



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral incide en la imagen de la Institución
Educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA

Br. Correa Saldarriaga María Antonieta

ASESOR:

Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00AM del día 30 DE ENERO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: **DESEMPEÑO LABORAL INCIDE EN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JOSÉ MATÍAS MANZANILLA" – SULLANA, 2017**, presentada/o por el /la bachiller **CORREA SALDARRIAGA MARÍA ANTONIETA**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

_____ *Aprobar por Unanimidad* _____

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como _____ *Apta* _____ para recibir el grado de MAESTRIO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Piura, 30 DE ENERO DE 2019

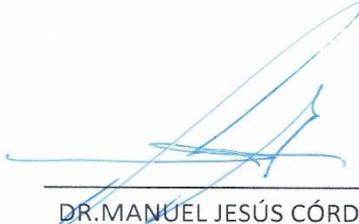




MG. FERNANDO ELÍAS MANUEL CASUSOL MORENO
SECRETARIO



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
PRESIDENTE



DR. MANUEL JESÚS CÓRDOVA PINTADO
VOCAL



Dedicatoria

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para culminar una de mis metas.

A mis padres, por ser los seres más importantes que me inculcaron principios y valores de vida.

A mi querido hijo, por ser el motor de mi vida. Y a mi esposo por estar ahí cuando más lo necesité, por su ayuda y constante cooperación en los momentos más difíciles.

María Antonieta

Agradecimiento

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

A las instituciones educativas, directivos y docentes de aula que participaron en el desarrollo de la presente investigación haciendo posible recoger la información necesaria para tal fin.

A la docente del programa de maestría de la Escuela de Postgrado, por ofrecerme su entusiasmo y crear en mí, nuevos horizontes de realización profesional alcanzables.

A los que dan su vida y hacen patria con la educación los grandes amautas peruanos y a todas aquellas personas que me apoyaron e hicieron posible terminar con éxito.

La Autora

Declaratoria de Autenticidad

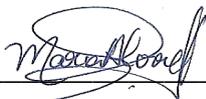
Yo, Bach. **Correa Saldarriaga María Antonieta**; estudiante del Programa de Maestría en administración educativa de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con DNI 03626059, con la tesis titulada “Desempeño laboral incide en la imagen de la institución educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana, 2017”

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Sullana, 16 de setiembre del 2017.



Bach. **Correa Saldarriaga María Antonieta**

DNI 03626059,

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Desempeño laboral incide en la imagen de la institución educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana, 2017”

Con la finalidad de: Determinar la incidencia del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión educativa.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Páginas del Jurado¡Error!
Marcador no definido.	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria De Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionados al tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	28
II.METODO:.....	29
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables.....	30
2.3. Poblacion y Muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Método de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	54

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Desempeño laboral incide en la imagen de la institución educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana, 2017, cuyo como objetivo principal es: Determinar la incidencia del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017.

Tuvo una hipótesis general: Existe incidencia significativa del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017, para su ejecución se ha utilizado un tipo de estudio descriptivo-correlacional con un diseño transversal no experimental. Para obtener la información sobre las variables de estudio, se tomó en cuenta a una población de 40 trabajadores. El instrumento utilizado para la recolección de la información fue: el instrumento para evaluar el desempeño laboral y el cuestionario de imagen institucional. Los datos recolectados se han procesados estadísticamente en una base de datos de Excel, se utilizó el paquete estadístico, SPSS v. 22.

Según los resultados encontrados se aprecia que el desempeño laboral que se ha realizado en la Institución Educativa José Matías Manzanilla es calificado como regular con el 62.5% y el imagen institucional en un nivel regular con el 70%, asimismo se encontró que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,885$, $P=0.002$) del desempeño laboral en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla; en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.78%, señalándose que el desempeño laboral tiene una incidencia del 78% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

Palabras claves: Desempeño laboral, imagen institucional, Relaciones Laborales

Estrategias Laborales. Ambiente Laboral

ABSTRACT

This research entitled: "job performance affects the image of the educational institution "José Matías Manzanilla"- Sullana, 2017, whose main objective is: determine the incidence of job performance in the institutional image of the" José Matías Manzanilla - Sullana 2017 educational institution. It had a general hypothesis: H1: there is a significant incidence of work performance in the institutional image of the educational institution José Matías Manzanilla - Sullana 2017, for execution has been used a type of descriptivo-correlacional study with a non-experimental cross-sectional design. The information about the variables of study, it took into account a population of 40 workers. The instrument used for the collection of the information was: the instrument to assess job performance and institutional image questionnaire. The collected data have been statistically processed in an Excel database, we used the statistical package SPSS v. 22.

According to the results found shows that job performance that password in the José Matías Manzanilla educational institution is qualified as a regular with 62.5% and the institutional image at a level adjust with 70%, also accepted the hypothesis of research. Also found that there is considerable and highly significant positive impact ($r = 0,885$, $P = 0.002$) of the work performance in the institutional image of the educational institution José Matías Manzanilla, in terms of the coefficient of determination (R^2) the value that is reached is 0.78%, indicating that job performance has an incidence of 78% on the institutional image, allowing you to decide to accept the hypothesis of research and reject the null.

Key words: job performance, institutional image, labour relations, employment strategies. Work environment

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El desempeño laboral está referido al trabajo desarrollado oportunamente con responsabilidad y puntualidad; es así como Mondy y Noe (1997), el sistema de evaluación del desempeño, considera los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores: *Planeación de Recursos Humanos*. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe contarse con datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave; *Reclutamiento y Selección*. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo; *Desarrollo de Recursos Humanos*. Una evaluación de desempeño debe contemplar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus fortalezas y minimizar sus debilidades.

En consecuencia, una buena formación profesional es necesario contar con un sin número de aspectos, entre estos con una gerencia que promueva una diversidad de las actividades (motivación, liderazgo, autoridad, impacto y otros) de forma eficaz. Para el autor Krygler (2004, p. 73), la explica como “Un cuerpo de conocimientos aplicable a la dirección efectiva de una organización”; de allí que es sumamente importante el estudio del clima organizacional, ya que influye en todas las acciones que deben desarrollarse en la institución. Una determinada organización tiene particularidades o características que determinen en mayor o menor grado su cultura o clima, con sus tabúes, costumbres y usos; así como el tipo de personas que la organización necesita; procesos de trabajo, modalidades de comunicación, de liderazgo, y el ejercicio de la autoridad dentro de la organización. Todos estos procesos contribuyen a generar la imagen institucional; es así como el entorno donde una persona desempeña su trabajo diariamente, la relación que un gerente sostiene con sus subordinados, la participación activa del capital humano en el proceso de toma de decisiones, el reconocimiento o estímulo que reciban los empleados en

cuanto al trabajo que realizan, entre otras condiciones, viene a constituir lo que se conoce como Clima Organizacional y esta incide en la mejor imagen institucional y organizacional.

En el Perú, estos cambios, necesariamente llevan a las instituciones y entes educativos a responder a las exigencias que está demandando esta sociedad global, que requiere de un nuevo ciudadano con características de flexibilidad y capacidad de adaptarse a los avances y cambios que requiere la sociedad actual.

Uno de los problemas más críticos por la que atraviesa la sociedad peruana son los conflictos sociales, esto lamentablemente se refleja en la administración del sector educación, desde las más altas esferas, que es el Ministerio de Educación, los órganos intermedios (DRE y UGELs) hasta las Instituciones Educativas, alterando las relaciones humanas y generando el deterioro del clima institucional. El servicio que realiza la sede administrativa de la Dirección Regional de Educación de Piura, no es el ideal ni satisfactorio, dado que se evidencian serias limitaciones en la Gestión Institucional, en esta área de la Dirección Regional de Educación de Piura, la misma que se caracteriza por aciertos y desaciertos; mostrándose un clima de acoso sexual, que supuestamente vienen denunciando la comunidad educativa; la disconformidad en el desempeño o trabajo laboral, desarrollo de aprendizajes en condiciones inapropiadas, todos estos grandes aspectos influyen en esta inadecuada gestión en el ámbito de la DREP y UGELs. Es decir, se evidencia la falta de comunicación interpersonal apropiada y de políticas de gestión que afectan las relaciones humanas y condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional, que en los últimos años ha sido visto tildada por algunos usuarios, por cuanto no existe una adecuada atención profesional.

El personal que labora en el área administrativa no tiene suficientes niveles de motivación y rendimiento profesional producto de las inadecuadas políticas de gestión que afectan el clima organizacional, urge el compromiso de encontrar soluciones urgentes al problema, porque retrasan la calidad del servicio a los sufridos usuarios. Entenderlo significa poner en movimiento y potencializar el recurso humano de la institución, buscando las mejoras, para

disminuir conflictos, que favorecerán crear un ambiente agradable, para optimizar el rendimiento laboral.

