

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN SOCIAL**



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
ACADEMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2013”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. MARCO ALI FLORES CHIPANA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**PUNO – PERU**

**2014**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL  
CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2013**



**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bach. MARCO ALÍ FLORES CHIPANA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**APROBADO POR:**

**PRESIDENTE:**

\_\_\_\_\_  
**LIC. ROMEL ALFREDO MONTESINOS CONDO**

**PRIMER MIEMBRO:**

\_\_\_\_\_  
**M.Sc. MARÍA BOBADILLA QUISPE**

**SEGUNDO MIEMBRO:**

\_\_\_\_\_  
**LIC. MARIO NILTON QUISOCALA LIPA**

**DIRECTOR:**

\_\_\_\_\_  
**DR. FÉLIX HUANCA ROJAS**

**ASESOR:**

\_\_\_\_\_  
**DR. ELAND DICK VERA VERA**

**Área:** Relaciones Públicas

**Tema:** Desempeño Académico

**Fecha de Sustentación:** 15 de enero del 2014.

## DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado con mucho cariño a mi madre Teodora Chipana Atencio y todos mis hermanos por el constante apoyo que me brindaron día a día y por su apoyo incondicional para culminar con mis estudios.

A todos mis compañeros y amigos de la Universidad Nacional del Altiplano y Escuela Profesional de ciencias de la comunicación social.

## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, por formarme como comunicador social en la facultad de ciencias sociales y a la oportunidad que me dio de poder representar a mis compañeros de la UNA como Asambleísta Universitario.
- A la plana docente de la escuela profesional Ciencias de la Comunicación Social de la Facultad de Ciencias Sociales, por sus sabias enseñanzas para el logro de mis objetivos.
- Mi reconocimiento a los estudiantes que colaboraron con esta Investigación.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INDICE DE TABLAS	
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN.....	12

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>13</b>
1.1.1 problema general .....	15
1.1.2 Problemas específicos .....	16
<b>1.2 Antecedentes de la investigación. ....</b>	<b>16</b>
1.2.1 A nivel internacional .....	16
1.2.2 A nivel nacional .....	16
1.2.3 A nivel local .....	17
<b>1.3 Objetivos de investigación .....</b>	<b>18</b>
1.3.1 Objetivo general .....	18
1.3.2. Objetivos específicos .....	18

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

<b>2.1. Marco teórico.....</b>	<b>19</b>
2.1.2. Clima organizacional .....	19
2.1.3. Características del clima organizacional .....	21
2.1.4. Dimensiones del clima organizacional.....	21
2.1.5. Teoría de las relaciones humanas.....	23
2.1.6. Importancia de las relaciones humanas .....	24
2.1.7. Conflicto.....	24
<b>2.2. Marco conceptual .....</b>	<b>36</b>
2.2.1. Clima laboral.....	36
2.2.2. Relaciones humanas .....	36

2.2.3. Percepción .....	36
2.2.4. Motivación .....	36
2.2.5. Comunicación .....	36
2.2.6. Equipo .....	37
2.2.7. La planeación .....	37
2.2.8. El liderazgo .....	37
2.2.9. Comportamiento organizacional .....	37
2.2.10. Concepto de diagnóstico organizacional .....	37
2.2.11. Conflicto .....	38
2.2.12. Compromiso organizacional .....	38
2.2.13. Formación profesional .....	38
2.3. Hipótesis:.....	39
2.3.1. Hipotesis general.....	39
2.3.2. Hipotesis específicas .....	39

### **CAPÍTULO III**

#### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Método .....	40
3.2 Unidades observación .....	40
3.3 Unidad de análisis .....	40
3.4 Ejes de análisis .....	40
3.5 Población y muestra de estudio.....	40
3.6. Técnicas e instrumentos de acopio de información .....	41
3.7. Técnica de análisis e interpretación. ....	42

### **CAPITULO IV**

#### **CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

4.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	44
4.2 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES .....	47
4.2.1 Escuela profesional de sociología:.....	47
4.2.2 Escuela profesional de antropología .....	50
4.2.3 Escuela profesional de turismo .....	52
4.2.4 Escuela profesional de ciencias de la comunicación social .....	53
4.2.5 Escuela profesional de arte .....	55
4.2.6. Departamento académico de humanidades.....	57

**CAPÍTULO V****EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

5.1 Análisis univariado para determinar clima organizacional .....	<b>58</b>
CONCLUSIONES.....	78
SUGERENCIAS.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	81

### INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción respecto a la cordialidad del trato entre compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	58
Tabla 2. Percepción respecto a la discriminación entre compañeros de semestres inferiores de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	59
Tabla 3. Percepción respecto a miramientos entre compañeros de diversos movimientos políticos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	60
Tabla 4. Porcentaje de percepción respecto al reconocimiento de alumnos que ocupan los primeros puestos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	61
Tabla 5. Percepción respecto al individualismo entre compañeros de diferentes semestres de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	62
Tabla 6. Porcentaje de percepción respecto a la curricula establecida en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	63
Tabla 7. Porcentaje de percepción respecto al equipamiento de laboratorios de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	64
Tabla 8. Porcentaje de percepción respecto a la representación por las autoridades estudiantiles de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	65
Tabla 9. Porcentaje de percepción respecto a la coordinación entre otras escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	66
Tabla 10. Porcentaje de percepción respecto a la comunicación entre compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	67
Tabla 11. Porcentaje de percepción respecto a la información que brinda el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	68
Tabla 12. Porcentaje de percepción respecto a la información por parte del Director de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	69
Tabla 13. Porcentaje de percepción respecto al trato entre docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	70
Tabla 14. Porcentaje de percepción respecto a la capacitación de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	71
Tabla 15. Porcentaje de percepción respecto a obtener buenas notas los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	72
Tabla 16. Porcentaje de percepción respecto a la economía del estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	73

Tabla 17. Porcentaje de percepción respecto a la atención de los administrativos a estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. ....	74
Tabla 18. Porcentaje de percepción respecto a la mejora de la formación profesional de los estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	75
Tabla 19. Porcentaje de percepción respecto a la solución de problemas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.....	76
Tabla 20. Porcentaje de percepción respecto a la coordinación entre autoridades estudiantiles y autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO. .	77

## RESUMEN

La tesis titulada Clima Organizacional y el Desempeño Académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano – PUNO 2013. Va encaminada a identificar y conocer la influencia del clima organizacional y el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales; para ello se estudiaron las siguientes variables: Clima Organizacional y Desempeño Académico, la primera variable actúa como la variable independiente y la segunda como dependiente de las cuales se tomaron indicadores que ayudaron para la elaboración del instrumento que fue aplicado a 186 personas de ambos sexos, de igual forma se aplicó la guía de observación a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano.

De esta forma, se pudo llegar a conocer que lo transmitido por los estudiantes sea información y/o mensaje es calificado como preocupante según las respuestas del encuestado cabe señalar que los indicadores obedecen a las variables cordialidad, individualismo, coordinación, solidaridad, reconocimiento, esfuerzo, voluntad, trabajo en equipo y respeto en la Facultad de Ciencias Sociales.

Entonces se precisa que la influencia organizacional interviene de modo sustancial en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, puesto que la comunicación es regular en más del 50% y en la ficha de observación de igual modo con más del 65%.

Asimismo, se pudo ver que tanto el sexo femenino como masculino mantienen una opinión similar sobre la transmisión de la información el esfuerzo, la voluntad y el respeto entre compañeros son calificados como regular.

Se llegó a la conclusión que el Clima Organizacional influye directamente en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano 2013, entonces si el Clima Organizacional mejora el desempeño académico también.

**Palabra Clave:** Clima organizacional, desempeño académico, identidad y comunicación.

### ABSTRACT

The prize is awarded to Organizational Climate and Academic Performance of the Students of the Faculty of Social Sciences of the National University of the Altiplano - PUNO 2013. Goes on to identify the influence of the organizational climate and the academic performance of the Students of the Faculty of Social Sciences; for this is studying the following variable: Organizational Climate and Academic Performance, the first variable acts as the independent variable and the second as a dependent of which indicators were taken that helped for the elaboration of the instrument that was applied to 186 people of both sexes, The same way was applied to the observatory to the students of the Faculty of Social Sciences of the National University of the Altiplano.

Of this form, could arrive to know that the transmitted by the students is information and / or message is qualified as worrying according to the responses of the respondent it should be noted that the indicators obey to the variables cordiality, individualism, coordination, solidarity, recognition, effort, will, work in equipment and respect in the Faculty of Social Sciences.

It was pointed out that the organizational influence intervenes of substantial mode in the academic stalemate of the students of the Faculty of Social Sciences, that the communication is regular in more than 50% there in observation file in the same way with more than 65%.

Likewise, he was able to see that both the female and male sex maintain a similar opinion about the transmission of the information the effort, the will and the respect between his classmates qualified as regular.

It was concluded that the Organizational Climate directly influences the academic aspirations of the students of the Faculty of Social Sciences of the Universidad Nacional del Altiplano 2013, if the Organizacional Clima improves academic performance as well.

**Key word:** Organizational climate, academic performance, identity and communication.

## INTRODUCCIÓN

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación).

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento académico, entre otros.

El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de gran importancia para las organizaciones e instituciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio que brindan, ello mediante la aplicación de estrategias internas, con el fin de contribuir en su desarrollo.

Clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. (Brunet, 2004)

Del mismo modo, en la teoría de Sistemas, Likert, plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene.

Por otro lado, la información de los diversos reportes en salud pública, por ejemplo, señalan que fenómenos como la violencia, el consumo de sustancias psicoactivas y deserción educativa son algunas de las manifestaciones sociales de los problemas derivados de las condiciones sociales que enfrenta nuestra población y dentro de ella las organizaciones e instituciones y demás organismos que la integran. Las mismas que sufren alteraciones y arritmias en su clima organizacional y consiguientemente afectan en el desarrollo institucional.

Según la 3ra. Encuesta sobre las Condiciones de Trabajo realizada por la European Foundation For The Improvement Of Living And Working Conditions (citada por Villalobos 2005), el estrés es la segunda causa de problemas de salud reportada por los trabajadores europeos. Esa misma encuesta concluye que son los funcionarios de la banca los trabajadores que padecen más síntomas de estrés (7,6%), seguidos de los

profesionales que realizan servicios sociales (7,1%) y los trabajadores de la industria del metal (5,4%), además el 28% de la población manifestó estar expuesta a situaciones de trabajo que causan estrés (Revista Fuentes Estadísticas, 2002, citada por Villalobos 2005).

La misma encuesta encontró que la intensidad del trabajo se está incrementando en todos los países, generalmente los trabajadores laboran más rápido y con objetivos más altos. En toda Europa, se estima que el costo del estrés sea de 20 billones de euros al año (Koukoulaki, 2002, citado por Villalobos 2005).

El reporte de la Organización Internacional del Trabajo, denominado *Mental health in the workplace*, publicado en el año 2000 estima que en la Unión Europea, cerca del 4% del producto interno bruto se gasta en atención de problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto asociado con el tratamiento de la depresión se sitúa entre 30.000 y 44.000 millones de dólares al año. En varios países se incrementan las jubilaciones tempranas por problemas mentales, hasta el punto de estar convirtiéndose en el motivo más común para la asignación de pensiones de incapacidad (OIT, 2000, citada por Villalobos 2005).

Según el Instituto Nacional de la Salud Mental de los Estados Unidos (2003), aproximadamente 5,2 millones de estadounidenses padecen del trastorno de estrés postraumático y alrededor del 30% de los hombres y mujeres que han pasado alguna época de su vida en zonas de guerra, sufre del mismo trastorno.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) recoge como consecuencias de la violencia en el trabajo daño físico, estrés, ansiedad, problemas para conciliar el sueño, estrés postraumático y falta de motivación, dando lugar a consecuencias no solo físicas sino también psicológicas, la cual no está lejos de la realidad en que vivimos.

Según la agenda de competitividad 2012-2013 del ministerio de economía y finanzas del Perú La estrategia de sostenibilidad requiere abordar los retos pendientes en cuanto a productividad, competitividad e igualdad de oportunidades. Ello implica establecer e impulsar un desarrollo regional equilibrado, en el que se conecte a las regiones con el mercado, se reduzcan las brechas de acceso a servicios básicos entre las zonas urbanas y rurales, y se construyan capacidades locales. Asimismo, se requiere un clima favorable y predictibilidad en el accionar del Estado que continúe promoviendo la inversión privada

como motor del crecimiento, así como la apuesta por un aumento de la productividad basada en la innovación.

En nuestra región es necesario destacar la importancia de este tema ya que es un factor que ayuda a realizar al trabajador su labor eficazmente. El clima organizacional, según María Duque 2009 es un conjunto de significados que brindan una visión global a la organización y trata a una serie de aspectos multidimensionales propios de la empresa. Este constituye la personalidad de la empresa y las características que lo rodean y comprende a todos los factores internos que se viven en la organización. El estudio de clima se enfoca básicamente en los comportamientos que se desarrollan en el individuo de la empresa y cómo ese repercute en ella.

