



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

DOCTORADO EN EDUCACIÓN

TESIS

**FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO
DE IQUITOS 2023**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN EDUCACIÓN

PRESENTADO POR: MARÍA SUSANA VÁSQUEZ BARBOZA

ASESORA: LIC. EDUC. SELVA LIBERTAD DIAZ VASQUEZ, DRA.

IQUITOS, PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

DOCTORADO EN EDUCACIÓN

TESIS

**FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO
DE IQUITOS 2023**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN EDUCACIÓN

PRESENTADO POR: MARÍA SUSANA VÁSQUEZ BARBOZA

ASESORA: LIC. EDUC. SELVA LIBERTAD DIAZ VASQUEZ, DRA.

IQUITOS, PERÚ

2024



Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°188-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los veintidos días del mes de noviembre de 2024 a las 10:00 am., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO DE IQUITOS 2023", aprobado con Resolución Directoral N°1988-2024-EPG-UNAP, presentado por la egresada MARIA SUSANA VASQUEZ BARBOZA, para optar el Grado Académico de Doctora en Educación, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1510-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Lic. Educ. Freddy Abel Arévalo Vargas, Dr.	(Presidente)
Lic. Educ. Hilda Angelica Reyna Farje Vela, Dra.	(Miembro)
Lic. Educ. Lily Nancy Zagaceta Aranda, Dra.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: adecuadamente

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: Aprobado con calificación Muy buena.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 12:00m del veintidos de noviembre de 2024; con lo cual, se le declara a la sustentante Apta, para recibir Grado Académico de Doctora en Educación.

Lic. Educ. Freddy Abel Arévalo Vargas, Dr.
Presidente

Lic. Educ. Hilda Angelica Reyna Farje Vela, Dra.
Miembro

Lic. Educ. Lily Nancy Zagaceta Aranda, Dra.
Miembro

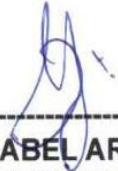
Lic. Educ. Selva Libertad Díaz Vásquez, Dra.
Asesora

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Celular: 953 664 439 - 956 875 744
Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DIA 22 DE
NOVIEMBRE DEL 2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD
DE IQUITOS-PERÚ.



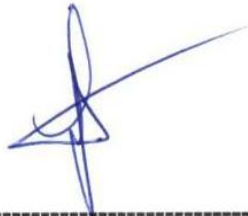
LIC. EDUC. FREDDY ABEL ARÉVALO VARGAS, DR.
PRESIDENTE



LIC. EDUC. HILDA ANGELICA REYNA FARJE VELA, DRA.
MIEMBRO



LIC. EDUC. LILY NANCY ZAGACETA ARANDA, DRA.
MIEMBRO



LIC. EDUC. SELVA LIBERTAD DIAZ VASQUEZ, DRA
ASESORA

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
EPG_D_TESIS_VASQUEZ BARBOZA (2da rev).pdf	MARIA SUSANA VASQUEZ BARBOZA

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
10046 Words	57192 Characters

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
41 Pages	329.0KB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jul 14, 2024 6:58 PM GMT-5	Jul 14, 2024 6:59 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A mi mamá e hijos por su
paciencia y apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A los directores y trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de la zona urbana del distrito de Iquitos, por su valioso aporte a la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del Informe de Similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definiciones de términos básicos	22
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	24
2.1. Variables y definiciones operacionales	24
2.2. Formulación de la Hipótesis	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. Diseño metodológico	26
3.2. Población y muestra	26
3.3. Técnicas e instrumentos	28
3.4. Procedimiento de recolección de datos	28
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
3.6. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	33
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	36
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	38
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	39
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	
Anexo N° 2: Tabla de operacionalización de variables	
Anexo N° 3. Instrumento de recolección de datos	
Anexo N° 4. Informe de validez y confiabilidad	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1: Personal administrativo según instituciones educativas públicas de nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.	27
Tabla N° 2: Tamaño de muestra	28
Tabla N° 3: Personal administrativo según liderazgo directivo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.	30
Tabla N° 4: Personal administrativo según comunicación en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.	30
Tabla N° 5: Personal administrativo según clima escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.	31
Tabla N° 6: Personal administrativo según desempeño laboral en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.	31
Tabla N° 7: Personal administrativo por desempeño laboral según factores organizacionales en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.	32
Tabla N° 8: Modelo de regresión logístico binario del desempeño laboral y factores organizacionales en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023	32

RESUMEN

El propósito de este estudio fue analizar cómo los factores organizacionales afectan el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos en 2023. Esta investigación, de tipo explicativo, utilizó un diseño de trabajo de campo contemporáneo, multivariado y transversal. La población del estudio estuvo compuesta por 211 trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó una muestra 137 mediante muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Los datos se recolectaron a través de encuestas y cuestionarios validados por jueces y demostraron una confiabilidad aceptable. Los resultados indicaron que el 51,1% del personal administrativo presenta deficiencias en liderazgo directivo, el 54% tienen una comunicación deficiente, el 54,7% experimenta un clima escolar deficiente, y el 51,8% muestra un desempeño laboral deficiente en el rendimiento y la ejecución de sus funciones principales. En un análisis multivariado, el modelo logístico binario reveló que solo el clima escolar tiene una influencia significativa (p -valor $< 0,000$) en el desempeño laboral. Esto sugiere que el clima escolar es un factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos en 2023.

Palabra clave: Desempeño laboral, liderazgo, comunicación, clima escolar.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze how organizational factors affect the job performance of administrative workers in public secondary education institutions in the urban area of the district of Iquitos in 2023. This research, of an explanatory type, used a contemporary, multivariate and cross-sectional fieldwork design. The study population was composed of 211 administrative workers, of which a sample of 137 was selected by stratified random sampling with proportional affixation. Data were collected through judge-validated surveys and questionnaires and demonstrated acceptable reliability. The results indicated that 51,1% of the administrative staff have deficiencies in managerial leadership, 54% have poor communication, 54,7% experience a poor school climate, and 51,8% show poor work performance in the performance and execution of their main functions. In a multivariate analysis, the binary logistic model revealed that only school climate has a significant influence (p -value $< 0,000$) on job performance. This suggests that school climate is a determining factor in the work performance of administrative staff in public secondary education institutions in the urban area of the district of Iquitos 2023.

Keywords: Work performance, leadership, communication, school climate.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar como os fatores organizacionais afetam o desempenho no trabalho dos trabalhadores administrativos em instituições públicas de ensino médio na área urbana do distrito de Iquitos em 2023. Esta pesquisa, de tipo explicativo, utilizou um desenho de trabalho contemporâneo, campo multivariado e transversal. A população do estudo foi composta por 211 trabalhadores administrativos, dos quais uma amostra de 137 foi selecionada por amostragem aleatória estratificada com alocação proporcional. Os dados foram coletados por meio de pesquisas e questionários validados por juízes e demonstraram confiabilidade aceitável. Os resultados indicaram que 51,1% dos funcionários administrativos apresentam deficiências na liderança gerencial, 54% apresentam comunicação deficiente, 54,7% vivenciam um clima escolar ruim e 51,8% apresentam baixo desempenho no trabalho no desempenho e na execução de suas principais funções. Na análise multivariada, o modelo logístico binário revelou que apenas o clima escolar tem influência significativa (p -valor $< 0,000$) no desempenho no trabalho. Isso sugere que o clima escolar é um fator determinante no desempenho profissional do pessoal administrativo em instituições públicas de ensino médio na área urbana do distrito de Iquitos em 2023.

Palavra-chave: Desempenho no trabalho, liderança, comunicação, clima escolar.

INTRODUCCIÓN

La educación a principios del siglo XXI se ha visto influenciada por un conjunto de factores externos e internos que demandan cambios y transformaciones significativos. La presión de cumplir de manera efectiva con las crecientes expectativas y exigencias de una sociedad cada vez más demandante ha impulsado a las instituciones educativas a emprender acciones para mejorar y alcanzar altos estándares de calidad. Hoy en día, las instituciones educativas se ven obligadas a adaptarse a un entorno en constante evolución para poder mantenerse vigentes. De la misma manera, con la transnacionalización e internacionalización de la educación y el progreso que ha presentado la tecnología y la comunicación e información, las instituciones deben de asemejar y efectuar ventajas competitivas para ofrecer servicios de calidad.

Existe la urgente necesidad de saber ampliamente el funcionamiento de las organizaciones educativas, sobre todo, de los ambientes donde se lleva a cabo el desempeño de los individuos que la integran. Este ambiente de trabajo puede describirse a través de los factores organizacionales; los cuales influyen activamente en el rendimiento, además, de afectar tanto a la calidad de los bienes que se fabrican como a la de los servicios que se ofrecen. En este contexto, Lagomarsino (2003) señala que cuando los empleados muestran un fuerte compromiso con la institución, se transforman en un recurso de innovación, toman la iniciativa, adoptan una actitud emprendedora, y actúan proactivamente para mejorar la organización. Al asumir responsabilidades, se transforman en una ventaja competitiva significativa. En otras palabras, el compromiso personal con la institución es fundamental y decisivo, generando numerosos beneficios ya sea a nivel personal como profesional.

Por otro lado, el clima organizacional permite analizar cómo los empleados perciben su entorno laboral y su organización, y se considera que también influye en el rendimiento empresarial, impactando en el comportamiento de sus miembros (Calva, 2004). Un estudio desarrollado en la Ciudad de Xalapa, Veracruz, México (2009), revela que, desde la perspectiva de los trabajadores,

existe libertad para realizar su trabajo y el personal se siente profesionalmente satisfecho en sus labores. Sin embargo, no se reconoce el buen desempeño, debido a que las autoridades no fomentan la iniciativa de los empleados, los ambientes laborales no son adecuados y no hay un interés por mejorarlos.

En las instituciones educativas de la región Loreto, la mayoría de estas deficiencias se han manifestado principalmente en el área administrativa. Según las voces de sus representantes, hay una clara dificultad para llevar a cabo las tareas administrativas de manera eficiente cuando el factor organizacional no es el adecuado. Como resultado, el desempeño laboral se ve directamente afectado, lo que dificulta el cumplimiento de las metas establecidas. Esto, a su vez, repercute negativamente en los resultados de las actividades y, en última instancia, en la calidad educativa de los escolares.

En el presente estudio se plantea responder a la interrogante ¿Cuáles son los factores organizacionales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?, asimismo a preguntas específicas: ¿Cómo es el liderazgo directivo, la comunicación, clima escolar y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?, y si ¿Existe influencia de los factores organizacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?; por otro lado el objetivo general fue explicar la influencia de los factores organizacionales al desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.

