



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

**TESIS**

**LAS RELACIONES HUMANAS Y SU CORRELACIÓN CON EL  
CLIMA INSTITUCIONAL ENTRE DOCENTES Y PERSONAL  
ADMINISTRATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA  
“MARÍA AUXILIADORA” DE LA REGIÓN PUNO, AÑO 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON LA ESPECIALIDAD EN:  
CIENCIAS SOCIALES**

**PRESENTADO POR**

Bach. CHURATA VARGAS, JESSICA  
<https://orcid.org/0000-0001-8606-4432>

**ASESOR**

Dra. CARRASCO CAMPOS, ENMA  
<https://orcid.org/0000-0003-3564-8053>

**JULIACA – PERÚ  
2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a los que aportaron con su motivación especialmente a mis padres a mis hermanos también a mis profesores que coadyuvaron en la formación de mi persona

## **AGRADECIMIENTO**

Es la oportunidad de agradecer a los que coadyuvaron en dicha investigación de esta tesis especialmente a los directivos administrativos y profesores en su conjunto de la Institución Educativa María Auxiliadora de Puno.

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar cómo se relacionan las relaciones humanas con el entorno institucional de la Escuela Secundaria María Auxiliadora del Distrito de Puno, 2021. La hipótesis de investigación probada fue; Las relaciones humanas estuvieron altamente correlacionadas con el entorno institucional de la Fundación María Auxiliadora para la Educación Secundaria del Distrito de Puno, 2021. El tipo de estudio es descriptivo no empírico, su grado de estudio está correlacionado ya que las dos variables dependen de su profundidad. El método correspondiente al estudio es inferir según la hipótesis y su diseño de investigación corresponde a la correlación. La población está conformada por 01 personal administrativo, 36 docentes, 07 personal administrativo y 44 profesionales representativos; Los. Para ello se utilizaron técnicas de encuesta y observación, y las herramientas fueron cuestionarios y guías de observación. Conclusión: En resumen, según la reacción de gerentes, maestros y autoridades en la organización secundaria de María Auxiliadora de Puno, las relaciones humanas y el entorno institucional son principalmente la organización meteorológica. Los trabajadores se observan en la escuela secundaria MAG. A menudo lo describen en los estudios como una deficiencia. En el ambiente institucional percibido por los trabajadores de la institución educativa secundaria MAG. En los estudios, a menudo es esto lo que perjudica a la institución ya que afecta el comportamiento de los empleados.

**Palabras Claves:** relaciones, humanas, clima, institucional.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine how human relations are related to the institutional environment of the María Auxiliadora Secondary School of the Puno District, 2021. The tested research hypothesis was; Human relations were highly correlated with the institutional environment of the Fundación María Auxiliadora para la Educación Secundaria del Distrito de Puno, 2021. The type of study is descriptive, not empirical, its degree of study is correlated since the two variables depend on its depth. . The method corresponding to the study is to infer according to the hypothesis and its research design corresponds to the correlation. The population is made up of 01 administrative staff, 36 teachers, 07 administrative staff and 44 representative professionals; The. For this, survey and observation techniques were used, and the tools were questionnaires and observation guides. Conclusion: In summary, according to the reaction of managers, teachers and authorities in the secondary organization of María Auxiliadora de Puno, human relations and the institutional environment are mainly the meteorological organization. Workers are seen at the MAG High School. It is often described in studies as a deficiency. In the institutional environment perceived by the workers of the secondary educational institution MAG. In studies, this is often what harms the institution as it affects the behavior of employees.