Las variables que engloba clima organizacional son: variables de ambiente físico, Variables estructurales, Variables de ambiente, Variables personales, Variables propias del comportamiento organizacional que serán de gran ayuda para poder realizar la investigación.

Es por ello que entendemos la importancia del clima laboral en una institución, es por ello que esta investigación se realizara a nivel de La Universidad Nacional Del Altiplano Puno Facultad de Ciencias Sociales, donde se observa no existe un clima organizacional favorable ya que no se practica la motivación, la comunicación, liderazgo, relaciones humanas; entre los miembros de la institución que en la actualidad se encuentra en constantes conflictos tanto de docentes, administrativos, alumnos y autoridades.

Asimismo es una preocupación la mala práctica de los componentes del clima organizacional la cual ayudaría a cumplir las metas y propósitos trazados como Universidad aunando posteriormente el trabajo proactivo que conllevaría a todos los miembros a un desarrollo y su progreso académico.

### **1.1.1 problema general**

¿En qué medida incide el clima organizacional en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2013?

### **1.1.2 Problemas específicos**

- 1.1.1.1. ¿Cuáles son las variables académicas que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2013?
- 1.1.1.2. ¿Cuáles son las variables individuales y del entorno social que influyen en el rendimiento académico en los estudiantes de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2013?

## **1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Con relación al tema de investigación se encontró las siguientes investigaciones relacionadas:

### **1.2.1 A nivel internacional**

En la Tesis titulada “lineamientos para mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de administración de la Universidad Pedagógica Experimental libertador Maturin-Monagas 2004, de los autores Br. Lugo, Elienny y Br. Santil, Juan C, de la Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas del Departamento de Gerencia de Recursos-Venezuela; para optar al título de Lic. Gerencia de recursos humanos, quienes concluyen como sigue:

El personal del departamento de administración de la UPEL reconoció que su grupo de trabajo no expresa totalmente confianza, compromiso, cooperación y solidaridad ante situaciones imprevista lo cual no les permita la realización del trabajo eficazmente; es por ello que el trabajo en equipo determina el éxito o el fracaso de la organización.

El liderazgo que posee el coordinador le ha permitido dirigir el departamento, pero este debe ser más comunicativo cambiando de actitud de acuerdo a la situación que se presente.

### **1.2.2 A nivel nacional**

En la tesis titulada “estilos de gestión según género en el diseño del proyecto educativo institucional en institutos superiores”, de la autora Lourdes Ivonne del Carmen Alcaide Aranda de la escuela de graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú para

optar por el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación Lima-Perú Diciembre 2002, quien concluye en lo siguiente:

Confirmamos que no es lo mismo dirigir instituciones cuyas tareas rutinarias y mecánicas se pueden predecir, que dirigir instituciones educativas cuyo trabajo supone un alto nivel de creatividad, improvisación, ambigüedad, riesgo o tensión.

Desde la perspectiva de género, confirmamos que, aún el género asigna valores y poder a algunos seres más que a otros, lo que propicia las inequidades, desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; que la construcción de estos valores y poderes es principalmente socio-cultural, ya que en ella están también involucradas otras variables y dimensiones; por lo tanto aceptamos que influye en el estilo de gestión.

En la tesis titulada “relaciones interpersonales en un grupo de niños que reciben castigo físico y emocional-2008 “de la autora Lucía Puga Villanueva de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas Especialidad de Psicología, Lima – 2008 , para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Clínica, que concluye en:

Encontramos que en un contexto en que todos los niños presentan pocas interacciones positivas, las cuales han dificultado el desarrollo de la autoestima, los niños del estudio parecen vivir con la sensación constante de amenaza y peligro, donde ha habido experiencias de violencia y puede volver a haberlas, Tal visión del mundo hace que se mantengan en un estado de alerta constante y con suspicacia frente a las personas a su alrededor, ya que tienen la sensación, de manera difusa, de que les pueden hacer un daño mucho mayor al que podrían soportar.

### **1.2.3 A nivel local**

En la tesis titulada “clima organizacional y sus relación con el nivel del estrés laboral en enfermeras del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón-Puno 2004” de Doris Flores Cahuaya de la facultad de enfermería de La Universidad Nacional del Altiplano Puno, para optar el título profesional de licenciada en enfermería, quien concluye en lo siguiente: En cuanto a dimensiones, recompensa, manejo de conflictos y cooperación las enfermeras en su mayoría perciben, el clima organizacional negativa, mientras, en la dimensión desafío, es percibido por enfermeras positiva negativamente de manera equilibrada. Sin embargo, en las dimensiones del clima organizacional de la estructura

funcional, identidad, responsabilidad normas y relación, manifiestan una percepción positiva predominante.

### **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar los factores del clima Organizacional que influyen de modo directo en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano 2013.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1.3.2.1. Identificar las variables académicas cuya incidencia es directa en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2013

1.3.2.2. Establecer las variables individuales y del entorno social que influyen en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno- 2013.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.2. Clima organizacional

Según el diagnóstico realizado por Ramírez María y Ibarra Luis El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Existen variables dentro del concepto de clima y entre estas podemos enunciar:

Variables de ambiente físico (Espacio, condiciones, comodidad, ruido, ambiente, vista, instalación o tecnología que utilizan)

Variables estructurales (tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, mandos, cantidad de trabajadores)

Variables de ambiente social (compañerismo, empatía, trabajo en equipo, comunicación entre todas las áreas, cooperación, colaboración, manejo de conflictos)

Variables personales (Aptitudes, actitudes, motivación, satisfacción, incentivos, expectativas, cumplimiento de objetivo)

Variables propias del comportamiento organizacional (productividad, ausentismo, Rendimiento, calidad en el trabajo, tensiones, positivismo, buena cara, rotación)

El clima organizacional en la actualidad ha pasado a ser un tema de mucha importancia para las organizaciones con fin de contrarrestar los conflictos y aumentar la productividad y mejorar el servicio que ofrecen.

Por otro lado según María Duque, 2009 es un conjunto de significados que brindan una visión global a la organización y trata a una serie de aspectos multidimensionales propios de la empresa. Este constituye la personalidad de la empresa y las características que lo rodean y comprende a todos los factores internos que se viven en la organización. El

estudio de clima se enfoca básicamente en los comportamientos que se desarrollan en el individuo de la empresa y cómo ese repercute en ella.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Seis dedos, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización. Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su

creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

De acuerdo a las definiciones mencionadas podemos decir que el clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.

### **2.1.3. Características del clima organizacional**

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

Es externo al individuo

Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto

Existe en la organización

Se puede registrar a través de procedimientos varios

Es distinto a la cultura organizacional.

### **2.1.4. Dimensiones del clima organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Rodríguez, (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores

formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc.

Likert, (citado por Brunet, 2004) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación, así como la formación deseada.

Brunet, (1987) menciona otro cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick.

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
6. Rendimiento. (Remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus, este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

#### **2.1.5. Teoría de las relaciones humanas**

También denominada escuela humanística de la administración, surgió en la década de los treinta, en los Estados Unidos debido a la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían forzosamente someterse. (Chiavenato, 1992)

Según Marie Dalton en su libro las relaciones humanas ,2007 señala que las relaciones humanas estudian la interacción. pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales y colectivas. (M.Dalton, 2007)

Las relaciones humanas es la interacción de dos o más personas que integran un grupo, organización, institución, etc. Las cuales pueden desarrollarse en diferentes contextos y de diferentes formas.

Por otro lado, mauro rodríguez, 1998, p.2 señala que las relaciones humanas es el pan de cada día y el aire que respiramos, solo recientemente se haya sustituido un movimiento de estudio y promoción de estas relaciones.

Según el autor citado las relaciones humanas se realizan a menudo y en cada momento de nuestra vida cotidiana ya sea en la familia en el trabajo y en todo lugar donde nos comunicamos, es por ello que actualmente se viene promocionando y dando gran importancia a estas relaciones.

#### **2.1.6. Importancia de las relaciones humanas**

A una empresa le interesan las relaciones entre las personas, porque estas representan a su recurso más importante. Cada día un mayor número de compañías adoptan el enfoque de la persona total, que tiene en cuenta las necesidades y metas del individuo.

El éxito profesional o el fracaso de su carrera dependerán principalmente de unas buenas técnicas de relaciones humanas. Según la dale Carnegie fundación (citada en wray, 1996), el 85% de los factores que constituye al éxito profesional son las cualidades personales, mientras que el conocimiento técnico representa el 15%. (M. Dalton, 2007, pág. 04)

En nuestros tiempos actuales las relaciones humanas han cobrado gran importancia en una organización ya que estas son importantes para la persona jurídica y persona natural, ya que de su práctica se determinará el grado de motivación, percepción y sobre todo el trabajo productivo que realiza cada miembro de una organización.

Asimismo, Mauro Rodríguez, 1998, en su manual de capacitación de relaciones humanas menciona que En la actualidad la comunicación entre los miembros de la sociedad que pertenecen a una organización son importantes ya que mediante ella podrán reflejar las relaciones humanas que existen ya que este tema es de gran importancia en una organización para que las personas desempeñen bien su trabajo.

El autor citado refuerza cuán importante son las relaciones humanas en una organización ya que de ello dependerá como se desempeñen sus miembros y los resultados que obtengan para posteriormente ellos puedan demostrar al público externo sus metas cumplidas a través del buen trabajo en equipo gracias a la práctica eficaz de las relaciones humanas.

#### **2.1.7. Conflicto**

Robbins, (1998) define el conflicto como la percepción de diferencias incompatibles que dan como resultado la interferencia u oposición. Por su parte, Amorós, (2007) comenta que este término se refiere al proceso en el que una de las partes percibe que la otra se

opone o afecta negativamente sus intereses, en este concepto además se debe incluir interdependencia e interacción. Esta definición es lo suficientemente flexible como para implicar conflictos desde sus formas más leves hasta los actos de violencia más abiertos. Conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes, intereses antagónicos y enfrentados que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia, armonía, se debe recordar que esas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus opuestos, como desacuerdo, desaprobación, disensión, disentimiento, incongruencia, discordancia, inconsistencia, oposición; lo que significa conflicto. (Chiavenato, 1992)

### 2.1.7.1. CLASIFICACIÓN DEL CONFLICTO

Schermerhorn, citado por Hellriegel, (2004) clasifica el conflicto en los siguientes niveles: *Conflicto Individual*: Entre los conflictos que tienen mayores posibilidades de causar trastornos están los que comprenden a un solo individuo. Tiene que ver con situaciones individuales que tienden a ser fuente de estrés.

*Conflicto interpersonal*: Ocurre con dos o más individuos. Puede ser verdadero o emocional, o ambos. Es la forma principal de conflicto que enfrentan los administradores, dada la naturaleza altamente interpersonal del papel que deben desempeñar.

*Conflicto intergrupal*: Es el tipo de conflicto que ocurre entre grupos. Son comunes en las organizaciones, y dificultan las actividades de coordinación e integración.

*Conflicto inter-organizacional*: Son los conflictos entre las organizaciones, éstos se dan por lo general en términos de competencia que caracteriza a las empresas privadas.

Por otro lado, Amorós, (2007) clasifica el conflicto en funcional y disfuncional. Sostiene que algunos conflictos sustentan las metas del grupo y mejoran su desempeño, éstas son formas constructivas y funcionales del conflicto. Hay conflictos que obstruyen el desempeño del grupo; éstas son formas disfuncionales o destructivas del conflicto.

El criterio que diferencia el conflicto funcional del disfuncional es el desempeño del grupo. El impacto del conflicto en el individuo y en el grupo, rara vez es mutuamente excluyente, de modo que la forma en que los individuos perciben el conflicto pudiera tener una influencia importante en su efecto en el grupo. Un integrante del grupo podría percibir una acción como disfuncional, porque su resultado es personalmente no satisfactorio para él. Sin embargo, la acción sería funcional si hace progresar los objetivos del grupo.

Un conflicto es una situación común en todas las organizaciones, esto se debe a que cada persona es distinta y sus percepciones e intereses son diferentes a las de otros compañeros, esta diferencia puede ser percibida como una oposición que causa problemas entre las personas. Dentro de las organizaciones, el conflicto se puede presentar de manera individual, interpersonal e intergrupala, o bien, de acuerdo a la estructura jerárquica.

### **2.1.7.2. Compromiso organizacional**

Robbins, (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

### **2.1.7.3. Dimensiones del compromiso organizacional**

Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

*Compromiso afectivo:* (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

**Compromiso de continuación:** (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

**Compromiso normativo:** (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

#### **2.1.7.4. Motivación**

Es el estímulo emocional que nos hace actuar. Puede ser una necesidad o un impulso que activa ciertas conductas. En el trabajo es una combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos o negativos. Si sabemos lo que nos motiva, habrá mejores posibilidades de que alcancemos nuestras metas personales o profesionales, del mismo modo si las empresas saben motivar al personal incrementará la productividad. (M. Dalton, 2007, pág. 58)

No es fácil predecir la motivación. Para saber lo que se motiva a alguien, hay que adivinar los procesos fisiológicos y psiquiátricos y psíquicos detrás de su conducta, por ejemplo, si alguien trabaja mucho más que otra persona, suponemos está más motivado para alcanzar una meta.