El estudio se justifica porque contribuye a la construcción y reconstrucción del conocimiento en la gestión educativa, con un enfoque en la optimización constante de la calidad. Esto requiere un esfuerzo significativo por parte de los actores involucrados. Las instituciones educativas deben expandir urgentemente sus conocimientos científicos y tecnológicos para poder

participar de manera activa y aprovechar los beneficios de las transformaciones políticas y económicas tanto en la región como en el país y uno de los eventos clave, es el desempeño laboral de los integrantes que conforman la comunidad educativa en el proceso de la formación integral de los estudiantes. El Ministerio de Educación del Perú (2003) señala que la calidad de la educación hace referencia al "nivel adecuado de capacitación que las personas deben alcanzar para hacer frente a los desafíos del desarrollo humano, participar activamente como ciudadanos y seguir aprendiendo a lo largo de toda su vida" (Ley General de Educación N° 28044, Cap. III, art. 13).

Existen pocos estudios e investigaciones analíticos multivariados del desempeño laboral, particularmente del personal administrativo de las instituciones educativas, por lo que amerita un trabajo de investigación profundo que reconozca la importancia de los factores organizacionales como factor que influye al desempeño laboral del personal administrativo. Asimismo, existe un desconocimiento de la tendencia de los factores organizacionales en las instituciones educativas y como consecuencia se pierden oportunidades para generar planes de mejora continua en marco de la acreditación de la calidad.

En un estudio realizado en 2008, se identificaron los factores de la organización escolar más importantes por los docentes: logro pedagógico, aprecio del trabajo realizado, los recursos educativos y las condiciones administrativas. De estos, solo los recursos educativos mostraron una correspondencia significativa con el compromiso organizacional afectivo (Zamora, 2008). El presente estudio va proporcionar las causas o factores del desempeño laboral para que las instituciones educativas puedan tomar medidas correctivas o generar políticas de mejora.

Este trabajo de investigación está dividido en nueve capítulos. Lo que va a encontrar en el primer capítulo aborda el marco teórico, incluyendo trabajos previos, bases teóricas y definiciones de términos. Luego el segundo capítulo presenta las definiciones operacionales y la hipótesis. Así en el tercer capítulo se detalla la metodología utilizada. El cuarto capítulo expone los hallazgos,

incluyendo la presentación y análisis de datos. El quinto capítulo se centra en la discusión de los resultados. El sexto capítulo se dedica a la propuesta. El séptimo capítulo trata las conclusiones. El octavo capítulo ofrece recomendaciones. Finalmente, el noveno capítulo incluye las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Con el propósito de situar la investigación dentro de un ámbito más amplio y entender su pertinencia y relevancia del estudio se ha identificado temas similares. Por otro lado, los antecedentes permiten argumentar la necesidad del nivel de investigación. Así mismo, los antecedentes facilitan un análisis más profundo y significativo de los resultados de estudios.

En el ámbito internacional.

En el año 2019, fue desarrollado un trabajo de investigación con el propósito de determinar la relación que tiene el “Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador”. El estudio respondió a un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, en el cual se aplicaron 312 encuestas en las que se utilizaron dos instrumentos de medición, el primero sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, instrumentos validados y con una confiabilidad alta. Para medir la correlación entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,870, evidenciando un nivel de correlación significativa; esto expresa que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. Estos resultados nos permiten inferir que existe una significativa relación entre el “clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador” (Palacios, 2019).

En el ámbito nacional

En el 2022, se realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar si existía una relación significativa entre el actual nivel de clima laboral de una institución educativa superior técnico público de Chacacayo y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos; para lo cual se empleó un diseño

no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y naturaleza correlacional; la aplicación del estadístico Rho de Spearman arrojó un p valor de 0,335, que permitió concluir que no había una correlación significativa entre el actual nivel de clima organizacional, en la mencionada institución, y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos. Así mismo, no se encontró correlación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y ambiente de trabajo. En el Instituto Superior Técnico Público de Chacabuco (Mellado, 2022).

En 2019, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores docentes y administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión”, esto paso en la localidad de Ccoyllorpancca en Huancavelica. El estudio fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva, y se aplicó a una muestra de 22 personas. Como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó las encuestas y cuestionarios. Los hallazgos mostraron que el 18,2% de los participantes manifestaron que el estrés laboral rara vez incide en su desempeño, el 63,6% indicaron que algunas veces lo afecta, y el 18,2% afirmaron que el estrés laboral afecta significativamente su desempeño. Asimismo, el coeficiente de correlación conseguido tuvo un valor de 0,655 esto se considera una relación moderada positiva, indicando que el estrés laboral en sus dimensiones de contenido y contexto tiene una influencia notable en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución (Lazo, 2019).

En el 2018, se realizó el estudio de investigación cuyo objetivo fue determinar cómo los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas distritos de Ñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría 2018, el diseño de investigación fue correlacional no experimental y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 92 trabajadores administrativos de 5 instituciones educativas públicas, uso la técnica de encuestas e instrumentos como el cuestionario

validados y confiables cuyos resultados nos indican que los factores motivacionales influyen de manera directa y significativamente en la eficacia de los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas, distritos de Iñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría 2018. El coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable factores motivacionales y la dimensión eficacia es de 0,632; lo que expresa una correlación directa, moderada y significativa, con un nivel de confianza de 95%, por otro lado, los resultados obtenidos los factores motivacionales influyen de manera directa y significativamente en la eficiencia de los trabajadores administrativos de las Instituciones Educativas Públicas, distritos de Iñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría 2018. El coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable factores motivacionales y la dimensión eficiencia es de 0,366; lo cual expresa una correlación directa, moderada y significativa, con un nivel de confianza de 95% (Solier y Pizango, 2018)

En 2018, se realizó un estudio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) – Pasco, se llevó a cabo una investigación cuyo propósito fue identificar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de sus trabajadores. El método utilizado fue el diseño correlacional – transversal, no experimental, teniendo como instrumento de recolección de datos al cuestionario. Este cuestionario fue aplicado a 25 funcionarios administrativos seleccionados de manera intencional como muestra. Se realizó la prueba de normalidad de los datos a través de la prueba de Shapiro-Wilk, la cual indicó una distribución normal de los datos, lo que implica una distribución paramétrica. Para el análisis de datos, se utilizaron estadísticas de prueba de correlación Pearson y T de Student. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación (r) de 0,780 y un valor t de 6,141 para las variables analizadas. Al comparar estos valores con el valor crítico de 1,96 se concluyó que, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral (Arellano, 2018).

En el año 2018, se realizó un estudio con el propósito de explorar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los docentes y el

personal administrativo de la I.E.I. N° 32629 "La Punta", ubicada en Pachitea – Huánuco. Las conclusiones indican que el compañerismo es esencial en los equipos laborales, ya que va más allá de las meras responsabilidades. Sin embargo, en la I.E.I N° 32629 “La Punta”, el análisis del instrumento utilizado revela la ausencia de esta dinámica, ya que solo una mínima proporción del 6,12% del personal percibe colaboración entre colegas, esto es n=49 entre docentes y personal administrativo. Esta falta de compañerismo se relaciona negativamente con el desempeño laboral, lo cual es motivo de preocupación. En la institución, se observa que la deficiente comunicación está estrechamente relacionada con un deterioro en el rendimiento laboral, encuesta aplicada muestra un deterioro en el rendimiento laboral, evidenciado por el hecho de que la mayoría de los encuestados, representando el 71,43% de la población total (n=49), perciben que la comunicación no es efectiva en todos los niveles. Esto se refleja en que el 61,23% considera que las tareas asignadas rara vez o nunca se cumplen en los plazos establecidos. El estudio identifica una falta de comunicación entre el personal de la institución educativa (equipo directivo, docentes y personal administrativo) como una deficiencia significativa. Se reconoce la importancia de que cada miembro de la institución sea considerado e informado. Además, se observa una relación negativa entre la gestión de conflictos en la institución y el rendimiento laboral. El 50,11% de los encuestados señala que no se aplican estrategias para resolver problemas cuando surgen. Esta deficiencia contribuye a que el 61,23% del total de encuestados (n=49) considere que las labores asignadas rara vez o nunca se completan en los plazos estipulados. En conclusión, se evidencia que el clima organizacional tiene una relación directa y negativa con el desempeño laboral tanto de los docentes como del personal administrativo de la institución (Soria, 2018).

En 2017, se realizó una investigación con el fin de analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los educadores en la I.E N° 54313 de Acobamba - Chapimarca, provincia de Aymaraes. Este estudio, es de tipo descriptivo correlacional, donde se utilizó un diseño no experimental, transversal y de campo. En lo que respecta a la población de estudio incluyó

a 3 directores, 15 docentes y 2 auxiliares administrativos, abarcando la totalidad de la población como muestra. La técnica de encuesta fue empleada, y se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de medición, aplicando una escala de Likert para la selección de respuestas. Los resultados mostraron que en los centros educativos predominaba un clima autoritario, donde el director no era percibido como líder y los docentes no se sentían plenamente identificados con la institución. Esta situación afectaba negativamente su desempeño laboral, generando una sensación de monotonía en su trabajo diario. Además, se identificaron deficiencias en habilidades administrativas, especialmente en las técnicas y conceptuales, así como en estrategias relacionadas con la participación en equipos de trabajo y la promoción de valores. Se encontró una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha institución (Huashuayo y Flores, 2017).

En el ámbito regional o local.

No se han encontrado investigaciones en el ámbito regional ni local relacionado a la línea de investigación

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Factores organizacionales

Organización

Las entidades organizativas se caracterizan como sistemas abiertos que tienen una presencia física real y una dinámica única con roles y responsabilidades dirigidos hacia metas específicas. Estas entidades también abordan conceptos de poder, interacciones interpersonales, conflictos inherentes, valores, normativas y su cumplimiento (Chacón, R. et al., 2008). La relevancia de las organizaciones no radica en la aceptación de su supremacía sobre los individuos, sino más bien en reconocer que la interdependencia entre las personas y organizaciones crece de acuerdo a como las sociedades se vuelven más compuestas. En este sentido, es crucial comprender al individuo como un ente complejo, cuyas múltiples relaciones

invitan a reconsiderar la concepción misma de la condición humana en el contexto organizacional (Correa, 2000).

