



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LA
IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 00918 PARAÍSO
DEL ALTO MAYO, DISTRITO DE MOYOBAMBA, 2020**

**PRESENTADO POR
JOSUE SANCHEZ PAZ**

**ASESOR
DR. CESAR HERMINIO CAPILLO CHAVEZ**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA I.E. Nº 00918 PARAÍSO DEL ALTO MAYO,
DISTRITO DE MOYOBAMBA, 2020**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

PRESENTADO POR:

JOSUE SANCHEZ PAZ

ASESOR:

DR. CESAR HERMINIO CAPILLO CHAVEZ

LIMA, PERÚ

2024

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA I.E. Nº 00918 PARAÍSO DEL ALTO MAYO,
DISTRITO DE MOYOBAMBA, 2020**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. César Herminio Capillo Chávez

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

Mg. Luz Irene Toribio Valqui

DEDICATORIA

A mis padres Agustín y Fredesvinda, a mi esposa Aydé e hijos Kerling y Harrys, quienes, con su abnegado esfuerzo, dedicación y comprensión, a pesar de las limitaciones, supieron inculcarme valores y ejemplos de disciplina, tenacidad, sacrificio y pasión para logro de mis objetivos, ayer, hoy y siempre.

AGRADECIMIENTOS

A mis maestros de post grado de la USMP, que con su sabiduría y gran experiencia forjaron mi interés y las bases de esta experiencia investigativa, menciono aparte a mi asesor el Dr. César Herminio Capillo Chávez que, con su especial dedicación, orientación y acompañamiento, hicieron posible la culminación y logro de uno de mis preciados anhelos.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
REPORTE DE SIMILITUD	xiii
DECLARACIÓN JURADA	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	9
1.1. Antecedentes de la Investigación	9
1.2. Bases Teóricas	12
1.3. Definición de Términos Básicos	25
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	27
2.2. Variables y Definición Operacional	28
2.3. Operacionalización de Variables	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1. Diseño Metodológico	33
3.2. Diseño Muestral	35
3.3. Técnicas de Recolección de Datos	35
3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	36
3.5. Aspectos Éticos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES	79

RECOMENDACIONES	82
FUENTES DE INFORMACIÓN	85
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1: Clima Organizacional	30
Tabla 2 Variables 2: Percepción de la Imagen Institucional	31
Tabla 3 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles del Clima Organizacional.....	38
Tabla 4 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles del Clima Organizacional.....	37
Tabla 5 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Claridad del Rol	38
Tabla 6 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Contribución Personal.....	40
Tabla 7 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Reconocimiento	41
Tabla 8 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Expresión de los propios Sentimientos	42
Tabla 9 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles del Trabajo como Reto	43
Tabla 10 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los de Percepción de la Imagen Institucional.....	45
Tabla 11 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles Gestión	46
Tabla 12 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles Académicos	47
Tabla 13 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Servicio.....	49
Tabla 14 Data Cruzada entre el Clima Organizacional y la Percepción de la Imagen Institucional.....	52
Tabla 15 Correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la Percepción de la Imagen Institucional	53

Tabla 16 Data Cruzada del Apoyo del Superior y la Percepción de la Imagen	
Institucional	54
Tabla 17 Correlación entre el Apoyo del superior y la Percepción de la Imagen	
Institucional	55
Tabla 18 Data Cruzada de la Claridad del Rol y la Percepción de la Imagen	
Institucional	56
Tabla 19 Correlación entre la Claridad del Rol y la Percepción de la Imagen	
Institucional	57
Tabla 20 Data Cruzada de la Contribución Personal y la Percepción de la Imagen	
Institucional	59
Tabla 21 Correlación entre la Contribución Personal y la Percepción de la Imagen	
Institucional	60
Tabla 22 Data Cruzada entre la Contribución y la Percepción de la imagen	
Institucional	62
Tabla 23 Correlación entre el Reconocimiento y la Percepción de la Imagen	
Institucional	63
Tabla 24 Data Cruzada de la Expresión de los Propios Sentimientos y la Percepción de la Imagen Institucional	65
Tabla 25 Correlación entre la expresión de los Propios Sentimiento y la Percepción de la Imagen Institucional	66
Tabla 26 Datos Cruzada del Trabajo como reto y la Percepción de la Imagen	
Institucional	68
Tabla 27 Correlación entre el trabajo como Reto y la Percepción de la Imagen	
Institucional	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfica de Distribución de Frecuencias y porcentajes de los Niveles del Clima Organizacional	36
Figura 2 Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Apoyo del Superior	37
Figura 3 Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Claridad del Rol	39
Figura 4 Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Contribución Personal.....	40
Figura 5 Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Reconocimiento	41
Figura 6 Gráfico de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Expresión de los Propios Sentimientos.....	42
Figura 7 Gráfica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Trabajo como Reto	44
Figura 8 Gráfico de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Percepción de la Imagen Institucional	45
Figura 9 Gráfica Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Gestión	46
Figura 10 Gráfica de los Niveles Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles Académicos.....	48
Figura 11 Gráfica de los Niveles Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Servicios.....	49

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020. Se empleó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional transeccional y diseño no experimental. La muestra fue no probabilística de tipo censal, conformada por un total de 50 personas (docentes y personal administrativo), a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de la información, cuyos hallazgos finales fueron procesados estadísticamente en el software SPSS, última versión. Asimismo, se formularon una hipótesis general y seis específicas en función de las dimensiones de las variables en estudio (V1: clima organizacional, V2: percepción de la imagen institucional). Respecto a la hipótesis general, se determinó la existencia de una relación moderada al obtenerse un coeficiente de Rho de Spearman de 0.394, confirmándose cifras similares para las hipótesis específicas. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron no solo conocer mejor el problema de investigación, sino también sentar las bases para futuras investigaciones en temas colaterales de la realidad educativa del objeto de estudio.

Palabras clave: Clima organizacional; Percepción; Imagen institucional; Gestión.

ABSTRACT

The thesis aimed to determine the relationship between organizational climate and the perception of institutional image at I.E. No. 00918 "Paraíso del Alto Mayo," in the district of Moyobamba, 2020. A basic methodology was employed, with a quantitative approach, correlational level, and non-experimental design. The sample was non-probabilistic and census-based, consisting of a total of 50 individuals (teachers and administrative staff), who were given a questionnaire to collect information. The final findings were statistically processed using the latest version of SPSS software. Additionally, a general hypothesis and six specific hypotheses were formulated based on the dimensions of the variables under study (V1: organizational climate, V2: perception of institutional image). Regarding the general hypothesis, a moderate relationship was determined, with a Spearman Rho coefficient of 0.394, confirming similar figures for the specific hypotheses. Finally, the results obtained not only provided a better understanding of the research problem but also laid the groundwork for future research on collateral issues related to the educational reality of the study subject.

Keywords: Organizational climate; Perception; Institutional image; Management.

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 00918 PARAÍSO DEL ALTO MA	JOSUE SÁNCHEZ PAZ
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
27487 Words	150197 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
114 Pages	1.2MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Aug 21, 2023 2:56 PM GMT-5	Aug 21, 2023 2:58 PM GMT-5
<p>● 19% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18% Base de datos de Internet • 4% Base de datos de publicaciones • Base de datos de Crossref • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de trabajos entregados • Material bibliográfico • Material citado • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) • Fuentes excluidas manualmente • Bloques de texto excluidos manualmente 	
Resumen	

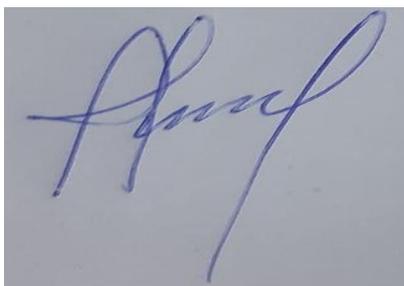
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Josué Sánchez Paz, estudiante del instituto para la Calidad de la Educación USMP(Virtual) de la Universidad de San Martín de Porres DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos e información que acompañan a la Tesis o Trabajo de Investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA I.E. N° 00918 PARAISO DEL ALTO MAYO“ :

1. Son de mi autoría
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total,ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados de la investigación son verídicos. No han sido falsificados, duplicados, copiados, ni adulterados.

De identificarse alguna de las irregularidades señaladas en la presente declaración jurada; asumo las consecuencias y las sanciones a que dieran lugar, sometiéndome a las autoridades pertinentes.

Lima, 27 de agosto de 2023



.....
Firma del Estudiante

DNI: 28124780

INTRODUCCIÓN

Sin importar la naturaleza organizacional y el tipo de servicio que se brinde, toda institución tiene, como parte de su razón de ser, un conjunto de principios, objetivos y metas claramente establecidas. Esto busca consolidarse en el tiempo y alcanzar posicionamiento, calidad en el servicio y legitimidad en la sociedad. Sin embargo, para lograrlo no basta con contar con sofisticados procesos o rígidas normativas internas; es fundamental que quienes dirigen la institución generen un ambiente de armonía, identidad, colaboración y sentido de pertenencia entre sus integrantes. Este entorno propicia la creación de compromisos y consensos necesarios para alcanzar las metas internas, al mismo tiempo que fomenta una imagen sólida de la organización y una mejor percepción de sus usuarios, como resultado de la calidad del servicio que reciben.

En este sentido, un ambiente organizacional positivo no solo beneficia a los empleados, sino que también se traduce en un mejor rendimiento y satisfacción de los clientes, lo que a su vez contribuye a la reputación de la institución. Estudios han demostrado que las organizaciones con climas laborales favorables experimentan un aumento en la retención de talento y en la fidelización de clientes (Abarca et al. 2022).

Lo anterior se corrobora en diversos estudios e investigaciones, donde el consenso de expertos concluye que, a mayor nivel de organización, armonía, bienestar y compromiso de los colaboradores, se generan no solo mayor productividad, solidez y calidad en el servicio, sino también una mejora en la competitividad y el posicionamiento en la sociedad. Esto, a su vez, eleva el nivel de percepción de la imagen externa de la institución y la aceptación de sus servicios.

Estos dos aspectos concretos, expresados en variables de vital importancia, han sido estudiados por destacados académicos. Chiavenato (2006) señala que el ambiente organizacional es el entorno psicológico y comunitario de una institución, y condiciona la actitud y el nivel de interrelación de sus integrantes. Se desprende que, a mayor armonía, comunicación e integración entre sus miembros, mejora la identificación y el compromiso no solo con los objetivos y metas, sino también con la calidad del servicio.

Respecto a la percepción de la imagen institucional, Capriotti (2013) define esta como la abstracción que el público usuario tiene de la institución, resultado del grado de interrelación que experimenta con ella, a partir de su satisfacción por la calidad del servicio recibido. De este modo, se forma una idea global que abarca los productos, las actividades y el comportamiento de sus integrantes.

En el ámbito educativo, esta realidad es igualmente relevante. La Ley General de Educación N° 28044 y el Proyecto Educativo Nacional al 2021 establecen claramente que las Instituciones Educativas deben centrarse en la prestación del servicio educativo, teniendo como misión y producto final a los estudiantes, quienes deben integrarse al complejo entramado de necesidades y demandas de la sociedad. Por lo tanto, la calidad de este producto final dependerá no solo del adecuado manejo

de diversos factores internos, sino también de la capacidad de los directivos para generar y mantener un clima organizacional propicio, lo que a su vez favorece el óptimo funcionamiento institucional y la calidad del aprendizaje, así como una percepción positiva de la imagen institucional, tanto interna como externa.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos, persisten prácticas inadecuadas en estas instituciones. La formación de grupos, motivada por celos profesionales, intereses personales o confrontaciones ideológicas, genera un clima de constante y estéril conflicto entre el personal directivo, el profesorado y el personal administrativo. Esta situación perjudica la organización y el logro de sus objetivos internos, y lo que es más grave, afecta negativamente la calidad del aprendizaje y la imagen que la institución proyecta a la comunidad.

La I.E. N° 00918, que ofrece servicios de educación primaria y secundaria desde 2004 y de educación inicial desde 2010, se ubica en el centro poblado rural "Paraíso del Alto Mayo", en el distrito y provincia de Moyobamba, San Martín. En las últimas décadas, se han presentado diversas pugnas entre el estamento docente, administrativo y los padres de familia, lo que ha impedido el desarrollo de un adecuado clima organizacional y la calidad del servicio. Esto ha resultado en una pérdida de confianza y un deterioro de la imagen de la institución en la comunidad. Según estadísticas oficiales del Ministerio de Educación [MINEDU] (ESCALE), esto se refleja en una notable pérdida y estancamiento en las metas de atención, especialmente en los niveles de primaria y secundaria.

En consecuencia, para contribuir a la comprensión de esta problemática y mejorar la situación de la institución, se llevó a cabo esta investigación, que tiene como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la

percepción de la imagen institucional entre el personal docente, administrativo y los padres de familia.

Por ello, teniendo en consideración los aspectos mencionados, se identificó como problema principal el siguiente:

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?

Además, se presentó la siguiente lista de problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?
- ¿Cuál es relación entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?

- ¿Cuál es la relación entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?

En relación con el problema principal, se formuló el objetivo principal:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

De igual manera, se plantearon como objetivos específicos:

- Determinar la relación entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- Determinar la relación entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- Determinar la relación entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- Determinar la relación entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

- Determinar la relación entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- Determinar la relación entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

La investigación sobre la relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo” es fundamental, ya que permitirá identificar áreas de mejora en el ambiente laboral, fortalecer la reputación de la institución ante la comunidad, y elevar la calidad educativa, lo que beneficiará el rendimiento académico de los estudiantes. Además, contribuirá a prevenir conflictos internos, facilitar la toma de decisiones informadas y ofrece *insights* valiosos para el diseño de políticas educativas que promuevan entornos escolares saludables.

Se empleó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional transeccional y diseño no experimental. La muestra fue no probabilística de tipo censal, conformada por un total de 50 personas (docentes y personal administrativo), a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de la información, cuyos hallazgos finales fueron procesados estadísticamente en el software SPSS, última versión.

A continuación, se describen los capítulos de la tesis:

El Capítulo I se refirió al marco teórico de la investigación, donde se describieron las investigaciones relacionadas con el tema que forman parte de los antecedentes del trabajo, tanto a nivel nacional como internacional. Además, se presentaron las bases

teóricas que sustentan las variables de investigación y sus dimensiones correspondientes, concluyendo con una descripción de los términos básicos que sustentan el estudio, facilitando su identificación en cualquier buscador o base de datos de investigación.

El Capítulo II describió las hipótesis y variables de la investigación, tanto a nivel general como específico, precisándose las variables 1 y 2: clima organizacional y percepción de la imagen institucional, respectivamente.

El Capítulo III se centró en el aspecto metodológico del estudio, especificando el enfoque, nivel, tipo y diseño adoptado. También se describieron otros aspectos, como el instrumento, la población y la muestra, entre otros.

El Capítulo IV se refirió a los resultados de la investigación, obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los sujetos de investigación. Estos datos fueron procesados debidamente a través del software SPSS, utilizando los estadísticos pertinentes, y organizados y analizados mediante cuadros de estadísticas descriptivas e inferenciales.

El Capítulo V presentó la discusión de los resultados obtenidos, expresando analíticamente la coherencia de los mismos en función de los problemas, objetivos e hipótesis de investigación, así como el contraste con los antecedentes y teorías establecidas en el marco teórico. Finalmente, se realizó un esfuerzo de reflexión e inferencia que permitió arribar a las conclusiones y recomendaciones.

Se presentaron las conclusiones, las recomendaciones formuladas, así como los anexos de la investigación, que incluyen cuatro documentos: la matriz de consistencia,

la operacionalización de variables, los instrumentos de recolección de datos y las fichas de validación a través del juicio de expertos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Nacionales

Misari (2017), en su investigación titulada "Clima organizacional y compromiso institucional de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público de Diseño y Comunicación: 2016", se propuso determinar el nivel de asociación entre las variables mencionadas. La investigación se realizó desde una óptica cuantitativa, de tipo pura sustantiva, con un nivel correlacional y un diseño no experimental transversal. La población estuvo compuesta por 642 estudiantes del Instituto, obteniéndose una muestra aleatoria estratificada de 241 estudiantes a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: uno para recabar su percepción del clima organizacional y otro para establecer su nivel de compromiso organizacional. Finalmente, se concluyó que existía una asociación significativa y moderada entre las variables estudiadas en la institución educativa.

Bravo (2019) ejecutó una investigación titulada "Clima laboral y percepción de la imagen institucional en una institución educativa de Villa María del Triunfo", que fue de tipo sustantiva, no experimental y de corte transversal con estudio correlacional. En el estudio se establecieron marcadas diferencias y serias dificultades entre los miembros

de la comunidad educativa, lo que impedía alcanzar un buen ambiente laboral y una adecuada imagen de la institución ante la comunidad. Con base en el coeficiente de correlación de Spearman, que fue de 0.694, se determinó la existencia de una asociación moderada entre las dos variables.

Carrión (2016), en su investigación "Clima laboral y percepción de la imagen institucional en docentes de instituciones educativas del nivel inicial, Paucarpata, Arequipa-2020", tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la percepción de la imagen institucional en los docentes de instituciones estatales del nivel inicial en el distrito de Paucarpata. La investigación, de diseño no experimental y correlacional, incluyó una población censal de 81 docentes de instituciones educativas del nivel inicial en el distrito. Se concluyó que, al obtener un coeficiente de correlación de 0.719, existía un nivel de asociación moderada entre las variables estudiadas.

Velásquez (2022), en su investigación "El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes de la I.E. San Miguel de Piura", tuvo como propósito investigar la relación entre las variables clima laboral y desempeño docente. Enmarcada en un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, la investigación fue de tipo básica y nivel correlacional, con una muestra no probabilística de 152 docentes. Se confirmó la hipótesis planteada, precisando que el clima laboral se relacionaba e influía significativamente en el desempeño docente. Se determinó un coeficiente rho Spearman de 1.000 para el clima laboral y de 0.751 para el desempeño docente, evidenciando una correlación positiva perfecta y alta, respectivamente.