**Key words:** relationships, human, climate, institutional.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	10
1.2. Delimitación de la investigación .....	10
1.2.1. Delimitación espacial.....	11
1.2.3. Delimitación social.....	11
1.2.4. Delimitación conceptual .....	11
1.3. Problema de investigación .....	11
1.3.1. Problema general .....	11
1.3.2. Problemas específicos .....	12
1.4. Objetivo de investigación .....	12
1.4.1. Objetivo general .....	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
1.5. Hipótesis de la investigación solo .....	12
1.5.1. Hipótesis general.....	12
1.5.2. Hipótesis específicos.....	13
1.5.3. Identificación y clasificación de variables e indicadores.....	13
1.6. Metodología de la investigación.....	15
1.6.1. Tipo y nivel de investigación .....	15
1.6.1.1. Tipo de investigacion .....	15
1.6.1.2. Nivel de investigación.....	15
1.6.2. Método y diseño de la investigación .....	15
1.6.2.1 metodo de la investigacion .....	15
1.6.2.2. Diseño de investigacion.....	16

1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	17
1.6.3.1. Población.....	17
1.6.3.2. Muestra.....	17
1.6.4 técnicas e instrumentos para la recolección de datos. ....	18
1.6.4.1. Técnica. ....	18
1.6.4.2 instrumentos.....	18
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación. ....	19
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de investigación.....	20
2.2. Marco teorico.....	23
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>46</b>
<b>PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
CONCLUSIONES.....	67
SUGERENCIAS.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	73

## INTRODUCCIÓN

Relaciones humanas es un nombre que hace referencia al conjunto de interacciones que se dan entre los miembros de una sociedad, con niveles de un sistema jerárquico. Las relaciones humanas dependen principalmente de la relación entre los miembros de la sociedad, a través de la comunicación, que puede incluir muchos tipos: comunicación visual o no verbal, lenguaje figurativo o lenguaje visual, e incluye no solo la apariencia y la imagen corporal; Pero también los movimientos, los signos, la lingüística, la conversación, la comunicación oral y afectiva, así como los lenguajes resultantes del desarrollo de sociedades complejas: políticas, económicas, gestos, gestos, etc.

Para el desarrollo de aplicación y ejecución del presente trabajo de investigación, el informe está estructurado en tres capítulos, como sigue:

**Capítulo I: Planteamiento del Problema;** Describir el problema como local, la observación misma que impulsa la propia investigación a nivel experimental y científico, es una exigencia de todos los que tenemos la responsabilidad de diseñar y conducir un determinado proceso educativo. Seleccione una encuesta para obtener una buena posición en la búsqueda. Problema de investigación que surge de la descripción del problema. Objetivos del estudio. Hipótesis de la investigación. Definir y clasificar variables. Método de escaneo; tipo y alcance de la investigación; Métodos de investigación y diseño. Población y muestra. Técnicas y herramientas para la recolección de datos, aclaración, importancia y limitaciones.

**Capítulo II: Marco Teórico;** como primera instancia se presentan algunos antecedentes que guardan relación y orienta el trabajo de investigación; en el sustento teórico, se presentan algunas teorías básicas de los diferentes autores involucrados en el quehacer educativo, principalmente en lo referente a las relaciones humanas se relaciona con el clima institucional, para su uso teórico, organizativo y práctico que se deben de tener presente en la labor del docente; se

considera la definición conceptual.

**Capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados;** se considera el cuadro que contiene las variables en estudio con sus respectivas dimensiones, tabla de frecuencia y gráficos estadísticos para realizar la interpretación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación y probar la hipótesis que se plantea, para llegar a las conclusiones y recomendaciones. Referencias Bibliográficas; se considera una relación de textos en orden alfabético de los autores en consulta del presente trabajo de investigación sobre las variables en estudio. Los anexos forman parte integrante de la investigación, en lo que se procesa según los resultados o reportes logrados según los objetivos propuestos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Cualquier acción que involucre a dos o más personas es una relación de persona a persona. Las relaciones humanas son la conexión entre una persona y otra según su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como personas del mismo sexo en sociedad. Las personas tienen relaciones con otras personas, ya sea en familias, grupos o profesiones. Intercambia ideas, opiniones, anécdotas, experiencias e incluso cosas personales con los demás. Cualquier acción que involucre a dos o más personas es una relación de persona a persona. Las relaciones humanas son la conexión entre una persona y otra según su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como personas del mismo sexo en sociedad. El ser humano está en relación con los demás, ya sea en el ámbito familiar o de manera grupal o profesional. Intercambia ideas, opiniones, anécdotas, experiencias e incluso cosas personales con los demás.