García y Medina (2008) sostienen que en el ámbito escolar, la organización toma significados más específicos. En un sentido amplio (macro organización), se refiere a un conjunto de elementos y factores reales estructurados para facilitar el desarrollo óptimo de la acción educativa. En este contexto, la organización incluye varios aspectos como la política educativa (la dirección de la educación por el poder político del Estado), la gestión escolar (el conjunto de actividades para implementar las directrices de la política educativa), la legislación educativa (el sistema de normas destinadas a llevar a cabo la acción educativa del Estado) y la estructura escolar propiamente dicha (cuyas normas técnicas y pedagógicas se centran en los elementos de las instituciones educativas y su entorno cercano) (p. 190).

Según Soto, C. (2001), la organización educativa abarca tanto aspectos políticos como pedagógicos. En el ámbito político, se contiene a la legislación y la administración escolar, mientras que en el ámbito pedagógico se refiere a aspectos más específicos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje, como los ciclos escolares, las instituciones educativas, los contenidos educativos, los materiales de enseñanza y los horarios, entre otros. Basándose en las aproximaciones teóricas sobre la organización educativa, la institución educativa se concibe como una entidad humana compuesta por diversos individuos que desempeñan roles específicos, como estudiantes, docentes, directivos y personal administrativo. Su principal objetivo radica en asegurar la transmisión, adquisición y generación de conocimiento.

Liderazgo directivo

El director ejerce la máxima autoridad y actúa como el representante legal principal de la institución educativa. Tiene la responsabilidad de gestionar tanto los aspectos pedagógicos como administrativos, fomentando un entorno adecuado tanto en términos materiales como en el clima institucional. Esto es esencial para que los docentes puedan desempeñar su labor de manera

óptima y para que los estudiantes puedan alcanzar aprendizajes significativos (Díaz, H., 2013, p. 41).

Un buen director debe comprender el funcionamiento de las burocracias y respetarlas, pero debe tener en cuenta que su rol se dirige más allá de ser un simple burócrata. Su cualidad más importante es ejercer un liderazgo auténtico, logrado mediante un estilo de gestión que combine el establecimiento claro de normas y objetivos institucionales, la asignación adecuada de recursos en función de las prioridades, el fomento del trabajo en equipo y la toma de decisiones fundamentadas en sistemas de información fiables y oportunos. Ser un líder implica también fomentar el desarrollo tanto del personal docente como no docente, ayudándoles a convertirse en auténticos líderes en sus respectivas funciones. Esto conlleva confiar en su capacidad para cumplir con su misión de efectuar la enseñanza en cualquiera de las disciplinas (Díaz, H., 2013, pp. 44-45).

Las expresiones del liderazgo directivo incluyen:

- Elaborar planes con una visión clara del desarrollo institucional, enfocados en la gestión y mejora de los aprendizajes.
- Establecer metas progresivamente ambiciosas y promover la adquisición de competencias fundamentales.
- Habilidad para seleccionar y trabajar con los mejores recursos disponibles.
- Asegurar condiciones de trabajo adecuadas para estudiantes y docentes.
- Promover entornos familiares que favorezcan el aprendizaje.
- Supervisar la calidad educativa.
- Asumir la responsabilidad y rendir cuentas por los resultados obtenidos (Díaz, H., 2013, p. 45).

Para Farre y Lacheras (2002), el liderazgo directivo se caracteriza por establecer normas, organizar el trabajo y enfocar las metas. Un líder directivo es aquel que posee la capacidad de dar instrucciones adecuadas (p. 125).

Para reformar la institución educativa, es crucial enfocar el rol del directivo desde una perspectiva de liderazgo pedagógico, con el fin de formar un líder capaz de influir, inspirar y motivar a la comunidad educativa en dirección al logro de las metas y objetivos planteados. Es crucial administrar la institución como un sistema organizativo en el cual todos los miembros de la comunidad educativa (director, subdirectores, coordinadores, jefes, maestros, padres de familia, estudiantes, personal administrativo y de servicio) interactúan de forma constante. Los vínculos entre ellos, los temas que tratan y la manera en que lo hacen, se orientan por normas, reglas y principios, con el fin de crear un entorno propicio para un aprendizaje de calidad. Esto lleva a que la gestión y el liderazgo directivo adopten una perspectiva integral y sistémica ante los diferentes contextos a los que se necesite afrontar, facilitando así su comprensión, intervención y transformación (MINEDU, 2016. p. 6).

Comunicación

Según Chiavenato (2007), la comunicación es el proceso mediante el cual se transmiten información y significados de un individuo a otro. Además, es la manera en cómo las personas se interrelacionan a través de la transmisión de ideas, hechos, pensamientos y valores (p. 59). Ninguna agrupación puede existir sin comunicación, ya que es esencial para la transferencia de significado entre sus integrantes. Únicamente a través de la comunicación interpersonal se pueden compartir la información y las ideas entre individuos. La comunicación va más allá de simplemente transmitir significado; también debe asegurar que este significado sea comprendido por todos los involucrados.

Este proceso abarca cuatro funciones primordiales en una agrupación u organización: control, motivación, expresión emocional e intercambio de información. Actúa de diversas formas para regular el comportamiento de sus integrantes. Las organizaciones establecen estructuras jerárquicas de autoridad y directrices formales que los trabajadores deben cumplir. La comunicación estimula la motivación al proporcionar a los trabajadores claridad sobre las tareas realizadas, su calidad y las posibles mejoras en el desempeño en caso de insatisfacción. Establecer metas específicas,

proporcionar retroalimentación acerca del progreso hacia esas metas y reforzar el comportamiento deseado son acciones que estimulan la motivación y dependen de la comunicación.

La comunicación dentro del grupo es fundamental ya que permite a los miembros expresar tanto sus frustraciones como sus sentimientos de satisfacción. Por ende, la comunicación sirve como un medio para la expresión emocional y para satisfacer las necesidades sociales. La comunicación desempeña una función crucial al facilitar la toma de decisiones, al proporcionar la información necesaria tanto a individuos como a grupos. Esto se logra transmitiendo datos que permiten identificar y evaluar las diferentes alternativas disponibles para la selección.

Para que los grupos funcionen eficazmente, requieren mantener algún nivel de regulación sobre sus miembros, motivarlos en su rendimiento, ofrecer un canal para la expresión emocional y llegar a decisiones conjuntas (Robbins y Judge, 2009).

La comunicación efectiva dentro de los integrantes de una organización es fundamental, ya que tiene un impacto significativo en la gestión adecuada de las relaciones interpersonales y en la configuración del ambiente laboral. De hecho, la comunicación ocupa un lugar central en el estudio de las relaciones humanas y en el desarrollo de estrategias para influir en el comportamiento humano (Chiavenato, 2009).

Robbins S. y Judge, T. (2013) indican que el dominio de los directivos y la comunicación en una institución educativa debe considerarse en base a dos factores: en primer lugar, como un elemento esencial de los vínculos interpersonales, y en segundo lugar, como un mecanismo de gestión. "Si no existe comunicación, las organizaciones no lograrían nada. Los gerentes se preocupan por dos tipos de comunicación: la interpersonal y la organizacional" (p. 313). Asimismo, señala que los aspectos fundamentales que promueven una comunicación efectiva incluyen la velocidad, el respeto, el nivel de aceptación y los niveles de confianza. Subraya que los equipos altamente productivos se caracterizan por mantener un alto nivel de

confianza mutua entre sus integrantes, lo cual implica confianza en la integridad, personalidad y habilidades de los demás (p. 319-320).

El director tiene la responsabilidad de supervisar los procesos de comunicación en la institución educativa, los cuales se pueden categorizar en dos grandes áreas: comunicación externa y comunicación interna. La comunicación interna abarca las interacciones entre la dirección y los profesores, entre los propios profesores, así como entre la dirección y el personal administrativo y de servicio. Es fundamental que el director logre comunicarse de manera efectiva con todos los miembros del equipo humano de la I.E., garantizando que ninguno se sienta marginado o menos importante (Holmes, 2014).

Según Lussier (2005), la comunicación implica la transmisión de información y significado, por ello, es crucial que el contenido del mensaje emitido por el director sea comprendido por el personal administrativo. Por este motivo, es fundamental recibir un adecuado feedback. La comunicación es un aspecto esencial en cualquier entorno laboral, ya que cada miembro del equipo puede interpretar el mensaje de manera diferente. Por tanto, el director debe garantizar que la información se transmita de manera uniforme a todos los miembros del personal administrativo.

Clima escolar

La conceptualización de clima escolar enfoca sus raíces en la noción de clima organizacional, comúnmente asociada al entorno laboral. Es esencial considerar estos antecedentes, ya que, aunque la escuela igualmente opera como una organización laboral donde adultos ejercen, su especificidad radica en ser una comunidad educativa dedicada a la formación y bienestar integral de los escolares (MINEDU, 2017).

Por otro lado, Thapa et al. (2013) indican que el ambiente escolar también engloba la percepción de diversas dimensiones de la vida escolar, como las relaciones interpersonales, el proceso de enseñanza y aprendizaje, el sentimiento de seguridad, el ambiente general de la institución (incluyendo la

conexión y el compromiso con la escuela), así como el entorno físico, los recursos disponibles, los suministros y los procesos de mejora.

Frisancho (2016) resume los principales componentes del clima escolar en tres aspectos distintivos:

I. **Características físicas del centro educativo.** Esto abarca diversos aspectos, que no se restringen a:

- La apariencia del edificio escolar y sus aulas.
- El tamaño de la institución.
- La relación entre el número de docentes y alumnos en las aulas.
- El orden y la disposición del salón en la institución.
- La disponibilidad y calidad de los materiales y recursos educativos.
- La presencia de áreas verdes como árboles, plantas y jardines.
- El nivel de iluminación en el ambiente escolar.
- La limpieza y el estado de salubridad de las instalaciones.
- La seguridad y el confort de los alumnos.

II. **El entramado social de relaciones entre individuos y grupos (convivencia escolar).** Las facetas sociales del clima escolar ejercen influencia en:

- Las interacciones entre los alumnos, entre estos y sus maestros, así como entre docentes, directores y otros empleados de la institución.
- La aplicación de un trato justo y equitativo hacia los escolares por parte del personal y los docentes.
- El fortalecimiento o la ausencia de sentido de pertenencia hacia la institución por parte de sus diversos miembros.
- El nivel de competencia y comparación entre alumnos.
- El grado de participación de los padres en la vida escolar.
- La contribución de estudiantes, profesores y otros miembros del personal en el proceso de toma de decisiones dentro de la institución educativa.