López (2019), en su tesis "El Clima organizacional y su relación con la atención al usuario interno y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Castilla-Arequipa 2018", se planteó como objetivo evaluar la relación entre las variables

clima organizacional, atención al usuario interno e imagen institucional. La investigación, enmarcada en un enfoque cuantitativo, tuvo un diseño no experimental y nivel correlacional-transversal. Se aplicó un cuestionario a una muestra probabilística de 300 docentes, determinándose que el clima organizacional sí se relacionaba con la atención al usuario interno y con la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Castilla.

Antecedentes Internacionales

Zans (2017) abordó como temática de estudio el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, durante el período 2016. Su finalidad principal fue describir la situación de las variables de estudio, determinándose, en el marco del enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y una metodología descriptiva-explicativa, la existencia de un clima medianamente favorable y desfavorable. Consecuentemente, se recomendaron medidas concretas para revertir la situación encontrada.

Sotelo & Figueroa (2017), en su estudio sobre el clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior, específicamente en dos colegios de bachilleres del Estado de Durango, México, aplicaron un cuestionario y el coeficiente de correlación de Spearman para medir el clima organizacional en relación con la calidad del servicio. Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional, concluyó que la correlación entre ambas variables es positiva, estableciendo que la mejora del clima organizacional repercute significativamente en la mejora de la calidad del servicio y, por ende, en la obtención de los propósitos de la organización.

1.2. Bases Teóricas

Bases Teóricas de la Variable Clima Organizacional

Enfoque de Clima Organizacional

El clima organizacional es un tema relativamente reciente dentro de la ciencia administrativa, y su estudio ha evolucionado a lo largo del tiempo, especialmente en la segunda mitad del siglo XX. Según Iglesias & Torres (2018), el enfoque subjetivo del clima organizacional fue introducido por Halpín y Crofts, quienes sostuvieron que la posición del trabajador respecto a la organización es fundamental en esta materia. En este sentido, el clima organizacional depende del grado de atención y del nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores dentro de la organización, de modo que puede ser considerado bueno o malo según cómo la organización responda a las necesidades vitales de sus empleados.

En contraste con el enfoque subjetivo, Iglesias & Torres (2018) también mencionan el enfoque objetivo, desarrollado por Forehand y Gilmer, que define el clima organizacional como un conjunto de características permanentes que identifican a la organización y que inciden decisivamente en la percepción y desempeño de los trabajadores. Este enfoque destaca cinco dimensiones: tamaño, estructura, complejidad del sistema, pautas de liderazgo y dirección de las metas.

Finalmente, concluyen con el enfoque sintético, promovido por Litwin y Stringer, que establece que el clima organizacional abarca la percepción subjetiva que los trabajadores tienen de la institución, relacionada con su sistema organizativo, patrones axiológicos, costumbres y reglas que marcan su dinámica interna y externa.

Definiciones del Clima Organizacional

El clima organizacional, según Chiavenato (2019), se refiere al sentimiento que emana del ambiente de trabajo y a la forma en que interactúan los miembros de una organización, así como su relación con distintos agentes, como proveedores y clientes. Este clima es un componente importante de la cultura organizacional y resulta crucial, ya que puede satisfacer o no las demandas de las personas, lo que puede ser beneficioso o perjudicial.

Iglesias & Torres (2018), como se citó en Anzola (2003), puntualizan que el clima organizacional está relacionado con la percepción e interpretación relativamente permanente que los trabajadores tienen de su organización, influyendo decisivamente en su conducta y marcando diferencias con otras organizaciones.

Para Moloche (2021), el clima organizacional se refiere al ambiente que perciben los miembros de la organización y desempeña un rol fundamental en el nivel de motivación del personal. Un clima laboral agradable asegura el logro de los objetivos institucionales y, por ende, una mayor productividad, así como un desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores. Por esta razón, el clima organizacional es un aspecto esencial en la gestión administrativa, abarcando la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas y sistemas de recompensas.

Sotelo & Figueroa (2017), como se citó en Patlán & García (2015), que a su vez mencionan a Forehand y Gilmer, precisan que el clima organizacional comprende un conjunto de cualidades que el personal identifica al evaluar una institución, permitiendo distinguirla de otras. Aunque su permanencia y duración pueden variar, incide significativamente en la actitud y relación de los integrantes de la institución.

Bernal et al. (2015) señalan que el clima organizacional se entiende como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que afectan el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos. Su estudio es relevante porque se constituye en una herramienta estratégica para la mejora continua de la organización, elevando la calidad de vida laboral de los trabajadores y, con ello, la calidad del servicio institucional.

En este sentido, García et al. (2017) afirmaron que el clima organizacional es particular para cada individuo y está sujeto a su percepción del ambiente laboral existente. De acuerdo con Parra et al. (2018), el clima organizacional se convierte en un agente mediador crucial entre la empresa y los trabajadores.

Además, Durán et al. (2017) precisan que el factor humano en una organización es vital para su desarrollo, ya que cada trabajador ejecuta actividades relacionadas con los objetivos y metas de la empresa. Por lo tanto, es responsabilidad de la empresa proporcionar un clima organizacional óptimo, que incluya motivación, incentivos y las mejores condiciones internas, si se pretende alcanzar el máximo rendimiento de los trabajadores.

El clima organizacional también puede definirse como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo, que fomenta el crecimiento personal, la tolerancia, la cooperación y el respeto por las diferencias (Toro, 2005, como se citó en Misari, 2017). Esto genera un ambiente de tranquilidad que beneficia a las instituciones y a sus integrantes, permitiendo alcanzar mejores resultados en favor de la sociedad.

Finalmente, tras analizar diferentes puntos de vista sobre el clima organizacional, se concluye que investigar este aspecto en una organización permite conocer la percepción de sus miembros acerca de las características del entorno

laboral y la estructura organizativa (Sandoval, 2004, como se citó en Misari, 2017).

Características del Clima Organizacional: (Rodríguez, 2005, como se citó en Misari, 2017) refiere que el clima organizacional compromete una referencia perenne de los miembros respecto a su permanencia en la organización y señala estas características del clima organizacional:

- a. Las variables que determinan el clima guardan relación con el lugar y el trabajo de la institución.
- b. El clima posee cierta estabilidad que puede sufrir cambios por situaciones coyunturales.
- c. El clima organizacional posee influencia sobre el accionar de los miembros de una institución. La existencia de un adecuado ambiente organizacional traerá como resultado la presencia protagónica y efectiva en los quehaceres de los miembros; contrariamente, el inadecuado ambiente propiciará obstáculos en el resultado final de las labores.
- d. El clima organizacional produce desórdenes a nivel de los acuerdos y compenetración en el engranaje institucional. El adecuado ambiente interno generará un alto nivel de afianzamiento de compromiso en las personas, caso contrario, se verá si el ambiente es negativo.
- e. La conducta de las personas incide en el ambiente organizacional, este su vez influye en las conductas y reacciones. O sea, una persona puede notar lo saludable que es el ambiente organizacional de la entidad y aportar a su sostenibilidad. No obstante, en otras situaciones, puede darle el hecho que determinadas personas vierten versiones negativas generando

desavenencias entre los demás miembros de la entidad ocasionando que la generación de un ambiente laboral negativo.

- f. El clima es afectado por diferentes variables, por ejemplo, estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Todas estas variables podrán ser afectadas por el clima.
- g. Dos variables importantes que muestran un mal clima organizacional son el ausentismo y la rotación; se debe prestar especial atención a ellos.
- h. El clima organizacional puede variar, pero es necesarios cambios en más de una variable para que este sea duradero, la idea es que la institución se afiance en su nueva estructura. Por citar un ejemplo, un aumento de remuneraciones podría mejorar el clima, pero pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que solidifiquen la buena situación de la empresa.

Dimensiones del Clima Organizacional. Son aspectos que impactan en la conducta de las personas siendo estos mensurables. Existen varias clasificaciones sobre las dimensiones del clima organizacional.,

Dimensiones según Likert (Sandoval, 2004, como se citó en Misari, 2017) la percepción del clima, se mide en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: Manera como se ejerce el liderazgo como factor de impacto en los individuos.
2. Características de las fuerzas motivacionales: Referido a los medios que se utilizan para incentivar a los individuos y poder atender sus demandas fundamentales.

3. Características de los procesos de comunicación: Referido a las formas de comunicación como la manera de llevarse a cabo.
4. Características de los procesos de influencia: Señala lo vital en la relación autoridad/subordinado para lograr los propósitos institucionales.
5. Características de los procesos de toma de decisiones: Se refiere a la congruencia de las informaciones en que se basan la toma de decisiones y la delegación de funciones.
6. Características de los procesos de planificación: Referido a la manera como se determina la normativa de propósitos y reglas.
7. Características de los procesos de control: Se refiere a la delegación del manejo de los departamentos de la institución.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: Está referido al planeamiento, como también a la inducción y resultados deseados.

Dimensiones según Litwin y Stringer (Sandoval, 2004, como se citó en Misari, 2017) añade que, el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura: Referido a los deberes como a las normativas en general en la entidad.
2. Responsabilidad individual: Afianzamiento de la persona, potestad y convicción de verse como jefe de sí mismo.
3. Remuneración: El vínculo del pago con la labor ejecutada, sensación de justicia.
4. Riesgos y toma de decisiones: Percepción relacionado al reto y a la contingencia de la misma forma como se manifiesta en la coyuntura del trabajo.
5. Apoyo: Referido a la percepción de respaldo y empatía que podrían

experimentar los integrantes de la entidad.

6. Tolerancia al conflicto: Referido al nivel de confiabilidad que una persona deposita en el ambiente de su institución o la manera en que pudiera controlar sin contratiempos diversidad de planteamientos.

Dimensiones según Brunet (Sandoval, 2004, como se citó en Misari, 2017) afirma que para evaluar el clima de una organización es necesario confirmar que el instrumento de medición tenga cuatro dimensiones:

1. Autonomía Individual: Se encuentra ligado al deber, autonomía y la consistencia de las normas y disposiciones de la entidad. Esta dimensión es importante porque brinda la oportunidad al individuo de ser responsable de sus propias decisiones.
2. Grado de estructura que impone el puesto: Referido a la manera como las personas y las normativas laborales se esclarecen; y el estilo en que se transmiten desde las jefaturas.
3. Tipo de recompensa: Relacionado a la remuneración y la oportunidad de ascender dentro de la entidad.
4. Consideración, apoyo y agradecimiento: Referido al reconocimiento como apoyo que el individuo reciba de su superior.

Dimensiones según Brown y Leigh. Congote (2008, como se citó en Misari, 2017), señala que Brown y Leigh desarrollaron su modelo de clima organizacional basado en las siguientes dimensiones:

- a) Contribución personal: Cuando la persona, ante los lineamientos y logros de la institución, siente que su esfuerzo tiene sentido y muy probablemente se sienta identificada y comprometida.

- b) Trabajo como reto: Se considera como uno de los aspectos importantes de desarrollo laboral, se trata de encarar las dificultades y darles solución empleando la destreza e imaginación.
- c) Claridad del rol: Las circunstancias del trabajo y la percepción referentes a la forma en que se alcance los logros deben ser precisas, de esta manera los grados de saturación laboral disminuirán y el bienestar como compromiso aumentarán.
- d) Apoyo del superior inmediato: De acuerdo a los nexos que se establezca entre superior inmediato y subordinado se establecerá dos estilos: una forma ruda y vertical que podría significar desconfianza hacia el trabajador en la ejecución de la labor sin un monitoreo perenne; y el otro, una manera que admite variar los procedimientos y explotar las debilidades.
- e) Expresión de los propios sentimientos: Los miembros de la institución precisan sus sentimientos de acuerdo como sienten que institucionalmente los tratan. Si perciben sienten que son apreciados como individuos y no como máquinas muy probablemente se sientan más identificados con la institución.
- f) Reconocimiento. Los individuos pertenecientes a una institución perciben el aprecio de la organización hacia su propio esfuerzo y resultados obtenidos.
- g) De la lectura de las diferentes dimensiones del clima organizacional se distinguen ciertas dimensiones comunes como contribución individual, reconocimiento, apoyo del superior y la manera como se relacionan los miembros de la organización y los métodos de trabajo.

- h) Considerando el objeto de estudio se utilizó las seis dimensiones de Brown y Leigh, que a su vez se encuentran plenamente referidos en la investigación de Misari (2017).

Bases Teóricas de la Variable Percepción de la Imagen Institucional

La percepción humana es una característica constante e inherente al sujeto y constituye un medio en el cual puede conocer determinadas características de los objetos o hechos que protagoniza u observa permanentemente. Esta cuestión es abordada por diversas disciplinas quienes nos precisas no solo el nivel de conocimientos que se obtiene sino también los conceptos y concepciones que se tienen de los hechos en los que se encuentran inmersos, tal como lo señalan García de los Salmones (2001) y Schlesinger (2009, como se citó en Bravo, 2019). Por otro parte: Casasús (1973, como se citó en Bravo 2019), precisa la importancia que dichas ciencias aporten datos a la teoría de la imagen, para ponerla al servicio integral del hombre.

Respecto a lo señalado, Herranz de la Casa (2007 como se citó en Bravo 2019), manifiesta que manejar adecuadamente la comunicación podría constituirse en una acción vital para proyectar transparencia interna como externa en las instituciones y consecuentemente, constituiría decisivamente a la mejora de la imagen institucional a nivel de la percepción pública de cualquier institución (Ruiz, 2013, como se citó en Bravo 2019, p.2).

Robbins & Coulter (2005, como se citó en Bravo, 2019) conceptualizan a la percepción como un proceso subjetivo e individual de los individuos en el que le dan valor y significado al ambiente organizacional en que se desenvuelven opinando favorable o desfavorablemente sobre ello de acuerdo a sus intereses personales o de grupo (p.357).

En la parte introductoria del estudio de Ruiz (2013), como se citó en Bravo, (2019) se comparte con otros autores citados lo siguiente:

La apreciación subjetiva e individual que el público tengan de una entidad, o de los productos de la misma, está en función de la imagen que la organización de a conocer y de cómo sea comunicada su identidad corporativa y las distintas labores que a diario se desempeñan. En el proceso de generación de la imagen corporativa la comunicación juega un papel muy importante, pues favorece el conocimiento y la familiaridad hacia una compañía y estas variables influyen positivamente en la percepción sobre la misma. (Worcester & Lewys, 1989; Alpert & Kamins, 1994; Turban & Greening, 1996; Low & Lamb, 2000 y Lewis, 2001 como se citó en García, 2006 y Rodríguez, 2005, 123).

La imagen se encuentra relacionada a la apreciación e interpretación subjetiva de la persona, se forma en el individuo en el marco de la percepción de las características y atributos de la institución en el que se entrecruzan estímulos internos y externos. Estos últimos son inherentes a cada individuo (Shiffman & Kanuk, 1983, p. 142, como se citó en Bravo, 2019; Ruiz, 2013, p. 29, como se citó en Bravo, 2019).

En esa misma línea, la imagen institucional constituye una forma de percepción en la que las personas reciben, a través de sus sentidos, estímulos, sensaciones e impresiones que una entidad transmite de sí misma (Amaya, 2010, como se citó en Bravo, 2019; Quispe, 2014, p. 63, como se citó en Bravo, 2019). Quispe (2014, como se citó en Bravo, 2019) también añade que la imagen institucional refleja el grado de satisfacción que los integrantes de una entidad alcanzan, así como los usuarios que reciben sus servicios (p. 63). La calidad de los productos o servicios influye decisivamente en la formación de conceptos u opiniones finales sobre la organización.

De esta manera, el manejo de la imagen institucional es de vital importancia, ya que se constituye en un elemento clave en la dirección de la entidad. Actúa como un polo de atracción hacia las instituciones y como un factor centralizador (Traverso, 2005, como se citó en Bravo, 2019; Ruiz, 2013, p. 56, como se citó en Bravo, 2019). Por otro lado:

La imagen corporativa o institucional es necesaria como elemento de diferenciación en mercados cada vez más saturados de productos inespecíficos cuyo consumo muchas veces depende de una pura reacción emocional o afectiva. En esta situación cada vez más generalizada la imagen corporativa se convierte en un valor añadido y en un factor de competitividad empresarial, tal y como reconocen muchos profesionales de la gestión empresarial (Mínguez, 2000, como se citó en Bravo, 2019, p. 5; Ruiz, 2013, como se citó en Bravo, 2019, p. 57).

Esta segunda variable, la percepción de la imagen Institucional, tiene como dimensiones a la gestión, el nivel académico y los servicios.

Gestión.

Algunos expertos, hacen recordar que la sociedad del conocimiento requiere que las instituciones educacionales generen innovaciones a nivel de las capacidades y competencias en los estudiantes, ello implica necesariamente un replanteamiento de la doctrina curricular, la concepción de la pedagogía, los sistemas de evaluación y la gestión (Castillero et al., 2009, p.9, como se citó en Bravo, 2019).

La definición de gestión desarrollada dentro de una organización, está relacionada al funcionamiento y la dinámica institucional “De acuerdo con Antúnez (1998:59), la palabra gestión es actualmente una de las más utilizadas cuando se trata

de describir o de analizar el funcionamiento de la institución escolar. Desde cualquier ángulo que se le aborde la categoría gestión implica actuación, está siempre relacionado a una dimensión dinámica (Castillero et al., 2009, p.9, como se citó en Bravo, 2019).

Nivel Académico

El nivel académico expresa el estatus alcanzado por una persona en el sistema educativo, ya sea a nivel básico o superior (González et al., 2003, como se citó en Bravo, 2019). Del mismo modo, González et al. (2003, como se citó en Bravo, 2019) señalan que el conocimiento profesional se adquiere a lo largo de un periodo prolongado de formación que trasciende la simple realización de estudios académicos e incluye experiencias de prácticas guiadas o inducción. Estos saberes, a medida que se desarrollan con la experiencia y el paso del tiempo, se enriquecen en un proceso de mejora continua y de manera indefinida (González et al., 2003, p. 153, como se citó en Bravo, 2019).

