución. El desempeño se vincula al empeño en alguna actividad o trabajo, que se relaciona con la presentación de resultados específicos o algún rendimiento manifestado en torno a algo esperado.

Hablar de desempeño se hace referencia al emprendimiento de esfuerzos por parte del individuo que se dirigen a la ejecución de ciertos tipos de comportamientos previamente planificados y esperados. (Flores, 2012)

El desempeño tiene una finalidad o un objetivo e implica toda la suerte de características y aspectos (como motivación para tal, características del contexto, entre otros) relacionados con su ejecución.

El concepto de desempeño aplicado a los estudios organizacionales se relaciona directamente a la productividad individual y organizacional, así como al análisis de procesos comportamentales individuales y de los impactos que genera en la organización.

El desempeño en el trabajo engloba algunas características generales: si el desempeño se vincula al producto obtenido por la realización de la tarea o los procesos de comportamiento subyacentes que llevaron a este producto (eficacia x eficiencia en el rendimiento); rendimiento como característica individual influenciado tanto por factores situacionales como por la perspectiva de regulación de desempeño; desempeño como representación de comportamiento que se espera para el correcto ejercicio de las atribuciones y responsabilidades del individuo, rendimiento, característica general o con foco en el análisis de sus indicadores en particular, y otras características. (Flores, 2012)

Las medidas de desempeño permiten realizar un diagnóstico objetivo acerca de los comportamientos que los individuos manifiestan en la ejecución de sus actividades. La discusión sobre algunas de ellas es presentada a continuación.

### **1.2.2. MEDIDAS DE DESEMPEÑO EN EL TRABAJO**

En las organizaciones se han desarrollado, a lo largo de los tiempos, de las de funcionamiento bastante heterogénea. Algunas de ellas utilizaban la observación directa (especialmente en cargos operacionales), otras la aplicación de levantamientos o encuestas junto a los empleados y la análisis objetivo y cuantitativo de los resultados de los planes de trabajo de los individuos (cálculo de porcentajes, comparación de resultados en un determinado período de tiempo, verificación de los índices de absentismo y rotatividad en el trabajo, entre otros.

La gestión del desempeño humano en el trabajo es considerada como una actividad continua de planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y revisión, caracterizada por la interacción social activa entre gestor (superior) y colaborador (subordinado). La gestión tiene como objetivo dirigir el desempeño tanto del colaborador y del propio gestor en el sentido de aprovechar resultados de ambos a partir de acciones de reflexión crítica y, consecuentemente, maximizar el desempeño interno y externo de la organización. (Sánchez y Calderón, 2012)

La premisa básica de la gestión del desempeño humano en las organizaciones consiste en el desarrollo de individuos y equipos en torno a la adquisición y expresión de competencias relacionadas con su trabajo, avanzando hacia objetivos y metas predeterminadas en las organizaciones. El papel de los superiores es fundamental en todas las etapas de la gestión, de forma más destacada en la planificación y monitoreo de desempeño y en el mantenimiento de los niveles de motivación y compromiso por parte de los trabajadores. Los efectos del contexto de trabajo sobre individuos y equipos también deben ser analizados y considerados en cada una de las etapas, puesto que son capaces de generar impacto en el ejercicio de las asignaciones y resultados de trabajo.

### 1.2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación de desempeño se refiere a un mecanismo o herramienta que busca conocer y medir el desempeño de los individuos en la organización, estableciendo una comparación entre el desempeño esperado y el presentado por esos individuos. Normalmente, es un proceso realizado trimestral, semestral o anualmente por un supervisor, en relación a un subordinado, y que está diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, sus objetivos, sus expectativas y el éxito de su desempeño. Además, proporciona a la Gestión de recursos humanos información para tomar decisiones acerca de salarios, bonificaciones, promociones, despidos, entrenamiento y planificación de carrera, proporcionando el crecimiento y el desarrollo de la persona evaluada. Es decir, a partir de los resultados, la empresa queda posibilitada de mantener y aumentar la productividad, además de facilitar el cumplimiento de metas estratégicas. (Sum, 2015)

Las principales ventajas de utilizar un sistema de evaluación de desempeño en las organizaciones, pueden ser sistematizadas de acuerdo con la observancia de los siguientes objetivos:

- Favorecer la adaptación y familiarización de los individuos a los cargos ya la organización.
- Identificar la etapa actual y las potencialidades de desarrollo profesional de cada empleado dentro de sus atribuciones.
- Generar recursos para la estructuración de proyectos de entrenamiento y desarrollo de personal.
- Facilitar el levantamiento de indicadores de promoción y meritocracia individual de cada colaborador.

### 1.2.4. DIMENSIONES

#### A. Calidad

La mayoría de la gente pasa una parte significativa de sus vidas trabajando. Por eso, todo lo que está relacionada al trabajo implica directamente lo que entendemos como calidad en el trabajo. No se refiere sólo a tener una

ocupación, sino de saber qué elementos contribuyen para que la actividad sea benéfica o no.

A pesar de su importancia, el tema todavía es poco debatido en parte, debido a la dificultad en definir y medir la calidad del trabajo. Tradicionalmente, está asociada al valor del salario y a los beneficios que el empleado recibe. Sin embargo, se apunta que las características del ambiente profesional también desempeñan un papel significativo en el bienestar del profesional. (Frías, 2014)

Las actividades que tienen mucha presión involucrada pueden traer un gran desgaste emocional. La combinación de muchas tareas con plazos de entrega apretados es un catalizador del estrés. El antídoto a esto puede ser la oferta de buenas condiciones dentro del espacio de trabajo, además de una buena remuneración. Así, el trabajo se vuelve un reto y estimulará positivamente al profesional. Por otro lado, los empleos que requieren poco esfuerzo pueden ser relajantes, pero también un poco aburridos.