Según señala Dalton la motivación es el estímulo emocional que nos hace actuar. Puede ser una necesidad o un impulso que activa ciertas conductas, es por ello que es de suma importancia analizar este tema en una organización ya que de ello dependerá el desempeño laboral de los miembros ya que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objeto que también llegan a ocasionar conflictos.

#### **2.1.7.5. Teoría de la motivación**

Según estudios realizados por Esther Duro 2007 La jerarquía de necesidades de Maslow o Pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su trabajo de 1943 Una teoría sobre la motivación humana, posteriormente ampliada. Maslow formuló una jerarquía de las necesidades humanas y su teoría defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados.

#### **2.1.7.6. Pirámide de necesidades de maslow.**

La jerarquía de necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de 5 niveles: Los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades del déficit (Deficit needs); el nivel superior se le denomina como una necesidad del ser (being needs). La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, las necesidades del ser son una fuerza impelente continua. La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo una vez se han satisfecho necesidades inferiores en la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento hacia arriba en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. En términos de economía se usaba mucho este método de jerarquización, hasta que se simplificó en una sola "felicidad". Según la pirámide de Maslow tendríamos de: Necesidades fisiológicas básicas. Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis, dentro de estas se incluyen: Necesidad de respirar, Necesidad de beber agua, Necesidad de dormir, Necesidad de regular la homeostasis (ausencia de enfermedad) Necesidad de comer, Necesidad de liberar desechos corporales, Necesidad sexual, Necesidad de tener dinero... Seguridad. Surgen de la necesidad de que la persona se sienta segura y protegida. Dentro de ellas se encuentran: Seguridad física, *Seguridad de empleo*, seguridad *de* ingresos y recursos, Seguridad moral y fisiológica, Seguridad familiar. Afiliación. Están

relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. En el grupo de trabajo, entre estas se encuentran: la amistad, el afecto y el amor. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. Reconocimiento. Se refieren a la manera en que se reconoce el trabajo del personal, se relaciona con la autoestima. Autorrealización. Son las más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, a través de su satisfacción personal, encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad. (fuente: investigación realizada por Esther Duro, 2007)

#### **2.1.7.7. Formas de motivar a los demás**

Tanto en el trabajo como en de la vida personal, a veces ocupamos puestos directivos y estamos obligados a cumplir ciertas metas. Los líderes se les juzgan frecuentemente por el desempeño de su grupo. Casi siempre el resultado de los seguidores depende de la motivación están estrechamente conexos, claro que en gran medida la función del líder consiste en garantizar el máximo rendimiento del grupo. Y eso no es nada fácil. Para estimularlos y que alcancen su potencial aportando todo su entusiasmo y energía, es preciso conocer bien los conceptos y técnicas de la motivación. Cuando somos sensibles a lo que aumenta la motivación y entendemos la conducta ajena, habrá mayores posibilidades de hacer más productivo al grupo (M. Dalton, 2007, pág. 70)

- **Autonomía**

Alles, (2004) describe la autonomía como una competencia, siendo ésta la rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a consultar a toda la línea jerárquica; evitando así el agravamiento de problemas menores. También implica la posibilidad de proponer mejoras, aunque no haya un problema concreto que deba ser solucionado.

Silva, (1996) respecto al concepto de autonomía, opina que ésta se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.

Amorós, (2007) define la autonomía como el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo. Asimismo, comenta que el involucrar en las decisiones que tienen que ver directamente

con los trabajadores, el incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades laborales hará que se sientan más motivados y comprometidos con la organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos.

- **Formación Profesional**

Casanova, (2003) dice que la formación profesional es una actividad de tipo educativo, que se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para desempeñarse en el mercado de trabajo, sea en un puesto determinado, una ocupación o un área profesional. Actúa a su vez de forma complementaria a las otras formas de educación, formando a las personas no sólo como trabajadores sino también como ciudadanos.

La UNESCO definió la formación profesional en 1989 como todas aquellas formas y niveles del proceso educativo que incluyen además del conocimiento general, el estudio de las tecnologías y de las ciencias relacionadas, la adquisición de habilidades prácticas, de competencias, actitudes y comprensiones relacionadas con las ocupaciones en los diferentes sectores de la vida social.

Para el presente estudio, definiremos la formación profesional como todas aquellas actividades, que ofrece la institución a sus empleados, las cuales se orientan a proporcionar conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para un mejor desempeño profesional y laboral.

- **Importancia de la Formación Profesional**

Las nuevas exigencias, en términos de movilidad profesional, dentro de las organizaciones productivas y de servicios, como en el mercado de trabajo, se suman a los rápidos cambios tecnológicos. Esto hace que los trabajadores no sólo deban estar continuamente calificándose para enfrentar situaciones laborales cambiantes, sino que también se constituye en una exigencia ineludible la permanente actualización para relacionarse con entornos tecnológicos que se modifican con una alta frecuencia. (Casanova, 2003)

- **Liderazgo**

Según Warren Bennis en su libro *On Becoming* citado en el libro de las relaciones humanas escrito por Marie Dalton tres razones básicas explican por qué la sociedad y las organizaciones necesitan líderes y no pueden funcionar sin ellos. Primero el líder es responsable de la eficacia de la empresa. El éxito y el fracaso de la empresa depende de la calidad de los líderes, segundo, el líder ofrece un propósito rector, algo que se necesita urgentemente en el mundo moderno, tercero la preocupación actual por la integridad de la institución pone de relieve la necesidad de un mejor liderazgo en la religión, el gobierno, Wall Street y la empresa. La vida en la sociedad y en las organizaciones depende de la calidad de liderazgo.

Con frecuencia los términos de liderazgo y administración se utilizan como sinónimos, no obstante, existe una distinción clara entre ambos, alguien puede ser líder sin que ocupe el puesto gerencial ni de supervisión, puede ser gerente sin ser un buen líder existen varias distinciones entre liderazgo y administración.

El liderazgo es el proceso de influir en las actividades de los individuos o de grupos organizados, a fin de que sigan al líder y estén dispuestos a ser lo que quiere, para ser un líder hay que tratar directamente con los demás, establecer una relación personal con ellos, aplicar las técnicas apropiadas de persuasión e inspirarlos, incluyendo así para que colaboren en la realización de las metas y de la visión. Los líderes no existirían sin sus seguidores.

Según Chiavenato, 1992 El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El comportamiento de liderazgo (que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, estimular, penalizar, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos.

- **Aptitudes Básicas de los Líderes**

Según Hellriegel, (1998) menciona que las aptitudes básicas que las organizaciones buscan en los líderes son:

*Capacidad para el empowerment:* es la capacidad de un líder para compartir con sus seguidores la influencia y el control, de modo que involucra a los empleados (en lo individual o por equipos) en decidir cómo cumplir las metas de la organización, lo que

produce en éstos una sensación de compromiso y autocontrol. El empowerment contribuye a la satisfacción de las necesidades humanas básicas de realización, afiliación y autoestima. Cuando las sensaciones que los empleados obtienen de su trabajo son positivas, éste se vuelve estimulante e interesante, con lo que puede decirse que el líder ha realizado una excelente labor.

*Intuición:* es la habilidad para analizar una situación, prever cambios, correr riesgos y generar confianza. Los líderes competentes perciben intuitivamente los cambios que ocurrirán a su alrededor. Autoconocimiento: es la capacidad de una persona para identificar sus cualidades y limitaciones.

*Visión:* es la capacidad para imaginar nuevas y mejores condiciones y los medios para alcanzarlas.

*Congruencia de valores:* es la capacidad para comprender los principios fundamentales de la organización, los valores de los empleados y poder conciliarlos.

- **Estilos de Liderazgo de Robert House**

La teoría del camino a la meta de Robert House es uno de los modelos de contingencias o situacionales los cuales se basan en la idea de que cada situación determina el mejor estilo de liderazgo a usar (Hellriegel, 1999).

Sobre la teoría del camino a la meta, Amorós, (2007) comenta que es uno de los enfoques más respetados del liderazgo. La esencia de esta teoría, es que la función del líder consiste en asistir a los seguidores en el logro de sus metas y proporcionarles la dirección y/o apoyo, para asegurar que sus metas sean compatibles con los objetivos globales del grupo o de la organización. El término camino a la meta se deriva de la creencia en que los líderes eficaces, aclaran el camino para ayudar a sus seguidores a avanzar desde donde están hacia el logro de sus metas de trabajo y hacer más fácil el camino, disminuyendo peligros y trabas.

- **Planeación**

Robbins, (1998) opina que la planeación abarca la definición de las metas de una organización, el establecimiento de una estrategia general para lograr esas metas y el desarrollo de una jerarquía amplia de los planes para integrar y coordinar las

actividades. Se relaciona, por lo tanto, con los fines (qué debe hacerse) así como también con los medios (cómo debe hacerse).

Por otro lado, Chiavenato, (1999) comenta que la planeación es la primera función administrativa porque sirve de base a las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por lo tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planeación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden.

Asimismo, Robbins, (1998) dice que la planeación se puede definir con mayor profundidad en términos de si es informal o formal. Los factores primarios que diferencian la planeación formal de la informal son la cantidad de documentación escrita y un marco temporal de varios años. Por lo general los planes formales van por escrito y cubren cuando menos tres años en el futuro.

- **Tipos de Planes**

Robbins, (1998) clasifica los planes por su importancia en estratégicos y operacionales, y por su marco temporal en corto, mediano y largo plazo.

Planes estratégicos y operacionales

Los planes que se aplican a toda la organización, que establecen los objetivos de toda ella y que buscan posicionar a la organización en términos de su ambiente se llaman planes estratégicos. Aquellos que especifican los detalles de cómo deberán alcanzarse los objetivos se llaman planes operacionales. Los planes estratégicos tienden a incluir un periodo largo, un área más amplia y tienen que ver menos con detalles. Los planes operacionales tienen un alcance más estrecho y limitado.

- **Planes a corto, mediano y largo plazo**

Robbins, (1998) menciona que las organizaciones han adoptado la terminología de los analistas financieros quienes describen los rendimientos de las inversiones como de corto, mediano y largo plazo. El corto plazo cubre menos de un año, el mediano plazo cubre

de uno a cinco años, y cualquier periodo mayor que cinco años se clasifica como largo plazo.

- **Importancia de Planear**

Planear la dirección, reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la superfluidad y establece los estándares para facilitar el control. La planeación establece un esfuerzo coordinado, reduce la incertidumbre, el traslape y las actividades innecesarias. Cuando todos los implicados saben hacia dónde va la organización y con qué deben contribuir para alcanzar el objetivo, pueden empezar a coordinar sus actividades, cooperar unos con otros y trabajar en equipos. La falta de planeación puede propiciar el “zigzaguo” y, por lo tanto, impedir que la organización se dirija de manera eficiente hacia sus objetivos (Robbins, 1998).

La planeación, como dimensión de nuestro estudio, se refiere al establecimiento de los objetivos organizacionales, las metas a alcanzar, los medios para lograrlo y la determinación de responsables. Es importante que los empleados sepan qué es lo que se va a hacer, cómo se va a hacer y quién lo va a hacer, ya que de modo contrario se crearía una incertidumbre en la que cada persona trabajaría aisladamente sin un objetivo fijo.

- **Comunicación**

Chiavenato, (1992) define la comunicación como una actividad administrativa que tiene dos propósitos principales: proporcionar información y comprensión necesaria para que las personas se puedan conducir en sus tareas; y proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos.

A primera vista la comunicación es un acto sencillo que consta de tres elementos muy fáciles de identificar: un emisor, un mensaje y un receptor. Teóricamente una comunicación es correcta cuando el mensaje recibido es igual al mensaje emitido, ósea cuando el mensaje es recibido es igual al mensaje en el receptor coincide con el mensaje en el emisor.

Según mauro rodríguez la comunicación es un acto sencillo que de solo tres elementos tales como el emisor, el receptor u un mensaje asimismo detalla que una buena comunicación es cuando el mensaje es recibido con la misma intención y comprensión que el emisor ha emitido.

Por otro, Marie Dalton menciona que la comunicación es el proceso que nos permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos o conductas. A través de él una persona envía mensajes a otra. los signos pueden ser palabras escritas o habladas los signos adoptan formas y colores.

Pero si analizamos las cosas a fondo, entonces esta facilidad queda descascarada con la más burda expresión, en primer lugar, la comunicaron no es un acto sino un proceso. Un acto es como un punto; un proceso es como una línea o un camino y en segundo lugar, en el proceso existen otras fuerzas y otros elementos encubiertos: la comunicación inmediata es un mito; no hay comunicación directa, por la sencilla razón que no podemos penetrar en la mente de las personas, ni estas penetran en la nuestra.