Servicios

Debido a la diversidad de enfoques de los académicos, la categoría de "servicios" puede abordarse de diferentes maneras. A continuación, se presentan algunas definiciones que se ajustan a nuestro propósito de investigación. El término "servicio" (del lat. *servit-um*) se refiere a la acción y efecto de servir, entendiéndose como acciones humanas orientadas a resolver un problema o atender una necesidad de la humanidad. Esto no se limita a la producción de bienes materiales, la cual se gestiona en el marco de organizaciones complejas y especializadas, sino que busca satisfacer la demanda social.

Los bienes y servicios pueden concebirse como opuestos, ya que, según esta

teoría, los bienes se consideran objetos de intercambio tangibles, mientras que los servicios son objetos de intercambio intangibles (Rodríguez, 2012, p. 20, como se citó en Bravo, 2019).

En relación con lo anteriormente mencionado, ofrecer un servicio de naturaleza educativa requiere de componentes tangibles que faciliten el logro de los objetivos institucionales, siendo la infraestructura el principal elemento concreto. Según Quispe (2014, como se citó en Bravo, 2019), los servicios se fundamentan en la infraestructura, que consiste en un conjunto de elementos materiales esenciales para el funcionamiento de la entidad que ofrece estos servicios. Esta infraestructura es imprescindible para que la organización desarrolle adecuadamente sus actividades (p. 80).

Además, Quispe (2014, como se citó en Bravo, 2019) señala que la infraestructura constituye el cimiento material de una sociedad, influyendo en su estructura social, desarrollo y cambio social, e integrando a estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción (p. 80).

Martínez (2012, como se citó en Bravo, 2019) enfatiza que el servicio educativo está inmerso dentro del sistema de administración. En este contexto, la gestión educativa tiene la misión de administrar, planear, coordinar, controlar y evaluar diversos procesos y acciones orientadas a la prestación del servicio educativo (p. 70).

Teniendo en cuenta estos planteamientos, el servicio se podría definir como una acción social orientada a satisfacer necesidades a través de bienes tangibles (materiales) o intangibles (conocimiento, valores, normas, etc.).

La infraestructura, por tanto, no solo es fundamental por su rol en el funcionamiento y desarrollo de la organización, sino que también debe ser evaluada

en función de su capacidad para proporcionar seguridad y tranquilidad a los empleados y usuarios de la entidad que ofrece los servicios.

1.3. Definición de Términos Básicos

Clima Organizacional

Según Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al aspecto intrainstitucional y al ambiente laboral de una entidad. Factores como el desarrollo tecnológico, las normas internas, los lineamientos políticos y la forma en que se ejerce la autoridad son determinantes y vitales en este contexto (p. 58). Un clima adecuado responde a las demandas del personal, mientras que uno inadecuado produce el efecto contrario.

Desempeño Docente

De acuerdo con el MINEDU (2014), el desempeño docente se conceptualiza como la capacidad del educador para ejercer su función de manera crítica, analítica, libre, eficiente y autónoma, articulando a la comunidad y a todos los actores del proceso educativo para alcanzar mejores niveles de aprendizaje en los estudiantes (p. 15).

Clima Laboral

Hartog (2015) define el clima laboral como el conjunto de percepciones compartidas por un grupo sobre su organización y los diversos factores que afectan su funcionamiento, tales como el liderazgo ejercido, la valoración recibida por la labor realizada y la retribución económica. Estos elementos inciden en el comportamiento de los individuos y en su nivel de identificación con la institución (p. 24).

Percepción

Robbins y Coulter (2005) describen la percepción como un proceso subjetivo mediante el cual una persona clasifica su entorno organizacional, realizando evaluaciones y comentarios que pueden ser favorables o desfavorables, según el nivel de satisfacción de sus necesidades principales (p. 357).

Imagen Institucional

La imagen institucional se define como la percepción que los usuarios forman a partir de las sensaciones, creencias e impresiones que una organización transmite sobre sí misma (Amaya, 2010, como se citó en Bravo, 2019). Quispe (2014) añade que la imagen institucional representa la satisfacción total de los miembros de la entidad y de la comunidad de usuarios (p. 63). Esta percepción está influenciada por la calidad de los servicios o productos ofrecidos, lo que refleja el compromiso humano en la concreción de acciones.

Satisfacción

Chiavenato (2006) menciona que "el hombre es considerado un animal lleno de necesidades que se alternan, se presentan en conjunto o de forma aislada. Al satisfacer una necesidad, surge otra en su lugar, y así sucesivamente, de manera continua e indefinida" (p. 101). Además, Chiavenato indica que las personas atraviesan por tres niveles de motivación, que corresponden a necesidades fisiológicas, psicológicas y de autorrealización (p. 101).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

Hipótesis Principal

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Derivadas

- **Hi1:** Existe relación significativa entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- **Hi2:** Existe relación significativa entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- **Hi3:** Existe relación significativa entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

- **Hi4:** Existe relación significativa entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- **Hi5:** Existe relación significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
- **Hi6:** Existe relación significativa entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

2.2. Variables y Definición Operacional

Variable 1: Clima Organizacional

Definición Conceptual

Según Chiavenato (2019) el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.

Por tanto, el clima es bueno o adecuado cuando provee complacencia de las exigencias personales y acrecienta la moral de los que componen una institución; y malo o desfavorable cuando no puede satisfacer esas necesidades. En conclusión: el clima organizacional es un agente influyente en el estado motivacional de las personas y la motivación (estado) influye en el clima de la organización.

Definición Operacional

Se tomó en cuenta para la recolección de la información, la conocida técnica de

la encuesta y como instrumento sobre el Clima Organizacional se aplicó el cuestionario, el cual se ha adaptado de acuerdo a Misari (2017) que contó de acuerdo a las dimensiones sobre la variable establecida por Brown y Leigh como se citó en Congote (2006), con seis dimensiones (Contribución personal, trabajo como reto, claridad del rol, apoyo del superior inmediato, expresión de los propios sentimientos), y adaptado en 24 ítems con escalas de forma politómica y ordinal: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Variable de la Percepción

Definición Conceptual

“La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si “(Amaya, 2010 como se citó en Bravo, 2019) (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional es el hecho de satisfacer a aquellos que la conforman y a los que hacen uso de ella, (p.63). Todo dependerá de la calidad del producto o de los servicios que se brinden (compromiso humano concretando acciones).

Definición Operacional

Se tomó en cuenta para la recolección de la información, la conocida técnica de la encuesta y como instrumento sobre la percepción de la imagen institucional se aplicó el cuestionario, el cual se ha adaptado de acuerdo a Bravo (2019) que cuenta, de acuerdo a las dimensiones expresada por distintos autores en nuestro marco teórico sobre la variable establecida, con tres dimensiones (Gestión, nivel académico, servicios), y adaptado en 27 ítems con escalas de forma politómica y ordinal: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Variable 1: Clima Organizacional

Variable: Clima organizacional.			
Definición conceptual: Según Chiavenato (2019) el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.			
Instrumento: Cuestionario			
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento	Niveles y Rangos
Dimensión 1: Apoyo del superior..	Indicador 1: Apoyo.	1. Los docentes son flexibles en relación al cumplimiento de mis objetivos	Escala de Likert: 1,2,3,4,5
	Indicador 2: Confianza.	2. Los docentes apoyan mis ideas y la forma en que hago las cosas	
		3. Los docentes me dan la autoridad de hacer las cosas como creo.	
Dimensión 2: Claridad del rol.		4. Puedo confiar en que mis docentes apoyen mis decisiones en el estudio	
	Indicador 1: Claridad en las tareas.	5. Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mis tareas académicas	
	Indicador 2: Claridad en las normas.	6. La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mis tareas académicas está claramente definida	
		7. Conozco mis derechos y deberes como miembro de esta institución	
		8. Las normas de desempeño en mi aula son bien entendidas y comunicadas	
		9. Me siento muy útil en mi Institución educativa.	
		10. Me siento pieza clave en mi institución educativa.	
Dimensión 3: Contribución personal	Indicador 1: Identificación.	11. Mis tareas académicas bien hechas hace la diferencia	1. Nunca.
	Indicador 2: Significancia	12. Las actividades académicas, deportivas, culturales que realizo son muy valioso para este Instituto	2. Casi nunca.
	Indicador 1: Calificación.	13. La manera en que los docentes califican es adecuada.	3. A veces.
	Indicador 2: Aprecio.	14. Los docentes generalmente aprecian la forma en que realizo mis tareas académicas.	4. Casi siempre.
Dimensión 4: Reconocimiento.	Indicador 3: Contribución.	15. La institución educativa reconoce el significado de la contribución que hago.	5. Siempre
	Indicador 4: Premios y becas.	16. Son suficientes los premios y las becas en esta institución.	
Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos.	Indicador 1: Sinceridad.	17. Los sentimientos que expreso a través de mis tareas académicas son verdaderos.	
		18. Me siento libre para ser yo mismo en esta Institución educativa.	

Dimensión 6: Trabajo como reto.	Indicador 2::	19. Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente.
	Indicador 3:	20. No hay problema si expreso mis sentimientos en esta Institución educativa.
	Indicador 1:	21. Mis tareas académicas son retadoras
	Significación	22. Participar en las actividades deportivas en mi instituto es un gran reto
	Indicador 2:	23. Para lograr mis objetivos de las tareas académicas, requiero de mi máximo esfuerzo.
	Esfuerzo.	24. Mi participación en las actividades culturales del instituto requiere de mi mayor esfuerzo

Tabla 2

Variables 2: Percepción de la Imagen Institucional

Variable: Percepción de la imagen institucional			
Definición conceptual: “La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si (Amaya, 2010)” (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional “...es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p.63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).			
Instrumento: Cuestionario			
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento	Niveles y Rangos
Dimensión 1: Gestión.	Indicador 1: Planifica	1. Planificación formal (Metas, planes y objetivos específicos por escrito y compartidos por los miembros) aplicada por parte de las autoridades de la institución. 2. Planificación que usa medios y estrategias para lograr las metas y objetivos de la institución educativa. 3. Planificación direccional para alcanzar el futuro deseado en la institución educativa.	Escala de Likert: 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre
	Indicador 2: Ejecuta.	4. Ejecución (Democrática) de acciones por parte de las autoridades de la institución educativa. 5. Concreción de acciones en forma profesional por parte de las autoridades de la institución educativa. 6. Ejecución de acciones para mejorar por parte de las autoridades de la institución educativa. 7. Evaluación permanente por parte de las autoridades de la institución educativa.	
	Indicador 3: Evalúa.	8. Autoevaluación valorada por parte de las autoridades de la institución educativa. 9. Evaluación global de la gestión de la imagen institucional.	
Dimensión 2: Nivel académico.	Indicador 1: Enseñanza	10. Enseñanza formal (acto pedagógico): el docente transmite contenidos culturales (al estudiante) en la escuela. 11. Enseñanza de calidad (explicación y claridad) que percibo. 12. La enseñanza de la institución apertura posibilidades a los estudiantes para alcanzar empleos remunerados.	

	Indicador 2: Conocimiento.	13. Conocimiento actualizado por el personal docente (favorece el aprendizaje de los alumnos). 14. Los conocimientos de calidad son impartidos por la institución educativa. 15. La institución brinda conocimientos y preparación especial a los estudiantes para competencias escolares. 16. Se practica la investigación como recursos didáctico (actividades, tareas, temas a profundizar en búsqueda de conocimientos) realizada por docentes.
	Indicador 3: Investigación.	17. Se realiza investigación tecnológica desarrollada por estudiantes para sus futuros intereses. 18. Investigación científica (búsqueda reflexiva y sistemática de respuesta o soluciones a problemas científicos) implementada por la institución para conocer vivencias, necesidades y solucionar problemas. 19. Se encuentra en estado de satisfacción (estado emocional placentero o positivo) con la función de los docentes.
	Indicador 1: Satisfacción.	20. Se encuentra satisfecho con el funcionamiento de la Dirección de la institución educativa. 21. Se encuentra satisfecho con el servicio de la institución educativa. 22. Se realiza con puntualidad (cumplimiento) los servicios desde la oficina al usuario.
Dimensión 3: Servicios.	Indicador 2: Puntualidad.	23. El personal practica la puntualidad en la asistencia de acuerdo al horario establecido. 24. Se ejerce la puntualidad en la prestación de los servicios educativos (trámites, actividades, etc.).
	Indicador 3: Desinterés.	25. El Servicio es amable, cortés y respetuoso. 26. El servicio es desinteresado (sin beneficio personal) por solucionar los problemas. 27. Existe interés de las autoridades de la institución educativa por dar buenos servicios.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

Tipo

El tipo de investigación desarrollado correspondió al tipo básico. Según Herbas & Rocha (2018), la investigación básica busca generar nuevos conocimientos sin un objetivo práctico específico, contribuyendo al avance del conocimiento científico sin restricciones de aplicaciones inmediatas.

Enfoque

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, secuencial y probatorio. Según Hernández et al. (2014), en este tipo de enfoque, cada etapa sigue a la anterior de manera obligatoria, sin posibilidad de omitir ninguna. El proceso comienza con una idea general que se va delimitando. A continuación, se definen las preguntas de investigación y los objetivos, se construye una perspectiva teórica que incluye las interrogantes, y luego se formulan las hipótesis y las variables. Posteriormente, se elabora un plan para poner a prueba dichas hipótesis y se llevan a cabo las mediciones

en un entorno específico. Finalmente, se analizan estadísticamente los resultados obtenidos para validar las hipótesis planteadas.

Nivel

Fue de tipo correlacional, ya que se determinó la reciprocidad entre la competencia digital y el desempeño docente. Según Selkind, el objetivo de este tipo de estudio consistió en exponer o examinar la relación existente entre las variables, sin proporcionar explicaciones sobre la causa (como se citó en Pino, 2018, p. 94).

Diseño

El diseño fue no experimental. Según Hernández et al. (2010), se trata de "estudios que se efectúan sin manipular voluntariamente las variables y que únicamente permiten observar los fenómenos en su proximidad natural para luego analizarlos" (p. 149). Además, fue correlacional y de corte transversal, ya que, según Hernández et al. (2010), estos estudios describen relaciones entre dos variables y recopilan datos en un solo momento (p. 179).

Método

El método empleado en el presente estudio fue el hipotético-deductivo. En referencia, Bernal (2010) señaló que "Consta de un procedimiento y de unas afirmaciones de hipótesis y busca comprobar o refutar tales afirmaciones, emitiendo juicios de deducción para llegar a conclusiones y luego confrontar con los hechos" (p.60).

3.2. Diseño Muestral

Según Hernández et al. (2014), el proceso de investigación cuantitativa requiere que la muestra sea un subgrupo representativo de la población de interés, del cual se recolectan datos. Este subgrupo debe ser definido y delimitado con precisión antes de la recolección, con el objetivo de que los resultados obtenidos puedan generalizarse o extrapolarse a toda la población.

En este caso, la muestra fue equivalente a la población, ya que se incluyeron 44 docentes de la institución educativa (5 del nivel inicial, 17 del nivel primario y 24 del nivel secundario), así como 5 miembros del personal administrativo y 1 auxiliar de educación que labora en el nivel secundario. Se recolectaron datos de todos ellos, con la intención de que los resultados sean representativos y aplicables a la población total.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó la encuesta como método para la recolección de información y datos. Como instrumento, se empleó un cuestionario tipo escala de Likert para la variable de competencias digitales, el cual consistió en 24 preguntas destinadas a medir el nivel del clima organizacional en la institución educativa. Las preguntas se refirieron a las dimensiones de la variable: contribución personal, trabajo como reto, claridad del rol, apoyo del superior inmediato, expresión de los propios sentimientos y reconocimiento.

Para la variable percepción del clima institucional, también se utilizó un cuestionario tipo escala de Likert, que constó de 27 preguntas referidas a las dimensiones: gestión del nivel de conocimientos y servicios, en la institución educativa N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020.

Validez

El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos, por tres docentes universitarios y/o expertos en la materia, de acuerdo con los formatos técnicos establecidos por la Unidad de Virtualización Académica de la Universidad San Martín de Porres.

3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Tipo de análisis de datos: cuantitativo.

Organización de los datos: organización tabular.

Almacenamiento de los datos: Software estadístico SPSS, última versión

Procesamiento de datos:

- Software para procesamiento de datos: SPSS
- Gráficas estadísticas: barras (Microsoft Excel)
- Prueba de hipótesis: Se utilizará un análisis de regresión lineal simple.

3.5. Aspectos Éticos

La investigación se llevó a cabo respetando rigurosamente los principios éticos fundamentales, incluyendo la equidad de género, credo y raza. Se obtuvo el consentimiento informado de los profesores y de la entidad educativa, asegurando que todos los participantes comprendieran el propósito del estudio. Se garantizó la confidencialidad de los involucrados al no divulgar sus nombres y al mantener en reserva la información recopilada en la encuesta, así como las calificaciones de los docentes. Adicionalmente, se tomó especial cuidado para no comprometer la imagen ni la autoestima de los encuestados, protegiendo su dignidad en todo momento.

También se cumplió con las normativas de citación establecidas en el manual APA 7, asegurando el reconocimiento adecuado de las fuentes utilizadas en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Considerando que la muestra utilizada para la investigación fue no probabilística de tipo censal, estuvo compuesta por un total de 50 miembros de la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín (44 docentes, 5 administrativos y 1 auxiliar de educación), a quienes se les aplicaron cuestionarios para establecer la relación entre el clima organizacional (V1) y la apreciación de la imagen institucional (V2). Se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos:

Tabla 3

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles del Clima Organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	12.0
Regular	37	74.0
Bueno	7	14.0
Total	50	100.0

Figura 1

Gráfica de Distribución de Frecuencias y porcentajes de los Niveles del Clima Organizacional



En la tabla 3 y en la figura 1 se mostraron los niveles del clima organizacional en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 12% de los servidores consideraron que el clima organizacional era malo, el 74% precisó que era regular y el 14% señaló que existía un buen clima organizacional en la I.E. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideró que existía un adecuado clima organizacional en la mencionada institución educativa.