Se considera en esta dimensión los indicadores:

- Calidad del servicio
- Satisfacción al usuario
- Reconocimiento
- Trabajo en equipo
- Buena atención

## **B. Productividad**

La productividad es a menudo medida por cada trabajador, pero en muchas situaciones donde los costes de las personas son un porcentaje reducido de los costes totales, hay que tener en cuenta los otros factores necesarios para producir los resultados deseados. El grado de productividad de un agente económico (persona, empresa, país, etc.) es, por regla general, uno de los mejores indicadores para medir el nivel de eficiencia y eficacia del mismo. (Carro y Gonzales, 2012)

La productividad constituye una de las mejores medidas para medir el desempeño organizacional de una empresa. Una empresa con mayores

resultados en su productividad es una entidad más eficiente, con mejor utilización de sus recursos y que alcanza mejores resultados, teniendo así mayores posibilidades de prosperar en el futuro. La idea está fundamentada por Peter Drucker, que afirma que las productividades son el mejor indicador para comparar la eficacia de la gestión.

Involucra:

- Responsabilidad
- Cumplimiento de objetivos
- Retroalimentación
- Compromiso

### **C. Toma de decisiones**

La toma de decisiones es un proceso que identifica el problema, los criterios, la forma de elaborar, analizar y elegir alternativas, verificando la eficacia de la decisión.

La gran dificultad para tomar decisiones ocurre frecuentemente en cualquier situación, ya sea en el ambiente profesional o personal. Una vez consumada, la decisión es una carretera sin retorno. Las consecuencias vendrán, tarde o temprano, positivas o negativas. Por eso la decisión exige un compromiso efectivo con la elección hecha y sus consecuencias. Esto no siempre es fácil. La toma de decisión en la administración puede ser definida como una elección consciente de un rumbo de acción entre varias alternativas posibles para llegar a un resultado deseado. (Cuevas, 2014)

Notamos que tomar decisiones es una manera natural de actuar de los administradores y la calidad de las decisiones es un factor de gran importancia para el desempeño de la organización.

Aunque algunas decisiones sean rutinarias y bien definidas, en la mayoría de ellas no existe un procedimiento automático a continuación. Los problemas suelen ser singulares y desestructurados, dejando tomador de decisiones incierto de cómo procederá.

Considera:

- Alternativas de solución.
- Decisiones y responsabilidades.
- Programación de recursos.

#### **D. Conocimiento**

El entorno de trabajo es intrínsecamente dinámico. Incluso las profesiones que son comúnmente entendidas como estáticas, necesitan de innovaciones, si no en su forma de ejecutar determinadas acciones, al menos como frescura de pensamiento de aquellos y de aquellas que ejecutan las diversas funciones del trabajo. (López, 2013)

El objeto del trabajo puede no variar, pero es indispensable que el funcionario o funcionaria estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa para participar de la evolución en el mercado y constituirse como un personaje clave en el proceso de evolución.

No es novedad para un empresaria y empresario de negocios con solidez en el mercado, que la búsqueda de nuevos conocimientos está directamente relacionada a la evolución de la empresa. Sabemos que nuevas formas de pensar, sean elucidadas por casos de éxito o accediendo a las novedades del mercado y de la vida que nos ayudan a "crear nuevas sinapsis", favorecen el proceso de reflexionar sobre un problema que carece de solución. Sin embargo, el proceso de gestión parece consumir el tiempo que tenemos para invertir en conocer lo nuevo, de ahí que obtener conocimiento toma tiempo, ya que es importante que sea incorporado como una actividad diaria y como parte de la gestión. Comenzar el día leyendo un artículo o buscando información sobre un tema específico, ya veces mínimamente enterándose sobre cuestiones contemporáneas en un periódico diario, puede ser esencial para sus negocios.

Se considera:

- Conocimiento del puesto
- Conocimiento de la entidad
- Conocimiento del área de trabajo
- Conocimiento del usuario.

### 1.3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Cortes, N (2009). En México estudió *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa, Ver., 2009. Tuvo como objetivo diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. En general, se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo.

Sum, M. (2015) en Guatemala estudió *Motivación y desempeño laboral*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la Motivación y desempeño laboral. En sus resultados de esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Herrera, G. (2016) en Tarapoto estudió *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín*. El objetivo de esta investigación es, determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. La investigación es de carácter transeccional o transversal de tipo correlacional. En sus resultados se encontró que el 45,4% de los trabajadores tienen nivel medio de desempeño.

Isla, D. Ordinola, B., Rondan, R. y Villalba, J. (2017) en Lima estudiaron *Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas*. Tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción laboral en las mujeres ejecutivas. De los resultados, en cuanto al nivel general de Satisfacción Laboral de las mujeres ejecutivas es “regular”, siendo los principales factores positivos el desempeño de tareas y desarrollo personal. Concluye que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, infiriendo que cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es una *investigación básica y descriptiva*. Es básica pues busca aumentar la teoría, por lo tanto se relaciona con nuevos conocimientos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos, ya que solo se describen los hechos como son observados en la realidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según su tipo, la presente investigación es:

*No experimental*, porque no se afectarán ni manipularán las variables de estudio, solo se acercará a ellas para ver como se presentan en la realidad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149).

*Tranversal*, porque la aplicación de los instrumentos que permitirá recoger la información solo se hará en un momento.

*De campo*, porque estudia a la población en su contexto cotidiano y no requiere aislarla.

#### 2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

*Correlacional simple*. Al estudiar las variables solo queremos ver si estas dos variables independientes en algún momento pueden tener relación positiva o negativa. Este diseño de investigación involucra a la investigación sistémica de la naturaleza de relaciones o asociaciones entre las variables.

## 2.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

*Hipotético-deductivo.* Método que parte de las hipótesis y llega a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación. Para ello utiliza la observación o descubrimiento de un problema, la formulación de una hipótesis, la deducción de consecuencias contrastables (observables y medibles) de la hipótesis, y observación, verificación o experimentación. (Hernández, et al 2014).

## 2.5. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

### 2.5.1 Técnicas

- Para la variable (X), la técnica es la encuesta.
- Para la variable (Y), la técnica es la encuesta

### 2.5.2 Instrumentos

Para la variable X:

Nombre: Escala de Clima Laboral (CLSPC)

Autora: Sonia Palma (1999)

Procedencia: Perú.

Descripción: El instrumento que evalúa clima laboral, cuenta con 50 reactivos y utiliza una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “siempre” y 5 “nunca”; el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterio de evaluación que a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones indican un clima organizacional adverso (Palma, 1999).