El personal que labora en el área administrativa no tiene suficientes niveles de motivación y rendimiento profesional producto de las inadecuadas políticas de gestión que afectan el clima organizacional, urge el compromiso de encontrar soluciones urgentes al problema, porque retrasan la calidad del servicio a los sufridos usuarios. Entenderlo significa poner en movimiento y potencializar el recurso humano de la institución, buscando las mejoras, para disminuir conflictos, que favorecerán crear un ambiente agradable, para optimizar el rendimiento laboral.

1.2. Trabajos previos

Valencia (2015), tiene como título Gestión administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la unidad educativa insutec periodo 2015-2018. Universidad de Quevedo, Los Ríos - Ecuador 2015. El objetivo es diseñar un modelo de gestión administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la unidad educativa insutec. La población – muestra, la Rectora, 35 docentes y 28 administrativos. Dentro de la investigación que se realizó a la Unidad Educativa INSUTEC se utilizaron los siguientes instrumentos: Encuestas: Mediante este instrumento se recogió información válida y confiable procedente del personal administrativo y docentes de la institución educativa. Entrevista: Se realizó una entrevista a la Rectora con el fin de conocer la situación actual de la Unidad Educativa INSUTEC. El proceso comienza con el planteamiento del problema, pronóstico los objetivos y la justificación para la realización del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios. Se diseñó el marco teórico mediante el recojo de información recopilada de fuentes como libros, revistas y páginas de internet acorde a la gestión administrativa y la calidad de servicio. Posteriormente se detalló la localización, tipos y métodos de la investigación empleados para la recopilación y análisis de datos. Las encuestas fueron tabuladas analizadas y presentadas en gráficos estadísticos para su mejor comprensión y discusión. Finalmente se arribó a conclusiones y recomendaciones.

– El planteamiento de estrategias pedagógicas, tecnológicas y operativas para la Unidad Educativa INSUTEC, favorecerá el desarrollo de la calidad del servicio educativo ubicándolo entre la preferencia de padres de familia y estudiantes.

– A través de la aplicación de estrategias y plan de capacitaciones se obtienen beneficios que favorecerán el logro de objetivos administrativos en un periodo determinado de tiempo, generando precedentes para las demás instituciones educativas.

Ortega (2013), en su trabajo de investigación titulado “Necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil” tuvo como propósito diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil; evaluar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil y diseñar un módulo práctico de capacitación profesional del Personal. Llegando a las siguientes conclusiones: Docentes y estudiantes considera que el personal administrativo de la UCL no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido un entrenamiento oportuno y adecuado, manifiesta que no responde a las necesidades de los usuarios oportunamente, considerando que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio al cliente.

Castro (2015), En su tesis “Factores ambientales que influyen en el clima organizacional y las actividades del personal administrativo de la Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla de Bomboná)”, tuvo como fin establecer los factores del clima organizacional relacionados con el desempeño del personal administrativo de la Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla de Bomboná) en Valencia – Estado Carabobo. Se fundamentó en la Teoría de Likert. Este trabajo parte de una investigación descriptiva con un diseño de campo. La población y la muestra estuvieron conformadas por 12 personas administrativas. Para la obtención de datos se diseñó un cuestionario con

alternativas dicotómicas (Si-No) integrado por dieciocho (18) ítems, el cual fue sometido a validación y su confiabilidad se determinó por un proceso estratégico aplicando el coeficiente de Kuder Richardson, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,84 de confiabilidad. Los resultados obtenidos permitieron definir que hay factores tanto internos como externos que afectan el clima organizacional y los factores internos se relacionan con el desempeño administrativo. Se sugiere realizar eventos donde se afiancen los factores externos e internos; propiciar nuevas estrategias metodológicas; fomentar el conocimiento; incentivar el trabajo en equipo y motivar tanto al personal administrativos, docentes y obreros.

Hernández (2010) “Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes. Estudio realizado en una Institución Educativa Pública de Lima. La investigación tuvo como objetivo conocer las percepciones de los docentes sobre la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral. El diseño metodológico responde a una investigación cualitativa, de tipo no experimental y de carácter exploratorio utilizando la modalidad del estudio de caso. Esta investigación se desarrolló en una institución educativa pública de educación primaria, en Lima. Para el recojo de información se utilizó la entrevista semi estructurada. Las docentes fueron designadas de acuerdo al criterio de intencionalidad, adecuación y disponibilidad. La información fue codificada y categorizada para luego realizar el análisis de contenido.

El trabajo de investigación describe la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, donde los factores de comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral están estrechamente relacionados. Las docentes entienden que el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

Esta investigación pretende probar la importancia de brindar un buen ambiente laboral que permitan el buen funcionamiento del desempeño laboral y brindar así una educación de calidad.

Pérez (2013), En la tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana” (plantea las siguientes conclusiones: Se ha demostrado que los trabajadores del IIAP se entregan a su trabajo con compromiso para superar las dificultades, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en el mejoramiento de los métodos de trabajo. Queda demostrado que los trabajadores del IIAP mantienen incidencias en la Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Su régimen laboral facilita flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores necesidades laborales. Las conclusiones precitadas nos permiten indagar, en el presente estudio, la incidencia o influencia que ocasiona el clima laboral en la producción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Romero (2009), En el trabajo de investigación titulado “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas” plantea las siguientes conclusiones: Se comprobó que al desarrollar estrategias y un plan de perfeccionamiento se obtuvieron logros que permitieron alcanzar los objetivos administrativos en un período determinado de tiempo, sembrando precedentes para las demás instituciones educativas. El tipo de investigación tipo correlacionar, descriptiva, aplicada y de campo, con un diseño no experimental, transaccional-correlacionar. Se trabajó con una muestra no probabilística, se empleó un cuestionario con soluciones fijas de respuesta, los cuales pasaron por el filtro de validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través de Coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado que ambas variables tienen un alto nivel de confiabilidad, y un clima de trabajo en equipo y el supervisor es quien monitorea realmente todas las acciones delegando, poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidad y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas (principio de responsabilidad y delegación, Fayol); y los factores que caracterizan el desempeño laboral del personal administrativo; conocimiento, habilidad, personalidad, compromiso, expectativas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desempeño Laboral:

El Desempeño Laboral se entiende, como el nivel de acción ejecutada por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007). Encontramos otras definiciones interesantes como: Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al unirse forman el comportamiento de las personas comprometidas en el proceso productivo. Faria (1995) considera como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente a su responsabilidad de cargo, sus facultades, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. Palaci (2005, p. 155), plantea que es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.

Díaz (2006) manifiesta que el desempeño docente es todo aquello que tiene que realizar, convencer y reflejar el docente en el aula de clase como profesional de la educación; la palabra todo, incluye dentro del ámbito tecnológico, el trabajo de planificación curricular, las estrategias didácticas que aplica, los medios y materiales didácticos que emplea y la evaluación que lleva a cabo el conjunto de las acciones técnicas y metodológicas configuran el trabajo del docente en el aula de clase, además de considerar las necesidades de sus estudiantes y dependiendo de las formas y características con que se organizan y aplican, se medirán sus efectos y resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Chiavenato (2004: 359), nos dice que es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos planteados.

Asimismo, Bittel (2000), plantea que el desempeño está dado en gran parte por las necesidades del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. En tal sentido, el desempeño está

relacionado o vinculado con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en beneficio de consolidar las metas y objetivos de la empresa. Fortaleciendo y reforzando lo anterior, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está diseminado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

En tal sentido la relevancia del desempeño del trabajador va a la par con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran lograr, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la institución donde pertenece.

De estas acepciones, la que mejor recoge el concepto de este término, es la propuesta por Locke (1976) que la define como un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.

Este concepto supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que aborda etapas propias de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de monitoreo y supervisión, condiciones ambientales de trabajo, entre otros. Todo este conjunto de facetas está articulado en un concepto integrador denominado satisfacción laboral. En un segundo lugar, ciertos autores, consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y le relevan importancia en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una conducta generalizada ante el trabajo. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones:

Blum (1976). Expresa que es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general. Es decir, el comportamiento se adquiere producto de su formación

1.3.1.1. Relaciones laborales: Como las relaciones humanas son naturales, universales y espontáneas, pareciera que no es necesario ocuparse del tratamiento de las relaciones en el trabajo, sin embargo, éstas representan una parte fundamental de la empresa debido a que si no se toman en cuenta, lo único que se consigue es tener empresarios y directivos estresados, trabajando muchas más horas que las que el sentido común podría considerar, manteniendo relaciones conflictivas con muchos de sus pares y subalternos, además de personas

El término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones. Su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos dieron lugar a la creación de los sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas. Un sistema de relaciones laborales o industriales refleja la interacción entre los principales actores que lo componen: el Estado, la empresa (empresas o asociaciones de empresas), los sindicatos y los trabajadores (que pueden participar o no en los sindicatos y otras entidades encargadas de su representación).