Hoy en día, las organizaciones deben prestar atención a la comprensión y el estudio del entorno organizacional, porque el comportamiento de los individuos dentro de la organización a menudo crea un entorno que los afecta a ellos y a las metas de la organización. El clima organizacional tiene un impacto directo en el comportamiento y comportamiento de los diversos actores que allí trabajan, por lo que determina la forma en que los empleados perciben y realizan su trabajo, su desempeño, productividad y rendimiento, su productividad y el nivel de satisfacción que experimenta. . En la obra que traduce (Garza, 2010, p. 8).

La realidad descrita en las líneas anteriores es evidente en organizaciones de todo el mundo. La situación en Perú no es diferente. Muchas instituciones educativas cuentan con docentes que solo imparten sus clases y no dedican tiempo extra a desempeñar otras funciones que benefician a la institución; En general, cada individuo elige hacer lo que le conviene.

Las relaciones interpersonales son importantes porque a nivel de empresa u organización, de ella depende el nivel de productividad que se pueda alcanzar

(Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 4). Por ejemplo, si los empleados reciben un trato justo y equitativo, a través de buenas relaciones, se esforzarán por ayudar a lograr las metas individuales y corporativas. En las instituciones educativas, la comunicación interpersonal continua reunirá al personal administrativo y jerárquico, docente y administrativo y establecerá criterios y normas comunes que beneficien a la institución y al servicio que presta a la sociedad. La comunicación, cuando es confiable, “promueve el desarrollo de relaciones entre individuos competentes” (Wyman, 2011, p. 20). En el lugar de trabajo, las buenas relaciones favorecen la satisfacción de las necesidades básicas de las personas y los compañeros.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La investigación se ha efectuado en la Institución Educativa Secundaria “María Auxiliadora” de Puno, año 2021

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El estudio se realizó en el año 2021, entre los meses de marzo a junio del año en curso.

### **1.2.3. Delimitación social**

La investigación se ha realizado con directivos, administrativos y docentes de la Institución Educativa Secundaria “María Auxiliadora” de Puno, año 2021

### **1.2.4. Delimitación conceptual**

La investigación se delimita en las relaciones humanas con el clima institucional de la I.E.S María Auxiliadora de Puno, Región Puno

## **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera las relaciones humanas se relacionan con el clima institucional de la I.E.S María Auxiliadora de Puno, año 2021?

### **1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cómo son las relaciones humanas entre los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno?

¿Cuáles son las principales características del clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno?

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones humanas y el clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno?

## **1.4. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera las relaciones humanas se correlacionan con el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de La Región Puno, año 2021.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Describir las relaciones humanas entre los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno.
- Identificar las principales características del clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno
- Determinar qué relación existe entre las relaciones humanas y el clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno

## **1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Las relaciones humanas se relacionan significativamente en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de la Región Puno, año 2021.

### 1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Las relaciones humanas son deficientes entre los trabajadores docentes y administrativos de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno.
- Las principales características del clima institucional son irrelevantes en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno
- La elación existe entre las relaciones humanas con el clima institucional es positiva en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno

### 1.5.3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable dependiente</b> Relaciones humanas	<b>PERCEPCIÓN DEL MEDIO FÍSICO Y SOCIAL</b>	1. Cree Ud. Que hay discriminación en su trabajo
		2. Son importantes para Ud. Las actividades de confraternidad.
		3. Son muy seguidas las peleas entre colegas.
		4. Se siente satisfecho con los materiales, equipos y ambientes de su Institución.
		5. Siente Ud. que las Relaciones Humanas en su Institución son buenas.
	<b>EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMÁS</b>	6. Es importante para Ud. La primera impresión.
		7. Una persona cordial y amable es también generosa
		8. Es aceptable que un docente se embriague de vez en cuando.
		9. Está bien que los demás aconsejen sobre un problema de un. Colega
		10. La apariencia física es importante para agradar a los demás.
		11. Es fácil para Ud. Iniciar una conversación con algún colega nuevo.
		12. Tienes problemas para expresarte verbalmente.