III. El conjunto de creencias y valores coincidos por los participantes de la institución educativa.

Esto abarca una variedad de aspectos, que incluyen, pero no se limitan a:

- Las normativas y pautas que rigen la convivencia comunitaria.
- Las ceremonias y tradiciones establecidas por la escuela para ocasiones específicas.
- Los métodos y modos de comunicación empleados.
- Los valores, tanto manifiestos como implícitos.
- Las concepciones subyacentes o creencias arraigadas que los individuos tienen acerca de la institución.

El clima escolar es el entorno creado dentro de una institución educativa en base a las experiencias diarias de sus participantes. Implica las acciones y comportamientos de los directivos, profesores, personal administrativo, estudiantes y padres de familia dentro de la institución, y se manifiesta en las relaciones interpersonales y profesionales tanto a nivel individual como grupal (Montes, F., 2013).

Para crear un clima escolar positivo, es fundamental contar con estructuras organizativas y de participación, momentos específicos de interacción entre los miembros de la comunidad educativa y una mediación pedagógica constante. Esta mediación debe estar respaldada por todos los actores educativos y ser liderada por el director como figura educativa principal (Vexler, I. 2014).

Igualmente, los componentes del ambiente institucional incluyen la libertad para expresar pensamientos y opiniones sobre temas controvertidos a nivel nacional, regional, local e institucional, así como relaciones empáticas, armoniosas, afectuosas y de mutuo respeto entre todos los miembros del ámbito educativo; y, naturalmente, la disciplina tanto del personal docente como de los estudiantes es fundamental. Si deseamos que los alumnos interioricen y respeten las normas y límites establecidos, los adultos

involucrados en la educación deben ser modelos a seguir al cumplir con dichas normas y límites en la práctica (Vexler, I. 2014)

1.2.2 Desempeño laboral

Chiavenato (2000) precisa el desempeño laboral como las acciones o conductas de los empleados que son cruciales para alcanzar los objetivos de la organización. Además, sostiene que un buen desempeño laboral es el recurso más valioso de una organización. Estas conductas, exhibidas por cada trabajador, ayudan a lograr las metas y objetivos de la entidad, lo que resalta la importancia crucial de contar con un personal que tenga un desempeño laboral eficaz como piedra angular de cualquier organización.

El desempeño laboral se refiere al nivel de rendimiento y actuación que exhibe un empleado al llevar a cabo los roles y actividades principales requeridas por su puesto en su entorno laboral. Esto le permite demostrar su competencia. De esta manera, cada trabajador desarrolla sus habilidades personales para llevar a cabo su trabajo de manera eficaz y con calidad, poniendo en práctica sus conocimientos y validando su experiencia en el puesto asignado (Morales, 2009, p.26).

Por lo tanto, el rendimiento laboral se refiere al comportamiento de un individuo en relación con su organización; está relacionado con la eficiencia y eficacia que muestra el empleado en su puesto laboral, lo cual está influenciado por las habilidades o competencias personales que ha desarrollado y adquirido a través de la experiencia laboral.

Dimensiones:

Calidad de trabajo

La evaluación de la calidad en el trabajo es desafiante debido a su naturaleza multidimensional. La investigación previa sugiere que los indicadores más reconocidos están relacionados con los procesos de producción y los métodos laborales, los cuales están constantemente sujetos a mejoras y evaluaciones basadas en estándares internacionales (Lahera, 2005).

La calidad laboral se percibe como un conjunto que abarca diversos aspectos: i) las condiciones laborales, que incluyen la autonomía en el trabajo, la necesidad de cualificaciones y la seguridad física y mental en el entorno laboral; ii) las condiciones de empleo, que involucran el salario, la estabilidad laboral y la seguridad del empleo; iii) las relaciones laborales, que comprenden la negociación y la participación tanto de los actores sociales como de los trabajadores en la toma de decisiones, el acceso a la información y la colaboración entre ellos; y iv) la calidad intrínseca del trabajo, que se refiere a las características que hacen que un trabajo sea satisfactorio para el trabajador (Reygadas, 2002).

Es comúnmente aceptado que la calidad del trabajo es un concepto multidimensional que puede ser evaluado de manera objetiva, subjetiva o ambas. Los investigadores que prefieren mediciones objetivas suelen adoptar enfoques económicos, utilizando indicadores observables y directamente relacionados con el trabajo y su entorno, como el salario, el lugar de trabajo y los horarios laborales (Dahl et al., 2009)

Productividad.

La productividad se entiende como el resultado de la gestión eficiente de varios recursos, en lugar de ser la causa de estos. Se define como la relación medible entre la producción obtenida y los recursos utilizados en su generación. En el ámbito de recursos humanos, la productividad del trabajo se determina mediante la relación entre la producción alcanzada y el tiempo empleado para obtenerla. La productividad humana está influenciada por el esfuerzo, la utilización de métodos eficientes y, especialmente, por el interés y la motivación de las personas. La falta de atención a estos factores suele ser la causa de los resultados insatisfactorios de las estrategias de productividad relacionadas con la mano de obra directa (Chiavenato I., 2007).

La productividad en el ámbito educativo se traduce en la obtención de resultados significativos con un esfuerzo menor. Incluye aspectos como la producción, cantidad, calidad, rendimiento, inversión, bienes y servicios;

además de la formación de recursos humanos y la adquisición de competencias, habilidades y destrezas. La eficiencia y el desempeño en la educación se centran en desarrollar habilidades y competencias que, con una inversión específica, resulten en un uso óptimo de los recursos humanos para generar beneficios sociales significativos. La productividad educativa está ligada a la calidad del sistema educativo y al avance de la sociedad, evaluando cuántas personas se benefician de él. En resumen, la productividad educativa se define como la relación entre la cantidad y la calidad de los productos, valores y servicios educativos, y el esfuerzo humano dedicado a su creación Villegas, R. V., & Varela, R. (2001)

Así pues, la eficiencia y el desempeño en la educación se enfocan en desarrollar habilidades y competencias que, con una inversión específica, resulten en un aprovechamiento óptimo de los recursos humanos para generar beneficios sociales significativos. Además, la productividad educativa está ligada a la calidad del sistema educativo y al avance de la sociedad, evaluando cuántas personas se benefician de él. En resumen, la productividad educativa se define como la relación entre la cantidad y la calidad de los productos, valores y servicios educativos, y el esfuerzo humano dedicado a su creación Villegas, R. V., & Varela, R. (2001).

La productividad puede ser examinada desde la perspectiva del empleado individual. Sin embargo, al medir la productividad, es importante considerar los costos asociados con el logro de esos objetivos. Como señalan Robbins y Judge (2009), "la productividad es una de las principales preocupaciones del comportamiento organizacional".

La medición de la productividad involucra valorar adecuadamente los recursos empleados con el fin de producir o lograr resultados positivos. Comúnmente, la productividad se evalúa mediante dos componentes principales: eficiencia y efectividad. La eficiencia se define como la relación entre el resultado obtenido y los recursos requeridos, mientras que la eficacia se refiere al grado en que se desarrollan las actividades planificadas y se alcanzan los hallazgos

previstos. Además, la efectividad implica que los objetivos establecidos son significativos y deben lograrse (Gutiérrez, 2010).

La eficiencia se concentra en la optimización de los métodos empleados para realizar las tareas, asegurando que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se manipulen de manera racional. Alcanzar los objetivos establecidos no es responsabilidad directa de la eficiencia; este aspecto está más vinculado con la eficacia (Chiavenato, 2007).

"En el sistema educativo nacional, la eficiencia se vincula con los niveles de logro de indicadores que se obtienen en un período específico" (UNESCO, 2007).

Un trabajador administrativo eficiente es aquel que puede llevar a cabo sus actividades o labores en el menor tiempo posible y con resultados óptimos. Para lograrlo, es fundamental proporcionar a los trabajadores los procesos y mecanismos de gestión de proyectos adecuados. Estas herramientas son fundamentalmente el primer requisito necesario para que los trabajadores puedan aumentar su rendimiento en el trabajo (Chiliquinga, 2014).

Además, la eficacia se percibe como una medida normativa de los resultados logrados, mientras que la eficiencia se define como una evaluación estándar del uso de recursos en los procesos. Por otro lado, la eficacia de una organización está vinculada a su habilidad para satisfacer una necesidad de la sociedad a través de los productos (bienes o servicios) que proporciona (Chiavenato, 2009).

La eficacia se describe como el grado y la proporción en que se logran los objetivos educativos, considerando la equidad en la distribución del aprendizaje, así como su relevancia y adecuación. Se refiere al impacto visible y valorado de la educación. (UNESCO, 2007).

Disciplina laboral.

La disciplina laboral se define como la serie de acciones dirigidas a garantizar que todos los miembros de una empresa o institución educativa cumplan con el código de conducta establecido. El objetivo de estas medidas disciplinarias es garantizar que el comportamiento y el desempeño de los empleados se alineen con las normas de conducta establecidas por la institución educativa (Sanabria, 2012).

De acuerdo con Portales, la disciplina laboral implica que todos los empleados de una organización deben cumplir de manera individual, consciente y sistemática con todas las normas y regulaciones vigentes en todos los ámbitos aplicables a la actividad de la organización (Portales, 2009).

De acuerdo con Estrada (2016), los mecanismos que garantizan la disciplina laboral incluyen:

Una comunicación continua y en múltiples direcciones para la formación sistemática del grupo de trabajadores.

Estos aspectos se establecen en el convenio colectivo de trabajo u otra herramienta similar o semejante acordado entre la dirección y los trabajadores administrativos.

Identidad institucional

La identidad institucional se refiere al compromiso, la inclinación y la voluntad deliberada de un profesional que trabaja en una organización para adoptar y apropiarse de la visión y misión de la misma. Esto se alcanza mediante la adopción y práctica de los valores institucionales, que orientan su comportamiento, acciones y actitudes hacia las tareas asignadas. Esta actitud provoca que otros trabajadores también se comprometan a dar su máximo esfuerzo para alcanzar las metas y objetivos establecidos. (Morales, 2016).

La identidad institucional hace referencia a la capacidad de las personas para sentir un sentido de pertenencia con lo que representa la organización. Esto incluye elementos tangibles, intangibles y valores organizacionales que guían y orientan los procesos dentro de la institución. Un aspecto crucial en el

desarrollo y mejora de la identidad del trabajador con su institución es el reconocimiento percibido sobre la importancia de su trabajo y cómo su esfuerzo contribuye a alcanzar las metas y objetivos establecidos por la organización (Martínez, 2015).