Relaciones Laborales puede definirse como: " la forma en que se adoptan las decisiones para distribuir los frutos de la producción entre los productores y aquellos que proporcionan los medios para que la misma se produzca..." Vega (1994).

Relaciones laborales son las que se entienden por las instituciones reglas (formales e informales) y normas que se ajustan a la vida social de la empresa y en económica. Ya las relaciones laborales se definen el orden de trabajo y se agrupan en cuatro dimensiones básicas que son El contrato laboral individual, Las relaciones sociales en el trabajo, Las relaciones laborales colectivas, La normativa a laborar. García (2005)

El término “relaciones laborales” se emplea asimismo en relación con diversas formas de participación de los trabajadores; además, puede referirse a las relaciones de empleo específicas establecidas entre una empresa y un trabajador en virtud de un contrato de trabajo escrito o implícito. Tafur (2003).

1.3.1.2. Estrategias laborales: Entre las estrategias que generan el trabajo en equipo, según Blake (1990) definió una de las más importantes la de entregar toda la información para que el equipo funcione, como también la de brindarse toda la información requerida, o indicar dónde o con quien hablar para obtenerla. Algo muy importante es que la información sea siempre fidedigna y útil.

Según Muñoz (2016) la evaluación del rendimiento de los trabajadores tiene como objetivo conocer de la forma más definida posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente.

Estas evaluaciones se utilizan para tomar decisiones acerca de los aumentos de sueldo, promociones, ascensos, despidos, etc. También pueden utilizarse con fines de investigación, para saber hasta qué punto es efectivo un instrumento de evaluación del rendimiento o de selección de personal.

Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar información sobre sus deficiencias en conocimientos o habilidades. Al identificar dichas deficiencias, pueden salvarse mediante programas de experimentación pilotos. Además, la evaluación del rendimiento puede utilizarse también para conocer la efectividad de los programas de entrenamiento.

La evaluación de rendimiento aporta también a los trabajadores el grado de competitividad y progreso en el trabajo. Este tipo de información es muy relevante para sostener la motivación de los trabajadores. Estas evaluaciones pueden usarse también para recomendar los cambios en comportamientos o actitudes que deberían hacer para mejorar su eficiencia laboral.

Por último, la mayoría de las personas piensan que si tienen un rendimiento superior al del resto de las personas, deberían ser recompensadas

por ello. Las evaluaciones del rendimiento pueden usarse para establecer de un modo más cuidadoso y sistemático qué persona requiere necesariamente un ascenso, aumento de sueldo u otro tipo de beneficio por su trabajo.

Rendimiento laboral: Según la Real Academia Española (s/f), el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas: Motowidlo (2003) describe el rendimiento laboral como el resultado total y final que la empresa espera por los episodios discretos con los que un trabajador lleva a cabo un período de tiempo determinado, como por ejemplo su jornada laboral. Dicho resultado puede ser positivo o negativo, en función al resultado que presente el empleado

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo se ha venido manifestando en los últimos años de una manera más estricta, como una práctica llena de retos y desafíos, que al final si se encamina adecuadamente termina siendo muy satisfactoria, siempre y cuando se tengan en cuenta las necesidades amplias sobre los contextos que facilitan su funcionamiento.

Según Ishikawa (1998) el trabajo en equipo es una de las estrategias laborales más importantes que ayudan al éxito de la calidad del modelo de Administración en las empresas. Esta es, tal vez una de las principales razones por las cuales la posibilidad de dar mejores resultados se encuentra en las empresas que se administran bajo este enfoque.

Los ambientes y las cuestiones de organización, dirección, liderazgo que afectan el desenvolvimiento del equipo son el desafío fundamental que deben resolver los líderes de cada grupo, y es ahí donde deben poner todos sus esfuerzos para integrar las organizaciones, con el fin que estos terminen siendo totalmente efectivos. El trabajo en equipo pretende abolir las funciones predeterminadas, encausadas y con poca o ninguna posibilidad de desarrollo personal y profesional, ya que las actividades repetitivas y acumulativas

generan en las personas una actitud lenta y paralizante, atrofian su habilidad y su capacidad creativa. Por todo señalado es preciso determinar el contexto corporativo que las empresas deben aplicarlos para alcanzar una adecuada productividad y cumplimiento de los objetivos, dimensionar los requisitos y estrategias que pueden ayudar positivamente en el trabajo en equipo y resaltar las bondades de los procesos que transforman grupos a equipos de trabajo y las condiciones que deben reunir, con lo cual se conseguirá un eficiente trabajo en equipo, o incrementará significativamente los conocimientos sobre el tema al lector.

1.3.1.3. Ambiente laboral: Robbins y Judge (2009) lo definen como una sensación positiva, sobre la satisfacción en el ambiente de trabajo, que surge de la valoración de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos. La satisfacción laboral: Abordamos varios conceptos respecto a satisfacción laboral, entre los más importantes tenemos: Locke (1976) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero y acogedor resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Flores (1992) menciona a la manera como se siente la persona en el trabajo. Abarca diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia un contexto determinado de trabajo, actitudes que pueden incidir hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

La satisfacción laboral podemos definirla como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Por lo tanto, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Es decir, nadie se siente a gusto sin desarrollar lo que más le gusta.

Basándonos en el planteamiento de Blum y Naylor (1976), la satisfacción laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

Teniendo como base lo antes señalado podemos inferir que la definición que más tiene que ver con nuestro estudio es la sugerida por Milton Blum, debido a que este autor pone de manifiesto expectativas que tiene en cuenta las características del trabajador, como: oportunidad y desarrollo en la organización, ambiente laboral, sueldos y salarios, supervisión, características del trabajo y demás actividades que desarrolla en el ambiente laboral.

Calidad de servicio: Definición que deriva del concepto de Calidad, comprendida como necesidades y satisfacciones del cliente o, expresado en palabras de Juran, como aptitud de uso.

Hemos encontrado varias concepciones entre las más importante tenemos: Müller de la Lama (1999): Consiste en cumplir expectativas del cliente. Larrea (1991): "Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". Malcom (1991): "Las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades primarias (o principales)".

1.3.2. Imagen institucional:

La imagen institucional se entiende como el conjunto de acciones comunicativas que debe efectuar una organización para expresar su identidad y heredar una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen

institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con los inversionistas, fusiones, cambio de nombre de la compañía, selección de nuevas agencias, así como estrategias para enfrentar el desastre noticioso. Siempre apuntando a la máxima satisfacción de clientes y de los que aún no lo son

A decir de García (2010) afirma: “La escuela con sus recursos físicos, organizativos y relacionales, es un centro de convivencia y comunicación. Todas las interacciones generadas en su seno, repercuten en la práctica docente y en aspectos generales a la imagen de una institución”.

Una imagen se asemeja a un carrete fotográfico que está a punto de ser “revelado” en la mente de las personas. Proporciona a quien la recibe (un individuo) un medio para el que simplificar la realidad de los objetos, a través de conceptos como “bueno, malo” y “agradable, desagradable”. La imagen de un objeto se crea por medio de un conjunto de impresiones que experimentan los individuos cuando se enfrentan a él, directa o indirectamente.

Como consecuencia, se utilizará la siguiente definición de imagen: Una imagen es el conjunto de significados por lo que llegamos a conocer un objeto y a través del cual las personas lo describen, recuerdan, y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencia, ideas, sentimiento, e impresiones que sobre un objeto tiene una persona. (Dowling, 1986).

Por lo consiguiente hemos encontrado diferentes posiciones sobre imagen institucional, tenemos: Costa define la imagen como “la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto significativo de atributos, capaces de influir en los comportamientos y modificarlos”. Marion Voragen lo sintetiza como “la imagen depositada, deseada y difundida” por la organización. Para Cheli es “aquella representación mental – cognitiva, afectiva y valorativa- que los individuos se forman del ente en sí mismo”. Cirigliano, “la imagen es una estructura de posibles resultados. Es un perfil de conductas anticipadas”. Boorstin define a imagen como “perfil de personalidad, cuidadosamente fabricado, de un individuo, corporación, producto o servicio” que genera “eventos no naturales planificados para obtener una rentabilidad”.

En resumen, según el Manual de imagen institucional del Ministerio de Administración Pública del gobierno de Canarias nos dice que "La imagen de una institución es básicamente un estado de opinión pública. Esta imagen que el público tiene de la corporación no sólo se genera por la gestión y actuación de dicha entidad, por ello, el conjunto de comunicaciones emitidas por ella, de su comportamiento hacia ese público y de su forma de llevar a cabo las tareas administrativas, sino que además una institución es identificada por una imagen visual que personaliza las comunicaciones ante los ciudadanos.