	<b>EVALUACIÓN DE SI MISMO</b>	13. Utilizas tus manos y principalmente gestos cuando te comunicas con tus colegas.
		14. Te parece que los demás colegas son más felices.
		15. Crees estar tan capacitado como los demás.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Sub dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable independiente</b>  Clima institucional	Cultura de la Institución	Identidad	1. Me interesa el desarrollo de mi II.EE.
			2. Mi trabajo favorece directamente al alcance de los objetivos de mi organización.
			3. Me siento a gusto de formar parte de la institución
		Motivación	4. La Dirección se interesa por crear un ambiente laboral favorable
			5. Tengo ideas propias para el desarrollo de mi Institución educativa y crecimiento.
			6. Siento que el trabajo que realizo es valorado por el Director y mis colegas.
	Diseño organizacional	Comunicación organizacional	7.El personal se encuentra constantemente informado sobre los cambios, actividades, etc.de la Institución Educativa
			8. Las vías de comunicación utilizadas para informes, llamadas de atención, memos, etc. son las correctas.
			9. Los comunicados de la dirección son dignos de tomar en cuenta.
		Estructura	10. Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.
			11. Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.
			12. las horas de trabajo están distribuidas equitativamente entre todos.
	Potencial humano	Confort	13. Las actividades recreativas son de mi agrado.
			14. La pulcritud de los ambientes es adecuada

		Liderazgo	15. Mi Director está dispuesto cuando se le necesita.
			16. El trabajo que realiza el Director para manejar conflictos es favorable.
		Recompensa	17. Existe estímulos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.
			18. En mi II.EE., inspeccionan habitualmente la buena labor realizada.
			19. Mi labor es valorado en forma adecuada.
			20. Las recompensas y reconocimientos son distribuidos en forma justa

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.6.1.1. TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación es de carácter *descriptivo no experimental*. El tipo de investigación determina la manera de cómo el investigador abordara el evento de estudio, de acuerdo a las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos propios de cada uno, por cuanto nos permitió describir la realidad concreta y objetiva tal como se observa. La Investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. La Investigación No Experimental: Son aquellas donde el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, ni conforma los grupos de estudio.

#### **1.6.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación que asume el presente estudio es el correlacional debido que asume los variables en estudio y se considera uno de los niveles superiores al de los diagnósticos explicativo.

### **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.6.2.1 METODO DE LA INVESTIGACION**

El presente estudio posee como método el científico sistémico e hipotético deductivo dado que permite la obtención y elaboración de los datos obtenidos y el conocimiento de los hechos fundamentales que caracterizan a los fenómenos, es inductivo, debido que los datos se generalizan.

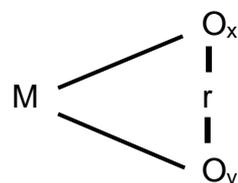
El método de investigación según la naturaleza es el hipotético deductivo, que tiene como objeto los fenómenos que suceden en la realidad con objetividad científica, así como la define Velásquez F. (2005: 157) como una percepción intencional e ilustrada de hechos o un conjunto de ellos, intencionada porque se hace con un objetivo; ilustrada porque va guiada de algún cuerpo del conocimiento. Es directa, es decir, no se observa sentimientos sino conductas, no enfermedades sino administraciones.

Según el procesamiento de los datos el método con el que se trabajó la presente investigación es el método Cuantitativo porque los datos que se recogió a través de los diferentes instrumentos, serán numéricos, se cuantifican y se someten a análisis estadísticos, buscando siempre su resultado. El carácter cuantitativo de esta investigación se manifiesta: En la medición de resultados de la aplicación de los instrumentos; por la transformación numérica que sufrió el nivel de reporte de las pruebas y por el análisis estadístico de los resultados, los mismos que se basan en cantidades numéricas.