La escala seleccionada mide 5 dimensiones:

Validez y confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad reportada, la escala presenta correlación de 92,2 (Alfa de Cronbach), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Por otro lado, la evaluación de la validez del cuestionario sometido a juicio de expertos 44 alcanzó un elevado 99,5%, por tanto el instrumento mide las variables que se pretende estudiar.

Para la variable Y:

Nombre: Cuestionario de encuesta sobre el desempeño laboral

Autor: Hernández, E.

Año: 2008

Adaptación al Perú: Herrera, Gleydi (2016).

Descripción:

El instrumento de desempeño laboral también fue creado y validado por Hernández (2008), es un instrumento estructurado por cuatro dimensiones y 36 ítems, pero para este estudio se adaptó a 39 ítems. Ambas variables se califican en una escala de linker del 1 al 5, siendo el número 1(nunca) y el número 5(siempre), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

#### **Cuadro de coherencia**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Valoración</b>
Variable X	Autorrealización		1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Muy favorable Favorable Medio

Clima institucional	Involucramiento laboral	Escala de Clima Laboral (CLSPC).  Autor: Sonia Palma.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Desfavorable Muy desfavorable
	Supervisión		3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
	Comunicación		4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
	Condiciones laborales		5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	
Variable Y  Desempeño laboral	Calidad del servicio	Cuestionario de encuesta sobre el desempeño laboral Autor: Hernández, E (2008)	1,2,3,4,5,6,7,8,9 10,11,12,13	Bajo Medio Alto
	Productividad		14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23	
	Toma de decisiones		24,25,26,27,28, 29,30	
	Conocimiento		31,32,33,34,35, 36,37,38,39	

### CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1**

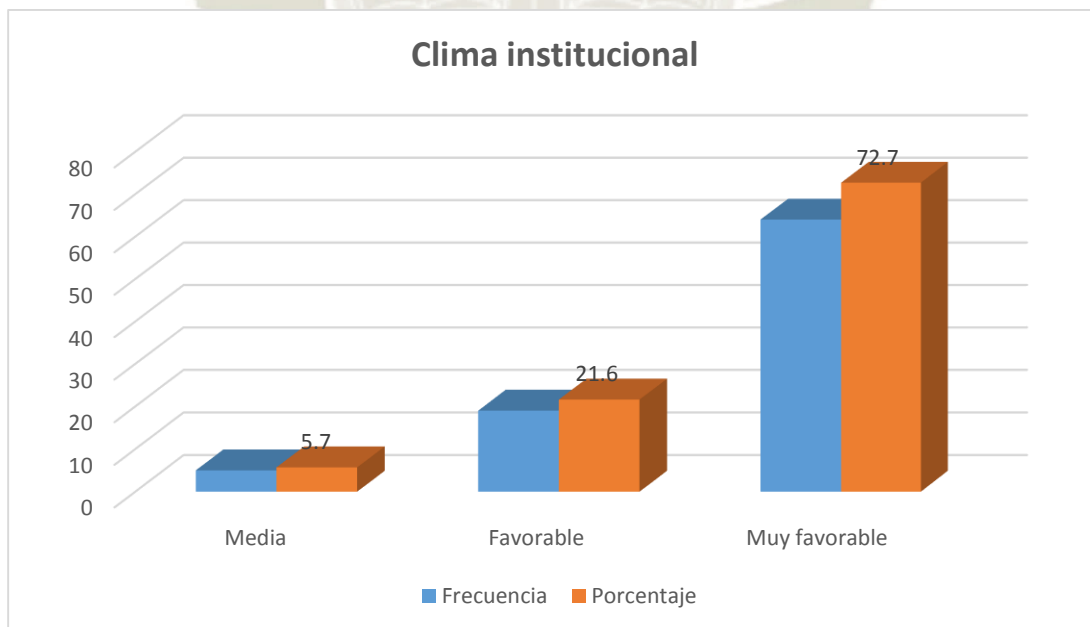
**Clima Institucional**

Clima institucional	Frecuencia	Porcentaje
Media	5	5,7
Favorable	19	21,6
Muy favorable	64	72,7
Total	88	100,0

**Fuente: Propia de la autora-2019**

**Figura 1**

**Clima institucional**



En el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa se ha encontrado que el 72,7% de ellos indican que existe un muy favorable clima institucional en el que desarrollan sus labores y que les permite sentirse cómodos de trabajar en esta institución y pueden desempeñarse adecuadamente en cada una de sus funciones.; mientras que el 21,6% señala que es favorable y solo el 5,7% señala que es medio este clima, es decir no se encuentran todas las condiciones para desarrollar sus actividades; no existe nadie que considere que no hay condiciones favorables para el desarrollo de sus funciones.



**Tabla 2**

**Dimensiones del Clima Institucional**

Autorealización	Frecuencia	Porcentaje
Medio	21	23,9
Favorable	28	31,8
Muy favorable	39	44,3
TOTAL	88	100,0

Involucramiento laboral	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	13,6
Favorable	24	27,3
Muy favorable	52	59,1
TOTAL	88	100,0

Supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Medio	2	2,3
Favorable	29	33,0
Muy favorable	57	64,8
TOTAL	88	100,0