Identidad institucional: Se entiende por identidad institucional el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento, no sólo los presentes sino también los acumulados, que constituyen el acervo histórico.

Clima institucional: Para poder definir clima institucional, se requiere separar estos dos vocablos. Para James (1996) una institución es un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes. Además, agrega que el primer paso crucial para organizar, es el proceso de diseño organizacional. El patrón específico de relaciones que los gerentes crean en este proceso se llama estructura organizacional, que es un marco que prepara a los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización.

De la revisión teórica se desprenden las diferentes definiciones de clima institucional, como la que presenta Alves (2000) quien sostiene que es el resultante de la percepción que los trabajadores realizan de una realidad objetiva, lo que significa que una buena conjugación de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable, una productividad correcta y un buen rendimiento. Para el campo educativo, significa que es el resultado de la percepción de lo que los docentes viven y sienten de la organización

En el mismo sentido, Bris (2000) indica que es el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada escuela. El clima institucional o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Por su parte, Alvarado (2003) sostiene que es el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización. Asimismo, Chiavenato (2009) considera que el clima institucional es el ambiente interno de la organización y que debería proporcionar satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de sus miembros.

Cultura organizacional:

Fitzgerald (2002) define a las organizaciones formales e informales como las estructuras que se rigen por valores, normas, convicciones y tradiciones que cambian con el tiempo pero que condicionan la actuación de los individuos, es decir, la cultura.

Este concepto implica que la organización a medida que crece, madura puede modificar sus valores, normas y demás. Sin embargo, el personal o miembros de la organización se encuentran condicionados al primer enfoque cultural, y muchas veces resulta difícil que cambien con el cambio. Este condicionamiento inicial es lo que se conoce como resistencia al cambio. Que no es otra cosa que el apego a los valores, principio, políticas y procedimientos iniciales.

Wilkins and Ouchi, (1983), piensan que la cultura organizacional hace que los miembros de la organización desarrollen colectividad a través de las experiencias compartidas. Esta colectividad es lo que les permite luchar por un objetivo o precepto en común guiado hacia la misión de la organización guiada por un líder, siendo estos los que proporcionan las reglas que gobiernan los asuntos cognitivos y afectivos de la colectividad.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera incide el desempeño laboral del personal administrativo en la imagen de la Institución Educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana 2016?

1.4.1. Preguntas Específicas

O1: ¿De qué manera incide las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana?

O2: ¿De qué manera incide las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana?

O3: ¿De qué manera incide el ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana?

1.5. Justificación del estudio

La Institución Educativa “José Matías Manzanilla”- Sullana, presenta la necesidad de fomentar un eficiente desempeño laboral del personal, en mejorar la imagen que proyecta las Instituciones Educativas apliquen una mejor calidad en los diversos servicios que ofrecen, con el objetivo de obtener mayores clientes y por ende repercute en mejora de en el desarrollo de los aprendizajes.

Desde un punto de vista teórico, la investigación presenta un fundamento conceptual para analizar el desempeño laboral y su incidencia en la imagen institucional y sobre esa base proponer lineamientos para desarrollar y fortalecer sus habilidades laborales en el campo administrativo y académico: y así optimizar la prestación de un buen servicio educativo que contribuya a la buena imagen institucional, que lo sustenta Robbins y Judge (2009) al considerarlo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.

En la parte práctica se justifica porque el estudio permitirá analizar la administración eficaz como producto del desempeño laboral eficaz que incide en la buena imagen institucional, que permita la propuesta de estrategias que consoliden la participación de la comunidad educativa organizada a través de acciones concretas para la mejora de la imagen institucional.

En lo Metodológico. Para el presente estudio se consideró aplicar la validez y confiabilidad a los instrumentos, que permiten la medición del desempeño laboral y la imagen institucional como parte de la metodología del trabajo de investigación. Por tales motivos se justifica realizar la investigación utilizando el método científico y contribuya a efectivizar el desempeño laboral y la buena imagen institucional.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

H1: Existe incidencia significativa del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H₀: No existe incidencia significativa del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H1: Existe incidencia significativa de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H₀₁: No existe incidencia significativa de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H2: Existe incidencia significativa de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H02: No existe incidencia significativa de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017.

H3: Existe incidencia significativa del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H03: No existe incidencia significativa del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la incidencia del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017.

Objetivos específicos

O1: Identificar la incidencia de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017.

O2: Establecer la incidencia de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

O3: identificar la incidencia del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017.

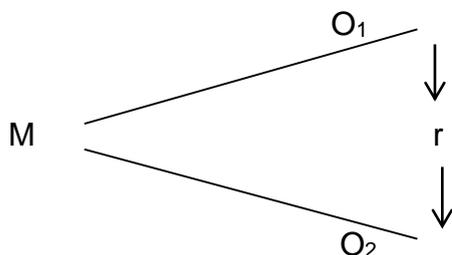
II. METODO:

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se enmarca en un diseño no experimental descriptivo- correlacional. Los estudios Correlacionales miden cada variable para ver si existe o no relación entre ellas, este tipo de estudios son cuantitativos e intentan predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o fenómenos en una variable, a partir del valor que tienen en la (s) variable(s) relacionada(s). Hernández, Fernández y Baptista (2004).

Sánchez y Reyes (2002, p.87), señalan que esta es la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador. En este tipo de investigación el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio) no presentándose la administración o control de un tratamiento.

Un diagrama o esquema de este tipo de diseño es el siguiente:



Donde

M = Trabajadores de la I.E José Matías Manzanilla-Sullana

O₁ = Desempeño laboral

O₂ = Imagen institucional

r = Relación entre las dos variables.

2.2. Variables

Variable Indep: Desempeño laboral

Relaciones Laborales

Estrategias Laborales.

Ambiente Laboral

Variable dependiente: Imagen institucional

Identidad institucional

Clima institucional

Cultura organizacional

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Desempeño laboral	El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007).	Se evaluó la variable desempeño laboral de los trabajadores con la aplicación de un cuestionario de 35 ítems	Relaciones Laborales Estrategias Laborales. Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones humanas • Trabajo en equipo • Participación • Comunicación • Capacitación • Compromisos • Motivaciones profesionales • Intercambio de información • Cumplimiento de funciones • Relaciones interpersonales • Solidaridad • Relaciones humanas 	Ordinal.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Imagen institucional	Es el resultado de la interacción de creencia, ideas, sentimiento, e impresiones que sobre un objeto tiene una persona. (Dowlig, 1986).	Se evaluó la variable Imagen institucional con el cuestionario de 27 items	Identidad institucional Clima institucional Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Nivel de compromiso laboral • Relaciones interpersonales • Liderazgo • Comunicación • Trabajo equitativo • Supervisión • Liderazgo • Trabajo en equipo 	Ordinal

2.3. POBLACION Y MUESTRA

- Para el presente estudio se ha considerado una población muestral constituida por 40 trabajadores de la institución educativa José Matías Manzanilla-Sullana

La muestra es no probabilística pues se ha tomado grupos ya constituidos que responden al interés y conveniencia del investigador. (Hernández, 2010)

- **Tabla N° 01:** Distribución de los trabajadores de la Institución Educativa José Matías Manzanilla-Sullana.

	Trabajadores	Total
	40	40
TOTAL	40	40

Fuente: Distribución de los trabajadores de la I.E. José Matías Manzanilla

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para el recojo de información se empleará instrumentos diseñados para el presente estudio.

La técnica: son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga; para el presente trabajo de investigación, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario evaluada mediante una escala valorativa, para cada una de las variables del estudio, que permitió la recolección de los datos a partir de la aplicación de los cuestionarios.

Instrumento: Los datos fueron recogidos a través de dos instrumentos, estos se organizaron y presentaron respondiendo al interés de hacer visible la información referida a cada objetivo, se procesaron con porcentajes y medidas estadísticas descriptivas, así también se utilizó un estadístico inferencial para comprobar la significatividad de la correlación existente.

El instrumento es considerado como el medio para la recolección de datos; se utilizó fue el cuestionario, este es definido como el “El conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (Bernal, 2000, p.222). Uno de los Instrumentos para medir la variable desempeño laboral, el cual consta de 35 ítems. El otro instrumento para medir la variable imagen institucional, consta de 27 ítems, los dos cuestionarios fueron elaborados por la investigadora

2.4.1. Validación y confiabilidad de instrumentos

Sabino (1992, p. 154), con respecto a la Validez, sostiene: “Para que una escala pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe reunir los siguientes requisitos básicos: validez y confiabilidad”.