Por lo pronto los tres elementos mencionados hay que añadir los procesos de codificación y de decodificación: al emisor le toca buscar un lenguaje, y al receptor le toca interpretarlo. Ambos procesos. Lejos de ser puramente objetivos, involucran de lleno la subjetividad.

Y esto no es todo; cada emisor en cada mensaje debe buscar, además, un vehículo o canal para su comunicación. El canal es el medio que une al emisor con el receptor. es como el vehículo que lleva el mensaje al receptor, así el canal en el teléfono es el alambre, en la televisión en la atmósfera. A cualquier perturbación en el funcionamiento del canal se llama ruido, este tiene como consecuencia la mala recepción de la señal y por tanto la mala comprensión.

Finalmente, hay que tener en cuenta que el campo de la experiencia del interlocutor no coincide más que parcialmente con el del otro.

Para que la comunicación sea posible, es indispensable también que exista un campo de experiencia común a las personas que se comunican; como por ejemplo hablar su mismo idioma; la cual facilitara la comunicación a medida que la experiencia común se amplíe. se ha tomado en cuenta la necesidad de cerrar el circuito. si el receptor se convierte en emisor y el emisor se convierte en receptor de su propio mensaje, entonces si hay muchas probabilidades de que lo recibido y lo emitido coincida.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Clima laboral**

Según el diagnóstico realizado por Ramírez María y Ibarra Luis El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

### **2.2.2. Relaciones humanas**

Según Marie Dalton en su libro las relaciones humanas ,2007 señala que las relaciones humanas estudian la interacción. pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales y colectivas.

### **2.2.3. Percepción**

Es un elemento importante de las relaciones humanas. Es el proceso gracias al cual creamos imágenes mentales del entorno.nos permite organizar, interpretar y dar significado a las sensaciones o mensajes que recibamos a través de los sentidos: olfato, tacto, gusto y oídos. he aquí algunos cuantos factores que incluyen en la percepción: cultura, herencia, necesidades, pensiones de los compañeros (Según Marie Dalton en su libro las relaciones humanas ,2007, pag. 31)

### **2.2.4. Motivación**

Es el estímulo emocional que nos hace actuar. Puede ser una necesidad o un impulso que activa ciertas conductas. En el trabajo es una combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos o negativos. Si sabemos lo que nos motiva, habrá mejores posibilidades de que alcancemos nuestras metas personales o profesionales. (Marie Dalton en su libro las relaciones humanas ,2007 pag. 56)

### **2.2.5. Comunicación.**

Proceso que nos permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos conductas a través de él la persona envía mensajes a otra persona estos

pueden ser escrita o habladas, los signos adoptan forma de colores, la conducta puede ser cualquier tipo de comunicación no verbal como movimientos corporales o expresiones faciales, etc. (Marie Dalton en su libro las relaciones humanas, 2007, pág. 86)

### **2.2.6. Equipo**

Es un grupo de individuos que realizan la misma actividad o tarea actividad o tarea, como puede ser practicar un deporte. En el entorno laboral del mundo moderno los equipos pueden incluir representantes de diversas disciplinas, departamentos o hasta varias líneas de negocios que se unen para alcanzar metas y objetivos comunes que impulsaran a sus campos de acción. (Marie Dalton en su libro las relaciones humanas, 2007, pag.203)

### **2.2.7. La planeación**

Es el intento de prepararse para el futuro y predecirlo. Influye meta programas, políticas, reglas, procedimientos y decisiones sobre que recursos destinarles: tiempo, fondos, suministros, materiales y mano de obra. (Marie Dalton en su libro las relaciones humanas, 2007, pag.253)

### **2.2.8. El liderazgo**

El liderazgo es el proceso de influir en las actividades de los individuos o de grupos organizados, a fin de que sigan ala líder y estén dispuestos a ser lo que quiere, para ser un líder hay que tratar directamente con los demás, establecer una relación personal con ellos, aplicar las técnicas a apropiadas de persuasión e inspirarlos, incluyendo así para que colaboren en la realización de las metas y de la visión. Los líderes no existirían sin sus seguidores. (Marie Dalton en su libro las relaciones humanas, 2007, pag.287)

### **2.2.9. Comportamiento organizacional**

Es una disciplina que logra reunir aportaciones de diversas disciplinas que tienen y como base el comportamiento de los miembros de una organización. ( Stephen P. Robbin,)

### **2.2.10. Concepto de diagnóstico organizacional**

En el contexto actual, el ambiente externo exige a las organizaciones ser competitivas, para ello es imprescindible implantar medidas que les permitan brindar un mejor servicio

y/o producto. Para que las organizaciones puedan ser competitivas deben comenzar por mejorar internamente sus procesos laborales, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado al exterior. En este orden de ideas podemos decir que para poder mejorar el ambiente organizacional es necesario como, primer paso, hacer un diagnóstico.

#### **2.2.11. Conflicto**

Robbins, (1998) define el conflicto como la percepción de diferencias incompatibles que dan como resultado la interferencia u oposición. Por su parte, Amorós, (2007) comenta que este término se refiere al proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta negativamente sus intereses, en este concepto además se debe incluir interdependencia e interacción. Esta definición es lo suficientemente flexible como para implicar conflictos desde sus formas más leves hasta los actos de violencia más abiertos. Conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes, intereses antagónicos y enfrentados que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia, armonía, se debe recordar que esas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus opuestos, como desacuerdo, desaprobación, disensión, disentimiento, incongruencia, discordancia, inconsistencia, oposición; lo que significa conflicto. (Chiavenato, 1992)

#### **2.2.12. Compromiso organizacional**

Robbins, (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

#### **2.2.13. Formación profesional**

Casanova, (2003) dice que la formación profesional es una actividad de tipo educativo, que se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para desempeñarse en el mercado de trabajo, sea en un puesto determinado, una ocupación o un área profesional. Actúa a su vez de forma complementaria a las otras formas de

educación, formando a las personas no sólo como trabajadores sino también como ciudadanos.

### **2.3. HIPÓTESIS:**

#### **2.3.1. Hipotesis general**

El clima organizacional influye en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, son: internos y externos que inciden en el comportamiento de los estudiantes, cuyo efecto es directo en el desempeño académico.

#### **2.3.2. Hipotesis específicas**

2.3.2.1. Las variables académicas que influyen en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno se concentran en el tipo de comunicación que se establece entre los docentes-estudiantes, docentes-docentes, estudiantes-estudiantes, estudiantes-autoridades, estudiantes-administrativos y administrativo-autoridades.

2.3.2.2. Las variables individuales, tales como: la familia, medios de comunicación, factores económicos y culturales influyen de modo directo en el desarrollo de los estudiantes, cuya incidencia se configura en el desempeño académico de los estudiantes de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. MÉTODO**

La investigación es de carácter descriptivo – cualitativo.

#### **3.2 UNIDADES OBSERVACIÓN**

Estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias Sociales.

#### **3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS**

Clima organizacional y desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales.

#### **3.4 EJES DE ANÁLISIS**

Relación entre Clima organizacional y desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. (Flujo de comunicación, características motivacionales)

#### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

La población objeto de estudio está conformada por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano quienes asisten diariamente a sus clases para poder ser formados profesionalmente y luego brindar sus servicios a la sociedad. Se estima que asisten diariamente a estas instalaciones cerca de 2.300 personas; cantidad sobre la cual se ha obtenido una muestra. Se encuestó a una población estudiantil de 186 personas, a razón de 46 personas por día.

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

Se aplicó la técnica de la encuesta por muestreo, la misma que sirvió para probar las tres hipótesis formuladas. El instrumento fue resuelto directamente por el entrevistado.

#### ESCALA DE LIKERT.

Mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales o particulares, se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las repuestas obtenidas de cada ítem. Es la fórmula más utilizada en investigaciones de ciencias sociales.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. La escala se constituye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición en el ítem. El ítem por lo general Tiene implícita una dirección positiva o negativa.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	UTILIDAD
Encuesta Observación directa	Cuestionario/ Escala de Likert Guía de observación	Hipótesis 1
Encuesta Observación directa	Cuestionario / Escala de Likert	Hipótesis 2
Encuesta Observación directa	Cuestionario/ Escala de Likert Guía de observación	Hipótesis 3

### 3.7. TÉCNICA DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El análisis se realizó aplicando el programa estadístico para las ciencias sociales (SPSS), con el cual se realizaron los análisis univariados.

Asimismo, para poder cumplir con los objetivos propuestos se formularon variables índices de acuerdo a las proposiciones planeadas.

Para la variable Comunicación organizacional se conformó las sub variables coordinación, solidaridad, trabajo en equipo y respeto.

#### Proposiciones de análisis:

- El trato con mis compañeros es cordial.
- Existe discriminación hacia compañeros de semestres inferiores.
- Existe miramientos entre compañeros de diversos movimientos políticos.
- Es público el reconocimiento a los alumnos que ocupan primeros puestos por parte de la UNA-PUNO
- Existe el individualismo entre compañeros
- La curricula establecida en tu escuela es adecuada
- Mi escuela cuenta con laboratorios equipados de acuerdo a las áreas que exige la formación profesional.
- Te sientes representado por tus autoridades estudiantiles.
- La coordinación entre las diferentes escuelas es adecuada.
- La comunicación que se establece entre compañeros es fluida.
- Informan de las actividades realizadas en la facultad (Decano)
- Informan de las actividades realizadas en la escuela (Director)
- El trato entre docentes de diversos movimientos políticos es respetuoso.
- Los catedráticos de tu escuela están capacitados de acuerdo a la formación profesional.
- Mis compañeros se preocupan por tener buenas notas.
- Mi economía influye en mi rendimiento académico.
- Los administrativos atienden mis pedidos oportunamente.
- Las autoridades de mi facultad se preocupan por mejorar la formación profesional.

- Las autoridades se preocupan por solucionar los problemas de la facultad.
- La coordinación entre representantes estudiantiles y autoridades docentes es permanente.

## CAPITULO IV

### CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.

#### 4.1. RESEÑA HISTÓRICA

##### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

La Creación de la Universidad en Puno es producto de la exigencia de intelectuales y políticos. La sociedad puneña considerada cuna de los intelectuales más brillantes del Perú. Los diputados RAMOS, AGUIRRE y QUIÑONES fueron autores de este proyecto de Ley de creación (RAMOS A. 1987: 21 -25).

En el año de 1856, la convención Nacional dictaminó la Ley No. 406 de creación de la Universidad de Puno, promulgada el 23 de agosto de 1856 y firmada el 29 de agosto del mismo año, por el Presidente de la República Don Ramón Castilla. La Ley No. 406 contiene 04 artículos : el primero más resaltante señala que, "Se erige en la ciudad de Puno una Universidad, para la enseñanza de la Teología, Jurisprudencia, Medicina, Filosofía y Letras, Matemáticas y Ciencias Naturales y para que en estas mismas Facultades se confieran Grados Académicos". El segundo dispone: "La Universidad observará el Reglamento de Instrucción Pública del 07 de abril de 1855". Como sucede con toda institución que nace, no se contaba con Estatuto propio, local necesario y la respectiva asignación presupuestal. El artículo tercero indica que, "se regirá por el Estatuto de la Universidad San Agustín de Arequipa, y que sus funciones universitarias se celebrarán en el Colegio Nacional de Puno". Asimismo, dispone que los gastos que originen las Cátedras de esta novísima Universidad serán afectados a las rentas del Colegio.

Las razones por las cuales la universidad dejó de funcionar se relacionan con problemas socio-políticos y económicos. Otra razón que determinó su cierre oficial es el hecho de que no fue considerada en el Reglamento Nacional de Instrucción Pública de 1876.

Respecto a la actividad y vigencia de la Universidad, Torres E. (1958: 15), indica que desde su instalación del 01 de mayo de 1859 hasta su clausura en 1866, registra aproximadamente 06 años de vida institucional, Ramos A. (1987: 22) señala que la duración fue de 17 años con tres meses. Por otro lado, el Ing. Alberto Barrera Cuentas,

en su primer discurso con motivo de la inauguración de las labores académicas, manifestó que la universidad tuvo vigencia, de 08 años de funcionamiento lectivo.

Respecto al nombre de la universidad, existe otra confusión; el destacado autor del proyecto de Ley de Reapertura de la Universidad de Puno, Ing. Enrique Torres Belón, puntualiza que, legalmente no existe la Universidad de "San Carlos" de Puno, como se le ha nombrado, en varios Proyectos Legislativos. Lo que tiene vida y vigencia legal es la Universidad de Puno.

### **Reapertura**

La reapertura de nuestra Universidad es producto de varios proyectos de Ley. Destaca el primer proyecto de Ley presentado el 02 de noviembre de 1954 por el Dr. José Antonio Encinas, en su condición de Senador por Puno. Proyecto que contenía 03 artículos. El Proyecto propone que se organizara la Universidad en Facultades, Institutos y Escuelas.