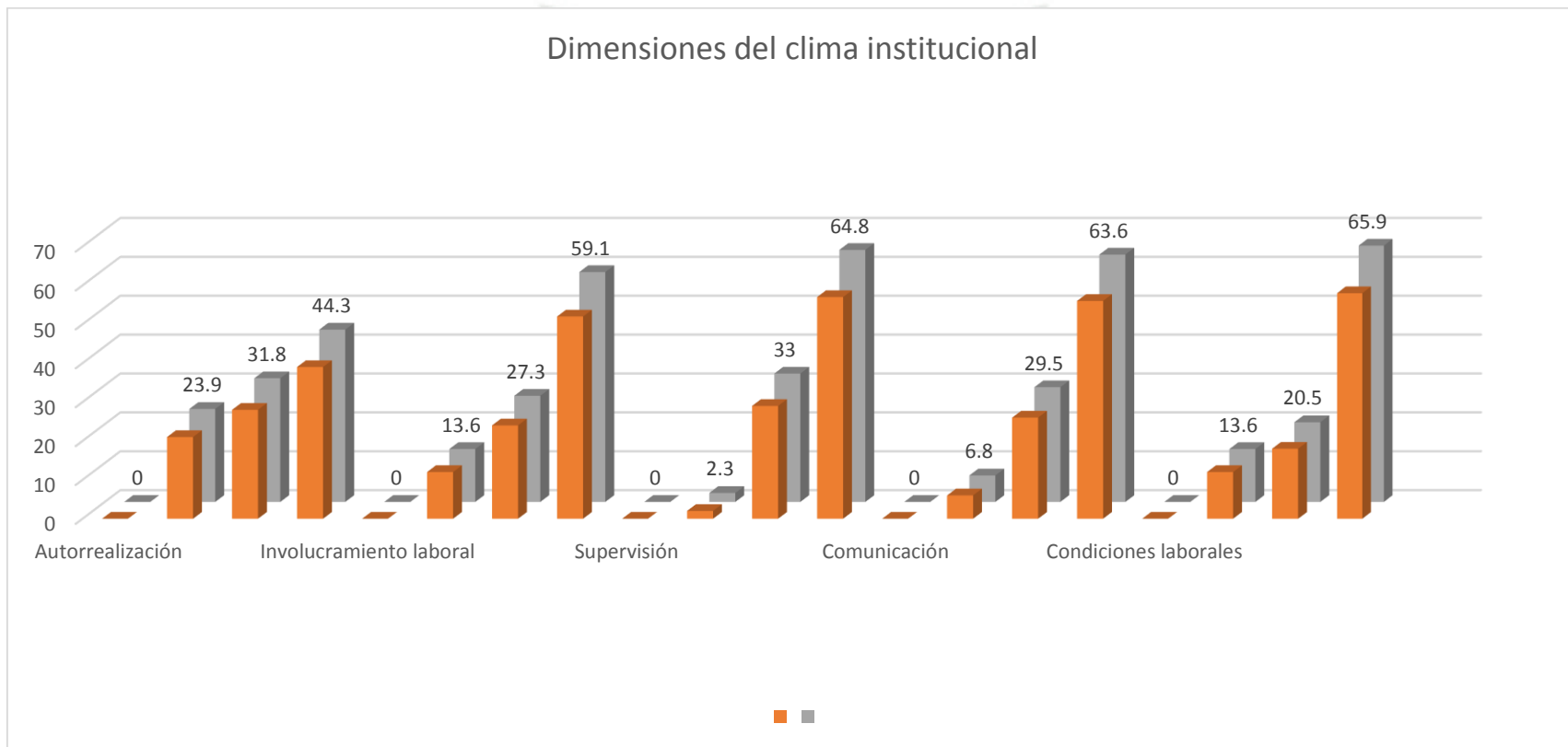
Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	6,8
Favorable	26	29,5
Muy favorable	56	63,6
TOTAL	88	100,0

Condiciones laborales	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	13,6
Favorable	18	20,5
Muy favorable	58	65,9
TOTAL	88	100,0

**Fuente: Propia de la autora-2018**

**Figura 2**  
**Dimensiones del Clima Institucional.**



En la tabla se puede ver que sobre las dimensiones del clima institucional del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa, en cuanto a la autorrealización, el 44,3% del personal considera que es muy favorable, ya que consideran que la

institución educativa les permite que desarrollen todas sus potencialidades y así puedan lograr sus objetivos propuestos a nivel personal y como trabajadores.

Sobre el involucramiento con la institución, el 59,1% considera que es muy favorable esta participación en la institución educativa con la cual se identifica y le permite involucrarse en cada acción que realiza la organización, de la misma manera desempeña sus actividades con agrado y le importa todo lo relacionado con su centro de trabajo.

Sobre la supervisión, el 64,8% considera que es favorable este proceso que realizan las autoridades de la institución y que les permite conocer las falencias que se presentan y así tomar las medidas correctivas necesarios para dirigir el trabajo de un grupo de individuos, que busca en ellas su mayor eficacia y satisfacción mutua..

Respecto a la comunicación, el 63,6% de los trabajadores considera que los canales que se utilizan para hacer llegar la información a todos los niveles de la institución es la más adecuada, permitiendo el envío y recepción de todos los mensajes necesarios de una manera clara y oportuna.

Finalmente, de las condiciones laborales, en las cuales se relaciona a la calidad de vida del empleado dentro de la empresa y se analiza la felicidad que encuentra dentro de su centro de trabajo. Se encuentra que el 65,9% considera que es muy favorable las condiciones en las cuales se desarrolla las labores, tanto las físicas como personales y que son pertinentes según su área de trabajo y les permite mejorar en su trabajo.