La validación del instrumento de evaluación, se llevó a cabo mediante el asesoramiento permanente, vía e-mail y de forma personal del profesor asesor.

Se verificó que el instrumento tuviera las instrucciones precisas y adecuadas; asimismo se revisó que cada ítem permitiera medir las variables: Desempeño laboral e imagen institucional, en todas sus dimensiones. Finalmente el asesor, de manera consensuada con el investigador puntúa y revisa que no haya probabilidades de error para cada ítem y que estén acorde al enfoque de la investigación y a la muestra de trabajo.

En cuanto a la confiabilidad se determinó por el análisis del Alfa de Cronbach (Programa SPSS), fue aplicada a una muestra de 10 personas como prueba piloto en una Institución Educativa de la misma zona con las mismas características del ámbito de estudio.

El resultado del nivel de confiabilidad fue de 0.886 con lo cual se asume que los instrumentos por aplicar (Escala valorativa sobre Desempeño laboral) dio muestras de fiabilidad. Para el cuestionario de imagen institucional escolar el nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach fue de 0.876 lo cual indica que el instrumento es altamente confiable.

2.5. Método de análisis de datos

La información que se recoja a través de los instrumentos será analizada y procesada en el programa SPSS V20. Los resultados serán presentados en tablas descriptivas (frecuencias y porcentajes) y en tablas de análisis estadísticos inferencial (desviación estándar, coeficiente de correlación y sig. bilateral) acompañados con sus respectivos gráficos y descripciones. En la investigación se utilizará el método cuantitativo-deductivo.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta consideraciones éticas como el respeto a los lineamientos para la elaboración de estudios

científicos, así también se contará con la autorización de los sujetos de estudio, se manejará con veracidad la información obtenida y se cumplirán las normas establecidas por la APA para la mención de citas y referencias bibliográficas.

III. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar la incidencia del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 02

Desempeño laboral y la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

		Imagen institucional							
		Buena		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Desempeño laboral	Favorable	7	17.5%	7	17.5%	1	2.5%	15	37.5%
	Regular	1	2.5%	21	52.5%	3	7.5%	25	62.5%
	Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	8	20.0%	28	70.0%	4	10.0%	40	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Institución educativa

Interpretación:

En la tabla 02, se aprecia que el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa José Matías Manzanilla de Sullana fue calificada como regular por el 62.5% de los casos evaluados, seguido de un nivel favorable en un 37.5%; respecto a la imagen institucional el 70% de los evaluados consideran que la institución educativa tiene una imagen regular, seguido de un nivel buena y sólo el 10% considera que es baja la imagen que proyecta la institución.

Objetivos específicos

O1: Identificar la incidencia de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 03

Relaciones laborales y la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

		Imagen institucional							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Relaciones laborales	Favorable	6	15%	4	10.0%	0	0.0%	10	25.0%
	Regular	2	5.0%	24	60.0%	4	10.0%	30	75.0%
	Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	8	20.0%	28	70.0%	4	10.0%	40	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Institución educativa

Interpretación:

En la tabla 03, se muestra que la dimensión relaciones laborales del desempeño laboral fue considerada como regular por el 75% de los encuestados; de este grupo el 60% considera que la imagen institucional es regular. En cuanto al grupo que evalúa como favorable las relaciones laborales 25% tiene un nivel de percepción alta 15% de imagen institucional.

O2: Establecer la incidencia de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 04
Estrategias laborales y la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

		Imagen institucional							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Estrategias laborales	Favorable	5	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%
	Regular	3	7.5%	28	70.0%	4	10.0%	35	87.5%
	Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	8	20.0%	28	70.0%	4	10.0%	40	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Institución educativa

Interpretación:

En la tabla 04, se muestra que la dimensión estrategias laborales del desempeño laboral fue considerada como regular por el 87.5 de los encuestados; de este grupo el 70% considera que la imagen institucional es regular. En cuanto al grupo que evalúa como favorable las estrategias laborales 12.5% tiene un nivel de percepción alta 12.5% de imagen institucional.

O3: identificar la incidencia del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 05

Ambiente laboral y la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

		Imagen institucional							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Ambiente laboral	Favorable	8	20.0%	7	17.5%	3	7.5%	18	45.0%
	Regular	0	0.0%	21	52.5%	1	2.5%	22	55.0%
	Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	8	20.0%	28	70.0%	4	10.0%	40	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Institución educativa

Interpretación:

En la tabla 05, se muestra que la dimensión ambiente laboral del desempeño laboral fue considerada como regular por el 55.0% de los encuestados; de este grupo el 52.5% considera que la imagen institucional es regular. En cuanto al grupo que evalúa como favorable el ambiente laboral 45.0% tiene un nivel de percepción alta 20.0% de imagen institucional.

COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

Hipótesis general:

H: Existe incidencia significativa del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H₀: No existe incidencia significativa del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 06
Correlaciones desempeño laboral e imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

			Desempeño o laboral	Imagen instituci onal
Correlación de Pearson	Desemp eño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.885**
		Sig. (unilateral)	.	.002
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

R²= 0.783 – 78.3%

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES:

En la tabla N° 6, se aprecia que según los resultados estadísticos de correlación de Pearson, se encuentra que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,885$, $P=0.002$) del desempeño laboral en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.78%, señalándose que el desempeño laboral tiene una incidencia del 78% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

H1: Existe incidencia significativa de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H01: No existe incidencia significativa de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 07
Correlaciones relaciones laboral e imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

		Relaciones laborales	Imagen institucional
Correlación de Pearson	Relaciones laborales	1.000	.620**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (unilateral)	.	.001
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

R²= 0.384 – 38.4%

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES:

En la tabla N° 7, se aprecia que según los resultados estadísticos de correlación de Pearson, se encuentra que existe incidencia positiva moderada y altamente significativa ($r=0,620$, $P=0.001$) de las relaciones laborales en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.384%, señalándose que las relaciones laborales tiene una incidencia del 38% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

H2: Existe incidencia significativa de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H02: No existe incidencia significativa de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 08
Correlaciones estrategias laboral e imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

			Estrategias laborales	Imagen institucional
Correlación de Pearson	Relaciones laborales	Coeficiente de correlación	1.000	.850**
		Sig. (unilateral)	.	.001
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

R²= 0.722 – 72.2%

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES:

En la tabla N° 8, se aprecia que según los resultados estadísticos de correlación de Pearson, se encuentra que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,850$, $P=0.001$) de las estrategias laborales en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.722%, señalándose que las estrategias laborales tiene una incidencia del 72% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

H3: Existe incidencia significativa del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

H₀3: No existe incidencia significativa del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017

Tabla 09
*Correlación ambiente laboral e imagen
 institucional de la Institución Educativa José Matías
 Manzanilla - Sullana 2017*

		Ambiente laboral	Imagen institucional
Correlación de Pearson	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (unilateral)	.910**
		N	.002
			40
			40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

R²= 0.828 – 82.8%

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES:

En la tabla N° 9, se aprecia que según los resultados estadísticos de correlación de Pearson, se encuentra que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,910$, $P=0.002$) del ambiente laboral en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.828%, señalándose que el ambiente laboral tiene una incidencia del 82% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la incidencia del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana; se aprecia que el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa José Matías Manzanilla fue calificada como regular por el 62.5% de los casos evaluados, seguido de un nivel favorable en un 37.5%; respecto a la imagen institucional el 70% de los evaluados consideran que la institución educativa tiene una imagen regular (tabla N°1). De igual manera se encuentra que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,885$, $P=0.002$) del desempeño laboral en la imagen institucional de la institución educativa; en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.78%, señalándose que el desempeño laboral tiene una incidencia del 78% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula. Resultados similares se encontró en el estudio Romero (2009), en el trabajo de investigación titulado “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas” plantea las siguientes conclusiones: ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades, asume responsabilidad y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo; conocimiento, habilidad, personalidad, compromiso, expectativas. Asimismo Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. En consecuencia, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Con respecto al primer objetivo: Identificar la incidencia de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla, se muestra que la dimensión relaciones laborales

del desempeño laboral fue considerada como regular por el 75% de los encuestados; de este grupo el 60% considera que la imagen institucional es regular. En cuanto al grupo que evalúa como favorable las relaciones laborales 25% tiene un nivel de percepción alta 15% de imagen institucional, tabla 02. Asimismo, se encuentra que existe incidencia positiva moderada y altamente significativa ($r=0,620$, $P=0.001$) de las relaciones laborales en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.384%, señalándose que las relaciones laborales tienen una incidencia del 38% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula. Resultados similares se encontró en el estudio Hernández (2010) "Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes. Estudio realizado en una Institución Educativa Pública de Lima. El trabajo de investigación describe la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, donde los factores de comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral están estrechamente relacionados. Las docentes perciben que el clima organizacional repercute en el desempeño laboral. De la misma manera CEPAL/NN.UU. (1994), refieren sobre la Familia y desocupación, expresando que la familia es una entidad universal y tal vez el concepto más básico de la vida social; sin embargo, las familias se manifiestan de muy diversas maneras y con distintas funciones. La relación laboral en la familia es considerada como el compromiso interpersonal que genera responsabilidad y de buenas relaciones y cumplimiento de funciones dentro de una organización e institución