Según Escalante (2015), la identidad institucional se fortalece cuando el clima organizacional es óptimo y se implementan políticas de incentivos, como el cuidado de la salud y el bienestar del trabajador y su familia. Estas medidas aseguran un alto grado de compromiso e identificación con la organización, lo que genera vínculos afectivos basados en la lealtad, la honestidad y la responsabilidad en cada tarea realizada.

1.3. Definiciones de términos básicos

Calidad de trabajo. Es un concepto multifacético que desde una perspectiva objetiva se vincula a enfoques económicos, utilizando indicadores observables y directamente relacionados con el trabajo y su entorno como: el salario, el lugar de trabajo y los horarios de trabajo.

Clima escolar. El clima institucional en una escuela se forma a partir de las experiencias diarias de sus integrantes y en ellas inciden las actitudes y comportamientos de los directivos, docentes, personal administrativo, alumnos y padres de familia. El clima escolar se manifiesta en las relaciones interpersonales y profesionales, tanto individuales como grupales.

Comunicación. Una de las múltiples funciones que tiene la comunicación en una institución educativa es la función de facilitar la toma de decisiones. La comunicación proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir los datos que necesitan para identificar y evaluar cursos alternativos de acción.

Desempeño laboral. Es el rendimiento laboral y el comportamiento que tiene el personal administrativo al ejecutar las funciones y actividades principales que le requiere su cargo en su ambiente laboral específico, está desarrollando su trabajo con calidad, productividad y disciplina laboral.

Disciplina laboral. La disciplina en una institución educativa, es el conjunto de acciones destinadas a lograr que la comunidad educativa cumpla con el código de comportamiento establecido por la institución. La finalidad de estas acciones disciplinarias es asegurar que la conducta y el desempeño de los miembros del personal se ajusten a las normas de conducta de la institución educativa.

Liderazgo directivo. Ser un líder implica fomentar el desarrollo del personal docente y administrativo, capacitándolos para asumir roles de liderazgo en el cumplimiento de sus responsabilidades. Desde una perspectiva de liderazgo pedagógico, un líder toma iniciativa, motiva e incide en el logro de las metas de una comunidad educativa. Para poder lograrlo, es fundamental gestionar el centro educativo como una organización sistemática, donde exista una interacción firme entre todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo directores, sub directores, coordinadores, jefes, docentes, padres de familia, estudiantes, personal administrativo y de servicio.

Productividad. En el ámbito educativo, la productividad permite alcanzar resultados superiores con un esfuerzo reducido. Esto implica considerar aspectos como elaboración, cantidad, eficacia, beneficio, inversión, bienes y servicios, así como la formación de recursos humanos y el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas. Un empleado administrativo eficiente se caracteriza por llevar a cabo sus tareas en el menor tiempo posible y con resultados óptimos.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y definiciones operacionales

Variables independientes:

Factores organizacionales:

Liderazgo directivo. - Fomenta el desarrollo del personal docente y administrativo, capacitándolos para asumir roles de liderazgo en el desempeño de sus responsabilidades. Su proceso de medición será a partir de cualidades: tolerante, flexible, respetuoso, personales; promoviendo la participación y asumiendo un rol protagónico en el fortalecimiento del trabajo en equipo.

Comunicación. - Proceso a través del cual se realiza la transferencia de información y significados de un individuo hacia otro. También es la manera en cómo las personas se interrelacionan, compartiendo ideas, hechos, pensamientos y valores. La medición de su proceso se basará en las funciones de la comunicación en una institución educativa, que están vinculadas a su función de proveer la toma de decisiones. La comunicación suministra la información necesaria a individuos y grupos para la toma de decisiones, transmitiendo datos que permiten identificar y evaluar las diferentes alternativas disponibles.

Clima escolar. - El clima institucional en un centro educativo se forma a partir de las experiencias diarias de sus miembros. Engloba las actitudes y comportamientos tanto de directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia. Este clima se manifiesta en las relaciones interpersonales y profesionales, tanto a nivel individual como grupal. La parte operativa se construye a partir de aspectos relacionados para la toma de decisiones como: motiva, promueve un trabajo en equipo, es colaborativo, flexible, armonioso y estimula.

Variable dependiente:

Desempeño laboral. - Se refiere al desempeño laboral y la conducta que muestra el personal administrativo al llevar a cabo las funciones principales requeridas por su puesto dentro del entorno laboral específico. Esto abarca aspectos como la calidad del trabajo, la productividad y la disciplina laboral. Su proceso de medición será a partir del desarrollo de las actividades laborales, mostrando un buen rendimiento en el desempeño de sus funciones teniendo en cuenta el desempeño laboral, productividad, eficiencia, eficacia y disciplina laboral.

2.2. Formulación de la Hipótesis

Los factores organizacionales (liderazgo directivo, comunicación, clima escolar) afectan significativamente el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023

Hipótesis estadística:

Ho: $\beta_i=0$

Ha: $\beta_i\neq 0$

Donde β_i : coeficientes de las variables independientes (X_1, X_2, X_3)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo de investigación. Explicativo, se basa en hallar posibles relaciones causales entre las variables independientes y la dependiente respondiendo a las preguntas por qué y cómo. En la investigación explicativa no se realiza manipulación de las variables, ni se pueden controlar las variables extrañas (Hurtado, 2015).

Diseño de investigación. El diseño se refiere a los aspectos relacionados con la ubicación y el instante en que se recoge la información, así como a la extensión o alcance de la información que se va a recopilar.

De acuerdo con el origen de los datos, se considera que fueron de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de fuentes vivas en su entorno natural o habitual. En cuanto a la temporalidad y la secuencialidad de las mediciones, se clasifica como transeccional, dado que el estudio se realiza en un único momento en el tiempo. Respecto a la amplitud del enfoque, se categoriza como multivariable, ya que se examinaron múltiples variables para describir, analizar y explicar varios procesos causales (Hurtado, 2015).

Diagrama del diseño no experimental explicativo es:

M ----- O: Y, X_{1,2,3},

3.2. Población y muestra

Población: La población de estudio estuvo constituida por 211 trabajadores administrativos de las Instituciones Educativas Públicas de nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos.

Tabla N° 1: Personal administrativo según instituciones educativas públicas de nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.

N°	Instituciones Educativas	N: personal Administrativo (Población)	n: personal Administrativo (Muestra)
01	I.E. MARISCAL OSCAR R. BENAVIDES	62	40
02	I.E SECUNDARIA DE MENORES LORETO	12	8
03	I.E. N°60793 TUPAC AMARU	10	6
04	I.E SAGRADO CORAZON	15	10
05	I.E. ROSA AGUSTINA DONAYRE DE MOREY	35	23
06	I.E. MAYNAS	10	6
07	I.E. N° 60050 REPUBLICA DE VENEZUELA	8	5
08	I.E. N°60054 JOSE SILFO ALVAN DEL CASTILLO	6	4
09	I.E- N° 60188 LIBERTADOR SIMON BOLIVAR	7	5
10	I.E. N°60756 CLAVERITO	10	6
11	I.E. N°61004 JUAN PABLO II	8	5
12	I.E. N°601050 MICAELA BASTIDAS	8	5
13	I.E. N°61010 FERNANDO LORES TENAZOA	10	6
14	I.E. N°60055 SERAFIN FILOMENO	4	3
15	I.E.N°60053 GRAL. AUGUSTO FREYRE GARCIA	6	4
TOTAL		211	137

Fuente: Elaboración propia

Muestra: el número del personal administrativo fue calculado aplicando la fórmula de poblaciones finitas, obteniéndose 137 administrativos.

Muestreo: Muestreo aleatorio estratificado con distribución proporcional, considerando a cada institución educativa como un estrato.

Fórmula para determinar tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tabla N° 2: *Tamaño de muestra*

Tamaño de la población	N	211
Error Alfa	A	0,05
Nivel de Confianza	1-α	0,95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1,96
Proporción	P	0,50
Complemento de p	Q	0,50
Precisión	D	0,05
Tamaño de la muestra	N	137

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas: En la recolección de datos se utilizó la encuesta.

Instrumentos: Para cada una de las variables se diseñó un cuestionario específico. Estos instrumentos fueron validados mediante la evaluación de expertos y se determinó el coeficiente de confiabilidad de los resultados a partir de una prueba piloto. Este coeficiente se encuentra en la categoría de aceptable.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Procedimientos:

- ✓ Se solicitó permiso a los directores de las escuelas para llevar a cabo la implementación del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Se aplicó el instrumento al personal administrativo de las instituciones educativas de nivel secundaria.
- ✓ Se ordenó los datos en tablas de resumen para su procesamiento correspondiente.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información se requirió del programa estadístico para ciencias sociales (SPSS v. 25.00 en español) y algunos trabajos complementarios con la hoja de cálculo del Excel.

Para el análisis de información: la presentación de la información se utilizó tablas o gráficos, para el análisis numérico se usó medidas de resumen (media, desviación estándar, intervalos de confianza). Para verificar la hipótesis se trabajó con las siguientes pruebas: prueba de normalidad, prueba de multicolinealidad, modelo de regresión múltiple o logística binario, t student, etc.

3.6. Aspectos éticos

Se respetaron las normas regidas por el comité de ética, asegurando la confidencialidad de los resultados de los instrumentos y del anonimato de las respuestas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Univariado:

Tabla N° 3: *Personal administrativo según liderazgo directivo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.*

Liderazgo directivo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	70	51,1
Eficiente	67	48,9
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia

El 51,1% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria tienen liderazgo directivo deficiente en el crecimiento del personal administrativo en la ejecución de sus responsabilidades.

Tabla N° 4: *Personal administrativo según comunicación en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.*

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	74	54
Eficiente	63	46
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia

El 54% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria evidencian que existe una deficiencia en la comunicación, tanto en el proceso de transmitir información y significados entre colegas, como en la manera como estos se relacionan para compartir ideas, hechos, pensamientos y valores.

Tabla N° 5: *Personal administrativo según clima escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.*

Clima escolar	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	75	54,7
Eficiente	62	45,3
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia

El 54,7% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria señala que el clima escolar muestra fallas en las conductas de los directivos, maestros, personal administrativo, estudiantes y padres de familia, reflejándose en las relaciones interpersonales y profesionales a nivel individual y colectivo.