**Tabla 3**

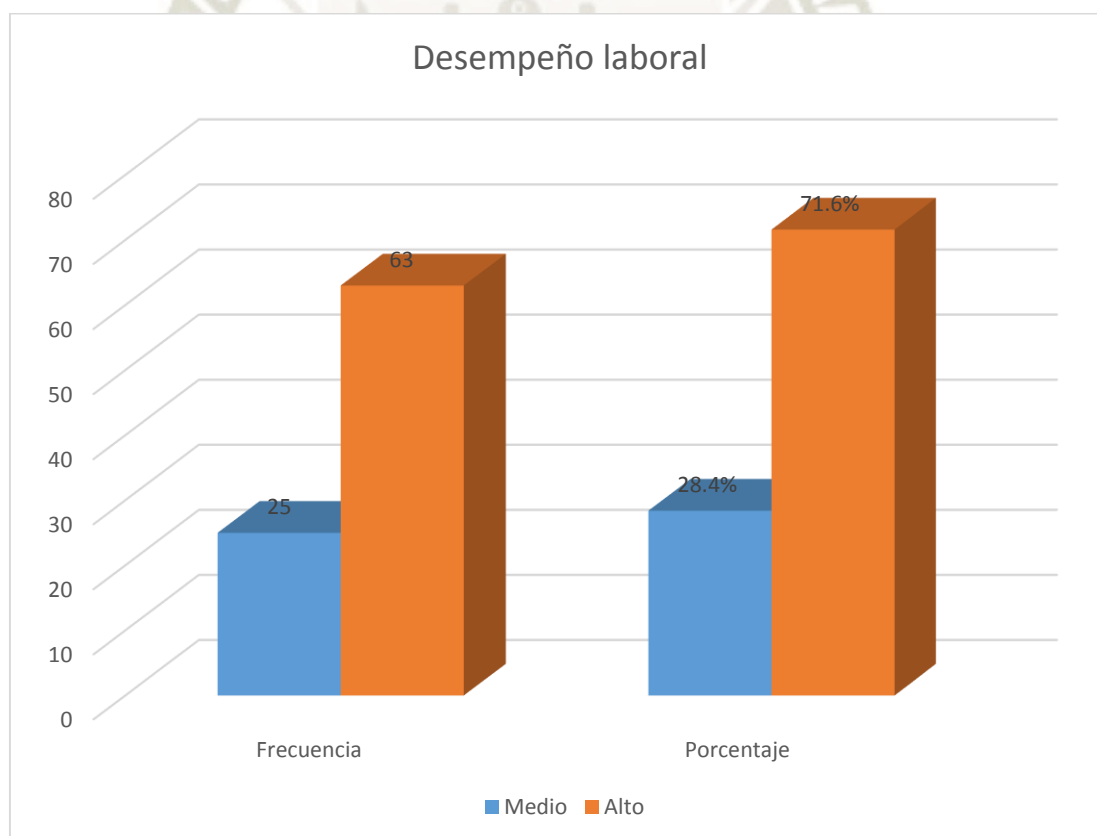
**Desempeño laboral**

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	25	28,4
ALTO	63	71,6
TOTAL	88	100,0

**Fuente: Propia de la autora-2018**

**Figura 3**

**Desempeño laboral**



En cuanto al desempeño laboral del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa, se nota que el 71,6% de los encuestados consideran que es alto este desempeño que desarrolla cada uno de ellos sobre sus actividades designadas así como las de todos los trabajadores de la institución, cumpliendo con sus actividades y obligaciones; el restante 28,4 % tiene nivel medio en su desempeño laboral. Se puede indicar entonces que los trabajadores realizan sus labores asignadas cumpliendo a cabalidad con las responsabilidades e indicaciones asignadas para sus puestos de trabajo.



Tabla 4

## Dimensiones del desempeño laboral

<b>Calidad del servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	7	8,0
Alto	81	92,0
Total	88	100,0

<b>Productividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	46	52,3
Alto	42	47,7
Total	88	100,0

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	52	59,1
Alto	36	40,9
Total	88	100,0

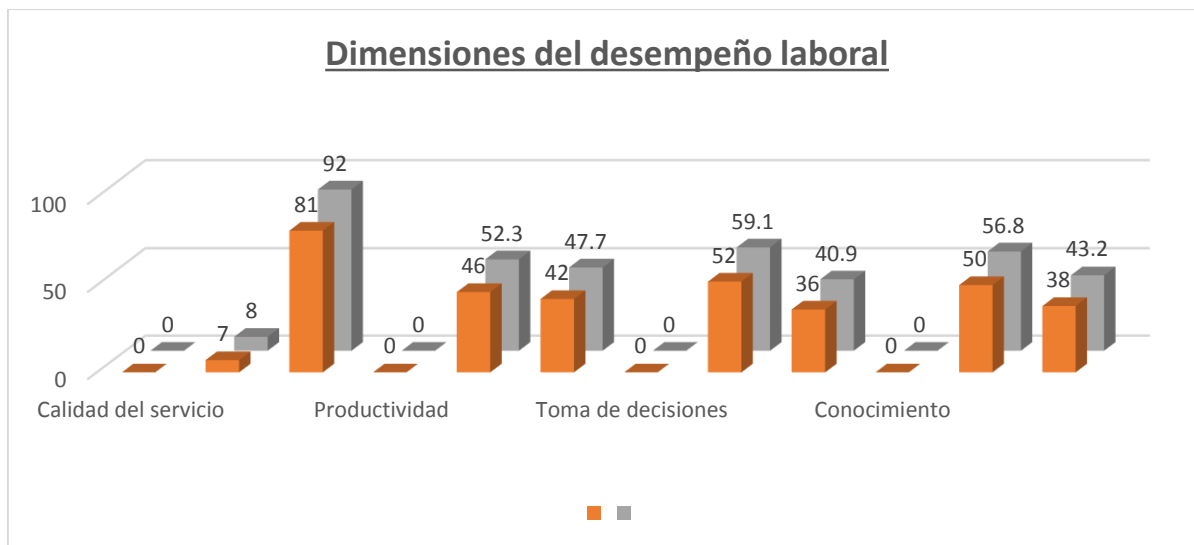
  

<b>Conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	50	56,8
Alto	38	43,2
Total	88	100,0

Fuente: Propia de la autora-2018

**Figura 4**

**Dimensiones del Desempeño Laboral**



Sobre las dimensiones del desempeño laboral del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa, se ha encontrado que en cuanto a la calidad del servicio que dan a los estudiantes y personas que recurren a la institución educativa, el 92% señala que es alto, lo que señala que valoran mucho el trabajo que realizan y lo consideran que es de calidad. Sobre la productividad, el 52,3% considera que en medio y el 47,7% es alto, resultado que señala que se hallan en un nivel en el que realizan su labor productivamente en forma regular.

Sobre la toma de decisiones, se nota que el 59,1% señala que es media, lo que nos indica que no tienen una total capacidad y libertad de tomar decisiones en sus actividades dentro de la institución. Sobre el conocimiento, el 56,8% señala que los conocimientos que tiene sobre sus actividades es de nivel medio y el 43,2% señala que es alto este conocimiento.

**Tabla 5**

**Relación entre autorrealización y desempeño laboral**

Relación entre autorrealización y desempeño labora		Desempeño laboral			
		Medio	Alto	Total	
Autorealizacion	Medio	fi	8	13	21
		%	9,1%	14,8%	23,9%
	Favorable	fi	8	20	28
		%	9,1%	22,7%	31,8%
	Muy favorable	fi	9	30	39
		%	10,2%	34,1%	44,3%
Total	fi	25	63	88	
	%	28,4%	71,6%	100,0%	

Fuente: Propia de la autora-2018

**Correlaciones**

		auto (agrupado)	desempeño (agrupado)
auto (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,130
	Sig. (bilateral)		,229
	N	88	88
desempeño (agrupado)	Correlación de Pearson	,130	1
	Sig. (bilateral)	,229	
	N	88	88

En la tabla se puede comprobar que el 34,1% del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa que tienen un desempeño laboral alto, considera que es muy favorable su autorrealización como profesional y que le institución

le permitió lograr ese resultado. Otro 22,7% señala que es alto su desempeño laboral y favorable su autorrealización.