El siguiente proyecto de Ley fue presentado el 15 de noviembre de 1955 por el Senador Carlos A. Barreda Ramos. Este proyecto que contenía 04 artículos proponía la creación de las Facultades de Agronomía, Veterinaria, Química Industrial y de las secciones de Pedagogía, Letras, Ciencias Económicas y Comerciales y Bellas Artes.

El 20 de noviembre de 1957, los diputados Teófilo Monroy Solórzano, Fernando Manrique Enriquez y Roger Cáceres Velásquez presentaron ante su respectiva Cámara un nuevo proyecto compuesto de 14 artículos, en los que se proponía la instalación de 02 Facultades: Facultad de Estudios Agropecuarios y la Facultad de Estudios Sociales. Los tres proyectos de Ley presentados no tuvieron la acogida necesaria. En ese entonces, imperaba un gobierno dictatorial y no le convenía crear y reapertura más universidades. Por cuanto, estas se constituían en un peligro para su gobierno.

El día 15 de noviembre de 1958, el Senador Enrique Torres Belón, presenta en su Cámara el histórico Proyecto de Ley de Reapertura de la Universidad de Puno. Proyecto que contenía 23 artículos y proponía como nombre UNIVERSIDAD TECNICA DEL ALTIPLANO, que debía iniciar su funcionamiento con la sola Facultad de INGENIERIA AGROPECUARIA. Este proyecto, luego de una brillante exposición y sustentación. Fue aprobado por unanimidad en la Cámara de Senadores. Sin embargo, como lo tipifica RAMOS, A. (1987 : 55): "la noche triste del 04 de noviembre de 1960", fecha que estaba determinada para su discusión y aprobación, no fue tratada ni menos aprobada, causa que

se le imputa al diputado Róger Cáceres Velásquez y otros que habían boicoteado nuestra justa aspiración, a quienes el pueblo de Puno los declaró como traidores.

A raíz de este problema, el pueblo de Puno fue convocado a una reunión de emergencia, que se realizó el 26 de noviembre de 1960, en la que a la renuncia irrevocable del presidente del Comité Pro Reapertura de la Universidad de Puno, fue elegido como presidente el Dr. Juan Zea Gonzáles y se cambió la denominación a Frente Departamental Pro Universidad de Puno.

En la primera sesión de la Legislatura Extraordinaria, de la noche del 27 de diciembre de 1960, fue aprobado el proyecto de Ley propuesto por el Senador Enrique Torres Belón. En esta sesión 82 diputados votaron a favor y 10 en contra.

Finalmente, después de dos meses, el 10 de febrero de 1961 fue promulgada la Ley No. 13516 que reabría la Universidad con el nombre de Universidad Técnica del Altiplano, siendo Presidente Constitucional de la República el Dr. Manuel Prado y Ugarteche. Este proyecto se había aprobado tal como fuera presentado inicialmente, con sus 23 artículos, sin que se alterara ni una coma; conforme era el deseo de su autor, quien dijera "Yo soy responsable de los defectos o las virtudes de dicha Ley".

Finalmente, después de dos meses, el 10 de febrero de 1961, fue promulgada la Ley No. 13516 que reabriría la Universidad con el nombre de Universidad Técnica del Altiplano.

El 29 de abril de 1962 se inició la actividad académica de la Universidad Técnica del Altiplano, en las aulas aún no concluidas, debido a la demora en la entrega de la Quinta Valderrama por el Ministerio de Guerra. Se inicia con la Facultad de Ingeniería Agropecuaria y el Instituto de Estudios Socio Económicos. Este singular día, con participación de las principales autoridades del departamento de Puno y delegaciones de las universidades del Cusco, Agraria y de la Universidad Técnica de Aquisgrán, en una ceremonia histórica en el patio central de la ciudad universitaria se da inicio a la actividad académica con un discurso a manera de Memoria dado por el presidente de la Junta Organizadora, seguido por el Dr. Juan Luis Mercado (Prefecto del departamento) y el Dr. J. Alberto Catacora Pino (Presidente del Comité Pro Reapertura de la Universidad). De esta manera se encamina la labor académica en la Universidad con la Creación de Facultades y Escuelas Profesionales. Con la Promulgación de la Ley Universitaria No. 23733, de fecha 09 de diciembre de 1983, se establece una nueva estructura académica y

administrativa para las universidades del país. Además esta nueva Ley, norma la denominación de las universidades del país, otorgándole a nuestra Universidad el nombre de Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

## **4.2 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

La Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad Nacional del Altiplano, está integrada por Profesores, Estudiantes, Graduados y personal Administrativo, dedicados al estudio y práctica de la investigación, a la generación y difusión de la cultura y a la proyección social, bajo el espíritu de la formación de las nuevas generaciones con una visión crítica y renovadora.

La Facultad de Ciencias Sociales está integrada por: Sociología, Antropología, Turismo, Ciencias de la Comunicación Social, Arte y el Departamento Académico de Humanidades.

### **4.2.1 Escuela profesional de sociología:**

La Escuela Profesional de Sociología de la Universidad Nacional del Altiplano, se creó en el año 1972 con Resolución N° 1227-CONUP, durante el régimen del Gobierno Militar Peruano del General Juan Velasco Alvarado. El cual se caracterizó por profundas reformas de carácter social, político y económico, que trajo como consecuencia el sobredimensionamiento de la estructura del estado por el control global de las funciones de la sociedad.

La solicitud de la dirección del programa de ciencias sociales conjuntamente con el memorial presentado por estudiantes de distintos programas. Es que, el consejo administrativo en sesión del 12 de noviembre de 1972 acuerda la creación del programa académico de Sociología. Funcionando desde esa fecha de manera formal, teniendo como primeros Directores o Decanos a:

- Dr. Víctor Sotomayor Pérez
- Soc. Julio Espinoza Avendaño
- Soc. Ricardo Claverias Huerse
- Soc. Alberto Che-Piu

Merced a la Resolución N° 1227-73-CONUP del 24 enero de 1973, convierte el “Programa Académico de Sociología” en “Carrera Profesional de Sociología” con la ley Universitaria N° 23733 de 1983. Para este efecto se presentó el plan general de estudios con respectivos objetivos y justificación el cual estableció su estructura académica y administrativa de acuerdo a la ley Universitaria.

### **Misión**

La Escuela Profesional de Sociología, es un espacio académico, social, cultural y democrático, que forma profesionales y post graduados en sociología, con valores éticos y respetuosos de la diversidad socio cultural: capaces de comprender, interpretar y realizar análisis crítico de la realidad social, generar conocimientos mediante la investigación y de intervenir en la realidad social problematizada, buscando sus potencialidades y movilizandolos recursos, para la elaboración de alternativas de promoción social con responsabilidad social, orientado al desarrollo endógeno, humano y sostenible de la población asentada en la región Puno, la eco región andina y el país.

### **Visión**

Escuela profesional sólida, acreditada, competitiva y de excelencia académica, al servicio de la sociedad, con liderazgo en la formación profesional de Sociólogos, capaces de generar y construir conocimientos a través de la investigación, como fuente de propuestas sociales alternativas de solución a los problemas sociales de Puno, la región andina y el Perú.

## **PERFIL PROFESIONAL**

### **Área de análisis social**

- a. Identifica, describe y analiza las estructuras, instituciones y organizaciones urbanas y rurales de Puno, la región Andina, el Perú y América Latina, sobre la base del conocimiento de las teorías sociológicas, de modelos conceptuales y metodológicos; con creatividad, eficiencia y responsabilidad.
- b. Describe, analiza, interpreta y explica los procesos y tendencias del cambio urbano y rural en el Perú y América Latina, sobre la base de modelos teóricos, metodológicos de las ciencias sociales, con creatividad, eficiencia y responsabilidad.

- c. Describe, analiza, sistematiza y propone soluciones sobre las propuestas teóricas, metodológicas, para el desarrollo social, con creatividad, eficiencia y ética.
- d. Identifica y analiza enfoques teóricos metodológicos de la ciencia política, así como procesos, cambios y tendencias de fenómenos e instituciones políticas y las relaciones entre la sociedad política y civil, con objetividad y creatividad.
- e. Analiza y evalúa las relaciones y formas de poder en la sociedad civil y política, en relación a los valores éticos de la sociedad.
- f. Analiza la finalidad y esencia del estado y su relación con la sociedad, movimientos sociales y sus tendencias; con objetividad e imparcialidad.

#### **Área de planificación, proyectos y políticas sociales.**

- a. Diseña y desarrolla el diagnóstico, y en base a ello formula planes y proyectos sociales en el marco de las teorías, metodologías y técnicas de investigación con empatía y sensibilidad social.
- b. Gestiona e implementa planes, programas y proyectos sociales en los ámbitos urbanos y rurales, utilizando modelos de gerencia, y mostrando empatía y creatividad.
- c. Diseña e implementa planes de monitoreo y evaluación de resultados utilizando teorías y metodologías apropiadas, valorando con objetividad e imparcialidad.
- d. Identifica, analiza y sistematiza procesos y tendencias de las políticas sociales para su adaptación y ejecución, utilizando las teorías y tendencias del desarrollo social interpretando, interdisciplinariamente con objetividad y realismo.
- e. Promueve y propone políticas sociales de alcance regional y local empleando una adecuada información de acuerdo a los cambios de contexto político, en el marco teórico y metodológico de la gestión pública, demostrando eficiencia y sensibilidad.
- f. Monitorea y evalúa el seguimiento de las políticas sociales con los recursos teóricos y metodológicos de la comunicación y extensión, demostrando eficiencia e imparcialidad.

#### **Área de gestión y desarrollo social.**

- a. Diagnostica, promueve y ejecuta programas de promoción, capacitación y extensión social en el marco de la visión de diversidad cultural, así como de las

teorías y metodologías de la acción social; con responsabilidad social, eficiencia y tolerancia.

- b.** Gestiona y promueve la interculturalidad como factor decisivo para generar procesos concertados de gestión del desarrollo social incluyentes, y construir un dialogo horizontal entre los actores sociales de los diversos horizontes culturales existentes en el Perú; con sensibilidad social, empatía e identificación.
- c.** Formula, implementa y ejecuta programas de promoción y proyectos sociales de desarrollo en el marco conceptual de intervención utilizando los modelos de gerencia, mostrando empatía y sensibilidad social.
- d.** Gestiona programas y proyectos de desarrollo social y organizacional para los sectores de atención prioritaria urbana y rural, con voluntad y sensibilidad social.

#### **4.2.2 ESCUELA PROFESIONAL DE ANTROPOLOGÍA**

La creación de la escuela profesional de Antropología, es resultado de todo un proceso, que tiene su inicio en 1972, cuando las autoridades de turno ven la necesidad de crear nuevos programas académicos, en respuesta a numerosas recomendaciones de eventos científicos-culturales relacionados al que hacer de la antropología, como “ La Reunión de Antropología de los Países del Área Andina”(1975), el “I Congreso Nacional de Antropología del Hombre del Altiplano Puneño” (1977) “I Reunión Departamental de Folklore en Puno” (1979), en el memorial del pueblo de Juli del 21 de Octubre de 1980, en él solicita la creación de la carrera de antropología, hoy escuela junto a la de turismo, en atención a todos los pedidos, el Consejo Universitario con fecha 29 de diciembre de 1980, mediante resolución Rectoral N° 1251-80 RUNTA, nombra una comisión integrada por los siguientes profesores: Platón Palomino Quispe, Arrufo Alcántara Hernández, Juan Casalino Quiroz, con el objeto de realizar los estudios de pre factibilidad, los mismos que a la conclusión de los estudios presentan el proyecto de creación, de este modo creándose mediante Resolución Rectoral N° 300-81-RUNTA. Con fecha de 29 de Abril de 1981; y posteriormente, con fecha 19 de setiembre de 1982 se dio inicio oficialmente a las actividades académicas.

#### **VISIÓN**

Somos una unidad académica acreditada, con reconocimiento social, en la formación profesional, capaces de generar conocimientos científicos de la dinámica cultural andina que coadyuve al desarrollo humano con perspectiva intercultural en la región, el país y el mundo.

## **MISIÓN**

La escuela profesional de antropología es una unidad académica que brinda formación competitiva de alto nivel profesional e investigación y promoción social, generando conocimientos científicos en la dimensión cultural, el patrimonio histórico cultural y el desarrollo humano, posibilitando propuestas viables de solución a los problemas socio-culturales en el contexto regional.

## **PERFIL PROFESIONAL**

Área de Investigación Antropológica.

- a. Conoce la teoría y metodología de investigación científica y marcos de referencia de la realidad socio cultural, para formular proyectos de investigación con sentido creativo, autenticidad e interdisciplinariedad.
- b. Posee amplio dominio de las teorías y metodologías de la investigación antropológica para realizar investigación con empatía social, ética profesional y actitud intercultural.
- c. Posee experticias teóricas, metodológicas e instrumentales para gestionar y monitorear la investigación antropológica con objetividad científica compartiendo conocimiento en equipos inter y tras disciplinarios, en un contexto de tolerancia e interculturalidad.