Tabla N° 6: *Personal administrativo según desempeño laboral en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.*

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	71	51,8
Eficiente	66	48,2
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia

El 51,8% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria tienen un desempeño laboral deficiente y la actuación que muestra el personal administrativo cuando llevan a cabo su rol y laborales requeridas por su puesto en el entorno laboral, en calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral.

4.2. Análisis bivariado.

Tabla N° 7: Personal administrativo por desempeño laboral según factores organizacionales en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.

Factores organizacionales	Chi Cuadrado	Gl.	P-Valor
Liderazgo directivo	8,902	1	0,003
Comunicación	6,888	1	0,009
Clima escolar	20,348	1	0,000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 evidencia, que las variables liderazgo, comunicación y clima escolar se encuentran asociados significativamente con el desempeño laboral (p-valor < 0,05).

4.3. Análisis multivariado.

Tabla N° 8: Modelo de regresión logístico binario del desempeño laboral y factores organizacionales en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria localizados en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023

Factores organizacionales	B	Wald	Gl	Sig.
Liderazgo directivo	0,593	2,309	1	0,129
Comunicación	0,537	1,922	1	0,166
Clima escolar	1,374	12,390	1	0,000
Constante	-3,743	19,314	1	0,000

Fuente: Elaboración propia

A nivel multivariado el modelo logístico binario muestra, que solo el clima escolar influye significativamente (p-valor<=0,000). Es decir que el desempeño laboral y la actuación que muestra el personal administrativo cuando llevan a cabo su rol y labores asignadas por su puesto en el entorno laboral, en calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral se afectado por el clima escolar.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El 51,1% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria tienen liderazgo directivo deficiente en el crecimiento del personal administrativo en el proceso del cumplimiento de sus funciones, si contrastamos con las definiciones conceptuales, un buen director debe entender que su característica más relevante es el liderazgo auténtico, obtenido a través de estilos de gestión que integren la definición clara de estándares de operación y metas institucionales, la asignación adecuada de recursos según las prioridades, el fomento del trabajo en equipo y la toma de decisiones respaldadas por sistemas de información confiables y oportunos, con el fin de lograr un liderazgo directivo efectivo.

El 54% del personal administrativo en las instituciones educativas del nivel secundaria pública muestra una comunicación deficiente en la transferencia de información y significados entre individuos, así como en la forma en que se interrelacionan mediante nociones, sucesos, pensamientos y aptitudes.

El 54,7% del Personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria poseen un clima escolar deficiente debido a las conductas de directivos, maestros, personal administrativo, estudiantes y padres de familia, afectando las relaciones interpersonales y profesionales tanto a nivel individual como grupal.

El 51,8% del Personal administrativo en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria tienen un desempeño laboral deficiente y la actuación que pone en evidencia el personal administrativo al llevar a cabo las responsabilidades y funciones fundamentales requeridas por su puesto en el entorno laboral, en términos de calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral.

A nivel multivariado el modelo logístico binario muestra, que sólo el clima escolar influye significativamente ($p\text{-valor} \leq 0,000$). Es decir que el rendimiento laboral y la actuación demostrada por el personal administrativo al llevar a cabo las funciones y responsabilidades fundamentales requeridas por su puesto en el entorno de trabajo, en calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral se afectado por el clima escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria. Los resultados comparados con el estado de arte de Arellano (2018) que realizó el trabajo de investigación en la UGEL – Pasco, concluyó que hay una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Pasco. En esa misma línea Huashuayo & Flores (2017), en el estudio demostró una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes en la I.E N° 54313 de Acobamba, Aymaraes 2017, así mismo los hallazgos reflejan que prevalece un clima organizacional autoritario en los centros educativos, lo cual está impactando en el desempeño laboral de los maestros, generando una sensación de monotonía en su día a día. Esta realidad los aleja de los avances tecnológicos y pedagógicos, y también, revela deficiencias en habilidades administrativas, especialmente en aspectos técnicos y conceptuales, de la misma manera, en tácticas vinculadas a la participación en equipos laborales y la promoción de valores.

Los resultados coinciden con Palacios (2019), donde haciendo uso de la correlación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,870, evidencia un nivel de correlación significativa; esto expresa que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. Estos resultados nos permiten inferir que existe una significativa relación entre el “clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador”. Por otro lado, coincide con Lazo (2019)), coincide con Lazo (2019) donde el coeficiente de correlación conseguido tuvo un valor de 0,655, esto se considera una relación moderada positiva, indicando que el estrés laboral en sus dimensiones de contenido y contexto tiene una influencia notable en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. Por su lado, Solier y Pizango (2018)

demuestra que mediante el coeficiente de correlación de r de Pearson entre la variable factores motivacionales y la dimensión eficacia es de 0,632; lo que expresa una correlación directa, moderada y significativa, con un nivel de confianza de 95%, por otro lado, los resultados obtenidos los factores motivacionales influyen de manera directa y significativamente en la eficiencia de los trabajadores administrativos de las Instituciones Educativas Públicas, Distritos de Iñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría 2018.

Finalmente el estudio no coincide con el trabajo de investigación de Mellado (2022) que, después de la aplicación del estadístico Rho de Spearman donde arrojó un p valor de 0,335, concluye que permitió que no había una correlación significativa entre el actual nivel de clima organizacional, en la mencionada institución, y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos. Así mismo, no se encontró correlación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y ambiente de trabajo. superior técnico público de Chaclacayo. Así mismo, Soria (2018), en la investigación describe la correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y personal administrativo de la I.E.I. N° 32629 "La Punta", Huánuco, donde un pequeño porcentaje, el 6,12% del conjunto de docentes y personal administrativo ($n=49$) percibe que hay colaboración entre compañeros de trabajo. La investigación realizada evidencia una relación directa y significativa de tipo negativo entre clima organizacional y desempeño laboral en dicha institución

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Basado en los resultados obtenidos en el estudio sobre los factores organizacionales que afectan el desempeño laboral del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023, puedo proponer algunas estrategias para mejorar estos factores y, consecuentemente, influir positivamente en el desempeño laboral. Aquí algunas recomendaciones:

1. Comunicación efectiva:

- Fomenta una comunicación abierta y transparente entre el personal administrativo y la dirección de la institución. Esto puede lograrse mediante reuniones regulares, boletines informativos y canales de comunicación claros.
- Implementa un sistema de retroalimentación con el fin de que los empleados logren expresar sus opiniones, preocupaciones y sugerencias.

2. Capacitación y desarrollo profesional:

- Ofrece posibilidad de capacitación y desarrollo para el personal administrativo. Esto puede incluir talleres, cursos en línea, conferencias y programas de certificación.
- Incentiva la actualización constante de habilidades y conocimientos relevantes para su trabajo.

3. Ambiente de trabajo saludable:

- Crea un entorno de trabajo positivo y colaborativo. Fomenta la camaradería y el apoyo mutuo entre los empleados.
- Considera aspectos como la ergonomía, la iluminación y la disposición del espacio de trabajo para mejorar la comodidad y la productividad.

4. Reconocimiento y recompensas:

- Implementa un sistema de reconocimiento para recalcar los logros y contribuciones del personal administrativo.
- Ofrece incentivos, como bonificaciones o días libres, para motivar un desempeño excepcional.

5. Equilibrio entre vida laboral y personal:

- Fomenta un balance adecuado entre la vida laboral y personal. Evita la sobrecarga de tareas y fomenta la flexibilidad en horarios cuando sea posible.

6. Evaluación y seguimiento:

- Realiza evaluaciones periódicas del desempeño laboral del personal administrativo. Identifica áreas de mejora y establece metas específicas.
- Asegúrate de dar retroalimentación constructiva y reconocer los avances logrados.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

El 51,1% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria tienen liderazgo directivo deficiente en el crecimiento del personal administrativo en el proceso del cumplimiento de sus funciones.

El 54% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria presentan una comunicación inadecuada en el proceso de transmisión de información y significados entre personas, así como en la manera de interactuar con otros individuos mediante ideas, hechos, pensamientos y valores.

El 54,7% del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria tienen un clima escolar deficiente el cual muestra carencias en cuanto a las conductas de los directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia, lo que se refleja en las relaciones interpersonales y profesionales tanto a nivel individual como colectivo.

El 51,8% del personal administrativo en instituciones educativas públicas de nivel secundaria tienen desempeño laboral deficiente y la actuación que muestra el personal administrativo al desarrollar sus funciones y actividades primordiales que les requiere su puesto en el ámbito laboral, en calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral.

A nivel multivariado el modelo logístico binario muestra, que sólo el clima escolar influye significativamente ($p\text{-valor}\leq 0,000$). Es decir que el desempeño laboral y la actuación que presenta el personal administrativo al realizar sus funciones y labores principales que requiere su puesto en el ámbito laboral, en calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral se afectado por el clima escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se sugiere llevar a cabo estudios multivariados con el propósito de identificar las causas en la línea del desempeño laboral, en los niveles de influencia del personal administrativo y docente en las instituciones educativas del nivel secundaria públicas de la región.

Investigar en la línea de clima escolar a nivel aplicativo, dado que es una causa del desempeño laboral en instituciones educativas públicas de nivel secundaria de la localidad.

A los estudiantes realizar investigación de intervención o aplicación para mejorar liderazgo directivo y comunicación en instituciones educativas públicas de nivel secundaria de la localidad.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2017). ***La Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia de Tingo María 2017.*** Tingo María.
- Arellano, J. (2018). ***Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco*** (Tesis de maestría) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú.
- Calva, J (2004). ***El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas.*** Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos latinoamericanos de administración, 15(28).
- Chacón, R. et al. (2008). ***La Organización educativa y su cultura: Una visión desde la postmodernidad.*** Laurus [en línea], 14(26), 319-319. ISSN:1315-883X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111491016>
- Chiavenato, I. (2007) Chávez Hernández, N., & Torres Sanabria, G. (2012). ***La organización inteligente en un ambiente de aprendizaje: una exploración de sus aspectos generales.*** AD-minister, (21), 101-115.
- Administración de recursos humanos, el Capital Humano de las Organizaciones.*** (Octava ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). ***Administración de recursos humanos.*** México: McGraw Hill/Inter American a Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). ***Comportamiento Organizacional,*** (Segunda ed.). México D.F: McGrawHill
- Chiliquinga Unaicho, E. P. (2014). ***La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*** (Bachelor's thesis).
- Correa, C. (2000). ***De la complejidad de las organizaciones en la metateoría curricular.*** http://www.icfes.gov.co/pensa/Interior/cer_educa.htm
- Dahl, S.; Nesheim, T.; Olsen, K. (2009). ***Quality of Work–concept and Measurement. Working Papers on the Reconciliation of Work and Welfare in Europe.*** REC-WP 05/2009.
- Díaz, H. (2013). ***Nuevas tendencias y desafíos de la gestión escolar.*** Somos Maestros. Gestión educativa. Fundación Telefónica.
- Escalante, G. (2015). ***Identidad institucional y desarrollo corporativo.*** Lima: San Marcos.