En el segundo objetivo: Establecer la incidencia de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla; en la tabla 03, se muestra que la dimensión estrategias laborales del desempeño laboral fue considerada como regular por el 87.5 de los encuestados; de este grupo el 70% considera que la imagen institucional es regular. De la misma manera se encuentra que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,850$,

$P=0.001$) de las estrategias laborales en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.722%, señalándose que las estrategias laborales tiene una incidencia del 72% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula, tabla N° 7. Resultados distintos se encontró en el estudio Ortega, M. (2013), en su trabajo de investigación titulado “Necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil” Arribando a las siguientes conclusiones: Docentes y estudiantes considera que el personal administrativo de la UCL no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido el entrenamiento adecuado y de manera oportuna, manifiesta que no responde a los requerimientos de los usuarios oportunamente, considerando que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en la atención al cliente. De igual forma Kaoru Ishikaba (1998) el trabajo en equipo es una de las estrategias laborales más importantes que constituye al éxito de la calidad del modelo de Administración en las empresas.

En el objetivo 03, identificar la incidencia del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla, se muestra que la dimensión ambiente laboral del desempeño laboral fue considerada como regular por el 55.0% de los encuestados; de este grupo el 52.5% considera que la imagen institucional es regular, tabla 04. Por otro lado se aprecia que existe incidencia positiva considerable y altamente significativa ($r=0,910$, $P=0.002$) del ambiente laboral en la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla, en cuanto al Coeficiente de Determinación (R^2) el valor que se alcanza es 0.828%, señalándose que el ambiente laboral tiene una incidencia del 82% sobre la imagen institucional, permitiendo tomar la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula, tabla N° 8. Resultados distintos se encontró en el estudio Castro, V. (2015), En su tesis “Factores ambientales que influyen en el clima organizacional y las actividades del personal administrativo de la Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla de Bomboná)”,

los resultados obtenidos permitieron concluir que hay factores tanto internos como externos que afectan el clima organizacional y los factores internos se relacionan con el desempeño administrativo; por su parte Robbins y Judge (2009) lo definen como una sensación positiva, sobre la satisfacción en el ambiente de trabajo, que surge de la evaluación de sus características

V. CONCLUSIONES.

El estudio llega a las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe incidencia positiva altamente significativa entre el desempeño laboral de los trabajadores y la imagen institucional de la institución educativa José Matías Manzanilla de Sullana. De igual manera el desempeño laboral de los trabajadores fue calificado como regular por el 62.5% y la imagen institucional como regular con el 70%. Estos resultados expresan que existe cierta disconformidad con algunos trabajadores que no cumplen a cabalidad sus funciones, generando malestar en la comunidad educativa y como consecuencia una deteriorada imagen institucional.

La dimensión relaciones laborales del desempeño laboral fue considerada como regular por el 75% de los trabajadores; asimismo, se acepta la hipótesis de investigación. Con este resultado se confirma que las relaciones laborales no marchan del todo bien en la institución y que existen algunas indiferencias entre sus trabajadores, repercutiendo en la imagen institucional.

La dimensión estrategias laborales del desempeño laboral fue considerada como regular por el 87.5 de los trabajadores; asimismo, se acepta la hipótesis de investigación. Con este resultado se confirma que las estrategias laborales se deben mejorar e innovar para generar confianza y compromiso entre sus trabajadores, y que estas trasciendan en la buena imagen institucional.

Se determinó en la dimensión ambiente laboral del desempeño laboral fue considerada como regular por el 55.0% de los trabajadores; asimismo, se acepta la hipótesis de investigación. Con este resultado se confirma que existe un gran descontento e insatisfacción laboral de los trabajadores y

que este sentimiento laboral lo expresan por la falta de una mejor infraestructura, equipamiento, seguridad y otras condiciones básicas que motive a sus trabajadores a un buen desempeño laboral e impacte en una buena imagen institucional.

VI. RECOMENDACIONES

Al director, implementar un plan de monitoreo a los trabajadores de la institución, que permita evaluar el cumplimiento de sus funciones y su desempeño laboral.

Al director y trabajadores a planificar determinadas estrategias que permita la implementación de diversas actividades institucionales, pedagógicas y culturales, las mismas que deben coordinarse y desarrollarse a través de jornadas de capacitación y talleres, y de esta manera trasciendan e impacten en la comunidad educativa y por consiguiente contribuyan al buen desempeño y a la imagen institucional.

Al director y trabajadores de la institución promover cursos de relaciones humanas que permita el cambio de actitudes para el logro de un ambiente laboral favorable y fortalecer una buena imagen institucional, a través de ambiente seguros, limpios, responsabilidad, respeto, puntualidad, organización y un buen servicio educativo de calidad.

VII. REFERENCIAS

- Alcántara, M. (2006). *Luces y sombras de la calidad de la democracia en América Latina*. Revista de Derecho Electoral N°06. Madrid.
- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y Marketing Educativo*. Lima: Udegraf S.A.
- Alves, J. (2000). *Liderazgo y clima organizacional*. Revista de psicología del deporte, 9(1- 2), 0123-133.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG. Volumen IV. 2da. Edición.
- Arón, A.M. & Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal*. Un programa de mejoramiento. Santiago: Editorial Andrés Bello.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Blake, R. (1990). *Trabajo en equipo, el que es y cómo se hace*. Editorial: DEUSTO S.A. EDICIONES- BARCELONA.
- Blum, M. y Naylor, C. (1976). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. Editorial Trillas (México DF). 879 pág.
- Bravo, M.J., Peiró y Rodríguez (1996), *Satisfacción laboral*. En J. Prieto (Eds). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad Laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A.
- Bris, M. (2000). *Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden*. (2ª Edic.) España-Madrid.
- Boorstin, D. (1977): *The Image*. Ed. Athencum, Nueva York.
- Castro, V. (2015). En su tesis "*Factores ambientales que influyen en el clima organizacional y las actividades del personal administrativo de la Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla de Bomboná)*"

- Cheli, E. (1986): *Modelli valutativi della comunicazione di immagine*, en Comunicación de massa. Vol. I y II, Enero-Agosto
- Chiavenato, I. (2002). *Administración*. 3era edición. Bogotá: M C Graw Hill. Pág. 315, 318 (B. Publica de Lima) 658- C548 2002.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: Mac Graw Hill. Interamericana, S.A.
- Cirigliano, G. (1982): *Relaciones Públicas*; Ed. Humanistas, Buenos Aires.
- Costa, J. (1999). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*, Ed. La Crujia ediciones.
- Díaz, A. (2006). *Corrientes de pensamiento e implicaciones para el currículo y el trabajo en el aula*. Revista Iberoamericana de Educación Superior, Vol. 2 núm. 5 (2011) Competencias en educación.
- Dowlig, (1986). *Gestión de imágenes corporativas*. Industrial Marketing Management, 15 (1986), pp. 109-115.
- Escardo, F. (1964). *Anatomía de la Familia*. Buenos Aires Argentina, El Ateneo.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores. México.
- Fitzgerald, V. (2002). *Social Institutions and Economic Development. A Tribute to Kurt Martin*. Secaucus: Kluwer Academic Publishers.
- Flores, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Garcia, N. (2010). *La administracion escolar para el cambio y mejoramiento de las instituciones educativas*. Costa Rica.
- García, F. M. (2005). *Manual de la Sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid, España: Delta publicaciones
- Ghiselli (1998). *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez.

- Gil, J. (2007), *Hábitos y actitudes de las familias hacia la lectura y competencias básicas del alumnado*, Universidad de Sevilla. Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (MIDE). Sevilla, España. Revista de Educación, 350. Septiembre-diciembre 2009, pp. 301-322.
- Hernández (2010) "*Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes*. Estudio realizado en una Institución Educativa Pública de Lima.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill Editores.
- Ishikawa, K. (1998). *Introducción al control de calidad*, Editorial Díaz de Santos, S.A.
- James, A. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana
- Juran, J M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos
- Krygler, A. (1988). *Consultores de Gerencia: ¿Terapeutas de las organizaciones?* Gerente. Mayo.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*; Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- Locke, A. (1976). *La naturaleza y las consecuencias de la satisfacción en el trabajo* en M.D. Dunnette (ed.): Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Malcom, P. (1991). *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*; Ediciones Deusto; España.
- Marion, G. (1989). *Les images de l'entreprise*. Editions d'Organisation. Paris.