Promoción Social.

- a. Posee experticias e instrumentales sobre la cultura y el desarrollo a escala humana para diseñar y elaborar **DIAGNÓSTICOS LOCALES Y PLANES** estratégicos en la perspectiva de identificar y priorizar necesidades como potencialidades de desarrollo con ética profesional de interacción comunicativa con los actores sociales.
- b. Conoce la teoría y metodología de **FORMULACIÓN, FACILITACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES** con relación a los procesos

socioculturales regionales, con espíritu interdisciplinario y una opción profesional intercultural.

- c. Conoce, formula, ejecuta y monitorea proyectos de evaluación de impactos socioculturales y sistematización de experiencias de desarrollo social medio ambiental con habilidad interpretativa y espíritu receptivo de las visiones y expectativas de los actores sociales.

#### Consultoría Antropológica.

- a. Conoce teorías sobre la cultura, el desarrollo institucional para proponer políticas, programas y proyectos de promoción de la cultura e identidad con experiencia profesional forjando espacios interculturales de concertación y cooperación.
- b. Posee dominios, metodológicos e instrumentales de acompañamiento y facilitación para promover procesos de intervención social, de concertación y afirmación cultural con ética y empatía social para el desarrollo de las capacidades humanas.

#### Gestión Cultural.

- a. Conoce y domina teorías y metodología sobre la gestión cultural en perspectiva de desarrollar proyectos de promoción y afirmación del patrimonio y la identidad impulsando la creatividad científica y artística con respecto a la diversidad y promoviendo el dialogo intercultural.
- b. Conoce y domina teorías de la historia que le acreditan para la formular, y ejecutar estudios regionales y nacionales con conciencia histórica y respeto por las diferentes colectividades andinas y nacionales.
- c. Conoce teorías de la historia y la cultura para la formulación, ejecución y evaluación de proyectos interdisciplinarios sobre defensa, preservación y promoción del patrimonio histórico cultural y natural con sentido de identidad orientada a reevaluar la creación humana y manifestaciones naturales.
- d. Posee conceptos y teorías de la diversidad cultural e interculturalidad para generar espacios de aprendizaje de la cultura y de afirmación de la identidad social e institucional con sentido ético humanista social y espíritu proyectivo.

#### 4.2.3 Escuela profesional de turismo

La UNTA, consciente de su papel intelectual y del desarrollo social, se proyecta a la comunidad puneña y de la región, apoyando la creación de nuevos programas acorde a las exigencias de la realidad. Por lo tanto, se crea el programa de Turismo sobre la base del proyecto presentado encargado a la profesora Sonia Benavente, Bajo Resolución Nro 1251-80-R-UNTA del 29 de Diciembre de 1980.

Con el proyecto presentado, se crea el Programa Académico de Turismo, sobre la Base de la Resolución Rectoral Nro 300-81-R-UNTA, del 29 de abril de 1981; en la Facultad de Ciencias Sociales iniciando su funcionamiento el 11 de Octubre de 1982, en la ciudad de Juli, capital de la provincia de Chucuito.

El aniversario de creación se festeja el 19 de Setiembre, sobre la base de la aprobación en un Consejo Académico de Docentes, ratificado por el Consejo de Facultad de Ciencias Sociales en 1983.

En 1986 la carrera profesional de turismo se centraliza en la ciudad de Puno, Universidad Nacional del Altiplano.

## VISIÓN

Escuela profesional de Turismo acreditada y líder en la formación integral de los profesionales que contribuyen al desarrollo sostenible sustentable del sector turismo en la Región.

## MISIÓN

Somos una escuela profesional de la Universidad Nacional del Altiplano, que forma profesionales calificados con capacidad de gestión para el desarrollo de la actividad turística, con identidad, eficiencia y responsabilidad social en la región y el país.

## PERFIL PROFESIONAL

Gestor de Agencias de Viajes y Turismo, Administrador de Agencias de Viajes y Turismo, Operador del Turismo en Agencia de Viajes, Administrador de Empresas Hoteleras y Restauración, Promotor y Operador de Empresas Hoteleras y Restauración, Gestor de la Comercialización y Marketing en Empresas Hoteleras.

### **4.2.4 Escuela profesional de ciencias de la comunicación social**

La escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social es parte de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Fue creada en 1983 como carrera profesional de Periodismo, pero empezó a funcionar en el año de 1985. Posteriormente, la denominación de Periodismo fue cambiada por la de “Ciencias de la Comunicación Social”.

En el presente, se cuenta con una plana de catedráticos con estudios de segunda especialización, maestría y doctorado en el área de las Ciencias de la Comunicación Y afines.

### MISIÓN

Formamos profesionales académicamente competentes y comprometidos con la investigación en las Ciencias de la Comunicación Social, para el cambio y desarrollo integral de la sociedad revalorando la identidad cultural, con la praxis de valores éticos y culturales tendientes a lograr una sociedad democrática.

### VISIÓN

Ser una escuela profesional competente de alto nivel académico y de investigación, acreditada y capaz de contribuir al desarrollo integral de la región y del país dentro del contexto de globalización y cambio social; con valores éticos, de responsabilidad, integridad social y espíritu de innovación.

### PERFIL PROFESIONAL

#### **Área de periodismo**

Ejerce la función social del periodismo con responsabilidad, verdad, independencia y libertad. Informa y forma opinión pública con verdadero dominio de los medios en torno a temas de la actualidad, política, económico, social, etc.

#### **Área de Relaciones Públicas**

Dirige sistemas de comunicación internos y externos, facilitando información al público de la institución, como al público externo.

#### **Área de Comunicación para el Desarrollo**

Monitorea y distingue el ciclo de vida, fases y etapas de los proyectos, sistematizando nuevas teorías de desarrollo.

### **Área de Comunicación Audiovisual**

Investiga y diseña guiones de material audiovisual en diversos géneros y formatos, ya sea para radio, televisión, cine y prensa electrónica.

### **Área de marketing publicitario**

Investiga la segmentación del mercado de productos o servicios requeridos en relación con los diferentes tipos de consumidores.

#### **4.2.5 Escuela profesional de arte**

En el año de 1991, a iniciativa del Sr. Rector Dr. Víctor Torres Esteves, se propone la enseñanza del arte dentro de la universidad como TALLERES DE ARTES LIBRES en coordinación con la oficina de proyección social y rectorado.

Posteriormente según propuesta de la Dirección de Proyección Social y Resolución Rectoral N° 012-94-R-UNA de fecha 24 de enero de 1994, se crea el CENTRO UNIVERSITARIO DE ARTE Y CULTURA (CUAC), como carrera de mando medio con una duración de tres años. Lugo según Resolución Rectoral N° 1093-96-R-UNA de fecha 9 de agosto del 2006, se aprueba la estructura curricular del (CUAC) proponiéndose a la vez al Consejo Universitario su cambio de denominación a ESCUELA PROFESIONAL DE ARTE siempre y cuando, esta, se adscribiera a una Facultad.

De esta manera las convocatorias para postulantes sobrepasó las expectativas, hubo una respuesta masiva de más de 500 postulantes, y así cada convocatoria tenía una tendencia creciente de postulantes, a las diversas especialidades, como son: Música, Artes Plásticas, Danza y Teatro.

Con todos estos antecedentes se nombra una comisión para la elaboración del plan curricular que sustente la conversión de la Escuela de Arte en CARRERA PROFESIONAL. Así en el mes de agosto del año 2000 se presenta la estructura curricular al consejo de facultad (Facultad de Ciencias Sociales) que le eleva al consejo universitario, siendo finalmente aprobado por consejo universitario del 3 de octubre del 2000. Actualmente funciona con mucha demanda de alumnos y postulantes a la Escuela

Profesional de Arte de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano.

### MISIÓN

Somos una Escuela Profesional Universitaria que forma Licenciados en Arte de nivel competitivo, contribuyendo a la investigación, al desarrollo y la valoración de nuestra identidad y producción artística.

### VISIÓN

Seremos una facultad de Arte de excelencia académica, que forma profesionales competentes a nivel internacional, produciendo, investigando y difundiendo el Arte en todas sus manifestaciones, desde la perspectiva de la Cultura Andina, con sentido universal.

### PERFIL PROFESIONAL

- a. Crea produce e innova expresiones artísticas planificando con fundamento metodológico, ético y estético para la formación del individuo autónomo.
- b. Realiza actividades culturales, aplicando las teorías y técnicas en su ejecución interpretación conociendo los fundamentos, recursos y avances tecnológicos y estéticos; para la producción artística desarrollando un equilibrio emocional y anímico.
- c. Organiza las categorías del juicio estético que expresan las intuiciones sensibles a través de actividades artísticas; para comunicarlos con claridad y orientar la apreciación de la obra de arte preservando su originalidad.
- d. Investiga propone y genera estilos en la creación de la obra de arte, conociendo los fundamentos científicos para analizar los elementos constitutivos en la producción artística demostrando predisposición hacia una convivencia armónica en el contexto social.
- e. Posee capacidad creadora orientada hacia una visión con perspectiva integral como persona y protagonista del desarrollo social, conociendo los fundamentos de investigación metodológica, para lograr el desarrollo integral y profesional con ética y responsabilidad.
- f. Forma a la persona humana con criterio artístico científico y tecnológico.

- g. Diseña, transmite y demuestra contenidos y estrategias para lograr una ejecución y sensibilidad artística.
- h. Conoce, domina, diversifica métodos y estrategias en la enseñanza, aprendizaje artístico, orientado a nuevos enfoques educativos.

#### **4.2.6. Departamento académico de humanidades**

Los antecedentes académicos e institucionales de la Facultad de Ciencias Sociales, los encontramos en los primeros años de la apertura de la Universidad Técnica del Altiplano, que crea el instituto de Investigaciones Socioeconómicas del Altiplano, posteriormente se va creando el Programa de Ciencias Sociales y el Departamento de Humanidades de la Universidad que atenderá las necesidades académicas de las cátedras de sociología, filosofía y ética, lenguaje y literatura, realidad nacional, etc.

Ejes alrededor del cual históricamente se va tejiendo, conceptual e institucionalmente la propuesta de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano.

Otro hito importante de la Fue la creación en 1970 del programa de Ciencias Sociales, con los programas académicos de Economía, Contable, Trabajo Social y Enfermería.

La Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano, está conformada por las escuelas Profesionales de Sociología, Antropología, Turismo, Ciencias de la Comunicación Social y Arte, a la vez cuenta con el Departamento Académico de Humanidades adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales.

## CAPÍTULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

#### 5.1 ANÁLISIS UNIVARIADO PARA DETERMINAR CLIMA ORGANIZACIONAL

Para describir como es el clima organizacional se formularon variables índice, tales como: coordinación, solidaridad, trabajo en equipo y respeto.

**Tabla 1. Percepción respecto ja la cordialidad del trato entre compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	37	19.89	19.89	19.89
<i>DE ACUERDO</i>	58	31.18	31.18	51.07
<i>EN DESACUERDO</i>	60	32.27	32.27	83.34
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	31	16.66	16.66	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

#### **Interpretación:**

Según los datos reflejados en la tabla N° 01 el 32.27% está en desacuerdo y el 31. 18% está de acuerdo a la vez el 19.89% está muy de acuerdo por otro lado el 16.66 está muy en desacuerdo respecto a la cordialidad entre compañeros.

Vale decir que el 51.07% afirmaron que el trato entre compañeros es cordial y el 48.93% afirmaron que el trato no es cordial, la comunicación es un acto sencillo que de solo tres elementos tales como el emisor, el receptor y el mensaje; una buena comunicación cordial se dará si el mensaje es bien recibido con la misma intención y comprensión que el emisor ha emitido en la Facultad de Ciencias Sociales se apreció que el trato entre compañeros del mismo género no es cordial y si entre personas de genero opuesto.

**Tabla 2. Percepción respecto a la discriminación entre compañeros de semestres inferiores de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	62	33.33	33.33	33.33
<i>DE ACUERDO</i>	57	30.64	30.64	63.93
<i>EN DESACUERDO</i>	38	20.44	20.44	84.41
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	29	15.59	15.59	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

La información que presenta esta tabla N° 02 refleja que un 33.33% está muy de acuerdo, y un 30.64% está de acuerdo a la vez un 20.44 está en desacuerdo finalmente un 15.59% está muy en desacuerdo respecto a la discriminación entre compañeros de semestres inferiores de la facultad de Ciencias Sociales.

Lo cual nos indica que el 63.97% de estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales existe discriminación hacia semestres inferiores mientras que el 36.03% indicaron que no hay discriminación cabe señalar que esta discriminación se trata de marginar a estudiantes denominados cachimbos quienes muchas veces actúan emocionalmente ante cualquier situación.