- Estrada, P. (2016). <https://profesorestrada.wordpress.com>. Obtenido de <https://profesorestrada.wordpress.com>.
- Estrada, P. R., Vázquez, E. I. A., Gáneas, Á. M. V., Ortega, I. M. J., Serrano, M. D. L. P., & Acosta, J. J. M. (2016). **Beneficios psicológicos de la actividad física en el trabajo de un centro educativo**. Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación, (30), 203-206.
- Farre, J. y Lasheras, G. (2002). **Enciclopedia de la psicología**. Barcelona: Océano.
- Frisancho Hidalgo, S. (2016). **¿Cómo entendemos el clima y la convivencia escolar?** Documento de trabajo elaborado por la Dirección de Gestión escolar del Ministerio de Educación.
- García V. & Medina, R. (2008). **Organización y gobierno de centros educativos**. Bogotá: Grupo Quinto Centenario.
- Gutierrez, H. (2010). **Calidad total y productividad**. Tercera Edición. Mc Graw Hill. Educación. ISBN: 978-607-15-0315-2 <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1392>
- Holmes, E. (2014). **Todo sobre comunicación**. Capítulo 5. 1era edición. Madrid, España: Narcea.
<https://blog.edenred.es/como-evaluar-rendimiento-empleados/> . Enred 4 formas de evaluar el desempeño laboral.
- Huashuayo Inca, H., & Flores Puga, G. (2017). **Clima organizacional y desempeño laboral de docentes en la institución educativa N° 54313 de ancobamba chapamarca provincia de aymaraes-2017**.
- Lagomarsino, R. (2003). **Compromiso organizacional**. Revista de Antiguos Alumnos del IEEM, 6(2), 79-83.
- Lahera, A. (2005). **Mutaciones productivas, trabajo y empleo: ¿Desarrollando la cualificación y las competencias de los recursos humanos?**, ponencia presentada en los Cursos de Verano del Escorial de la Universidad Complutense de Madrid "Igualdad, competencias y nuevas tecnologías en la Unión Europea.
- Lussier, R. y. (2005). **Liderazgo. Teoría, Aplicación, Desarrollo de habilidades**. México.: Thomson Editores.
- Martínez, O. (2015). **Liderazgo transformacional y calidad del servicio**. Lima: San Marcos.
- Mellado, I. (2022). **Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo**. Lima.

- Ministerio de educación (2016). **Plan de acción y buena práctica para el fortalecimiento del liderazgo pedagógico**. 1ª edición. Lima, Perú
- Ministerio de educación (2017). **Participación y clima institucional, para una organización escolar efectiva**. 1era. edición. Lima Perú.
- Montes, F. (2013). **El clima institucional y su influencia en la gestión**. En Conexión. Revista académica, año 2, N° 6.
- Morales, C. (2009). **Bases Teóricas y Metodológicas para la Evaluación del Desempeño Laboral**. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Morales, T. (2016). **Identidad institucional y cultura organizacional**. Lima: Horizonte.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2007) **Educación de calidad para todos. Un asunto de derechos humanos**. Santiago de Chile: Prelac. Disponible en línea: http://portal.unesco.org/geography/es/ev.php-URL_ID=7910&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Palacios, D. (2019). **El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí** – Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Portales, V. (2009). <https://profesorestrada.wordpress.com/2009/02/20/gestion-disciplinaria-unafuncion-clave-y-una-necesidad-impostergable-del-trabajo-gerencial-en-arasde-su-efectividad/>.
- Reygadas, I. (2002). **Ensamblando culturas: diversidad y conflicto en la globalización de la industria**. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Robbins, S. P. (2004). **Administración** (Décima ed.). Prentice-Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) **Comportamiento Organizacional**. PEARSON. Prentice Hall. Decimotercera edición.
- Robbins, y Judge. (2013). **Comportamiento Organizacional** (Decimo quinta ed.). México D.F: Pearson Edición
- Sanabria, A. (2012). <http://yulisanabria.blogspot.com/>. Obtenido de <http://yulisanabria.blogspot.com/>
- Solier, B. & Pizango. (2018). **Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Instituciones educativas públicas, Distritos de Iñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría 2018**

- Soria, C. M. (2018). **Clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 La Punta del Distrito de Umari de Pachitea**. Huánuco. (Tesis de maestría).
- Soto, C, (2001). **Organizaciones Educativas. Programa de doctorado en ciencias de la educación, Universidad de La Serena**. Chile.
- Thapa, A., Cohen, J. Guffey, S.y Higgins-D'Alessandro, A. (2013). **A Review of School Climate Research**. Review of Educational Research, 83 (3), 357 – 385
- Valle, F. (1978). **Educación y productividad**. Revista de la Educación Superior,7(25,1-6.
http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista25_S1A1ES.pdf
- Vexler, I. (2014). **Enseñar y aprender. Hacia una gestión curricular de calidad**. Ediciones SM S.A.C.
- Villegas, R. V., & Varela, R. (2001). **Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas**. Pearson educación.
- Zamora, G. (2008). **Factores de la organización escolar que configuran el compromiso organizacional afectivo de los profesores de enseñanza básica**. Estudios pedagógicos (Valdivia), 34(1), 139-155.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población de Estudio Procedimientos	Instrumento de Recolección de Datos
Factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023	<p>Problema general ¿Cuáles son los factores organizacionales que influyen en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el liderazgo directivo en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cómo es la comunicación en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?</p>	<p>Objetivo general Explicar la influencia de los factores organizacionales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023</p> <p>Objetivos específicos Describir el liderazgo directivo en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023</p> <p>Describir la comunicación en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023</p>	<p>Hipótesis general Los factores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023</p> <p>Hipótesis estadística Ho: $\beta_i=0$ Ha: $\beta_i \neq 0$ Donde β_i: coeficientes de las variables exógenas ($\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3$)</p>	<p>Tipo: Explicativo multicausal</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 211 personal administrativo</p> <p>Muestra: 137</p> <p>Procedimiento: Autorización para la aplicación del instrumento de recolección de datos.</p> <p>Se aplicará el instrumento de recolección de datos al personal administrativo en las instituciones educativas de nivel secundaria, zona urbana – Iquitos</p> <p>Se sistematizará los datos.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario validados y confiables</p>

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población de Estudio Procedimientos	Instrumento de Recolección de Datos
	<p>¿Cómo es el clima escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cómo es el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Existe influencia de los factores organizaciones en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023?</p>	<p>Describir el clima escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Describir el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Determinar la influencia de los factores organizaciones en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la zona urbana del distrito de Iquitos 2023</p>				

Anexo N° 2: Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Y Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el personal administrativo al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, en calidad de trabajo, productividad y disciplina laboral.	Su proceso de medición será a partir del desarrollo de las actividades laborales, mostrando un buen rendimiento en el desempeño de sus funciones teniendo en cuenta el desempeño laboral, productividad, eficiencia, eficacia y disciplina laboral.	Productividad, eficiencia, eficacia y disciplina laboral	1, ... 18	cuestionario
X ₁ Liderazgo Directivo	Promueve el crecimiento del personal docente y personal administrativo convirtiéndolos en verdaderos líderes en el cumplimiento de sus funciones.	Su proceso de medición será a partir de cualidades: tolerante, flexible, respetuoso, personales, promoviendo la participación y asumiendo un rol protagónico en el fortalecimiento del trabajo en equipo	Tolerancia Flexible Participación en Trabajo en equipo responsabilidad	1..., 10	Cuestionario
X ₂ Comunicación	Proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores	Su proceso de medición se hará a partir de las funciones de la comunicación en una institución educativa.	Información: individuos y grupos	1,...,10	Cuestionario
X ₃ Clima Escolar	Es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de sus miembros. Tiene que ver con las conductas de los directivos, maestros, personal administrativo, alumnos y padres de familia de la escuela, y que se expresan en las relaciones interpersonales y profesionales a nivel individual y colectivo	La parte operativa se construye a partir de aspectos relacionados para la toma de decisiones como: motiva, promueve un trabajo en equipo, es colaborativo, flexible, armonioso y estimula.	Promover Colaborativo Cómodo Flexible Armonioso Motivación Estimulante	1,...,10	Cuestionario

Anexo N° 3. Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO

FACTORES ORGANIZACIONALES

Autor: Vásquez Barboza, Maria Susana

Adaptación: ARANA AGÜERO, Laura Morayma

Saludos y presentación:

Estimado (a) personal administrativo (a) de la Institución Pública de la localidad de Iquitos, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. El cuestionario es anónimo.

El cuestionario tiene como objetivo conocer la percepción del personal administrativo sobre los factores organizacionales: liderazgo directivo, comunicación y clima escolar en la institución educativa donde usted labora.

Instrucciones:

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con "X" en una sola alternativa.

0	1	2	3	4
Nunca	Rara vez	A veces	Constantemente	Siempre

N°	LIDERAZGO DIRECTIVO	0	1	2	3	4
1	Lidera responsablemente el trabajo administrativo					
2	Es tolerante y flexible cuando el personal ejerce su derecho a la libre expresión.					
3	El respeto y los buenos modales constituyen el eje de la cultura Institucional.					
4	Promueve la participación de sus compañeros en diversas actividades					
5	Busca consenso con los compañeros que trabaja para la toma de decisiones					
6	Asume un rol protagónico en la conducción de las actividades de la institución					
7	Sus cualidades personales influyen en el clima laboral					
8	Motiva al personal a plantearse nuevas metas en el desempeño profesional					
9	Promueve cambios para fortalecer los equipos de trabajo					
10	Delega responsabilidades al personal con quienes trabaja					



UNAP

N°	COMUNICACION	0	1	2	3	4
1	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
3	La información de interés debe ser compartida con los demás.					
4	Presto atención a los comunicados que emite el personal directivo y jerárquico.					
5	Existe desconfianza en compartir los conocimientos adquiridos entre personal administrativo de la institución.					
6	Transmite información oportunamente					
7	La comunicación que mantiene con sus superiores afecta mi desempeño laboral.					
8	La comunicación que mantengo con sus colaboradores afecta mi desempeño laboral.					
9	La información e instrucciones que me brinda mi jefe inmediato afectan mi desempeño laboral.					
10	Envío a tiempo la información necesaria para que mis colaboradores realicen bien su trabajo y no afecte mi desempeño laboral.					