El p valor hallado es  $,229 > ,05$  que es el valor de significancia, por lo tanto no hay relación entre las variables pudiéndose señalar entonces que ambas variables son independientes.



**Tabla 6**

**Relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral**

Relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral		Desempeño laboral			
		Medio	Alto	Total	
Involucramiento laboral	Medio	fi	5	7	12
		%	5,7%	8,0%	13,6%
	Favorable	fi	7	17	24
		%	8,0%	19,3%	27,3%
	Muy favorable	fi	13	39	52
		%	14,8%	44,3%	59,1%
TOTAL		%	28,4%	71,6%	100,0%

Fuente: Propia de la autora-2018

**Correlaciones**

		desempeño (agrupado)	invo (agrupado)
desempeño (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,117
	Sig. (bilateral)		,276
	N	88	88
invo (agrupado)	Correlación de Pearson	,117	1
	Sig. (bilateral)	,276	
	N	88	88

En el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa se puede ver que el 44,3% consideran que es alto su desempeño laboral también es muy favorable su involucramiento laboral.

El p valor hallado es ,276 > ,05 que es el valor de significancia, por lo tanto no hay relación entre las variables.

**Tabla 7**

**Relación entre la supervisión y el desempeño laboral**

Relación entre la supervisión y el desempeño laboral			Desempeño laboral		
			Medio	Alto	Total
Supervisión	Medio	fi	1	1	2
		%	1,1%	1,1%	2,3%
	Favorable	fi	10	19	29
		%	11,4%	21,6%	33,0%
	Muy favorable	fi	14	43	57
		%	15,9%	48,9%	64,8%
	Total	fi	25	63	88
		%	28,4%	71,6%	100,0%

**Fuente: Propia de la autora-2018**

**Correlaciones**

		desempeño (agrupado)	super (agrupado)
desempeño (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,125
	Sig. (bilateral)		,246
	N	88	88
super (agrupado)	Correlación de Pearson	,125	1
	Sig. (bilateral)	,246	
	N	88	88

En el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa se puede ver que el 48,9% consideran que es alto su desempeño laboral, también es muy favorable la supervisión.

El p valor hallado es ,246 > ,05 que es el valor de significancia, por lo tanto no hay relación entre las variables.

**Tabla 8**

**Relación entre la comunicación y el desempeño laboral**

Relación entre la comunicación y el desempeño laboral			Desempeño laboral		
			Medio	Alto	Total
Comunicación	Medio	fi	3	3	6
		%	3,4%	3,4%	6,8%
	Favorable	fi	9	17	26
		%	10,2%	19,3%	29,5%
	Muy favorable	fi	13	43	56
		%	14,8%	48,9%	63,6%
Total		fi	25	63	88
		%	28,4%	71,6%	100,0%

Fuente: Propia de la autora-2018

**Correlaciones**

		desempeño (agrupado)	comu (agrupado)
desempeño (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,171
	Sig. (bilateral)		,110
	N	88	88
comu (agrupado)	Correlación de Pearson	,171	1
	Sig. (bilateral)	,110	
	N	88	88

En el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa se puede ver que el 48,9% consideran que es alto su desempeño laboral, también es muy favorable la comunicación.

El p valor hallado es ,110 > ,05 que es el valor de significancia, por lo tanto no hay relación entre las variables.

**Tabla 9**

**Relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral**

Relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral			Desempeño laboral		
			Medio	Alto	Total
Condiciones laborales	Medio	fi	3	9	12
		%	3,4%	10,2%	13,6%
	Favorable	fi	11	7	18
		%	12,5%	8,0%	20,5%
	Muy desfavorable	fi	11	47	58
		%	12,5%	53,4%	65,9%
Total		fi	25	63	88
		%	28,4%	71,6%	100,0%

Fuente: Propia de la aurtora-2018

**Correlaciones**

		desempeño (agrupado)	condic (agrupado)
desempeño (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,177
	Sig. (bilateral)		,100
	N	88	88
condic (agrupado)	Correlación de Pearson	,177	1
	Sig. (bilateral)	,100	
	N	88	88

En el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa se puede ver que el 53,4% consideran que es alto su desempeño laboral y también son muy favorables las condiciones laborales.

El p valor hallado es ,100 > ,05 que es el valor de significancia, por lo tanto no hay relación entre las variables.

**Tabla 10**

**Relación entre el clima institucional y el desempeño laboral.**

		Desempeño Laboral			
			Medio	Alto	Total
Clima Institucional	Media	fi	3	2	5
		%	3,4%	2,3%	5,7%
	Favorable	fi	5	14	19
		%	5,7%	15,9%	21,6%
	Muy favorable	fi	17	47	64
		%	19,3%	53,4%	72,7%
Total	fi	25	63	88	
	%	28,4%	71,6%	100,0%	

**Correlaciones**

		climainsti (agrupado)	desempeño (agrupado)
climainsti (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,120
	Sig. (bilateral)		,264
	N	88	88
desempeño (agrupado)	Correlación de Pearson	,120	1
	Sig. (bilateral)	,264	
	N	88	88

De los resultados se puede apreciar que el 53,4% del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa que tienen un desempeño laboral alto, considera que es muy favorable el clima institucional en el que desarrollan sus actividades. El 19,3% que tiene desempeño laboral medio también considera que es muy favorable el clima institucional.

El P valor hallado es ,264 > ,05 el p valor, por lo tanto no hay relación entre las dos variables.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados se puede observar que en cuanto a la variable clima institucional el 72,7% de los trabajadores de esta institución educativa consideran que es muy favorable este clima, lo que les permite desarrollar sus labores plenamente, resultados que difieren con los de Cortes en México en donde se halló que su población encuestada señalaba estar no satisfactoriamente desarrollando su labor pues no había buen clima laboral, lo que impedía hacer bien su trabajo.