- Martínez, M. (2006). *Manual de Participación para madres y padres*. Junta de Andalucía. España.
- Mondy, W. y Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos*. PEARSON EDUCACIÓN, Imprenta Hall, 1997. México.
- Moreira, M. (2013). En la investigación *Necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana* extensión Guayaquil.
- Motowidlo, S. (2003). *Rendimiento en el trabajo*. En Borman W., Ilgen D., Klimoski R. y George M., *Manual de la Psicología: La psicología industrial y organizacional*, Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: John Wiley&Sons.
- Muñoz, C. (2016). *Análisis del Desempeño: Nuevas tendencias en la llamada evaluación de personal Pensamiento & Gestión (Informe No. 16) Barranquilla, Colombia Universidad del Norte*.
- Müller de la Lama, E. (1999). *Cultura de la calidad de servicio*; Editorial Trillas; México.
- Ortega, M. (2013). En la investigación *Necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana* extensión Guayaquil- Ecuador.
- Palací, F. J. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, R. (2013), En la tesis denominada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana*- Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.

- Romero, U. (2009). En la investigación *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Venezuela.
- Tafur, A. (2003). *Corte Constitucional*. Sentencia C-037. M.P. Colombia.
- Trianes, V.; Jiménez, M. y Muñoz, A. (1997). *Competencia social: su educación y tratamiento*. Madrid: Pirámide.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*, Ed. Panapo, Caracas, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Universitaria. Pág. 87 (BC de la San Marcos) Q 180.55 M4 S21
- Valencia, (2015). En su trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la unidad educativa insutec periodo 2015-2018*.
- Vega, M. (1994). *Los nuevos paradigmas en la relación de trabajo: el dilema humanización, flexibilidad y producción*.
- Wilkins, L., & Ouchi, W. (1983). *Efficient culture: Exploring the relationship between culture and organization performance*. *Administrative Science Quarterly*, 468-481.

ANEXOS

17	Existe monitoreo a todos los trabajadores administrativos			
18	Si usted tiene problemas, acude a la solidaridad de sus compañeros de trabajo.			
19	Desinteresadamente apoya en tareas administrativas, pedagógicas, extracurriculares a favor de su Institución Educativa.			
20	Usted participa activamente en las comisiones de trabajo de la Institución Educativa.			
21	Usted como trabajador de la Institución Educativa cumple con sus funciones.			
22	Percibe que a través de la organización de los equipos de trabajo se obtiene resultados eficaces para la I.E.			
23	La comunicación horizontal contribuye a mantener un buen clima laboral			
24	Los directivos dan a conocer los logros, beneficios, dificultades y proyectos que tiene su Institución Educativa.			
25	El director crea una atmosfera de confianza entre todos los trabajadores.			
	AMBIENTE LABORAL			
26	Su ambiente de trabajo brinda las condiciones de seguridad			
27	Sus colegas respetan sus sentimientos y emociones			
28	Sus amigos le felicitan y expresan su afecto por su gran responsabilidad Laboral			
29	El aula reúne las condiciones para el desarrollo de sus clases			
30	Recibes un buen trato de confianza y respeto de tus directivos y docentes en la I.E.			
31	El orden y limpieza del ambiente en el que laboras se realiza oportunamente			
32	Implantas disciplina y respeto en tu ambiente de trabajo			
33	Existe las condiciones adecuadas en el ambiente que laboras			
34	Apoyas en el mantenimiento de la infraestructura educativa			
35	Creas que en la I.E- el director te motiva a esforzarte a asumir retos			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Fecha:.....Hora:

.....

Estimado Trabajador:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información sobre la imagen institucional. Las respuestas servirán como evidencias confiables para sustentar nuestro trabajo de investigación.

El cuestionario es anónimo, por lo que le agradeceremos contestarla con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: El cuestionario presenta un conjunto de características de la Imagen Institucional. Cada una de ellas va seguida de 03 posibles categorías que se deben calificar. Las cuales son:

1. NO	2- A VECES	3- SI		
	Identidad institucional	1	2	3
1	Te sientes comprometido e identificado con tu I.E			
2	Apoyas en la gestión de la I.E.			
3	Contribuye a brindar buena atención a los estudiantes y padres de familia			
4	Te involucras en el trabajo institucional con responsabilidad y puntualidad.			
5	Participas en la elaboración del PEI y PAT			
6	Representas a tu I.E. con responsabilidad			
7	Respetas las decisiones tomadas en la I.E.			
8	Participa en las acciones de comunicación, información y relaciones públicas y en trabajos			
	Clima institucional			
9	Existe relaciones armoniosas entre los trabajadores			
10	Consideras importante las relaciones humanas entre			
11	Desarrollas tu trabajo con puntualidad			
12	Contribuyes a mantener un buen clima institucional			
13	Consideras que tus compañeros desarrollan un			
14	Cuando existen conflictos, estos se resuelven en el			
15	El director mantiene una comunicación adecuada			
16	Consideras que tus opiniones son bien recibidas por tus compañeros o superior			

17	Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada integrante de la Institución			
	Cultura organizacional			
18	El director delega algunas funciones al personal administrativo			
19	Piensa usted que el trabajo en la I.E. está distribuido equitativamente			
20	Considera que las tareas encomendadas son equitativas para todo el personal administrativo			
21	El personal administrativo está debidamente capacitado en las funciones que debe realizar			
22	Usted realiza otras actividades laborales ajenas a sus funciones			
23	Considera que los horarios de trabajo son adecuados			
24	Usted cumple con sus funciones encomendadas en la I.E.			
25	El director monitorea el trabajo que desempeña			
26	Considera que en la I.E. existe buena organización			
27	Usted contribuye a la organización del trabajo para su mejor desempeño laboral			

Validación de los instrumentos

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	35

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo	2,4000	,89443	5
Usted siente el aprecio de sus compañeros.	2,6000	,89443	5
Se siente mal, cuando en su trabajo no ha sido tomado en cuenta por sus compañeros y directivos.	1,6000	,54772	5
Existe ruptura de relaciones humanas entre los trabajadores de la Institución Educativa	2,0000	,70711	5
Se integra a todo el equipo de trabajo con facilidad.	2,4000	,89443	5
Contribuye a que el ambiente de su centro laboral exista buenas relaciones interpersonales.	2,2000	,83666	5
Existe ruptura de relaciones humanas entre los trabajadores de la Institución Educativa	1,8000	1,09545	5
Es de satisfacción el trabajo que usted realiza	2,8000	,44721	5

Reclama a los directivos, por una acción injusta en relación a su desempeño laboral.	2,0000	,70711	5
Reclama cuando no está de acuerdo con su horario de trabajo	2,0000	1,00000	5
Considera que existe una comunicación oportuna y cordial con los directivos y trabajadores.	2,2000	1,09545	5
El ambiente laboral de su Institución Educativa es agradable.	2,0000	1,00000	5
El equipo directivo organiza talleres de capacitación para los trabajadores de la Institución Educativa.	1,8000	,64721	5
Llega con puntualidad a su centro de trabajo	2,6000	,54772	5
Cree que sus habilidades laborales le permiten desarrollar eficazmente su trabajo	2,8000	,54721	5
Se siente estimulado en su desempeño laboral	2,4000	,54772	5
Existe monitoreo a todos los trabajadores administrativos	2,8000	,44721	5
Si usted tiene problemas, acude a la solidaridad de sus compañeros de trabajo.	1,8000	,44721	5
Desinteresadamente apoya en tareas administrativas, pedagógicas, extracurriculares a favor de su Institución Educativa.	2,2000	1,09545	5
Usted participa activamente en las comisiones de trabajo de la Institución Educativa.	2,2000	1,09545	5
Usted como trabajador de la Institución Educativa cumple con sus funciones.	2,4000	,89443	5
Percibe que a través de la organización de los equipos de trabajo se obtiene resultados eficaces para la I.E.	2,4000	,89443	5
La comunicación horizontal contribuye a mantener un buen clima laboral	2,4000	,89443	5
Los directivos dan a conocer los logros, beneficios, dificultades y proyectos que tiene su Institución Educativa.	2,0000	1,00000	5
El director crea una atmosfera de confianza entre todos los trabajadores.	2,8000	,44721	5
Su ambiente de trabajo brinda las condiciones de seguridad	2,6000	,89443	5
Sus colegas respetan sus sentimientos y emociones	1,6000	,54772	5
Sus amigos le felicitan y expresan su afecto por su gran responsabilidad Laboral	2,6000	,54772	5