N°	CLIMA ESCOLAR	0	1	2	3	4
1	Recibo y promuevo el bien con mis compañeros de trabajo					
2	Los compañeros áreas me ayudan cuando los necesito.					
3	El ambiente físico de mi área me permite trabajar cómodamente					
4	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los conflictos laborales					
5	Mi institución educativa es flexible y se adapta bien a los cambios					
6	Existe armonía entre las relaciones directivos, docentes y personal administrativo en la I.E.					
7	Tengo motivación y compromiso para el trabajo escolar					
8	Tengo reconocimiento y estímulos de los distintos actores (director, profesores, alumnos y padres) por mi desempeño					
9	Existen rivalidades y problemas personales con mis colaboradores que afecten su desempeño laboral.					
10	Siento que formo parte de un equipo que trabaja para mejorar mi desempeño laboral.					



CUESTIONARIO 2.

DESEMPEÑO LABORAL

Autor: VÁSQUEZ BARBOZA, María Susana
Adaptación: ARELLANO ROMERO, Jackelin Deisy

El siguiente cuestionario tiene por objetivo recoger información acerca del desempeño laboral del personal administrativo de las instituciones educativas públicas de la localidad de Iquitos. Con la única finalidad de conocer sus apreciaciones con fines de investigación, para ello le solicitamos responder de acuerdo a su opinión marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, para ello se tendrá en cuenta las siguientes categorías de valor:

0	1	2	3	4
Nunca	Rara vez	A veces	Constantemente	Siempre

N°	Calidad de trabajo	0	1	2	3	4
1	Desarrolla sus actividades administrativas programadas					
2	Propicia el trabajo en equipo					
3	Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña					
4	Realiza actividades no programadas o planificadas en su área					
5	Es un emprendedor dentro de su trabajo					
6	La creatividad le permite cumplir con su función en la organización					
N°	Productividad	0	1	2	3	4
1	Acepta sugerencias para mejorar su trabajo					
2	Los cargos de su institución están bien estructurados					
3	Posee capacidades y habilidades que fomenten un mejor desempeño de su trabajo					
4	El clima escolar influye en su productividad					
5	Cumple con las responsabilidades designadas					
6	Es eficiente y eficaz con el manejo de los recursos					
N°	Disciplina laboral	0	1	2	3	4
1	Apoya a mejorar las condiciones de trabajo en otras dependencias					
2	Es puntual al iniciar su trabajo					
3	Trabaja con honestidad y respeto					
4	Es importante la lealtad y la confidencialidad					
5	Existe una buena organización para la distribución de trabajos					
6	Mantiene una actitud positiva ante los retos y desafíos					

GRACIAS

Anexo N°4. Informe de validez y confiabilidad



INFORME DE PRUEBA DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO

Se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento de recolección de datos y evaluación, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Dr. Anunciación Hernández Grandez, docente principal de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Dra. Marina Del Águila Gonzales docente contratada y asesora, jurada de sustentación de tesis en la UCP.

Mgr. Luis Nilo Zambrano Peña, docente asociado de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Profesional	Indicadores				
	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
Dr. Anunciación Hernández Grandez					x
Dra. Marina Del Águila Gonzales				x	
Mgr. Luis Nilo Zambrano Peña				x	
Promedio general	85				

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Valoración	
Deficiente	00 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 - 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: **85** puntos, lo que significa que está en el rango de “Excelente”, quedando demostrado que el instrumento de este estudio, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos y evaluación.

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CONFIANZA DE INSTRUMENTOS

Para la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se utilizó el alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto equivalente al 10% de la muestra teórica, sometiéndose a una prueba estadística.

Confiabilidad: Factores organizacionales: liderazgo directivo, comunicación y clima escolar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	30

Fuente: SPSS

Según la prueba de confiabilidad 77, 7%, y que según (Celina y Campo, 2005) el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.7 = 70%, lo que para esta investigación el resultado estuvo por encima del valor mínimo, por lo tanto, el valor de consistencia interna de la escala utilizada es alta.

Confiabilidad: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,797	18

Según la prueba de confiabilidad 79, 7%, y que según (Celina y Campo, 2005) el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.7 = 70%, lo que para esta investigación el resultado estuvo por encima del valor mínimo, por lo tanto, el valor de consistencia interna de la escala utilizada es alta



UNAP

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA

ESCUELA DE POSGRADO

Señor (a) Dr. LUIS NILO ZAMBRANO PEÑA

Presente -

Asunto: Validación de Instrumentos por juicio de expertos.

De mi especial consideración:

Aprovecho la ocasión para saludarlo muy atentamente y a la vez, manifestarle que, apelando a su trayectoria, conocimientos, prestigio y amplia experiencia en el campo educativo le solicito muy respetuosamente, tenga a bien participar en calidad de juez y realizar la correspondiente validación de los instrumentos de recolección de datos adjuntos, y de esta manera, darle el rigor científico necesario a la tesis titulada: FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE LA LOCALIDAD DE IQUITOS, 2021. que la suscrita viene desarrollando.

Agradeciendo por anticipado su colaboración, me despido de usted expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

.....
María Susana Vásquez Barboza

Se adjunta:

- Instrumento para evaluar factores organizacionales y desempeño laboral
- Matriz de consistencia del proyecto de investigación



UNAP

ESCUELA DE POSGRADO

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre(s) del experto: Dr. Luis Nilo Zambrano Peña
- 1.2. Cargo e institución donde labora : UNAP
- 1.3. Nombre del instrumento a validar: Instrumento para evaluar factores organizacionales y desempeño laboral
- 1.4. Objetivo del instrumento: Conocer la percepción del personal administrativo sobre los factores organizacionales: liderazgo directivo, comunicación y clima escolar en la institución educativa donde usted labora.
- 1.5.

Título de la tesis: FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA LOCALIDAD DE IQUITOS, 2021

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para establecer los conocimientos de la formación profesional en relación con el logro de la calidad académica.				X	
7. CONSISTENCIA	Establece una relación pertinente entre la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.				X	
10. PERTINENCIA	Es pertinente para los propósitos de la investigación.				X	

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ... 80%

III. LUGAR Y FECHA.....

Firma del Experto Informante

DNI: 05221907
Celular: 975753053



UNAP

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
ESCUELA DE POSGRADO**

Señor (a) Dra. Marina del Águila Gonzáles

Presente. -

Asunto: Validación de Instrumentos por juicio de expertos.

De mi especial consideración:

Aprovecho la ocasión para saludarlo muy atentamente y a la vez, manifestarle que, apelando a su trayectoria, conocimientos, prestigio y amplia experiencia en el campo educativo le solicito muy respetuosamente, tenga a bien participar en calidad de juez y realizar la correspondiente validación de los instrumentos de recolección de datos adjuntos, y de esta manera, darle el rigor científico necesario a la tesis titulada: **FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE LA LOCALIDAD DE IQUITOS, 2022**, que la suscrita viene desarrollando.

Agradeciendo por anticipado su colaboración, me despido de usted expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

.....
María Susana Vásquez Barboza

Se adjunta:

- Instrumento para evaluar factores organizacionales y desempeño laboral
- Matriz de consistencia del proyecto de investigación



UNAP

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
ESCUELA DE POSGRADO**

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombre(s) del experto:** Dra. Marina del Águila Gonzáles
- 1.2. **Cargo e institución donde labora** : Universidad Científica del Perú
- 1.3. **Nombre del instrumento a validar** : Instrumento para evaluar factores organizacionales y desempeño laboral
- 1.4. **Objetivo del instrumento:** Conocer la percepción del personal administrativo sobre los factores organizacionales: liderazgo directivo, comunicación y clima escolar en la institución educativa donde usted labora.
- 1.5. **Título de la tesis: FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE LA LOCALIDAD DE IQUITOS, 2021**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Está adecuado para establecer los conocimientos de la formación profesional en relación con el logro de la calidad académica.				X	
7. Consistencia	Establece una relación pertinente entre la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.				X	
8. Coherencia	Existe relación entre los indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación.				X	
10. Pertinencia	Es pertinente para los propósitos de la investigación				X	

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD**.....

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**80%

- **LUGAR Y FECHA:** Iquitos, 18 de septiembre del 2021

Firma del Experto Informante

**DNI: 05211483
Celular: 965875453**



UNAP

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA

ESCUELA DE POSGRADO

Señor (a) Dr. ANUNCIACION HERNANDEZ GRANDEZ

Presente.

Asunto: Validación de Instrumentos por juicio de expertos.

De mi especial consideración:

Aprovecho la ocasión para saludarlo muy atentamente y a la vez, manifestarle que, apelando a su trayectoria, conocimientos, prestigio y amplia experiencia en el campo educativo le solicito muy respetuosamente, tenga a bien participar en calidad de juez y realizar la correspondiente validación de los instrumentos de recolección de datos adjuntos, y de esta manera, darle el rigor científico necesario a la tesis titulada: **FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE LA LOCALIDAD DE IQUITOS, 2021**, que la suscrita viene desarrollando.

Agradeciendo por anticipado su colaboración, me despido de usted expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

María Susarja Vásquez Barboza

Se adjunta:

- Instrumento para evaluar factores organizacionales y desempeño laboral
- Matriz de consistencia del proyecto de investigación



UNAP

ESCUELA DE POSGRADO

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre(s) del experto: Dr. Anunciación Hernández Grandez
- 1.2. Cargo e institución donde labora : UNAP
- 1.3. Nombre del instrumento a validar: Instrumento para evaluar factores organizacionales y desempeño laboral
- 1.4. Objetivo del instrumento: Conocer la percepción del personal administrativo sobre los factores organizacionales: liderazgo directivo, comunicación y clima escolar en la institución educativa donde usted labora.
- 1.5.

Título de la tesis: FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA LOCALIDAD DE IQUITOS, 2021

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para establecer los conocimientos de la formación profesional en relación con el logro de la calidad académica.					✓
7. CONSISTENCIA	Establece una relación pertinente entre la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.					✓
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.				✓	
10. PERTINENCIA	Es pertinente para los propósitos de la investigación.				✓	

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70% .

III. LUGAR Y FECHA:



Firma del Experto Informante

Dr. ANUNCIACIÓN HERNÁNDEZ GRANDEZ

DNI: 05222975
 Celular: 929 812641