En cuanto a las dimensiones de la variable clima institucional se encuentra que las condiciones laborales y la supervisión son las que tienen porcentaje más altos en cuanto a ser consideradas como muy favorables, considerando que la supervisión es importante para una institución ya que permite monitorear el desarrollo de las actividades y saber si algo no se desarrolla correctamente. El resto de dimensiones también son consideradas como muy favorables y favorables en general.

Sobre el desempeño laboral un 71,6% de los encuestados señalan que es alto el nivel alcanzado en el desempeño de sus labores, lo que garantiza que se alcancen los objetivos y metas propuestas por la institución, resultado que es similar al de Sum en Guatemala quien también encontró que su población encuestada califica de bueno su desempeño.

De las dimensiones de esta variable se puede apreciar que la calidad de servicio es la que es mejor calificada, pues consideran los trabajadores que el servicio que brindan a los estudiantes así como a los padres de familia es de calidad y asegura que el servicio educativo logre sus objetivos.

No se ha encontrado relación significativa entre las variables clima institucional y el desempeño laboral pues el haber un buen desempeño en sus labores dentro de la institución educativa no solo es generado por su el clima institucional reinante, sino entran en consideración otras variables que contribuyen al logro de que haya una buena laboral desarrollada.

## CONCLUSIONES

**Primera:** En base a los resultados se puede señalar que no existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.

**Segunda:** El 72,7% del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, considera que es muy favorable el clima institucional en el que laboran.

**Tercera:** El 71,6% del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa evalúa como alto su desempeño laboral.

**Cuarta:** No se ha encontrado relación entre la autorrealización y el desempeño laboral del personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018.

**Quinta:** No se ha hallado relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018

**Sexta:** En el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa no se ha hallado relación entre la supervisión y el desempeño laboral.

**Séptima:** No se ha encontrado relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018

**Octava:** las condiciones laborales no están relacionadas con el desempeño laboral en el personal de la institución educativa Nuestra Señora de La Asunción, Arequipa 2018

## RECOMENDACIONES

1. A la institución educativa, seguir mejorando las condiciones laborales así como estimulando el desarrollo de acciones que conlleven a que se siga manteniendo el buen clima institucional que repercutirá en que haya un buen desempeño laboral de los trabajadores.
2. La institución educativa reconozca el desempeño laboral de los trabajadores otorgando estímulos y beneficios que conlleven a que se siga conservando el buen desempeño laboral que tienen los trabajadores de la institución.
3. Que la universidad motive a sus estudiantes para que continúen investigando en estos temas y así profundizar en aquellos indicadores que no se han considerado en la presente investigación como cultura organizacional, capacitación y liderazgo.

## REFERENCIAS

- Aguilera, A. y Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, No 32: Ene-Jun 2012
- Carro, R. y Gonzales, D. (2012). Estrategia de producción y operaciones. Recuperado de: [http://nulan.mdp.edu.ar/1608/1/03\\_estrategia\\_operaciones.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1608/1/03_estrategia_operaciones.pdf)
- Cortes, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009.* Recuperado de: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Cuevas, V. (2014). La toma de decisiones en la alta dirección a través de la inteligencia emocional como herramienta. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Querétaro
- Flores, E. (2012). La motivación de logro en emprendedores de negocios culturales de la ciudad de Huamanga-Ayacucho. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Tesis de posgrado. Universidad de Chile
- Galicia, S. García, M. y Hernández, L. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Recuperado de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Gutiérrez, K. (2014). La autorrealización: Clave del éxito laboral. (Abraham Maslow). Recuperado de: <https://estresout.wordpress.com/2014/10/20/la-autorrealizacion-clave-del-exito-laboral-abraham-maslow/>
- Hernández, E. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edic. México: Mc Graw Hill Interamericana

- Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión
- Ibarra Rosales, G. (2007). Ética y valores profesionales. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (49), 43-50.
- Isla, D. Ordinola, B., Rondan, R. y Villalba, J. (2017). *Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas*. Tesis de posgrado. Universidad Peruana Unión
- López, M. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. Tesis de grado. España. Universidad de Murcia
- Marvel, M.; Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, vol. 7, núm. 2, 2011, pp. 549-584
- Ministerio de Educación. (2017). Marco de Buen Desempeño del Directivo. Recuperado de:  
[http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/marco\\_buen\\_desempeno\\_directivo.pdf](http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf)
- Montes de Oca, J. (2015). Sistema de administración del talento humano para la fundación alternativa agencia Latacunga y el desempeño laboral. Recuperado de:  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/577/1/TUAEXCOMEGE016-2015.pdf>
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicol. Am. Lat.* n.13
- Riquelme, M (2017). ¿Qué es el Involucramiento en el Trabajo? Recuperado de:  
<https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>
- Rodriguez, C. (2009). Los convenios de la oit sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_118.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf)