**Tabla 3. Percepción respecto a miramientos entre compañeros de diversos movimientos políticos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	73	39.24	39.24	39.24
<i>DE ACUERDO</i>	59	31.72	31.72	70.96
<i>EN DESACUERDO</i>	33	17.75	17.75	88.71
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	21	11.29	11.29	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

Según los datos reflejados en la tabla N° 03 respecto a miramientos entre compañeros de diferentes movimientos políticos nos señala que un 39.24% está muy de acuerdo, un 31.72% está de acuerdo, un 17.75 está en desacuerdo, por otro lado un 11.29% está muy en desacuerdo.

Más del 70.96% de encuestados afirmaron que si existe miramientos y rivalidad entre compañeros pertenecientes a diversos movimientos políticos mientras un mínimo 29.04% afirmaron que no existe miramientos, la mayoría de personas estudiantes pertenece a algún movimiento estudiantil intercambiando ideas en cada oportunidad que se presente. Miramientos o rivalidades se refiere al proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta negativamente sus intereses, en este concepto además se debe incluir interdependencia e interacción. Esta definición es lo suficientemente flexible como para implicar conflictos desde sus formas más leves hasta los actos de violencia más abiertos.

**Tabla 4. Porcentaje de percepción respecto al reconocimiento de alumnos que ocupan los primeros puestos de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	18	9.67	9.67	9.67
<i>DE ACUERDO</i>	24	12.92	12.92	22.59
<i>EN DESACUERDO</i>	66	35.48	35.48	58.07
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	78	41.93	41.93	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

Tomando en consideración la información expresada en la tabla N° 04 se puede observar cierto grado alarmante respecto al reconocimiento a los alumnos que ocupan los primeros puestos un 41.93% nos dijo que está muy en desacuerdo y un 35.48% está en desacuerdo, mientras que un 12.92% está de acuerdo.

Por lo tanto un 22.59% afirmaron que si se les hace un reconocimiento ya sea público o interno (dentro del salón) y la otra parte de los encuestados el 77.41% manifiestan que no hay reconocimiento alguno, se sabe que el estímulo emocional nos hace actuar positiva o negativamente. Sabemos que la premiación por los esfuerzos que hizo el estudiante motivara y este se esforzara más para el siguiente semestre y así los estudiantes compiten entre ellos para alcanzar sus metas y proyectos en un futuro cercano.

**Tabla 5. Percepción respecto al individualismo entre compañeros de diferentes semestres de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	62	33.33	33.33	33.33
<i>DE ACUERDO</i>	59	31.72	31.72	65.05
<i>EN DESACUERDO</i>	33	17.74	17.74	82.79
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	32	17.21	17.21	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

Basándonos en los datos reflejados en la tabla N° 05 podemos encontrar que un 33.33% está muy de acuerdo, un 31.72% está de acuerdo, en desacuerdo un 17.74% y casi similar está muy de acuerdo con un 17.21% respecto al individualismo que existe entre compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales.

Haciendo la suma más del 65.05% indican que si existe el individualismo entre compañeros y el 34.95% indicaron que son unidos al aplicar la ficha de observación es bastante notorio esta situación cada estudiante hace sus cosas sin importarles el resto dejando así muchos valores tales como la solidaridad, el respeto, la tolerancia, etc. los conflictos que tienen mayores posibilidades de causar trastornos están los que comprenden a un solo individuo, tiene que ver con situaciones individuales que tienden a ser fuente de estrés esto a la vez perjudicará en las buenas relaciones humanas.

**Tabla 6. Porcentaje de percepción respecto a la curricula establecida en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	67	36.02	36.02	36.02
<i>DE ACUERDO</i>	62	33.33	33.33	69.35
<i>EN DESACUERDO</i>	27	14.51	14.51	83.86
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	30	16.12	16.12	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

De acuerdo a los datos expresados en la tabla N° 06 este refleja una evidencia de que un 36.02% está muy de acuerdo, un 33.33% está de acuerdo muy en desacuerdo un 16.12% y 14.51% está en desacuerdo respecto al plan de estudio planteado.

La gran mayoría está de acuerdo que el plan de estudio planteado está bien que va acorde a su formación 69.35% mientras que un 30.63% manifestaron que no es lo que esperaban de sus escuelas una parte de los encuestados manifestaron que fue su segunda opción la carrera que están estudiando, se pudo apreciar que los estudiantes si portan sus implementos de trabajo en las distintas escuelas, la formación profesional es como todas aquellas formas y niveles del proceso educativo que incluyen además del conocimiento general, el estudio de las tecnologías y de las ciencias relacionadas, la adquisición de habilidades prácticas, de competencias, actitudes y comprensiones relacionadas con las ocupaciones en los diferentes sectores de la vida social.

**Tabla 7. Porcentaje de percepción respecto al equipamiento de laboratorios de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	34	18.27	18.27	18.27
<i>DE ACUERDO</i>	41	22.07	22.07	40.34
<i>EN DESACUERDO</i>	56	30.10	30.10	70.44
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	55	29.56	29.56	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

En relación a los datos obtenidos en la tabla N° 07 están en desacuerdo un 30.10%, muy en desacuerdo 29.56%, de acuerdo 22.07, y un 18.27% muy de acuerdo con respecto al equipamiento de laboratorios.

Los datos nos muestra que 40.34% si cree que los laboratorios están equipados de acuerdo a la necesidad de su escuela, mientras que 59.66% opinaron que la tecnología avanza día a día quedando así muchos equipos obsoletos vale decir que más de la mitad de encuestados piensa que sus equipos ya pasaron a la caducidad. Las personas comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan o desempeñan en función de la forma en que perciben su mundo.

**Tabla 8. Porcentaje de percepción respecto a la representación por las autoridades estudiantiles de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	15	8.08	8.08	8.08
<i>DE ACUERDO</i>	29	15.59	15.59	23.67
<i>EN DESACUERDO</i>	69	37.09	37.09	60.76
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	73	39.24	39.24	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

De acuerdo a la información expresada en la tabla N° 08 respecto a la representación de las autoridades estudiantiles un 39.24% está muy en desacuerdo en desacuerdo 37.09% mientras que un 15.59% está de acuerdo.

Según este cuadro un 23.67% de encuestados afirman que si son representados y una gran parte con 76.33% dicen lo contrario la mayoría de las escuelas solo conoce a su representante si es que existe pero a representante de otras escuelas no, una gran parte de estudiantes no sabe la función de sus representantes y muchos de ellos afirmaron que los representantes estudiantiles solo favorece a compañeros de su entorno. El comportamiento de liderazgo (que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, estimular, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos.

**Tabla 9. Porcentaje de percepción respecto a la coordinación entre otras escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	18	9.67	9.67	9.67
<i>DE ACUERDO</i>	21	11.29	11.29	20.96
<i>EN DESACUERDO</i>	68	36.57	36.57	57.53
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	79	42.47	42.47	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA.

### **Interpretación:**

De acuerdo a los datos en la presente tabla N°09 podemos decir que el 42.47% está muy en desacuerdo, 36.57% es desacuerdo un 11.29% está de acuerdo respecto a la coordinación entre las diferentes escuelas profesionales de la facultad de ciencias sociales.

Según el cuadro un 20.96% afirmaron que no hay coordinación entre las cinco escuelas, y el 79.17% una gran mayoría afirman que no existe coordinación, al aplicar la ficha de observación se pudo notar que no hay comunicación entre estas por que las edificaciones están distribuidas por diferentes lugares, esta es una limitante para coordinar, compartir algo entre compañeros, a la vez las autoridades no realizan actividades de confraternizaciones dentro de la facultad.

**Tabla 10. Porcentaje de percepción respecto a la comunicación entre compañeros de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	37	19.89	19.89	19.89
<i>DE ACUERDO</i>	56	30.12	30.12	50.01
<i>EN DESACUERDO</i>	48	25.80	25.80	75.81
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	45	24.19	24.19	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

**Interpretación:**

En función a la tabla N°10 nos refleja que un 30.12% está de acuerdo, un 25.80% está en desacuerdo, 24.19% muy en desacuerdo y un 19.89% se encuentra muy de acuerdo.

Respecto a la pregunta si la comunicación que se establece entre compañeros es fluida el 50.01% cree que si es fluida mientras que 49.99 piensa lo contrario existiendo un margen de diferencia del 1.00%, al realizar la observación se los estudiantes suelen tener sus grupos o círculos amistosos tanto las chicas como los varones esto se da en cada escuela profesional la comunicación que tienen entre todos es cuando una persona les reúne ya sea el Director o el Decano de la Facultad para abordar un tema de interés de todos. Según la teoría nos dice que la comunicación como una actividad administrativa que tiene dos propósitos principales: proporcionar información y comprensión necesaria para que las personas se puedan conducir en sus tareas; y proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos.

**Tabla 11. Porcentaje de percepción respecto a la información que brinda el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	23	12.37	12.37	12.37
<i>DE ACUERDO</i>	31	16.67	16.67	29.04
<i>EN DESACUERDO</i>	64	34.41	34.41	63.45
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	68	36.55	36.55	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA.

### **Interpretación:**

En función a la información de la tabla N° 11 respecto a la información que brinda el decano con respecto a los informes de las diferentes actividades un 36.55% está muy en desacuerdo, 34.41% en desacuerdo, mientras que un 16.67% está de acuerdo y muy de acuerdo un 12.37%.

Las personas que afirmaron que el Decano si informa de las actividades realizadas y por realizarse es 20.04%, mientras que una gran mayoría con más del 51.08% desconocen de trabajo que viene realizando la máxima autoridad de la Facultad, los estudiantes encuestados que dicen estar informados son de la escuela de sociología la misma escuela donde dicta clases el Decano. Al aplicar la ficha de observación falta un periódico mural donde se pueda publicar anuncios respecto a la Facultad ya que la comunicación es el intercambio de información entre personas esto significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

**Tabla 12. Porcentaje de percepción respecto a la información por parte del Director de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	33	17.74	17.74	17.74
<i>DE ACUERDO</i>	38	20.43	20.43	38.17
<i>EN DESACUERDO</i>	58	31.19	31.19	69.36
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	57	30.64	30.64	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

La información que presenta esta tabla N° 12 nos refleja que el 30.64% respondió estar muy en desacuerdo, mientras que el 31.19% en desacuerdo, y 20.43% está de acuerdo y 17.74 respondieron estar muy de acuerdo.

La pregunta fue si el Director de estudio de cada escuela profesional informa a los estudiantes de cualquier acontecimiento o logro para su escuela el 38.17% dicen que sí y el 61.83% dicen lo contrario al observar cada Director por no disponer de tiempo solo dicta clases a muy pocos y solo brinda información a ellos, aquí también está el descuido de los estudiantes porque ellos son los que deberían de pedir informe a sus autoridades también sabemos que la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambas partes.

**Tabla 13. Porcentaje de percepción respecto al trato entre docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	30	16.15	16.15	16.15
<i>DE ACUERDO</i>	43	23.11	23.11	39.26
<i>EN DESACUERDO</i>	55	29.56	29.56	68.82
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	58	31.18	31.18	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

Según los datos reflejados en la tabla N° 13 respecto al trato entre docentes de diversos movimientos políticos, un 31.18% está muy en desacuerdo, 29.56% en desacuerdo mientras que un 23.11% indicaron estar de acuerdo, y un 16.15% indicaron estar muy de acuerdo.

Los estudiantes conocen a sus docentes y saben cuál es el clima organizacional entre ellos por tanto un 39.26% dicen que el trato entre ellos es bueno y un 60.74% dicen que el trato es bastante deficiente o existe rivalidades, de igual modo se observó que muchos docentes caminan en grupos entre quienes comparten las mismas ideas esto se refleja más al querer ocupar algún cargo dentro de la escuela o al hacer prevalecer sus ideas afectando estas actitudes a los estudiantes en su desempeño académico. El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias.

**Tabla 14. Porcentaje de percepción respecto a la capacitación de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	42	22.58	22.58	22.58
<i>DE ACUERDO</i>	51	27.43	27.43	50.01
<i>EN DESACUERDO</i>	45	24.19	24.19	74.2
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	48	25.80	25.80	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA.

### **Interpretación:**

En función a los datos reflejados en la tabla N° 14 respecto a la capacitación de los docentes respecto a la formación profesional nos indican que el 27.43% está de acuerdo, 25.80% está muy en desacuerdo, 24.19% está en desacuerdo, por otro lado, un 22.58% está muy de acuerdo.

Más de la mitad afirman que si se tiene docentes capacitados en el área con un 50.01% mientras que el 49.99% afirman lo contrario al realizar la encuesta los estudiantes manifiestan que algunos docente no están capacitados que siguen dictando o transmitiendo los mismos conocimientos de hace años también nos dijeron que los docentes contratados son quienes se esfuerzan por brindar un buen servicio a los estudiantes las autoridades de la facultad debería de organizar talleres para los docentes nos dimos cuenta que falta compromiso organizacional entre. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

**Tabla 15. Porcentaje de percepción respecto a obtener buenas notas los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	61	32.79	32.79	32.79
<i>DE ACUERDO</i>	72	38.70	38.70	71.49
<i>EN DESACUERDO</i>	30	16.15	16.15	87.64
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	23	12.36	12.36	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

Basándonos en los datos reflejados en esta tabla N° 15 podemos decir que un 38.70% está de acuerdo, 32.79% está muy de acuerdo y en desacuerdo un 16.15% está en desacuerdo y un 12.36% muy en desacuerdo con respecto a obtener buenas notas.

La mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales se preocupan por obtener excelentes calificaciones con 71.49% y una minoría afirman ser estudiantes regulares con 28.51% lo que se pudo notar es que predomina el individualismo sobre todo en las chicas quienes se esfuerzan por cumplir con sus trabajos o tareas mientras que los varones están por cumplir obteniendo buenas calificaciones las chicas. La planeación abarca la definición de las metas de una persona, el establecimiento de una estrategia general para lograr esas metas y el desarrollo de una jerarquía amplia de los planes para integrar y coordinar las actividades. Se relaciona, por lo tanto, con los fines (qué debe hacerse) así como también con los medios (cómo debe hacerse).

**Tabla 16. Porcentaje de percepción respecto a la economía del estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	56	30.10	30.10	30.10
<i>DE ACUERDO</i>	55	29.58	29.58	59.68
<i>EN DESACUERDO</i>	42	22.58	22.58	82.26
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	33	17.74	17.74	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

En función a los datos reflejados en la tabla N° 16 respecto a si la economía influye en el rendimiento académico un 30.10% está muy de acuerdo y un 29.58% está de acuerdo, el 22.58% está en desacuerdo a la vez un 17.74% está muy en desacuerdo.

Según los encuestados un 42.46% nos dicen que la economía con la que cuenta si influye en su rendimiento académico ya que algunos cursos tales como prácticas, talleres, o la adquisición de libros razón por la cual sacrifican muchas cosas hasta el punto de no llevar algunos cursos dejándolos para más adelante la mayoría de estos estudiantes se auto sostienen mientras que un 40.32% afirman que la economía no tiene nada que ver con su rendimiento académico.

**Tabla 17. Porcentaje de percepción respecto a la atención de los administrativos a estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	46	24.73	24.73	24.73
<i>DE ACUERDO</i>	55	29.56	29.56	54.29
<i>EN DESACUERDO</i>	42	22.58	22.58	76.87
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	43	23.13	23.13	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

La tabla N° 17 referente a la atención de los administrativos hacia los estudiantes nos muestra que existe un porcentaje elevado de 29.56% quienes indican estar de acuerdo y un 24.73% muy de acuerdo por otro lado un 23.13% afirmaron estar muy en desacuerdo y un 22.58% están en desacuerdo.

La mayoría de los encuestados afirma que si con un 54.29% mientras que un 45.71% nos dice que no algunos de los personales administrativo piden documento de dirección para atender a los estudiantes. Chiavenato, (1992) define la comunicación como una actividad administrativa que tiene dos propósitos principales: proporcionar información y comprensión necesaria para que las personas se puedan conducir en sus tareas; y proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos.

**Tabla 18. Porcentaje de percepción respecto a la mejora de la formación profesional de los estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	62	33.33	33.33	33.33
<i>DE ACUERDO</i>	66	35.48	35.48	68.81
<i>EN DESACUERDO</i>	34	18.27	18.27	87.08
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	24	12.92	12.92	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA.

### **Interpretación:**

Según los datos reflejados en la tabla N° 18 respecto a la mejora de la formación profesional por parte de las autoridades un 35.48% está de acuerdo, 33.33% está muy de acuerdo, y un 18.27% está en desacuerdo. Finalmente un 12.92% está muy en desacuerdo.

Un gran porcentaje 68.81% nos dicen que las autoridades se preocupan por la mejora de la Facultad mientras que un 31.19% afirman lo contrario cada escuela profesional está en proceso de acreditación es por eso que las autoridades se preocupan por la formación profesional la otra parte son estudiantes políticos. Casanova, (2003) dice que la formación profesional es una actividad de tipo educativo, que se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para desempeñarse en el mercado de trabajo, sea en un puesto determinado, una ocupación o un área profesional. Actúa a su vez de forma complementaria a las otras formas de educación, formando a las personas no sólo como trabajadores sino también como ciudadanos.

**Tabla 19. Porcentaje de percepción respecto a la solución de problemas de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	24	12.90	12.90	12.90
<i>DE ACUERDO</i>	46	24.73	24.73	36.73
<i>EN DESACUERDO</i>	57	30.64	30.64	67.37
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	59	31.73	31.73	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

En función a los datos reflejados en la tabla N° 19 respecto a la solución de problemas en la facultad por parte de la autoridades un 30.64% está en desacuerdo, un 31.73% está muy en desacuerdo, mientras que un 24.73% está de acuerdo, finalmente un 12.90% está muy de acuerdo.

Un 37.63% piensa que sí y un 62.37% esta gran mayoría nos dice que a las autoridades no les interesa solucionar algunos problemas que se presenta tales como la construcción de infraestructura, equipamiento de laboratorios entre otros, muchas veces las autoridades hace caso omiso a este tipo de pedidos dando solución cuando los estudiantes se unen y realiza una toma de local es ahí cuando da solución a problemas de la Facultad.

**Tabla 20. Porcentaje de percepción respecto a la coordinación entre autoridades estudiantiles y autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – PUNO.**

<i>RESULTADOS</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje Valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>VALORACIÓN</i>				
<i>MUY DE ACUERDO</i>	28	15.07	15.07	15.07
<i>DE ACUERDO</i>	37	19.89	19.89	34.93
<i>EN DESACUERDO</i>	65	34.94	34.94	69.87
<i>MUY EN DESACUERDO</i>	56	30.10	30.10	100
<i>TOTAL</i>	186	100	100	

**FUENTE:** ELABORACIÓN PROPIA. (ENCUESTA)

### **Interpretación:**

Según los datos reflejados en la tabla N° 20 respecto a coordinación entre representantes estudiantiles y autoridades docentes si es permanente o no un 34.94% están en desacuerdo, un 30.10 Esta muy en desacuerdo, mientras que un 19.89% Está de acuerdo finalmente un 15.07 Esta muy de acuerdo.

Si es permanente la comunicación con un 34.96% mientras que un 65.04% nos dicen que la comunicación no se da debido a que muchas veces los estudiantes no simpatizan con sus docentes autoridades y los docente autoridades no convocan a reuniones a todas las autoridades de la Facultad Marie Dalton en su libro las relaciones humanas, 2007 Proceso que nos permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos conductas a través de él la persona envía mensajes a otra persona estos pueden ser escrita o habladas, los signos adoptan forma de colores, la conducta puede ser cualquier tipo de comunicación no verbal como movimientos corporales o expresiones faciales, etc.

## CONCLUSIONES

### **Primera:**

Se demuestra que el clima organizacional influye directamente en el desempeño académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno 2013, por lo tanto si el clima organizacional mejora el desempeño académico en los estudiantes mejorará, se concluye que esto podría cambiar para el lado favorable de los estudiantes puesto que los estudiantes no están conformes con la mayoría de preguntas aplicadas.

### **Segunda:**

Las características encontradas en el flujo de comunicación fueron, que en la transmisión de información había poco conocimientos sobre actividades, eventos, funciones de los docentes autoridades y estudiantes autoridades dentro de la Facultad sabiendo que el flujo de la comunicación y la capacidad de respuesta son dos elementos que van de la mano al momento de interactuar con otro entonces podemos decir que si influye.

### **Tercera:**

Las características motivacionales establecidas fueron, que el nivel de esfuerzo de las autoridades de la Facultad de Ciencias Sociales no satisface a los estudiantes debido al clima laboral entre docentes causando conflicto entre estudiantes.

### **Cuarto:**

Los reconocimientos a estudiantes que ocupan los primeros puestos en cada escuela pasan desapercibidos ignorando muchos de ellos quienes son estos estudiantes, asimismo las estrategias comunicacionales dentro de la Facultad están en zonas no visibles por todos los estudiantes deberían de dar importancia a este tipo de estrategias para que el mensaje llegue a todos los estudiantes de cada escuela profesional. Por otra parte, la investigación sobre clima organizacional y desempeño académico, nos muestra que se relaciona con todas aquellas acciones dirigidas dentro de la Facultad y el entorno familiar.

## SUGERENCIAS

### **Primera:**

El clima organizacional es un factor esencial para que una institución mantenga las relaciones humanas entre todos quienes conforman la institución, por lo tanto se debería de tomar en cuenta, en qué estado se encuentra cada escuela profesional y las necesidades que estas presenten tomando en cuenta lo anterior.

### **Segunda:**

Teniendo unos resultados que no son favorables pero tampoco desfavorables se podría empezar a cambiar de forma progresiva en los datos obtenidos con la presente investigación incidiendo en los detalles que se está cometiendo de forma negativa esto en bien y mejora de la Facultad.

### **Tercera:**

Podría tomarse en cuenta algún método o estrategia con el que se pueda difundir las actividades a realizarse en cada escuela y así mejorar la comunicación entre estudiantes de diferentes semestres.

### **Cuarta:**

La Facultad debería de tener un área de psicología donde pueda orientar a los estudiantes que lo requieran y también los representantes estudiantiles deberían de contar con un ambiente propio donde puedan formar círculos de estudio o escuchar a sus compañeros que tengan problemas o discrepancias con otra persona de la Facultad para mejorar el clima organizacional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M.** (2004). Diccionario de Comportamientos: Gestión de competencias. Editorial Granica. México.
- Amorós, E.** (2007). Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Escuela de Economía USAT. Lambayeque, Perú.
- Anzola, M. O.** (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Arias Galicia, F.** (2001). “El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento” Contaduría y Administración. Enero-Marzo. Núm. 200. México. DF
- Ávila Baray, H.L.** (2006). Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica.
- Brunet, L.** (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Editorial Trillas. México.
- Burke, W. W.** (1988). Desarrollo Organizacional: Punto de vista normativo. Editorial Sitesa. México D.F.
- Casanova, F.** (2003). Formación Profesional y Relaciones Laborales. Organización Internacional del Trabajo. Montevideo
- Chiavenato, I.** (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F
- Davis, K.** (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.
- [www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf) Ley Federal del Trabajo
- Reforma DOF 17-01-2006. Consultada en Julio 2011
- [www.transparencia.ugto.mx](http://www.transparencia.ugto.mx)
- [www.ugto.mx](http://www.ugto.mx) consultada en Agosto de 2010.
- [www.unevoc.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/pubs/conv-s.pdf](http://www.unevoc.unesco.org/fileadmin/user_upload/pubs/conv-s.pdf) UNESCO.
- Convención sobre la Enseñanza Técnica y Profesional. (1989). Paris. Consultada en Julio de 2011

# ANEXOS

## ENCUESTA

GÉNERO: F  M

Instrucciones: Se le solicita responder marcando con una “X”, en el recuadro de la derecha a cada pregunta, eligiendo la opción que más se acerque a su opinión, considerando la escala de 1 a 4.

<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Nº	Pregunta	1	2	3	4
1	Es cordial el trato con mis compañeros.				
2	Existe discriminación hacia compañeros de semestres inferiores.				
3	Existe miramientos entre compañeros de diversos movimientos políticos.				
4	es público el reconocimiento a los alumnos que ocupan los primeros puestos por parte de la UNA – PUNO				
5	existe el individualismo entre compañeros				
6	La curricula establecida en tu escuela es adecuada				
7	Mi escuela cuenta con laboratorios equipados de acuerdo a las áreas que exige la formación profesional				
8	Te sientes representado por tus autoridades estudiantiles.				
9	La coordinación entre las diferentes escuelas es adecuada				
10	La comunicación que se establece entre compañeros es fluida.				
11	Informan de las actividades realizadas en la Facultad (Decano)				
12	Informan de las actividades realizadas en la Escuela (Director)				
13	El trato entre docentes de diversos movimientos políticos es respetuoso.				
14	Los catedráticos de tu escuela están capacitados de acuerdo a la formación profesional				
15	Mis compañeros se preocupan por tener buenas notas.				
16	Mi economía influye en mi rendimiento académico				
17	Los administrativos atienden mi pedido oportunamente.				
18	Las autoridades de mi Facultad se preocupan por mejorar la formación profesional.				
19	Las autoridades se preocupan por solucionar los problemas de la facultad.				
20	La coordinación entre representantes estudiantiles y autoridades docentes es permanente.				

**Muchas gracias por su colaboración...**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

<b>Pregunta</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy malo</b>
Observar la manera como es la comunicación que se practica entre los estudiantes de la facultad de ciencias sociales de la UNA – PUNO					
Observar los sistemas y procesos de comunicación entre docentes – estudiantes					
Observar el desempeño de los estudiantes en base a cada escuela					
Observar si los estudiantes son observados sobre los cambios que se dan en la facultad o escuela					
Observar las estrategias comunicacionales					