El aula reúne las condiciones para el desarrollo de sus clases	2,4000	,54772	5
Recibes un buen trato de confianza y respeto de tus directivos y docentes en la I.E.	2,4000	,89443	5
El orden y limpieza del ambiente en el que laboras se realiza oportunamente	3,0000	,60000	5
Implantas disciplina y respeto en tu ambiente de trabajo	2,4000	,54772	5
Existe las condiciones adecuadas en el ambiente que laboras	2,8000	,44721	5
Apoyas en el mantenimiento de la infraestructura educativa	2,4000	,54772	5
Crees que en la I.E- el director te motiva a esforzarte y asumir retos	2,2000	,83666	5

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	27

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Te sientes comprometido e identificado con tu I.E	2,8000	,63246	10
Apoyas en la gestión de la I.E.	2,5000	,70711	10
Contribuye a brindar buena atención a los estudiantes y padres de familia	2,7000	,67495	10
Te involucras en el trabajo institucional con responsabilidad y puntualidad.	2,6000	,69921	10
Participas en la elaboración del PEI y PAT	2,5000	,70711	10
Representas a tu I.E. con responsabilidad	2,8000	,63246	10
Respetas las decisiones tomadas en la I.E.	2,7000	,67495	10
Participa en las acciones de comunicación, información y relaciones públicas y en trabajos comunales y/o proyección Social.	2,1000	,73786	10
Existe relaciones armoniosas entre los trabajadores	2,4000	,84327	10
Consideras importante las relaciones humanas entre tus compañeros.	2,8000	,42164	10
Desarrollas tu trabajo con puntualidad	2,8000	,63246	10
Contribuyes a mantener un buen clima institucional	2,6000	,69921	10
Consideras que tus compañeros desarrollan un trabajo eficiente y profesional	2,5000	,70711	10
Cuando existen conflictos, estos se resuelven en el CONEI	2,7000	,67495	10
El director mantiene una comunicación adecuada con sus trabajadores	2,5000	,52705	10
Consideras que tus opiniones son bien recibidas por tus compañeros o superior	2,3000	,67495	10
Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada integrante de la Institución	2,5000	,70711	10
El Director delega algunas funciones al personal administrativo	2,3000	,67495	10
Piensa usted que el trabajo en la I.E. está distribuido equitativamente	2,4000	,69921	10
Considera que las tareas encomendadas son equitativas para todo el personal administrativo	2,1000	,73786	10
El personal administrativo está debidamente capacitado en las funciones que debe realizar	2,0000	,81650	10
Usted realiza otras actividades laborales ajenas a sus funciones	1,8000	,78881	10

Considera que los horarios de trabajo son adecuados	2,5000	,70711	10
Usted cumple con sus funciones encomendadas en la I.E	2,9000	,31623	10
El director monitorea el trabajo que desempeña	2,6000	,69921	10
Considera que en la I.E. existe buena organización	2,4000	,69921	10
Usted contribuye a la organización del trabajo para su mejor desempeño laboral	2,5000	,52705	10

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Solicita: Autorización Aplicación Encuestas.

Señor: César Zapata Agurto

Director de la Institución Educativa “José Matías Manzanilla”-Sullana

CORREA SALDARRIAGA María Antonieta, identificada con documento de Identidad N° 03626059, domiciliada en la Urbanización Enrique López Albújar Mz. “G” lote 02 I Etapa – Sullana, docente de la I.E. “José Matías Manzanilla” con CM N° 1003626059. Expreso a usted lo siguiente.

Que para la sustentación de mi tesis titulada “DESEMPEÑO LABORAL INCIDE EN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JOSÉ MATÍAS MANZANILLA” – SULANA, 2017, necesito aplicar encuestas que me van a permitir sustentar mi trabajo de investigación. Por tal motivo solicito a usted el permiso para la aplicación de los mencionados instrumentos en la I.E. que usted dignamente dirige.

Por lo tanto:

Espero acceda a mi pedido para la aplicación de los instrumentos de medición.

Sullana, 5 de junio de 2017

María Antonieta Correa Saldarriaga
Docente de la I.E. “JMM” - Sullana





I.E. "JOSÉ MATÍAS MANZANILLA"
SULLANA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"JOSÉ MATÍAS MANZANILLA" – SULLANA,
PROFESOR CÉSAR ZAPATA AGURTO,**

AUTORIZA

A la docente CORREA SALDARRIAGA, María Antonieta profesora de nuestra Institución Educativa "José Matías Manzanilla"-Sullana para que ejecute la aplicación de encuestas a docentes y personal administrativo para trabajo de investigación y sustentación de tesis.

Sullana, 9 de junio del 2017



I.E. "JOSÉ MATÍAS MANZANILLA"
SULLANA
Lic. César Raúl Zapata Agurto
DIRECTOR

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL INCIDE EN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JOSÉ MATÍAS MANZANILLA” – SULLANA, 2017

VARIABLES	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño laboral	OBJETIVO GENERAL Determinar la incidencia del desempeño laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017 <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> ✓ Identificar la incidencia de las relaciones laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017. ✓ Establecer la incidencia de las estrategias laborales en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017	DESEMPEÑO LABORAL: ➤ Relaciones Laborales ➤ Estrategias Laborales. ➤ Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones humanas • Trabajo en equipo • Participación • Comunicación • Capacitación • Compromisos • Motivaciones profesional • Intercambio de información • Cumplimiento de funciones • Relaciones interpersonales • Solidaridad • Relaciones humanas

<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p style="text-align: center;">Imagen Institucional</p>	<p>✓ Identificar la incidencia del ambiente laboral en la imagen institucional de la Institución Educativa José Matías Manzanilla - Sullana 2017</p>	<p style="text-align: center;">IMAGEN INSTITUCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identidad institucional • Clima institucional • Cultura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Nivel de compromiso laboral • Relaciones interpersonales • Liderazgo • Comunicación • Trabajo equitativo • Supervisión • Liderazgo • Trabajo en equipo
---	--	---	--

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

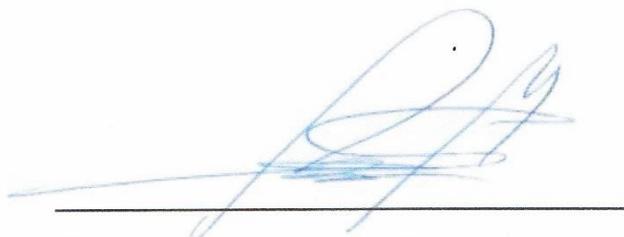
El Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado, docente de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación de MAE-Sullana-2017; y habiendo revisado el proyecto de tesis titulado:

“Desempeño laboral incide en la imagen de la institución educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana, 2017”.

Correspondiente al estudiante Br. Correa Saldarriaga María Antonieta, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de octubre del 2018



Docente: Manuel Jesús Córdova Pintado
DNI: 02605589



Correa-Maria

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

8%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Apagado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00AM del día 30 DE ENERO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: **DESEMPEÑO LABORAL INCIDE EN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JOSÉ MATÍAS MANZANILLA" – SULLANA, 2017**, presentada/o por el /la bachiller **CORREA SALDARRIAGA MARÍA ANTONIETA**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por Unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado de MAESTRIO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Piura, 30 DE ENERO DE 2019

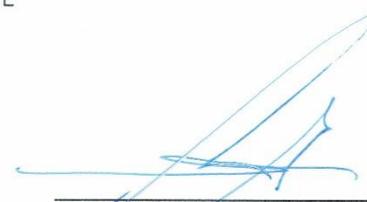




MG. FERNANDO ELÍAS MANUEL CASUSOL MORENO
SECRETARIO



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
PRESIDENTE



DR. MANUEL JESÚS CÓRDOVA PINTADO
VOCAL





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

El/La bachiller **CORREA SALDARRIAGA MARÍA ANTONIETA**, para obtener el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ha sustentado la Tesis titulada:

DESEMPEÑO LABORAL INCIDE EN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JOSÉ MATÍAS MANZANILLA" – SULLANA, 2017

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- Citas y referencias
- observaciones realizadas por el jurado

Piura, 30 DE ENERO DE 2019

MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

Karl Torres Mirez

MG. FERNANDO ELÍAS MANUEL CASUSOL MORENO

Fernando Casusol Moreno

DR. MANUEL JESÚS CÓRDOVA PINTADO

Manuel Jesús Córdova Pintado





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CORREA SALDARRIAGA, MARÍA ANTONIETA

INFORME TITULADO:

“Desempeño laboral incide en la imagen de la institución educativa “José Matías Manzanilla” – Sullana, 2017

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Maestro en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: **30 de Enero de 2019**

NOTA O MENCIÓN: **Aprobado por Unanimidad.**



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA