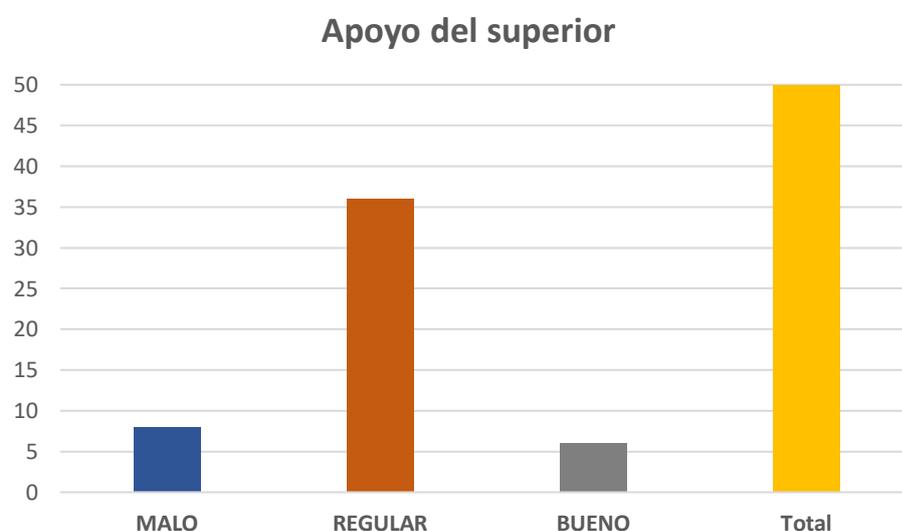
Tabla 4

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles del Clima Organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	16.0
Regular	36	72.0
Bueno	6	12.0
Total	50	100.0

Figura 2

Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Apoyo del Superior



En la tabla 4 y la figura 2 se mostraron los niveles del clima organizacional en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 12% de los servidores consideraron que el clima organizacional era malo, el 74% precisaron que era regular, y el 14% señalaron que

existía un buen clima organizacional en la I.E. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado clima organizacional en la mencionada institución educativa.

En la tabla 4 se mostraron los niveles de apoyo al superior en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 16% de los servidores consideraron que existía un nivel malo de apoyo al superior, en contraste con el 72% que consideró que existía un nivel regular, y el 12% que señaló que existía un buen nivel de apoyo al superior. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de apoyo al superior en la mencionada institución educativa.

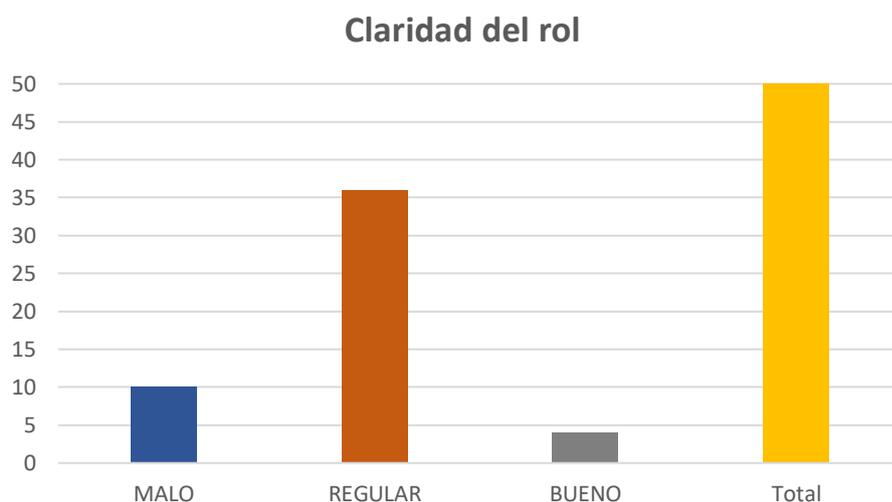
Tabla 5

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Claridad del Rol

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	20.0
Regular	36	72.0
Bueno	4	8.0
Total	50	100.0

Figura 3

Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Claridad del Rol



En la tabla 5 y figura 3 se mostraron los niveles de claridad del rol en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 20% de los servidores consideraron que existía un nivel malo en la claridad del rol, en contraste con el 72% que consideró que existía un nivel regular, y el 8% que señaló que existía un buen nivel en la claridad del rol. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de claridad del rol en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

Tabla 6

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Contribución Personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	18.0
Regular	38	76.0
Bueno	3	6.0
Total	50	100.0

Figura 4

Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Contribución Personal



En la tabla 6 y figura 4 se mostraron los niveles de contribución personal en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 18% de los servidores consideraron que existía un nivel malo en la contribución del personal, en contraste con el 76% que consideró que existía un nivel regular, y el 6% que señaló que existía un buen nivel en la contribución personal. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que

existía un adecuado nivel de contribución personal en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

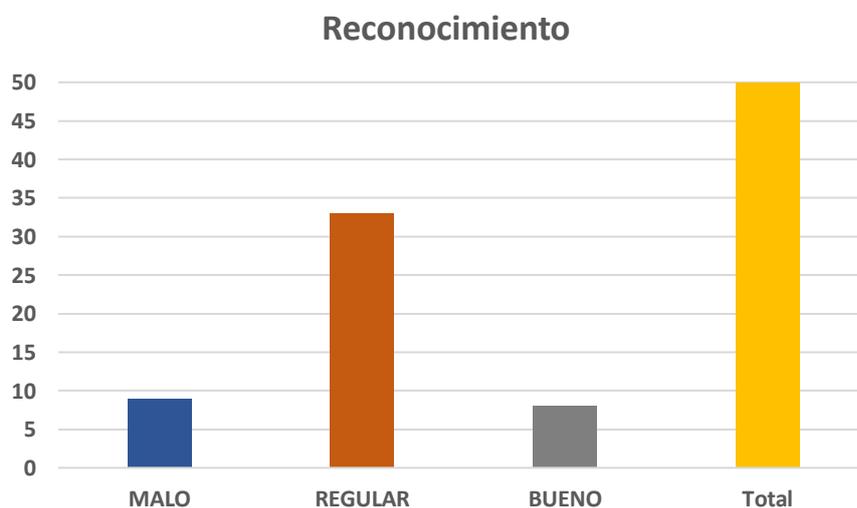
Tabla 7

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Reconocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	18.0
Regular	33	66.0
Bueno	8	16.0
Total	50	100.0

Figura 5

Grafica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Reconocimiento



En la tabla 7 y figura 5 se mostraron los niveles de reconocimiento en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 18% de los servidores consideraron que existía un mal nivel

de reconocimiento, en contraste con el 66% que consideró que existía un nivel regular, y el 16% que señaló que existía un buen nivel de reconocimiento. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de reconocimiento en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

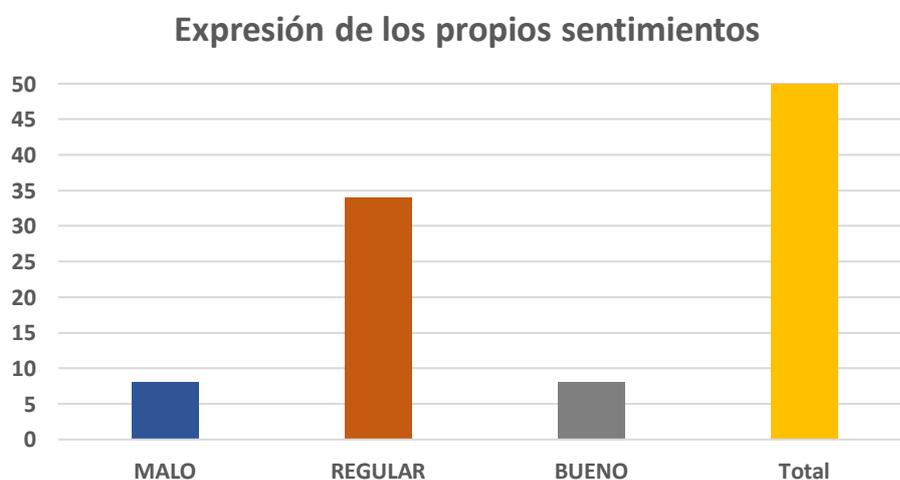
Tabla 8

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Expresión de los propios Sentimientos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	8	16.0
REGULAR	34	68.0
BUENO	8	16.0
Total	50	100.0

Figura 6

Gráfico de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Expresión de los Propios Sentimientos



En la tabla 8 y figura 6 se mostraron los niveles de expresión de los propios sentimientos en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 16% de los servidores consideraron que existía un mal nivel de expresión de los propios sentimientos, en contraste con el 68% que consideró que existía un nivel regular, y el 16% que señaló que existía un buen nivel de expresión de los propios sentimientos. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de expresión de los propios sentimientos en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

Tabla 9

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles del Trabajo como Reto

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	16.0
Regular	38	76.0
Bueno	4	8.0
Total	50	100.0

Figura 7

Gráfica de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Trabajo como Reto



En la tabla 9 y figura 7 se mostraron los niveles del trabajo como reto en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 16% de los servidores consideraron que existía un mal nivel del trabajo como reto, en contraste con el 76% que consideró que existía un nivel regular, y el 8% que señaló que existía un buen nivel del trabajo como reto. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel del trabajo como reto en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

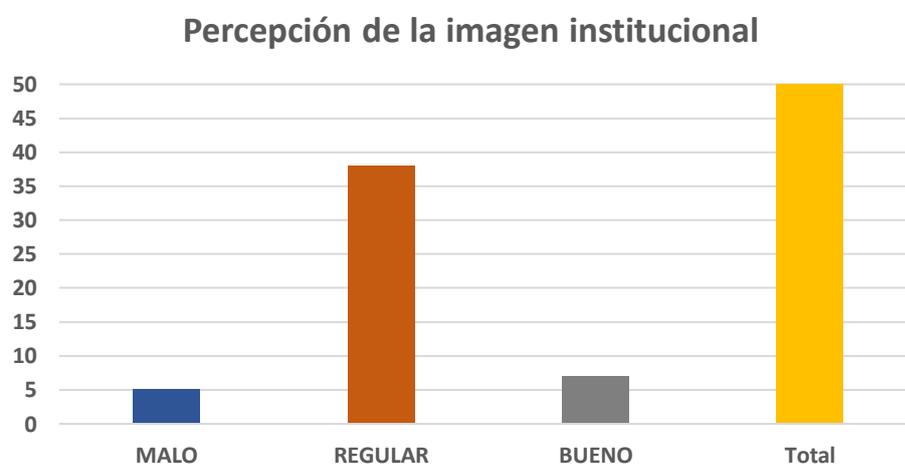
Tabla 10

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los de Percepción de la Imagen Institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	10.0
Regular	38	76.0
Bueno	7	14.0
Total	50	100.0

Figura 8

Gráfico de Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Percepción de la Imagen Institucional



En la tabla 10 y figura 8 se mostraron los niveles de percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 10% de los servidores consideraron que existía una mala percepción de la imagen institucional, en contraste con el 76%

que consideró que existía un nivel regular, y el 14% que señaló que existía un buen nivel de percepción de la imagen institucional. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de percepción de la imagen institucional en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

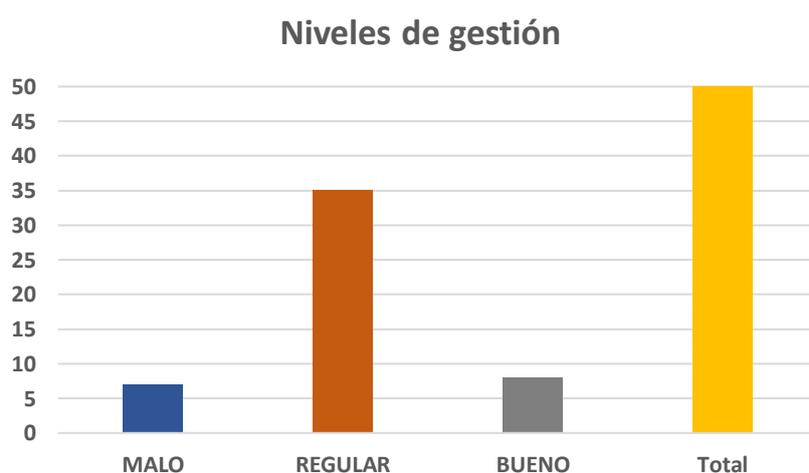
Tabla 11

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles Gestión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	7	14.0
REGULAR	35	70.0
BUENO	8	16.0
Total	50	100.0

Figura 9

Gráfica Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Gestión



En la tabla 11 y figura 9 se mostraron los niveles de percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba,

Departamento de San Martín. Se observó que el 10% de los servidores consideraron que existía una mala percepción de la imagen institucional, en contraste con el 76% que consideró que existía un nivel regular, y el 14% que señaló que existía un buen nivel de percepción de la imagen institucional. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de percepción de la imagen institucional en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

En la misma tabla se mostraron los niveles de gestión en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo. Se observó que el 14% de los servidores consideraron que existía un mal nivel de gestión, mientras que el 70% consideró que existía un nivel regular, y el 16% señaló que existía un buen nivel de gestión. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de gestión en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

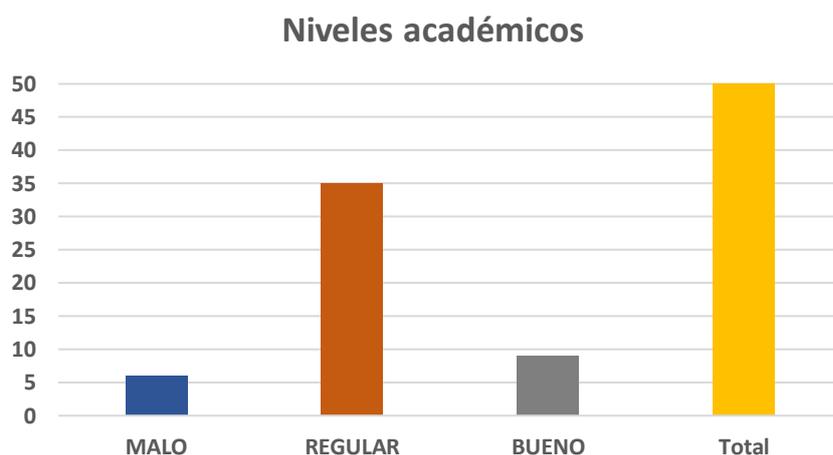
Tabla 12

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles Académicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MALO	6	12.0
REGULAR	35	70.0
BUENO	9	18.0
Total	50	100.0

Figura 10

Gráfica de los Niveles Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles Académicos



En la tabla 12 y figura 10 se mostraron los niveles de gestión en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín. Se observó que el 14% de los servidores consideraron que existía un mal nivel de gestión, mientras que el 70% consideró que existía un nivel regular, y el 16% señaló que existía un buen nivel de gestión. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de gestión en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

Asimismo, en la tabla 12 se mostraron los niveles académicos en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo. Se observó que el 12% de los servidores consideraron que existía un nivel académico malo, mientras que el 70% consideró que existía un nivel académico regular, y el 18% señaló que existía un nivel académico bueno. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un

adecuado nivel académico en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

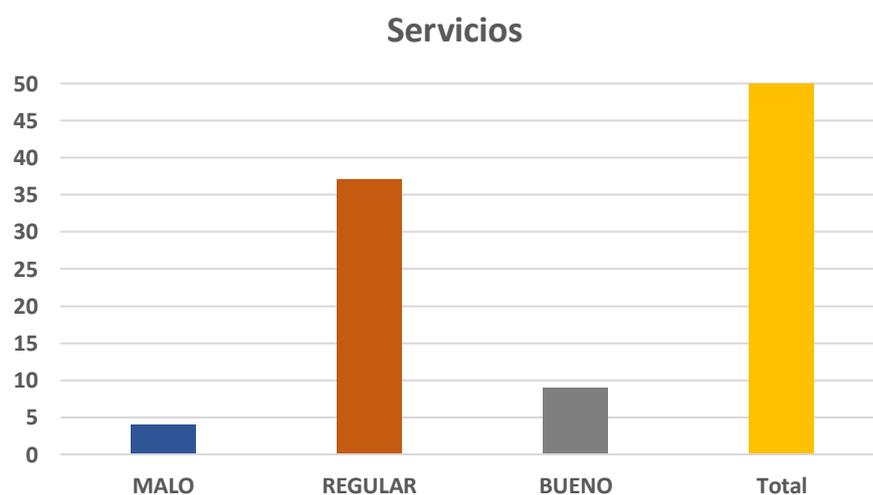
Tabla 13

Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	8.0
Regular	37	74.0
Bueno	9	18.0
Total	50	100.0

Figura 11

Gráfica de los Niveles Distribución de Frecuencias y Porcentajes de los Niveles de Servicios



En la tabla 13 y figura 11 se mostraron los niveles de gestión en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo, del distrito de Moyobamba, Departamento de San

Martín. Se observó que el 14% de los servidores consideraron que existía un mal nivel de gestión, mientras que el 70% consideró que existía un nivel regular, y el 16% señaló que existía un buen nivel de gestión. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de gestión en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

Asimismo, en la tabla 13 se mostraron los niveles de servicios académicos en la I.E. N° 00918 Paraíso del Alto Mayo. Se observó que el 8% de los servidores consideraron que existía un mal nivel de servicios, mientras que el 74% consideró que existía un nivel regular, y el 18% señaló que existía un buen nivel de servicios. Estos resultados revelaron que la mayoría del personal consideraba que existía un adecuado nivel de servicios en el desarrollo de las funciones en la mencionada institución educativa.

Resultados Descriptivos

Definiciones:

H_0 : Hipótesis nula

H_1 : Hipótesis alterna

N: Número de encuestados

p: valor de probabilidad

Rho: correlación de Spearman

Considerandos:

Nivel de confianza = 95%

Nivel de significancia= 5%

Condicional:

Si $p < 0.05$, entonces se procede a rechaza H_0

Si $p > 0.05$, entonces se procede a rechaza H_1

Hipótesis General

H_0 : No Existe relación significativa entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 5%

Nivel de confianza = 95%

P-valor = 0.005 Existe relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional (se rechaza la hipótesis nula).

Coefficiente RHO = 0.394 Moderada directa.

Regla de decisión: Si p-valor < 0.05 entonces se rechaza H_0 .

Tabla 14*Data Cruzada entre el Clima Organizacional y la Percepción de la Imagen**Institucional*

		Clima organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	3 6.0%	2 4.0%	0 0.0%	5 10.0%
	Regular	3 6.0%	30 60.0%	5 10.0%	38 76.0%
	Bueno	0 0.0%	5 10.0%	2 4.0%	7 14.0%
Total		6 12.0%	37 74.0%	7 14.0%	50 100.0%

En la tabla 14 se observó que, del total de la muestra consultada (50), una parte de los servidores de la I.E. consideró que existía un buen clima organizacional (14.0%), lo que se corroboró con un igual porcentaje (14.0%) de servidores que afirmaron que existía una buena percepción de la imagen institucional. Asimismo, la mayoría señaló que existía un clima organizacional regular (74.0%), y, por ende, un adecuado nivel de percepción de la imagen institucional (76.0%). Sin embargo, un reducido grupo de servidores consideró que existía un mal clima organizacional (12.0%) y, por lo tanto, una mala percepción de la imagen institucional (10.0%), lo cual fue mínimo respecto a la tendencia general señalada. Finalmente, del cuadro se desprende que en la I.E. existía una regular y adecuada correspondencia entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la Percepción de la Imagen Institucional

			Clima organizacional
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	Coefficiente de correlación	,394**
		p-valor	0.005
		N	50

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

Se observó en la tabla 15 una correlación positiva ($\rho = 0.394$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0); es decir, existe relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1:

H_0 : No existe relación significativa entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p-valor < 0.05 entonces se rechaza H_0 .

Tabla 16

Data Cruzada del Apoyo del Superior y la Percepción de la Imagen Institucional

		Cod1: apoyo del superior			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	5 100.0%
	Regular	6 15.8%	29 76.3%	3 7.9%	38 100.0%
	Bueno	0 0.0%	4 57.1%	3 42.9%	7 100.0%
Total		8 16.0%	36 72.0%	6 12.0%	50 100.0%

Se observó en la tabla 16 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existió un buen y regular apoyo del superior, sin presencia de opiniones desfavorables, más bien una buena y regular consideración del 42.9% y 57.1%, respectivamente. Asimismo, se constató que un grupo significativo de servidores consideró que el apoyo del superior fue regular, lo cual se correlacionó con una percepción de la imagen institucional del 76.3%; mientras que el 15.8% y el 7.9% consideraron que fue malo y bueno, respectivamente. Sin embargo, un reducido grupo de servidores consideró que existió un mal apoyo del superior, representando el 40.0% en relación a la percepción de la imagen institucional, y en ese mismo grupo, el 60% consideró que fue regular, sin presencia de percepciones favorables (0.0%) en cuanto al apoyo del superior. Finalmente, del cuadro se desprendió que en la I.E.

existió una regular y adecuada correspondencia entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional, lo cual permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 17

Correlación entre el Apoyo del superior y la Percepción de la Imagen Institucional

			Apoyo del superior
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	Coeficiente de correlación	,394**
		p-valor	0.005
		N	50

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

Se observó en la tabla 17 una correlación positiva ($\rho = 0.394$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.005 < 0.05$) entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0); es decir, existe una relación entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Especifica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p-valor < 0.05 entonces se rechaza H_0 .

Tabla 18

Data Cruzada de la Claridad del Rol y la Percepción de la Imagen Institucional

		Cod2: claridad del rol			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	5 100.0%
	Regular	7 18.4%	29 76.3%	2 5.3%	38 100.0%
	Bueno	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7 100.0%
Total		10 20.0%	36 72.0%	4 8.0%	50 100.0%

Se observó en la tabla 18 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular claridad del rol, sin que se registrara ninguna opinión desfavorable (0.0%); en cambio, se reportó una buena y regular claridad del rol del 28.6% y 71.4%, respectivamente. Asimismo, un importante grupo de servidores consideró que la claridad del rol es regular, lo que corresponde a una percepción de la imagen institucional del 76.3%, mientras que el 18.4% y el 5.3% consideraron que es mala y buena, respectivamente. Sin embargo, un reducido grupo de servidores consideró que existe una mala claridad del rol, que en relación a la percepción de la

imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin que se registrara ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la claridad del rol. Finalmente, del cuadro se desprendió que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 19

Correlación entre la Claridad del Rol y la Percepción de la Imagen Institucional

		Claridad del rol	
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	Coefficiente de correlación	,414**
		p-valor	0.003
		N	50

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

Se observó en la tabla 19 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular claridad del rol, sin que se registrara ninguna opinión desfavorable (0.0%); en cambio, se reportó una buena y regular claridad del rol del 28.6% y 71.4%, respectivamente. Asimismo, un importante grupo de servidores consideró que la claridad del rol es regular, lo que correspondió a una percepción de la imagen institucional del 76.3%, mientras que el 18.4% y el 5.3% consideraron que es mala y buena, respectivamente. Sin embargo, un reducido grupo de servidores consideró que existe una mala claridad del rol, que en relación a la percepción de la imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin que se registrara ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la claridad del rol. Finalmente, del cuadro se desprendió que en la I.E. existió una regular

y adecuada correspondencia entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, una correlación positiva ($\rho = 0.414$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.003 < 0.05$) entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0); es decir, existe una relación entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Especifica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ entonces se rechaza H_0 .

Tabla 20*Data Cruzada de la Contribución Personal y la Percepción de la Imagen Institucional*

		Cod3: contribución personal			total
		Malo	Regular	Bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	5 100.0%
	Regular	6 15.8%	30 78.9%	2 5.3%	38 100.0%
	Bueno	0 0.0%	6 85.7%	1 14.3%	7 100.0%
Total		9 18.0%	38 76.0%	3 6.0%	50 100.0%

Se observó en la tabla 20 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular contribución personal, sin registrar ninguna presencia de mala contribución personal; en cambio, respecto a la percepción de la imagen institucional, se reportó una buena y regular contribución del 85.7% y 14.3%, respectivamente. Asimismo, un importante grupo de servidores consideró que la contribución personal es regular, lo que corresponde a una percepción de la imagen institucional del 78.9%, mientras que el 15.8% y el 5.3% consideraron que es mala y buena, respectivamente. Sin embargo, un reducido grupo de servidores consideró que existe una mala contribución personal, que en relación a la percepción de la imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin registrar ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la contribución personal. Finalmente, del cuadro se desprende que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la contribución personal y la percepción de

la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 21

Correlación entre la Contribución Personal y la Percepción de la Imagen Institucional

		Contribución personal	
		Coefficiente de correlación	,367**
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	p-valor	0.009
		N	50

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

En la tabla 21 se observó que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existía una buena y regular contribución personal, sin ninguna presencia de mala contribución. Respecto a la percepción de la imagen institucional, esta fue buena y regular, alcanzando el 85.7% y el 14.3%, respectivamente. Asimismo, se evidenció que un grupo importante de servidores consideró que la contribución personal era regular, lo que se relacionó con la percepción de la imagen institucional en un 78.9%, mientras que el 15.8% y el 5.3% la consideraron mala y buena, respectivamente. Sin embargo, se identificó un reducido grupo de servidores que consideró que existía una mala contribución personal, representando esto el 60.0% en relación con la percepción de la imagen institucional. Dentro de ese grupo, el 40% la consideró regular, sin presencia de una percepción favorable (0.0%) en relación a la contribución personal. Finalmente, del cuadro se desprende que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la contribución personal y la percepción de la

imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, se encontró una correlación positiva ($\rho = 0.367$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.009 < 0.05$) entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0), indicando que existe una relación entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Especifica 4

H_0 : No existe relación significativa entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ entonces se rechaza H_0 .

Tabla 22*Data Cruzada entre la Contribución y la Percepción de la imagen Institucional*

		cod4: reconocimiento			total
		Malo	Regular	Bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	5 100.0%
	Regular	5 13.2%	28 73.7%	5 13.2%	38 100.0%
	Bueno	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%	7 100.0%
Total		9 18.0%	33 66.0%	8 16.0%	50 100.0%

Se observó en la tabla 22 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe un nivel equilibrado de reconocimiento, alcanzando ambos el 42.9% (bueno y regular), mientras que un reducido grupo, del orden del 14.3%, señaló que existe un mal reconocimiento. Asimismo, un importante grupo de servidores consideró que el reconocimiento es regular, lo que corresponde a una percepción de la imagen institucional del 73.7%, mientras que el 13.2% coincidió en considerar que es malo y bueno, respectivamente. Sin embargo, existió un reducido grupo de servidores que consideró que existe un mal reconocimiento, que en relación a la percepción de la imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin registrar ninguna percepción favorable (0.0%) en relación al reconocimiento. Finalmente, del cuadro se desprendió que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 23*Correlación entre el Reconocimiento y la Percepción de la Imagen Institucional*

		Reconocimiento	
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	Coeficiente de correlación	,351*
		p-valor	0.012
		N	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observó en la tabla 23 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular contribución personal, sin registrar ninguna presencia de mala contribución personal; en cambio, respecto a la percepción de la imagen institucional, esta fue buena y regular, alcanzando el 85.7% y el 14.3%, respectivamente. Asimismo, un importante grupo de servidores consideró que la contribución personal es regular, lo que se relacionó con una percepción de la imagen institucional del 78.9%, mientras que el 15.8% y el 5.3% la consideraron mala y buena, respectivamente. Sin embargo, existió un reducido grupo de servidores que consideró que existe una mala contribución personal, que, en relación a la percepción de la imagen institucional, representó el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin registrar ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la contribución personal. Finalmente, del cuadro se desprendió que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, en la tabla 23 una correlación positiva ($\rho = 0.351$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.012 < 0.05$) entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0); es decir, existe una relación entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ entonces se rechaza H_0 .

Tabla 24

Data Cruzada de la Expresión de los Propios Sentimientos y la Percepción de la Imagen Institucional

		Cod5: expresión de los propios sentimientos			Total
		Malo	Regular	bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	5 100.0%
	Regular	5 13.2%	27 71.1%	6 15.8%	38 100.0%
	Bueno	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7 100.0%
Total		8 16.0%	34 68.0%	8 16.0%	50 100.0%

Se observó en la tabla 24 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular expresión de los propios sentimientos, sin registrar presencia de expresión negativa; en cambio, se presentó una presencia buena y regular del orden del 28.6% y 71.4%, respectivamente. Asimismo, se constató que un importante grupo de servidores consideró que la expresión de los propios sentimientos es regular, correspondiéndole en relación a la percepción de la imagen institucional el 71.1%, mientras que el 13.2% y el 15.8% la consideraron mala y buena, respectivamente. Sin embargo, existió un reducido grupo de servidores que consideró que existe una mala expresión de los propios sentimientos, que respecto a la percepción de la imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin registrar ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la expresión de los propios sentimientos. Finalmente, del cuadro se desprende que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la

expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 25

Correlación entre la expresión de los Propios Sentimiento y la Percepción de la Imagen Institucional

			Expresión de los propios sentimientos
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	Coefficiente de correlación	,359*
		p-valor	0.010
		N	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 25 se observó que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existía una buena y regular contribución personal, sin ninguna presencia de mala contribución. En cuanto a la percepción de la imagen institucional, esta fue buena y regular, alcanzando el 85.7% y el 14.3%, respectivamente. Asimismo, se evidenció que un grupo importante de servidores consideró que la contribución personal era regular, lo que se relacionó con la percepción de la imagen institucional en un 78.9%, mientras que el 15.8% y el 5.3% la consideraron mala y buena, respectivamente. Sin embargo, se identificó un reducido grupo de servidores que consideró que existía una mala contribución personal, lo que, en relación con la percepción de la imagen institucional, representó el 60.0%. Dentro de ese grupo, el 40% la consideró regular, sin presencia de una percepción favorable (0.0%) en relación a la contribución personal. Finalmente, del cuadro se desprende que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la contribución personal y la percepción de la

imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, se encontró una correlación positiva ($\rho = 0.359$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.010 < 0.05$) entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0), indicando que existió una relación entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Hipótesis Especifica 6

H_0 : No existe relación significativa entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

Nivel de significancia = 0.05. Regla de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 26*Datos Cruzada del Trabajo como reto y la Percepción de la Imagen Institucional*

		cod6: trabajo como reto			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Percepción de la imagen institucional	Malo	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	5 100.0%
	Regular	5 13.2%	31 81.6%	2 5.3%	38 100.0%
	Bueno	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7 100.0%
Total		8 16.0%	38 76.0%	4 8.0%	50 100.0%

Se observó en la tabla 26 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular expresión del trabajo como reto, sin registrar presencia de expresión negativa; en cambio, se presentó una presencia buena y regular del orden del 28.6% y 71.4%, respectivamente. Asimismo, se constató que un importante grupo de servidores consideró que el trabajo como reto es regular, correspondiéndole en relación a la percepción de la imagen institucional el 81.6%, mientras que el 13.2% y el 5.3% lo consideraron malo y bueno, respectivamente. Sin embargo, existió un reducido grupo de servidores que consideró que existe una mala expresión del trabajo como reto, que respecto a la percepción de la imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% consideró que es regular, sin registrar ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la expresión del trabajo como reto. Finalmente, del cuadro se desprendió que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional,

lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 27

Correlación entre el trabajo como Reto y la Percepción de la Imagen Institucional

		Trabajo como reto	
Rho de Spearman	Percepción de la imagen institucional	Coefficiente de correlación	,436**
		p-valor	0.002
		N	50

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

Se observó en la tabla 27 que una parte de los servidores de la I.E. consideró que existe una buena y regular contribución personal, sin registrar ninguna presencia de mala contribución personal; en cambio, respecto a la percepción de la imagen institucional, se identificó una buena y regular del orden del 85.7% y 14.3%, respectivamente. Asimismo, se constató que un importante grupo de servidores consideró que la contribución personal es regular, correspondiéndole en relación a la percepción de la imagen institucional el 78.9%, mientras que el 15.8% y el 5.3% la consideraron mala y buena, respectivamente. Sin embargo, existió un reducido grupo de servidores que consideró que existe una mala contribución personal, que respecto a la percepción de la imagen institucional representa el 60.0%; en ese mismo grupo, el 40% la consideró regular, sin registrar ninguna percepción favorable (0.0%) en relación a la contribución personal. Finalmente, del cuadro se desprende que en la I.E. existió una regular y adecuada correspondencia entre la contribución personal y

la percepción de la imagen institucional, lo que permitió el normal desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, se observó una correlación positiva ($\rho = 0.436$) y significativa ($p\text{-valor} = 0.002 < 0.05$) entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0); es decir, existió relación entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Desde los hallazgos en el estudio, al determinarse la relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020, se encontró que, en el marco de un nivel de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%, al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, se obtuvo una significancia bilateral expresada en un p-valor de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.394. Por lo tanto, considerando la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y el resultado obtenido, se entendió que existía una relación moderada entre las dos variables. Esto indica que la existencia de un adecuado clima organizacional es un factor fundamental para una adecuada impresión de la imagen institucional por parte de los integrantes de la institución educativa. Frente a lo mencionado, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, donde se indicó que entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional existía relación. Estos resultados fueron corroborados por Misari (2017), quien, al investigar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Diseño en Lima, obtuvo resultados similares, llegando a la conclusión de que existía una relación significativa y moderada entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los estudiantes, lo que generó un

impacto positivo en el nivel de identificación con la institución y una mejor predisposición para alcanzar los objetivos y metas institucionales. De acuerdo a ese orden de ideas, se confirmó que mientras mejor fuera el clima organizacional en la institución educativa, se obtendría una significativa mejora en la percepción de la imagen institucional, repercutiendo favorablemente en el logro de los objetivos, metas institucionales y en la calidad del servicio educativo.

De acuerdo a los resultados de la investigación, al determinarse la relación entre la dimensión apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020, se mantuvo el mismo marco de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%. Al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, se obtuvo una significancia bilateral (p-valor) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.394; por lo tanto, considerando la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y el resultado obtenido, se indicó que existía una relación moderada entre la variable de estudio. Esto significó que el decidido rol de liderazgo, acompañamiento y apoyo constante ejercido a nivel directivo sobre el personal de la institución educativa es un factor importante en el manejo y conservación del clima organizacional, lo que a su vez repercute en la notable mejora de la percepción del personal de la imagen institucional. Ante lo indicado, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, donde se indicó que existía relación moderada entre la dimensión apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional. Estos resultados fueron corroborados por Bravo (2019), quien, al investigar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en una institución educativa de Villa María del Triunfo, obtuvo resultados similares, concluyendo que existía una relación significativa y moderada entre dichas

variables, destacando que, a mejor clima laboral, más alta sería la percepción de la imagen institucional por parte de los encuestados. Consecuentemente, se consideró que la dimensión apoyo del superior es un aspecto vital en el fortalecimiento de la confianza hacia los colaboradores y contribuye a la mejora de la percepción de la imagen institucional. Se concluyó que cuanto mayor fuera el apoyo del superior hacia sus colaboradores, mejor sería el clima organizacional, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional, permitiendo no solo el logro de los objetivos y metas institucionales, sino también la calidad del servicio educativo.

De igual manera, al estudiar la relación de la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020, manteniéndose el mismo nivel de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%, al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se obtuvo una significancia bilateral (p -valor) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.414. Por lo tanto, considerando la regla de decisión p -valor < 0.05 y el resultado obtenido, se evidenció la existencia de una relación moderada entre la dimensión claridad del rol y la percepción de la imagen. Esto significa que el conocimiento y manejo de las diversas funciones, roles y responsabilidades del personal en relación a los objetivos institucionales son vitales no solo para el adecuado desarrollo de sus actividades funcionales, sino también para favorecer el desarrollo de la organización, mejorando significativamente la percepción de la imagen institucional en la entidad educativa. Ante lo mencionado, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, donde se refirió que existía relación entre la dimensión claridad del rol y la percepción de la imagen institucional. Estos resultados fueron corroborados por Carrión (2016), quien al investigar la relación entre el clima laboral y la percepción de

la imagen institucional en docentes de instituciones educativas del nivel inicial en Paucarpata-Arequipa, obtuvo un nivel de correlación de 0.715 entre la dimensión involucramiento laboral, resultados similares a los nuestros, llegando a la conclusión de que existía una relación significativa alta, probándose que el alto nivel de involucramiento del trabajador en sus funciones dependía mucho del nivel de empoderamiento y claridad de sus responsabilidades, lo que a su vez coadyuvaba al logro de los objetivos y con ello a la mejora de la percepción de la imagen institucional.

Por otro lado, al analizarse la relación entre la dimensión contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020, manteniéndose el marco de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%, al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se obtuvo una significancia bilateral (p-valor) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.367; por lo tanto, considerando la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y el resultado obtenido, se evidenció que existía un vínculo moderado entre la dimensión contribución personal y la percepción de la imagen institucional. Esto significó que los docentes de la I.E. en estudio, al tomar conocimiento y ser conscientes de que su dedicación y esfuerzo en el desempeño de sus funciones contribuían a la mejora de resultados y logro de objetivos institucionales, sentían mayor motivación y compromiso, lo que repercutió notablemente en la mejora de la percepción de la imagen institucional del plantel, reflejada en el reconocimiento de los usuarios tanto internos como externos. Frente a lo mencionado, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, donde se refirió que existía un vínculo entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional. Estos resultados fueron corroborados por Sotelo & Figueroa (2017), quien al investigar la relación entre el

clima organizacional y la calidad del servicio en una institución de educación de nivel medio superior en el Estado de Durango-México, obtuvo una alta correlación significativa, llegando a la conclusión de que si existía un buen clima organizacional, entonces habría una mejor calidad en el servicio. De ello se confirmó que, siendo la contribución personal una dimensión del clima organizacional, este se relaciona e incide significativamente en la mejora de la percepción de la imagen institucional en nuestra institución educativa, materia de estudio.

De igual manera, al establecerse la relación de la dimensión reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020, manteniéndose el mismo nivel de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%, al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se obtuvo una significancia bilateral (p-valor) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.351. Por lo tanto, considerando la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y el resultado obtenido, se evidenció la existencia de relación moderada entre la dimensión reconocimiento y la percepción de la imagen institucional. Esto significó que cuando el servidor siente o es objeto de estímulo o reconocimiento por la labor que efectúa en beneficio de la entidad, se obtiene un mayor esfuerzo y compromiso en el desarrollo de sus funciones, lo que incide positivamente en la mejora de la percepción de la imagen institucional tanto del usuario interno como externo. Ante lo mencionado, se descartó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alterna, por lo que se reitera la existencia de relación entre dicha dimensión y la variable 2 de nuestro estudio. Estos resultados fueron corroborados por Zans (2017), quien al investigar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa,

UNAN – Managua en el período 2016, llegó a la conclusión de que el clima organizacional es de optimismo en mayor medida e incide positivamente en el desempeño laboral, más aún si el servidor es reconocido por el esfuerzo y nivel de compromiso con la entidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades establecidas. En tal sentido, se confirmó que mientras mayor fuera el reconocimiento que reciba el servidor de sus superiores o directivos de la entidad, mayor sería el nivel de compromiso y responsabilidad en la entidad, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional en la entidad educativa materia de nuestro estudio.

En ese mismo orden, al analizarse la relación de la dimensión expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020, manteniéndose el marco de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%, al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se obtuvo una significancia bilateral (p-valor) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.359; por lo tanto, considerando la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y el resultado obtenido, se evidenció la existencia de relación moderada entre la dimensión expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional. Esto significó que cuando el servidor goza de mayor libertad para ejercer su derecho a una comunicación asertiva y abierta sin restricción alguna en el desarrollo de su labor en beneficio de la entidad, se obtiene un mayor esfuerzo y compromiso en el desarrollo de sus funciones, lo cual repercute positivamente en la mejora de la percepción de la imagen institucional tanto del usuario interno como externo. Por lo sustentado, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, donde se reitera la existencia de relación entre dicha dimensión y la variable

2 de nuestro estudio. Estos resultados fueron corroborados por Velásquez (2022), quien al investigar la relación del clima laboral y el desempeño de los docentes en la I.E. San Miguel de Piura, de la ciudad de Piura en el año 2019, llegó a la conclusión de que el clima laboral se relaciona e influye significativamente en el desempeño docente, al determinarse un coeficiente Rho Spearman para el clima laboral de 1.000 y para el desempeño docente de 0.751, siendo correlaciones significativas positivas perfectas y positivas altas respectivamente. En tal sentido, se confirmó que, mientras mayor fuera la libertad que tenía el servidor para expresar sus propios sentimientos en la entidad, mayor sería el nivel de compromiso e identificación con la entidad, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional en la institución educativa materia de nuestro estudio.

Finalmente, al evaluarse la relación de la dimensión el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020, manteniéndose el mismo nivel de significancia del 0.05 (5%) y un nivel de confianza del 95%, al aplicarse la prueba no paramétrica del Rho de Spearman se obtuvo una significancia bilateral (p-valor) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.436; por lo tanto, considerando la regla de decisión $p\text{-valor} < 0.05$ y el resultado obtenido, se evidenció la existencia de relación moderada entre la dimensión el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional. Esto significó que cuando el servidor asumió conscientemente el reto de laborar con entrega, innovación y compromiso, se aportaron contribuciones significativas en beneficio de la entidad, lo que repercutió positivamente en la mejora de la percepción de la imagen institucional tanto del usuario interno como externo. Por lo sustentado, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, donde se reitera la

existencia de relación entre dicha dimensión y la variable 2 de nuestro estudio. Estos resultados fueron corroborados por López (2019), quien al investigar la relación del clima organizacional y su relación con la atención al usuario interno y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Castilla-Arequipa 2018, llegó a la conclusión de que el clima organizacional se relaciona e influye significativamente con la atención al usuario interno y la imagen institucional. En tal sentido, se confirmó que, mientras mayor fuera el empoderamiento del trabajo como reto del servidor, mayor sería su productividad e innovación en beneficio de la entidad, lo que repercutió favorablemente en la percepción de la imagen institucional en la institución educativa materia de nuestro estudio.

CONCLUSIONES

Existe relación positiva y moderada ($\rho=0.394$) entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional, confirmándose que mientras mejor sea el Clima Organizacional en la institución educativa se obtendrá una significativa mejora en la percepción de la Imagen Institucional, repercutiendo favorablemente no solo en el logro de los objetivos y metas institucionales, sino también en el servicio y calidad de los aprendizajes.

De los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva y moderada ($\rho=0.394$) entre la dimensión Apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional, estableciéndose que cuando mayor sea el apoyo del superior hacia sus colaboradores mejor será el clima organizacional, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional al interior de la institución educativa.

Queda establecido que existe relación positiva y moderada ($\rho=0.414$) entre la dimensión Claridad del rol y la percepción de la imagen institucional, probándose que el alto nivel de involucramiento del trabajador en sus funciones depende mucho del nivel de empoderamiento y claridad de sus responsabilidades, lo que a su vez

coadyuva al logro de los objetivos y con ello la mejora de la percepción de la imagen institucional.

Queda establecido que existe relación positiva y moderada ($\rho=0.367$) entre la dimensión Contribución personal y la percepción de la imagen institucional, se confirma que siendo la contribución personal una dimensión del clima organizacional, este se relaciona e incide significativamente en la mejora de la percepción del clima organizacional en nuestra institución educativa, materia de estudio.

Existe relación positiva y moderada ($\rho=0.351$) entre la dimensión Reconocimiento y la percepción de la imagen institucional, probándose que mientras mayor sea el reconocimiento que reciba el servidor de sus superiores o directivos de la entidad mayor será el nivel de compromiso y responsabilidad en la entidad, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional en la institución educativa materia de nuestro estudio.

Existe relación positiva y moderada ($\rho=0.359$) entre la dimensión Expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional, se confirma que cuando mientras mayor sea la libertad que tiene el servidor para expresar sus propios sentimientos en la entidad mayor será el nivel de compromiso e identificación con la entidad, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional en la institución educativa materia de nuestro estudio.

Existe relación positiva y moderada ($\rho=0.436$) entre la dimensión el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional, se confirma que cuando mientras mayor sea la libertad que tiene el servidor para expresar sus propios

sentimientos en la entidad mayor será el nivel de compromiso e identificación con la entidad, repercutiendo favorablemente en la percepción de la imagen institucional en la institución educativa coadyuvando al logro de los objetivos y metas de la I.E. objeto de nuestro investigación.

RECOMENDACIONES

La institución educativa debe de formular y ejecutar de manera consensuada un plan de fortalecimiento del clima organizacional y relaciones humanas, que contemple una serie de actividades de recreación, deporte e integración que permita fortalecer y mejorar las relaciones humanas entre el personal, teniendo claro cuáles son las normas internas, objetivos, metas y valores institucionales que persigue la entidad, ello permitirá mejorar la percepción de la imagen institucional, tanto a nivel interno como externo.

Los directivos de la I.E. deben de ejecutar acciones permanentes de acompañamiento y monitoreo hacia el personal docente y administrativo de la I.E. con el propósito no sólo de verificar los resultados de las acciones encomendadas de acuerdo a la función, sino fundamentalmente, de brindar asistencia y apoyo in situ, que permita al personal sentir el liderazgo y respaldo de la autoridad a sus acciones, lo cual le permitirá empoderarse de mayor confianza y desarrollar mayor compromiso en el desempeño de sus funciones.

Formular y ejecutar un programa de capacitación a nivel institucional relacionado a aspectos estratégicos, organizacionales, funcionales y operativos que permita fortalecer las capacidades del personal y elevar el nivel conciencia y decisión

respecto a las roles, funciones y nivel de aporte de su trabajo al logro de los objetivos y metas institucionales.

Implementar a nivel institucional un mecanismo operativo que permita medir el nivel de contribución en el trabajo del personal, para en base a ello, se pueda promover una sana competencia en el marco de una mejor productividad en beneficio de la institución.

Formular y ejecutar a nivel institucional un programa de reconocimiento y estímulo por labor destacada que permita valorar el esfuerzo y compromiso del servidor por su contribución a la mejora de la imagen institucional y calidad del servicio, comprometiendo para ello a los aliados estratégicos de la institución a nivel de la comunidad, empresa y personalidades identificadas con la causa educativa.

Consensuar a nivel de la entidad la necesidad de implementar de manera directas o mediante canales digitales o redes sociales espacios de participación libre donde el personal pueda comunicarse e interactuar y expresar sus sentimientos sobre diversas situaciones propias de la vivencia y actividad institucional. Estos espacios permitirán que el personal libere tensiones, preocupaciones y sentimientos diversos, para un mejor equilibrio y adecuado desempeño en el desarrollo de sus funciones.

Desarrollar charlas permanentes de sensibilización al personal (coaching--) orientados a estimular y mantener vivo el espíritu de desarrollo personal y fortaleza actitudinal que les permita empoderarse y plantearse nuevos retos como una constante en su accionar laboral, lo cual permitirá elevar, además de la

productividad, la generación de innovaciones mayor compromiso con los objetivos y metas de la institución.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adell, J. (2006). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *Edutec, Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (7), a007. <https://doi.org/10.21556/edutec.1997.7.570>
- Barrientos, A. (2019). *Competencias digitales y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa pública en el distrito de Villa el Salvador, 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41380>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación
- Boris, M. (2009). Competencia digital, competencia metodológica. [Power Point] <https://es.slideshare.net/Musicarraona/boris-mir-competencia-digital-competencia-metodolgica-cuimpb-2009>
- Bravo Herrera, R.I. (2019). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en una institución de Villa María del Triunfo*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11575>
- Abarca, Y., Barreto, U., Barreto, O., & Díaz, J. L. (2022). Fidelización y retención de clientes en una empresa líder de telecomunicaciones en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 729-743. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.22>

- Cabero, A. (1998). *Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: aportaciones a la enseñanza*. en: Cabero, J. (Ed.): *Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación*. Síntesis.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). MCGRAW-HILL/ÍTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Delors, J. (1996). “*Los cuatro pilares de la educación*” en *La educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI. Santillana/UNESCO.
- Escamilla, A. (2008). *Las Competencias Básicas. Claves y Propuestas para su desarrollo en los Centros*. Gráo.
- Ferrari, A. (2012). *Digital competence in practice: An analysis of frameworks*. European commission, Joint Research Centre (JRC).
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC68116>
- Gaitán, M. (2020). *Análisis del desarrollo de las competencias digitales en la formación docente de los maestros de la Facultad de Ciencias Económicas, para un mejor desempeño en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje con sus estudiantes, en la Universidad Católica “Redemptoris Mater” (UNICA), durante el segundo semestre del año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Americana].

García, S. E., Parra, M. A., & Márceles, V. S. (2017). Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos. *Revista Espacios*, 38(32).

García, I. (2006). *La formación del clima Psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Granada]. <https://essantabarbara.files.wordpress.com/2010/02/tesis-la-formacion-delclima-psic>

García, J.E., Duran, S.E., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38 (52), 16 – 29.

Gutiérrez I. (2014). Perfil del profesor universitario español en torno a las competencias en tecnologías de la información y la comunicación. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 44, 51-65.

Hartog, M. (2015). *Percepción de los docentes respecto del clima laboral en la institución educativa privada Santa Margarita-Surco-Lima*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/2285>

Hernández R., C. Fernández y M Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.). Editorial McGraw Hill.

Hopkins, D. (2007). *Every School a Great School: Realizing the Potential of System*

Leadership. Milton Keynes: Open University Press.

INTEF (2017). *Marco común de competencia digital docente. Instituto de tecnología y formación del profesorado*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

ITE (2011). *Instituto de Tecnologías Educativas Departamento de Proyectos europeos*.

http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Competencia_Digital_Europa_ITE_marzo_2011.pdf.

López, R.L. (2019). *El clima organizacional y su relación con la atención al usuario interno y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Castilla–Arequipa 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Agustín, Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8901>

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2008). *Estándares de competencia en TIC para docentes*.

Marcelo, C. (2008). *Profesión docente en Latinoamérica: Una agenda pendiente y cuatro retos emergentes*. Tarea Asociación de Publicaciones

Martínez, L. (2012). *Administración educativa*. RED TERCER MILENIO S.C.

Martínez-Chairez, G. I., Guevara-Araiza, A., & Valles-Ornelas, M. M. (2016). *El desempeño docente y la calidad educativa*. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134.

Ministerio de Educación (2014). *Marco del buen desempeño docente*.

<http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>

Ministerio de Educación (2016). *Currículo Nacional*.

<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>

Ministerio de Educación (2017). *Currículo nacional*.

Ministerio de Educación (2016). *Currículo Nacional*.

<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>

Misari, M.A. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de diseño y comunicación: 2016* [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3297>

Perlaza, M. (2019). *Influencia de las competencias digitales en el desempeño docente de una unidad educativa Cumandá-Chimborazo-Ecuador 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38248>

Pino, R (2018) *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). Editorial San Marcos.

Ponce M. Z. (2005). *El desempeño profesional pedagógico del tutor Docente en formación en la Escuela Primaria como Micro Universidad*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Matanzas]. <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/482?show=full>

Prendes, M.P. (2017). *La competencia digital: nuevos actores en los nuevos espacios de formación. Una mirada desde la Tecnología Educativa*. [Tesis de Maestría, Universidad de Murcia].10.6018/RED/56/7

- Quispe, D. (2014). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público "Juan Velasco Alvarado"*. [Tesis de Doctorado, Universidad de San Martín de Porres].
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/682>
- Rangel, A. (2015). *Competencias docentes digitales: propuesta de un perfil*. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (46), 235-248.
<http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i46.15>
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2005). *Administración*. (8ª ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Ruiz, Y. (2013). *Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad Tecnológica de Chocó*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia].<http://bdigital.unal.edu.co/46406/1/08940985.2013.pdf>
- Sotelo, J.G., & Figueroa E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad del servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-28. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Suárez, M., & Almerich, G., & Gargallo, B., & Aliaga, M. (2013). *Las competencias del profesorado en tic: estructura básica*. *Educación XX1*, 16(1),39-61.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=706/70625886003>

- Sucari, L. (2020). *Competencia digital y desempeño docente de la Institución Educativa 7066 Andrés Avelino Cáceres, Chorrillos, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41966>
- Tejada, J. (2009). Competencias docentes. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 13 (2) ,15.
- Tejada, J. (2009). Competencias docentes. Grupo CIFO. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tello, E. (2007). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 4 (2), 1-8.
- Tobón, S. (2006). *Las competencias en la educación superior. Políticas de calidad*. ECOE.
- Tourón, J., Martín, D., Asencio, N., Pradas, S., & Íñigo, V. (2018). Validación de constructo de un instrumento para medir la competencia digital docente de los profesores (CDD)/Construct validation of a questionnaire to measure teachers' digital competence (TDC). *Revista Española de Pedagogía*, 25-54.
- Vaillant, D. (2016). Algunos Marcos Referenciales en la Evaluación del Desempeño Docente. *Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa*, 1(2). <https://doi.org/10.15366/riee2008.1.2.001>

Vásquez, W. (2020). *Competencia digital y desempeño docente en una Institución Educativa Pública, Chancay, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47841>

Velásquez, J.L.E. (2022). *EL clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes de la Institución Educativa San miguel de Piura, de la ciudad de Piura en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10314>

Zans, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Nicaragua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

ANEXOS

• **Anexo 1: Matriz de consistencia**

TÍTULO DE LA TESIS:	Clima organizacional y percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Tecnologías educativas para E-learning.
AUTOR(ES):	Josué Sánchez Paz.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL		METODOLOGÍA
			Dimensiones	Indicadores	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.	Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.	Dimensión 1: Apoyo del superior. Dimensión 2: Claridad del rol. Dimensión 3: Contribución personal Dimensión 4: Reconocimiento. Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos. Dimensión 6: Trabajo como reto.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Confianza • Claridad en las tareas • Claridad en las normas • Identificación • Significancia • Calificación. • Aprecio • Contribución • Premios y becas • Sinceridad. • Alegría • Tranquilidad • Significancia • Esfuerzo 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: Descriptivo. • Diseño: No experimental y transversal. • Nivel: Correlacional. • Tipo: Aplicada. • Método: Inductivo-deductivo. • Unidad de análisis: Docentes de la I.E. Javier Pulgar Vidal, distrito de Amarilis, Huánuco. • Población: Todos los docentes de la I.E. Javier Pulgar Vidal. Total 35. • Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación. • Muestra: Tipo censal, igual que la población
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			
¿Cuál es la relación entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?	a) ¿Cuál es la relación entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?	Hi1: Existe relación significativa entre el apoyo del superior y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.			

VARIABLE 2: PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL			
Dimensiones	Indicadores	Instrumentos Variable 1 y 2	
<p>¿Cuál es relación entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p>	<p>Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>b) ¿Cuál es relación entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918</p>	<p>Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre la claridad del rol y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.</p> <p>Hi3: Existe relación significativa entre la contribución personal y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.</p> <p>Hi4: Existe relación significativa entre el reconocimiento y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.</p> <p>Hi5: Existe relación significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918</p>	<p>Dimensión 1: Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifica • Ejecuta • Evalúa <p>Dimensión 2: Nivel académico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza • Conocimiento • Investigación <p>Dimensión 3: Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Puntualidad • Desinterés <p>Cuestionario escala de Likert</p> <p>Escala de medición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre

<p>“Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p> <p>f) ¿Cuál es la relación entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020?</p>	<p>“Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.</p> <p>Hi6: Existe relación significativa entre el trabajo como reto y la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.</p>
---	---

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Operacionalización de la variable 1

Variable: Clima organizacional.

Definición conceptual: Según Chiavenato (2007) el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Apoyo del superior.	Indicador 1: Apoyo. Indicador 2: Confianza.	1. Los docentes son flexibles en relación al cumplimiento de mis objetivos 2. Los docentes apoyan mis ideas y la forma en que hago las cosas 3. Los docentes me dan la autoridad de hacer las cosas como creo. 4. Puedo confiar en que mis docentes apoyen mis decisiones en el estudio
Dimensión 2: Claridad del rol.	Indicador 1: Claridad en las tareas. Indicador 2: Claridad en las normas.	5. Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mis tareas académicas 6. La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mis tareas académicas está claramente definida 7. Conozco mis derechos y deberes como miembro de esta institución 8. Las normas de desempeño en mi aula son bien entendidas y comunicadas
Dimensión 3: Contribución personal	Indicador 1: Identificación. Indicador 2: Significancia	9. Me siento muy útil en mi Institución educativa. 10. Me siento pieza clave en mi institución educativa. 11. Mis tareas académicas bien hechas hace la diferencia 12. Las actividades académicas, deportivas, culturales que realizo son muy valioso para este Instituto
Dimensión 4: Reconocimiento.	Indicador 1: Calificación. Indicador 2: Aprecio. Indicador 3: Contribución. Indicador 4: Premios y becas.	13. La manera en que los docentes califican es adecuada. 14. Los docentes generalmente aprecian la forma en que realizo mis tareas académicas. 15. La institución educativa reconoce el significado de la contribución que hago. 16. Son suficientes los premios y las becas en esta institución.
Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos.	Indicador 1: Sinceridad. Indicador 2: Alegria. Indicador 3: Tranquilidad	17. Los sentimientos que expreso a través de mis tareas académicas son verdaderos. 18. Me siento libre para ser yo mismo en esta Institución educativa. 19. Hay partes de mi que no puedo expresarlas libremente. 20. No hay problema si expreso mis sentimientos en esta Institución educativa.
Dimensión 6: Trabajo como reto.	Indicador 1: Significación Indicador 2: Esfuerzo.	21. Mis tareas académicas son retadoras 22. Participar en las actividades deportivas en mi instituto es un gran reto 23. Para lograr mis objetivos de las tareas académicas, requiero de mi máximo esfuerzo. 24. Mi participación en las actividades culturales del instituto requiere de mi mayor esfuerzo

Operacionalización de la variable 2

Variable: Percepción de la imagen institucional

Definición conceptual: “La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si (Amaya, 2010)” (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional “...es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p.63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Gestión.	Indicador 1: Planifica	1. Planificación formal (Metas, planes y objetivos específicos por escrito y compartidos por los miembros) aplicada por parte de las autoridades de la institución. 2. Planificación que usa medios y estrategias para lograr las metas y objetivos de la institución educativa. 3. Planificación direccional para alcanzar el futuro deseado en la institución educativa.
	Indicador 2: Ejecuta.	4. Ejecución (Democrática) de acciones por parte de las autoridades de la institución educativa, 5. Concreción de acciones en forma profesional por parte de las autoridades de la institución educativa. 6. Ejecución de acciones para mejorar por parte de las autoridades de la institución educativa.
	Indicador 3: Evalúa.	7. Evaluación permanente por parte de las autoridades de la institución educativa. 8. Autoevaluación valorada por parte de las autoridades de la institución educativa. 9. Evaluación global de la gestión de la imagen institucional.
	Indicador 1: Enseñanza	10. Enseñanza formal (acto pedagógico): el docente transmite contenidos culturales (al estudiante) en la escuela. 11. Enseñanza de calidad (explicación y claridad) que percibo. 12. La enseñanza de la institución abre posibilidades a los estudiantes para alcanzar empleos remunerados. 13. Conocimiento actualizado por el personal docente (favorece el aprendizaje de los alumnos).
Dimensión 2: Nivel académico.	Indicador 2: Conocimiento.	14. Los conocimientos de calidad son impartidos por la institución educativa. 15. La institución brinda conocimientos y preparación especial a los estudiantes para competencias escolares. 16. Se practica la investigación como recursos didáctico (actividades, tareas, temas a profundizar en búsqueda de conocimientos) realizada por docentes.
	Indicador 3: Investigación.	17. Se realiza investigación tecnológica desarrollada por estudiantes para sus futuros intereses. 18. Investigación científica (búsqueda reflexiva y sistemática de respuesta o soluciones a problemas científicos) implementada por la institución para conocer vivencias, necesidades y solucionar problemas.
Dimensión 3: Servicios.	Indicador 1: Satisfacción.	19. Se encuentra en estado de satisfacción (estado emocional placentero o positivo) con la función de los docentes. 20. Se encuentra satisfecho con el funcionamiento de la Dirección de la institución educativa.

Indicador 2: Puntualidad.	21. Se encuentra satisfecho con el servicio de la institución educativa. 22. Se realiza con puntualidad (cumplimiento) los servicios desde la oficina al usuario. 23. El personal practica la puntualidad en la asistencia de acuerdo al horario establecido. 24. Se ejerce la puntualidad en la prestación de los servicios educativos (trámites, actividades, etc.). 25. El Servicio es amable, cortés y respetuoso.
Indicador 3: Desinterés.	26. El servicio es desinteresado (sin beneficio personal) por solucionar los problemas. 27. Existe interés de las autoridades de la institución educativa por dar buenos servicios.

Anexo 3: Instrumento De Recopilación De Datos

Nombre del Instrumento:		Cuestionario para medir el clima organizacional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.						
Autor del Instrumento:		Josué Sánchez Paz						
Definición Conceptual:		Según Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.						
Población:		Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escalas				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
Clima organizacional	D1: Apoyo del superior ..	I1: Apoyo	1. Los docentes son flexibles en relación al cumplimiento de mis objetivos					
			2. Los docentes apoyan mis ideas y la forma en que hago las cosas					
		I2: Confianza	3. Los docentes me dan la autoridad de hacer las cosas como creo.					
			4. Puedo confiar en que mis docentes apoyen mis decisiones en el estudio					
	D2: Claridad en el rol	I1: Claridad en las tareas	5. Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mis tareas académicas					
			6. La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mis tareas académicas está claramente definida					
		I2: Claridad en las normas	7. Conozco mis derechos y deberes como miembro de esta institución					
			8. Las normas de desempeño en mi aula son bien entendidas y comunicadas					
	D3: Contribución personal	I1: Identificación	9. Me siento muy útil en mi Institución educativa.					
			10. Me siento pieza clave en mi institución educativa.					
		I2: Significancia	11. Mis tareas académicas bien hechas hace la diferencia					
			12. Las actividades académicas, deportivas, culturales que realizo son muy valioso para esta Institución.					
	D4: Reconocimiento	I1: Calificación	13. La manera en que los docentes califican es adecuada.					
			14. Los docentes generalmente aprecian la forma en que realizo mis tareas académicas.					
		I3: Contribución	15. La institución educativa reconoce el significado de la contribución que hago.					
			I4: Premios y becas	16. Son suficientes los premios y las becas en esta institución.				

	D5: Expresión de los propios sentimientos	I1: Sinceridad	17. Los sentimientos que expreso a través de mis tareas académicas son verdaderos.					
			18. Me siento libre para ser yo mismo en esta Institución educativa.					
		I2: Alegría	19. Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente.					
	D6: Trabajo como reto	I3: Tranquilidad	20. No hay problema si expreso mis sentimientos en esta Institución educativa.					
			I1: Significación	21. Mis tareas académicas son retadoras				
		22. Participar en las actividades deportivas en mi institución es un gran reto.						
		I2: Esfuerzo	23. Para lograr mis objetivos de las tareas académicas, requiero de mi máximo esfuerzo.					
24. Mi participación en las actividades culturales de la institución requiere de mi mayor esfuerzo								

Nombre del Instrumento:		Cuestionario para medir la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.						
Autor del Instrumento:		Josué Sánchez Paz						
Definición Conceptual:		La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si (Amaya, 2010)” (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional “...es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p.63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).						
Población:		Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
Percepción de la imagen institucional.	D1: Gestión..	I1: Planifica	1. Existe una planificación formal (Metas, planes y objetivos específicos por escrito y compartidos por los miembros) aplicada por parte de las autoridades de la institución.					
			2. La planificación usa medios y estrategias para lograr las metas y objetivos de la institución educativa.					
			3. Existe una planificación direccional para alcanzar el futuro deseado en la institución educativa.					
		I2: Ejecuta	4. La ejecución (Democrática) de acciones parte de las autoridades de la institución educativa,					
			5. Existe concreción de acciones en forma profesional por parte de las autoridades de la institución educativa.					
			6. Existe ejecución de acciones para mejorar, por parte de las autoridades de la institución educativa.					
	I3: Evalúa	7. Se produce evaluación permanente de las actividades por parte de las autoridades de la institución educativa.						
		8. Existe Autoevaluación valorada por parte de las autoridades de la institución educativa.						
		9. Se produce una evaluación global de la gestión de la imagen institucional.						
D2: Nivel académico	I1: Enseñanza	10. En la enseñanza formal (acto pedagógico): el docente transmite contenidos culturales (al estudiante) en la escuela.						
		11. La enseñanza de calidad (explicación y claridad) se logra percibir en la I.E.						
		12. La enseñanza de la institución apertura posibilidades a los estudiantes para alcanzar empleos remunerados.						

		I2: Conocimiento	13. El conocimiento actualizado por el personal docente favorece el aprendizaje de los alumnos.					
			14. Los conocimientos de calidad son impartidos por la institución educativa.					
			15. La institución brinda conocimientos y preparación especial a los estudiantes para competencias escolares.					
		I3: Investigación	16. Se practica la investigación como recursos didáctico (actividades, tareas, temas a profundizar en búsqueda de conocimientos) realizada por docentes.					
			17. Se realiza investigación tecnológica desarrollada por estudiantes para sus futuros intereses.					
			18. La investigación científica (búsqueda reflexiva y sistemática de respuesta o soluciones a problemas científicos) es implementada por la institución educativa para conocer vivencias, necesidades y solucionar problemas.					
	D3: Servicios	I1: Satisfacción	19. Se encuentra Ud. en estado de satisfacción (estado emocional placentero o positivo) con la función de los docentes.					
			20. Se encuentra Ud. satisfecho con el funcionamiento de la Dirección de la institución educativa.					
			21. Se encuentra Ud. satisfecho con el servicio de la institución educativa.					
		I2: Puntualidad	22. Se realiza con puntualidad (cumplimiento) los servicios desde la oficina al usuario.					
			23. El personal practica la puntualidad en la asistencia de acuerdo al horario establecido.					
			24. Se ejerce la puntualidad en la prestación de los servicios educativos (trámites, actividades, etc.).					
I3: Desinterés		25. El Servicio es amable, cortés y respetuoso.						
		26. El servicio es desinteresado (sin beneficio personal) por solucionar los problemas.						
		27. Existe interés de las autoridades de la institución educativa por dar buenos servicios.						



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Mg. **Tomás Manuel Gonzales Benites**.

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis: Clima organizacional y percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020.

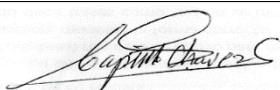
Línea de investigación: Tecnologías educativas para E-learning.

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
SANCHEZ PAZ Josué	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
CAPILLO CHAVEZ César Herminio	

Santa Anita, 23 de diciembre del 2020

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Nota.

Adaptado

de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Tomás Manuel Gonzales Benites		
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>)	Mujer (<input type="checkbox"/>)	Edad 52 (años)
Profesión:	Docente (ORCID: 0000-0002-0617-7064)		
Especialidad:	Filosofía – Investigación		
Años de experiencia:	Magister.		
Cargo que desempeña actualmente:	32 años		
Institución donde labora:	Docente de Investigación – Director Académico		
Firma:			

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N° 1
VARIABLE 1: Clima organizacional

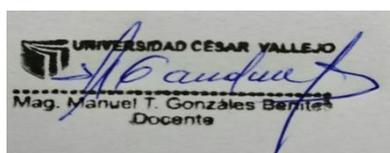
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para medir el clima organizacional en la I.E. N° 00918 “Paraiso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.					
Autor del Instrumento	Josué Sánchez Paz					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	(Vi) Clima organizacional					
Definición Conceptual:	Según Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.					
Población:	Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Apoyo del superior	1. Los docentes son flexibles en relación al cumplimiento de mis objetivos.	4	5	5	5	
	2. Los docentes apoyan mis ideas y la forma en que hago las cosas.	4	5	4	5	
	3. Los docentes me dan la autoridad de hacer las cosas como creo.	5	5	5	5	
	4. Puedo confiar en que mis docentes apoyen mis decisiones en el estudio.	4	5	5	5	
Dimensión 2: Claridad en el rol	5. Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mis tareas académicas.	5	5	5	5	
	6. La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mis tareas académicas está claramente definida.	5	4	4	5	
	7. Conozco mis derechos y deberes como miembro de esta institución.	5	5	5	5	
	8. Las normas de desempeño en mi aula son bien entendidas y comunicadas.	5	5	4	4	
Dimensión 3: Contribución personal.	9. Me siento muy útil en mi Institución educativa.	5	5	5	5	
	10. Me siento pieza clave en mi institución educativa.	5	5	5	5	
	11. Mis tareas académicas bien hechas hace la diferencia.	4	5	5	5	
	12. Las actividades académicas, deportivas, culturales que realizo son muy valioso para este Instituto.	3	4	4	4	
Dimensión 4: Reconocimiento.	13. La manera en que los docentes califican es adecuada.	5	5	4	5	
	14. Los docentes generalmente aprecian la forma en que realizo mis tareas académicas.	5	5	4	5	

	15. La institución educativa reconoce el significado de la contribución que hago.	5	5	4	5	
	16. Son suficientes los premios y las becas en esta institución.	5	5	4	5	
Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos.	17. Los sentimientos que expreso a través de mis tareas académicas son verdaderos.	5	5	4	5	
	18. Me siento libre para ser yo mismo en esta Institución educativa.	5	5	4	5	
	19. Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente.	5	5	4	5	
	20. No hay problema si expreso mis sentimientos en esta Institución educativa.	5	5	4	5	
Dimensión 6: Trabajo como reto.	21. Mis tareas académicas son retadoras.	5	5	4	5	
	22. Participar en las actividades deportivas en mi instituto es un gran reto.	5	5	4	5	
	23. Para lograr mis objetivos de las tareas académicas, requiero de mi máximo esfuerzo.	5	5	4	5	
	24. Mi participación en las actividades culturales del instituto requiere de mi mayor esfuerzo.	5	5	4	5	

Nombres y Apellidos: Mg. Tomás Manuel Gonzales Benites.