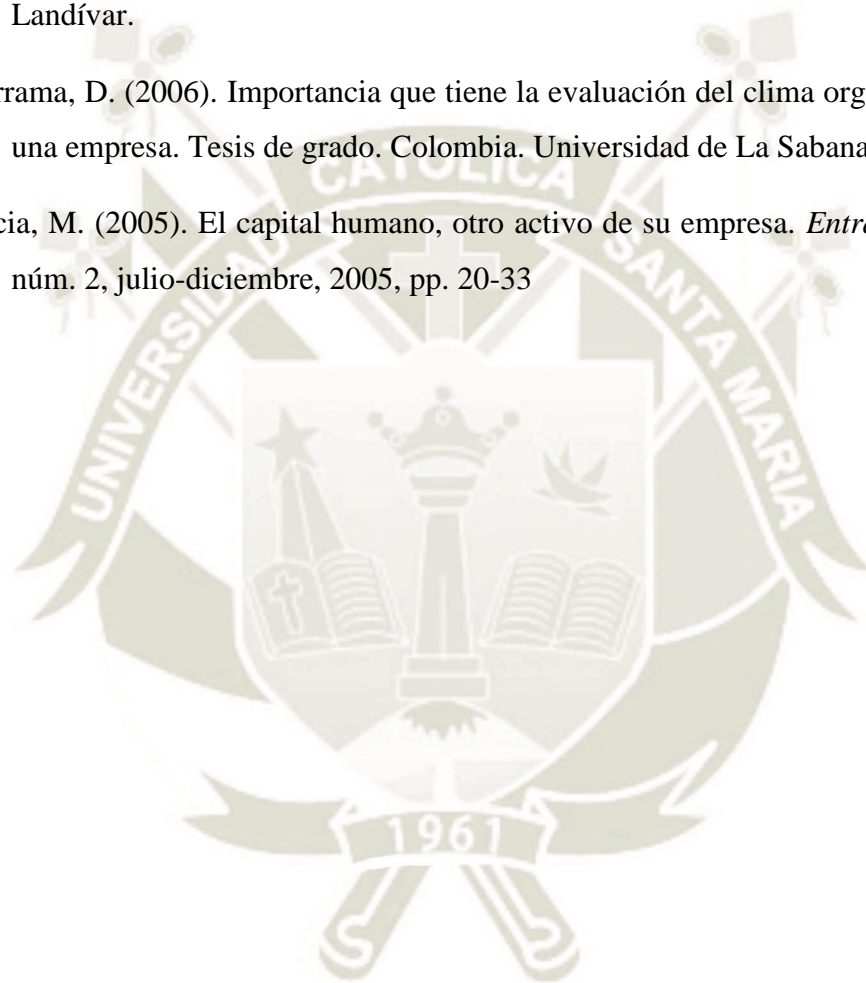
Rojas, J. (2010). Clima institucional. Recuperado de:  
<http://www.ugel03.gob.pe/pdf/100903.pdf>

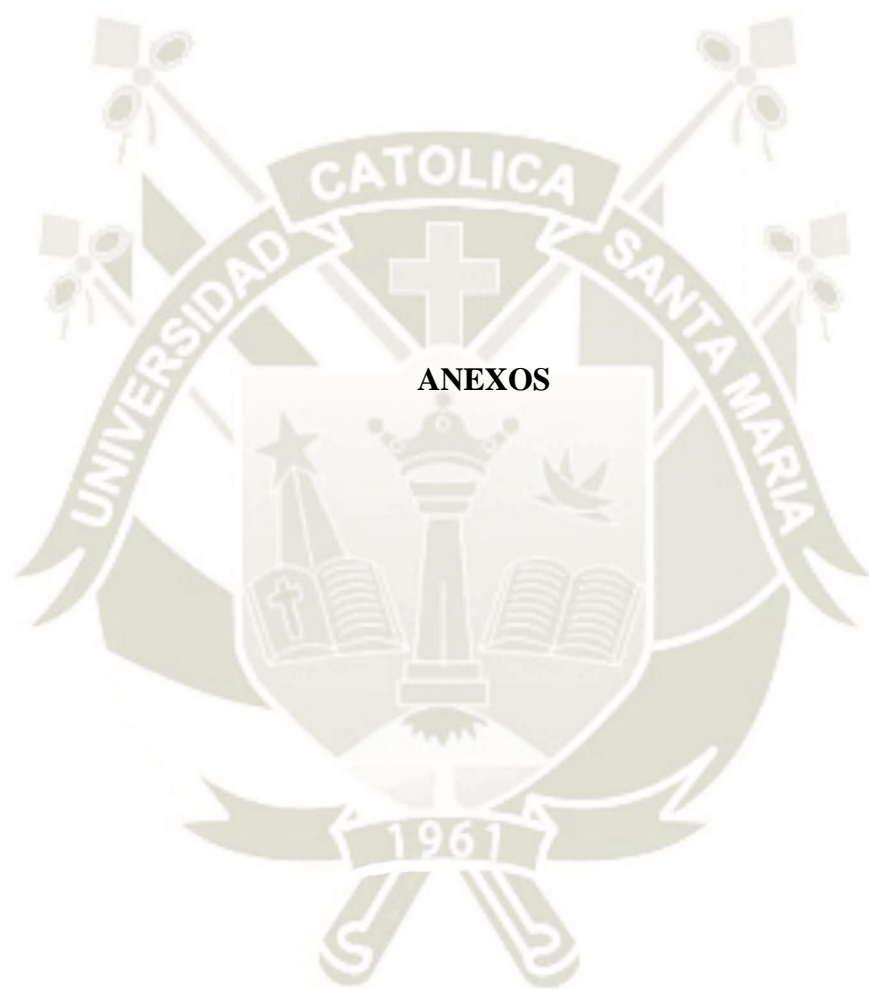
Sánchez, J y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, No 32: Ene-Jun 2012

Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.

Valderrama, D. (2006). Importancia que tiene la evaluación del clima organizacional en una empresa. Tesis de grado. Colombia. Universidad de La Sabana

Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre, 2005, pp. 20-33





## ENCUESTA SOBRE EL CLIMA INSTITUCIONAL

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: M F

**Ninguna o nunca (N)**

**Poco (P)**

**Regular o algo (R)**

**Mucho (M)**

**Todo o siempre (T)**

	N	P	R	M	T
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					

27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la institución					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (DL)

Marque con una “X” según la escala siguiente:

Nunca = 1

Casi nunca= 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

	1	2	3	4	5
Calidad del servicio					
1. Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
2. Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
3. Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
4. Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
5. Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
6. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
7. Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
8. Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
9. Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
10. Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
11. Cumpro con las promesas realizadas al usuario.					
12. Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
13. Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
Productividad					
14. Cumpro con mis horarios de trabajo.					
15. Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
16. Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
17. Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
18. Cumpro con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
19. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
20. Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
21. Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
22. Me involucro en el trabajo de la institución.					
23. Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					

24. Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
25. Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
26. Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
27. Analizo los resultados cuando no son positivos.					
28. Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
29. Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
30. Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
Conocimiento					
31. Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.					
32. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
33. Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
34. Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
35. Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.					
36. Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
37. Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
38. Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
39. Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios					

## CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN

### Edad

	Frecuencia	Porcentaje
< 35	10	11,4
35 - 50	28	31,8
50 >	50	56,8
Total	88	100,0

### Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	21	23,9
Mujer	67	76,1
Total	88	100,0

### Condición laboral

	Frecuencia	Porcentaje
1,00	8	9,1
2,00	40	45,5
3,00	40	45,5
Total	88	100,0