Aplicable SI (X) NO () OBSERVADO ()

Firma:



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Mag. Manuel T. Gonzales Benites
Docente

TABLA N° 2
VARIABLE 2: Percepción de la imagen institucional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para medir la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.					
Autor del Instrumento	Josué Sánchez Paz					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	(Vd) Percepción de la imagen institucional					
Definición Conceptual:	La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si (Amaya, 2010) (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional “...es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p.63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).					
Población:	Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Gestión	1. Planificación formal (Metas, planes y objetivos específicos por escrito y compartidos por los miembros) aplicada por parte de las autoridades de la institución.	4	5	5	5	
	2. Planificación que usa medios y estrategias para lograr las metas y objetivos de la institución educativa.	4	5	4	5	
	3. Planificación direccional para alcanzar el futuro deseado en la institución educativa.	5	5	5	5	
	4. Ejecución (Democrática) de acciones por parte de las autoridades de la institución educativa,	4	5	5	5	
	5. Concreción de acciones en forma profesional por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	6. Ejecución de acciones para mejorar por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	7. Evaluación permanente por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	8. Autoevaluación valorada por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	

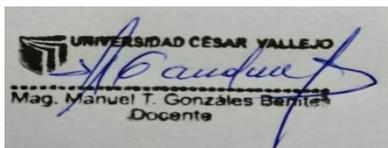
	9. Evaluación global de la gestión de la imagen institucional.	4	5	5	5	
Dimensión 2: Nivel académico	10. Enseñanza formal (acto pedagógico): el docente transmite contenidos culturales (al estudiante) en la escuela.	5	5	5	5	
	11. Enseñanza de calidad (explicación y claridad) que percibo.	5	5	5	5	
	12. La enseñanza de la institución apertura posibilidades a los estudiantes para alcanzar empleos remunerados.	5	5	4	4	
	13. Conocimiento actualizado por el personal docente (favorece el aprendizaje de los alumnos).	4	5	5	5	
	14. Los conocimientos de calidad son impartidos por la institución educativa.	4	5	5	5	
	15. La institución brinda conocimientos y preparación especial a los estudiantes para competencias escolares.	4	5	5	5	
	16. Se practica la investigación como recursos didáctico (actividades, tareas, temas a profundizar en búsqueda de conocimientos) realizada por docentes.	4	5	5	5	
	17. Se realiza investigación tecnológica desarrollada por estudiantes para sus futuros intereses.	4	5	5	5	
	18. Investigación científica (búsqueda reflexiva y sistemática de respuesta o soluciones a problemas científicos) implementada por la institución para conocer vivencias, necesidades y solucionar problemas.	4	5	5	5	
Dimensión 3: Servicios	19. Se encuentra en estado de satisfacción (estado emocional placentero o positivo) con la función de los docentes.	5	5	5	5	
	20. Se encuentra satisfecho con el funcionamiento de la Dirección de la institución educativa.	5	5	5	5	
	21. Se encuentra satisfecho con el servicio de la institución educativa.	4	5	5	5	
	22. Se realiza con puntualidad (cumplimiento) los servicios desde la oficina al usuario.	3	4	4	4	
	23. El personal practica la puntualidad en la asistencia de acuerdo al horario establecido.	5	5	5	5	
	24. Se ejerce la puntualidad en la prestación de los servicios educativos (trámites, actividades, etc.).	5	5	5	5	
	25. El Servicio es amable, cortés y respetuoso.	4	5	5	5	
	26. El servicio es desinteresado (sin beneficio personal) por solucionar los problemas.	3	4	4	4	

	27. Existe interés de las autoridades de la institución educativa por dar buenos servicios.	4	5	5	5	
--	---	---	---	---	---	--

Nombres y Apellidos: Mg. Tomás Manuel Gonzales Benites.

Aplicable SI (X) NO () OBSERVADO ()

Firma:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Mag. Manuel T. Gonzales Benites
Docente



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: **Mg. Alicia Jesús Terán Ccanre**

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

2. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

2. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	Clima organizacional y percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020.
-------------------------------	--

Línea de investigación:	Tecnologías educativas para E-learning.
-------------------------	---

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
SANCHEZ PAZ Josué	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
CAPILLO CHAVEZ César Herminio	

Santa Anita, 23 de diciembre del 2020

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>5. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<p>6. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>7. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>8. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Nota.

Adaptado

de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Alicia Jesús Terán Ccanre
Sexo:	Hombre () Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>) Edad 44 (años)
Profesión:	Docente (ORCID: 0000-0001-8213-9169)
Especialidad:	Educación Primaria
Años de experiencia:	Magister en Administración de la Educación
Cargo que desempeña actualmente:	21 años
Institución donde labora:	Sub Directora
Firma:	

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N° 1
VARIABLE 1: Clima organizacional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para medir el clima organizacional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.					
Autor del Instrumento	Josué Sánchez Paz					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	(Vi) Clima organizacional					
Definición Conceptual:	Según Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.					
Población:	Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Apoyo del superior	1. Los docentes son flexibles en relación al cumplimiento de mis objetivos.	4	5	5	5	
	2. Los docentes apoyan mis ideas y la forma en que hago las cosas.	4	5	4	5	
	3. Los docentes me dan la autoridad de hacer las cosas como creo.	5	5	5	5	
	4. Puedo confiar en que mis docentes apoyen mis decisiones en el estudio.	4	5	5	5	
Dimensión 2: Claridad en el rol	5. Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mis tareas académicas.	5	5	5	5	
	6. La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mis tareas académicas está claramente definida.	5	4	4	5	
	7. Conozco mis derechos y deberes como miembro de esta institución.	5	5	5	5	
	8. Las normas de desempeño en mi aula son bien entendidas y comunicadas.	5	5	4	4	
Dimensión 3: Contribución personal.	9. Me siento muy útil en mi Institución educativa.	5	5	5	5	
	10. Me siento pieza clave en mi institución educativa.	5	5	5	5	

	11. Mis tareas académicas bien hechas hace la diferencia.	4	5	5	5	
	12. Las actividades académicas, deportivas, culturales que realizo son muy valioso para este Instituto.	3	4	4	4	
Dimensión 4: Reconocimiento.	13. La manera en que los docentes califican es adecuada.	5	5	4	5	
	14. Los docentes generalmente aprecian la forma en que realizo mis tareas académicas.	5	5	4	5	
	15. La institución educativa reconoce el significado de la contribución que hago.	5	5	4	5	
	16. Son suficientes los premios y las becas en esta institución.	5	5	4	5	
Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos.	17. Los sentimientos que expreso a través de mis tareas académicas son verdaderos.	5	5	4	5	
	18. Me siento libre para ser yo mismo en esta Institución educativa.	5	5	4	5	
	19. Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente.	5	5	4	5	
	20. No hay problema si expreso mis sentimientos en esta Institución educativa.	5	5	4	5	
Dimensión 6: Trabajo como reto.	21. Mis tareas académicas son retadoras.	5	5	4	5	
	22. Participar en las actividades deportivas en mi instituto es un gran reto.	5	5	4	5	
	23. Para lograr mis objetivos de las tareas académicas, requiero de mi máximo esfuerzo.	5	5	4	5	
	24. Mi participación en las actividades culturales del instituto requiere de mi mayor esfuerzo.	5	5	4	5	

Nombres y Apellidos: **Alicia Jesús Terán Ccanre.**

Aplicable SI (X) NO () OBSERVADO ()

Firma:



TABLA N° 2
VARIABLE 2: Percepción de la imagen institucional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para medir la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.					
Autor del Instrumento	Josué Sánchez Paz					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	(Vd) Percepción de la imagen institucional					
Definición Conceptual:	La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si (Amaya, 2010) (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional “...es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p.63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).					
Población:	Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Gestión	1. Planificación formal (Metas, planes y objetivos específicos por escrito y compartidos por los miembros) aplicada por parte de las autoridades de la institución.	4	5	5	5	
	2. Planificación que usa medios y estrategias para lograr las metas y objetivos de la institución educativa.	4	5	4	5	
	3. Planificación direccional para alcanzar el futuro deseado en la institución educativa.	5	5	5	5	
	4. Ejecución (Democrática) de acciones por parte de las autoridades de la institución educativa,	4	5	5	5	
	5. Concreción de acciones en forma profesional por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	6. Ejecución de acciones para mejorar por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	7. Evaluación permanente por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	8. Autoevaluación valorada por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	

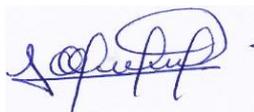
	9. Evaluación global de la gestión de la imagen institucional.	4	5	5	5	
Dimensión 2: Nivel académico	10. Enseñanza formal (acto pedagógico): el docente transmite contenidos culturales (al estudiante) en la escuela.	5	5	5	5	
	11. Enseñanza de calidad (explicación y claridad) que percibo.	5	5	5	5	
	12. La enseñanza de la institución apertura posibilidades a los estudiantes para alcanzar empleos remunerados.	5	5	4	4	
	13. Conocimiento actualizado por el personal docente (favorece el aprendizaje de los alumnos).	4	5	5	5	
	14. Los conocimientos de calidad son impartidos por la institución educativa.	4	5	5	5	
	15. La institución brinda conocimientos y preparación especial a los estudiantes para competencias escolares.	4	5	5	5	
	16. Se practica la investigación como recursos didáctico (actividades, tareas, temas a profundizar en búsqueda de conocimientos) realizada por docentes.	4	5	5	5	
	17. Se realiza investigación tecnológica desarrollada por estudiantes para sus futuros intereses.	4	5	5	5	
	18. Investigación científica (búsqueda reflexiva y sistemática de respuesta o soluciones a problemas científicos) implementada por la institución para conocer vivencias, necesidades y solucionar problemas.	4	5	5	5	
Dimensión 3: Servicios	19. Se encuentra en estado de satisfacción (estado emocional placentero o positivo) con la función de los docentes.	5	5	5	5	
	20. Se encuentra satisfecho con el funcionamiento de la Dirección de la institución educativa.	5	5	5	5	
	21. Se encuentra satisfecho con el servicio de la institución educativa.	4	5	5	5	
	22. Se realiza con puntualidad (cumplimiento) los servicios desde la oficina al usuario.	3	4	4	4	
	23. El personal practica la puntualidad en la asistencia de acuerdo al horario establecido.	5	5	5	5	
	24. Se ejerce la puntualidad en la prestación de los servicios educativos (trámites, actividades, etc.).	5	5	5	5	
	25. El Servicio es amable, cortés y respetuoso.	4	5	5	5	
	26. El servicio es desinteresado (sin beneficio personal) por solucionar los problemas.	3	4	4	4	

	27. Existe interés de las autoridades de la institución educativa por dar buenos servicios.	4	5	5	5	
--	---	---	---	---	---	--

Nombres y Apellidos: **Alicia Jesús Terán Ccanre**

Aplicable SI (X) NO () OBSERVADO ()

Firma:





ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: **Mg. Raúl Chávez Zavaleta**

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

3. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

3. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

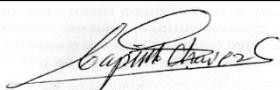
Título del proyecto de tesis:	Clima organizacional y percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 "Paraíso del Alto Mayo", distrito de Moyobamba, 2020.
Línea de investigación:	Tecnologías educativas para E-learning.

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
SANCHEZ PAZ Josué	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
CAPILLO CHAVEZ César Herminio	

Santa Anita, 23 de diciembre del 2020

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>9. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<p>10. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>11. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>12. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Nota.

Adaptado

de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Raúl Chávez Zavaleta		
Sexo:	Hombre (x)	Mujer ()	Edad 57 (años)
Profesión:	Docente (ORCID: 0000-0003-3202-6929)		
Especialidad:	Ingeniero Industrial		
Años de experiencia:	Maestro		
Cargo que desempeña actualmente:	15 años		
Institución donde labora:	Universidad Nacional José F. Sánchez Carrión		
Firma:	 RAUL CHAVEZ ZAVALETA INGENIERO INDUSTRIAL Reg. C.I.P. N° 48453		

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N° 1
VARIABLE 1: Clima organizacional

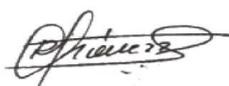
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para medir el clima organizacional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.					
Autor del Instrumento	Josué Sánchez Paz					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	(Vi) Clima organizacional					
Definición Conceptual:	Según Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y esta se encuentra sumamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros.					
Población:	Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Apoyo del superior	1. Los docentes son flexibles en relación al cumplimiento de mis objetivos.	4	5	5	5	
	2. Los docentes apoyan mis ideas y la forma en que hago las cosas.	4	5	4	5	
	3. Los docentes me dan la autoridad de hacer las cosas como creo.	5	5	5	5	
	4. Puedo confiar en que mis docentes apoyen mis decisiones en el estudio.	4	5	5	5	
Dimensión 2: Claridad en el rol	5. Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mis tareas académicas.	5	5	5	5	
	6. La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mis tareas académicas está claramente definida.	5	4	4	5	
	7. Conozco mis derechos y deberes como miembro de esta institución.	5	5	5	5	
	8. Las normas de desempeño en mi aula son bien entendidas y comunicadas.	5	5	4	4	
Dimensión 3: Contribución personal.	9, Me siento muy útil en mi Institución educativa.	5	5	5	5	

	10. Me siento pieza clave en mi institución educativa.	5	5	5	5	
	11. Mis tareas académicas bien hechas hace la diferencia.	4	5	5	5	
	12. Las actividades académicas, deportivas, culturales que realizo son muy valioso para este Instituto.	3	4	4	4	
Dimensión 4: Reconocimiento.	13. La manera en que los docentes califican es adecuada.	5	5	4	5	
	14. Los docentes generalmente aprecian la forma en que realizo mis tareas académicas.	5	5	4	5	
	15. La institución educativa reconoce el significado de la contribución que hago.	5	5	4	5	
	16. Son suficientes los premios y las becas en esta institución.	5	5	4	5	
Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos.	17. Los sentimientos que expreso a través de mis tareas académicas son verdaderos.	5	5	4	5	
	18. Me siento libre para ser yo mismo en esta Institución educativa.	5	5	4	5	
	19. Hay partes de mí que no puedo expresarlas libremente.	5	5	4	5	
	20. No hay problema si expreso mis sentimientos en esta Institución educativa.	5	5	4	5	
Dimensión 6: Trabajo como reto.	21. Mis tareas académicas son retadoras.	5	5	4	5	
	22. Participar en las actividades deportivas en mi instituto es un gran reto.	5	5	4	5	
	23. Para lograr mis objetivos de las tareas académicas, requiero de mi máximo esfuerzo.	5	5	4	5	
	24. Mi participación en las actividades culturales del instituto requiere de mi mayor esfuerzo.	5	5	4	5	

Nombres y Apellidos: **Raúl Chávez Zavaleta.**

Aplicable SI (X) NO () OBSERVADO ()

Firma:



RAUL CHAVEZ ZAVALA
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. C.I.P. N° 48453

TABLA N° 2
VARIABLE 2: Percepción de la imagen institucional

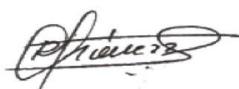
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario para medir la percepción de la imagen institucional en la I.E. N° 00918 “Paraíso del Alto Mayo”, distrito de Moyobamba, 2020.					
Autor del Instrumento	Josué Sánchez Paz					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	(Vd) Percepción de la imagen institucional					
Definición Conceptual:	La imagen institucional es una idea de percepción que generalmente los usuarios reciben en sus sentidos, creencias, sensaciones e impresiones que una organización transmite sobre si (Amaya, 2010) (Quispe, 2014, p.63). También añade Quispe (2014) que la imagen institucional “...es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p.63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).					
Población:	Población total: 50 (44 docentes: 05 inicial, 15 primaria, 24 secund.), 05 administrativos, 01 auxiliar de educación.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Gestión	1. Planificación formal (Metas, planes y objetivos específicos por escrito y compartidos por los miembros) aplicada por parte de las autoridades de la institución.	4	5	5	5	
	2. Planificación que usa medios y estrategias para lograr las metas y objetivos de la institución educativa.	4	5	4	5	
	3. Planificación direccional para alcanzar el futuro deseado en la institución educativa.	5	5	5	5	
	4. Ejecución (Democrática) de acciones por parte de las autoridades de la institución educativa,	4	5	5	5	
	5. Concreción de acciones en forma profesional por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	6. Ejecución de acciones para mejorar por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	7. Evaluación permanente por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	8. Autoevaluación valorada por parte de las autoridades de la institución educativa.	4	5	5	5	
	9. Evaluación global de la gestión de la imagen institucional.	4	5	5	5	
Dimensión 2: Nivel académico	10. Enseñanza formal (acto pedagógico): el docente transmite contenidos culturales (al estudiante) en la escuela.	5	5	5	5	

	11. Enseñanza de calidad (explicación y claridad) que percibo.	5	5	5	5	
	12. La enseñanza de la institución apertura posibilidades a los estudiantes para alcanzar empleos remunerados.	5	5	4	4	
	13. Conocimiento actualizado por el personal docente (favorece el aprendizaje de los alumnos).	4	5	5	5	
	14. Los conocimientos de calidad son impartidos por la institución educativa.	4	5	5	5	
	15. La institución brinda conocimientos y preparación especial a los estudiantes para competencias escolares.	4	5	5	5	
	16. Se practica la investigación como recursos didáctico (actividades, tareas, temas a profundizar en búsqueda de conocimientos) realizada por docentes.	4	5	5	5	
	17. Se realiza investigación tecnológica desarrollada por estudiantes para sus futuros intereses.	4	5	5	5	
	18. Investigación científica (búsqueda reflexiva y sistemática de respuesta o soluciones a problemas científicos) implementada por la institución para conocer vivencias, necesidades y solucionar problemas.	4	5	5	5	
Dimensión 3: Servicios	19. Se encuentra en estado de satisfacción (estado emocional placentero o positivo) con la función de los docentes.	5	5	5	5	
	20. Se encuentra satisfecho con el funcionamiento de la Dirección de la institución educativa.	5	5	5	5	
	21. Se encuentra satisfecho con el servicio de la institución educativa.	4	5	5	5	
	22. Se realiza con puntualidad (cumplimiento) los servicios desde la oficina al usuario.	3	4	4	4	
	23. El personal practica la puntualidad en la asistencia de acuerdo al horario establecido.	5	5	5	5	
	24. Se ejerce la puntualidad en la prestación de los servicios educativos (trámites, actividades, etc.).	5	5	5	5	
	25. El Servicio es amable, cortés y respetuoso.	4	5	5	5	
	26. El servicio es desinteresado (sin beneficio personal) por solucionar los problemas.	3	4	4	4	
	27. Existe interés de las autoridades de la institución educativa por dar buenos servicios.	4	5	5	5	

Nombres y Apellidos: **Raúl Chávez Zavaleta**

Aplicable SI (X) NO () OBSERVADO ()

Firma:



RAUL CHAVEZ ZAVALTA
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. C.I.P. N° 48453