#### 1.6.2.2. DISEÑO DE INVESTIGACION

El diseño de investigación es CORRELACIONAL TRANSVERSAL, porque el propósito de los estudios correlacionales, "es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas" (Hernández & al., 2003) Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

Siendo el esquema:



M: Muestra de estudio

O<sub>x</sub>: Observación de la variable: Relaciones humanas

O<sub>y</sub>: Observación de la variable: Clima institucional

r: Relación

### 1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.6.3.1. Población

La población de la presente investigación está determinada por la totalidad de directivos, personal administrativo y docentes de las Instituciones Educativas Secundaria María Auxiliadora de Puno los mismos que según la tabla presentado a continuación, suman 01 Director, administrativos dentro de los que consideramos 07 a; Auxiliares de Laboratorio, Auxiliares de biblioteca, Técnicos de Tutoría y Personal de Servicio, luego consideramos como parte importante de la población a la totalidad de docentes que vienen a ser 36 docentes. En la población presentada aplicaremos los instrumentos diseñados según sea el caso:

**TABLA Nº 1**

**POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Nº	Institución Educativa	Lugar	Director	Nº de Docentes	Personal administrativo
01	IES. María Asuncion Galindo	Puno	01	36	07
TOTAL			1	36	07

FUENTE: Datos Estadísticos de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno; en el Año 2021

#### 1.6.3.2. Muestra.

La muestra del presente estudio se dio mediante la técnica de Observación que corresponde a la totalidad de directivos, administrativos y docentes de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno. Puesto que los datos recopilados en la población nos muestra la totalidad de directivos, administrativos y docentes. Haciendo uso de la estadística podemos obtener los siguientes resultados, considerando la siguiente estratificación:

**TABLA Nº 2**

## ESTRATIFICADO DE LA MUESTRA

ESTRATOS	NÚMERO
Nº de Directivos	01
Nº de Docentes	36
Nº de Administrativos	07
Total	44

FUENTE: Datos Estadísticos de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno; 2016

### 1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### 1.6.4.1. TÉCNICA.

**Observación:** para captar al máximo la realidad, despojándonos de juicios previos u opiniones, y conectándonos con los hechos o fenómenos, como si fuera la primera vez que lo hacemos.

**Encuesta:** para obtener determinada información necesaria sobre el clima institucional en forma escrita.

#### 1.6.4.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizarán en la Investigación son los siguientes:

##### **Guía de observación**

Esta guía de observación nos ayudo a determinar hasta qué nivel se encuentran las relaciones humanas en la IES. María Auxiliadora; como dimensiones esta, la percepción del medio físico social con 5 ítems, la evaluación del comportamiento de los demás con 5 ítems y la evaluación de sí mismo también con 5 ítems . Con una calificación dicotómica (si/no).

##### **Cuestionarios**

Esta técnica se usará para recabar información escrita de los informantes. Requiere, al igual que en la entrevista, delimitar claramente el objetivo que se pretende, desarrollando una secuencia de preguntas que pueden requerir respuestas abiertas o cerradas.

Este instrumento está compuesto por 20 ítems (ver anexo) destinadas a medir el clima institucional. Estos 20 ítems están codificados en una escala de cinco puntos:

- 1: Nunca;
- 2: casi nunca;
- 3: Algunas veces;
- 4: frecuentemente;
- 5: Siempre;

#### **1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

La práctica docente de la María Auxiliadora de Educación Secundaria nos ha permitido encontrar como problema de fondo que la relación entre las personas es fundamental, ya que la comunidad educativa está formada por personas, y que sus relaciones determinan el éxito, el logro y un desarrollo psicológico equilibrado. Dentro de las actividades que se desarrollan para mejorar el ambiente institucional en este sentido, el desarrollo de la investigación es fundamental para la comunidad educativa. Las actitudes, los valores, la identidad institucional y las relaciones profesionales de los docentes son fundamentales para establecer la pedagogía dinámica e innovadora que esta institución necesita para lograr los objetivos educativos y, por lo tanto, una educación verdaderamente inclusiva, que ahora es una de las principales preocupaciones en el campo de la pedagogía. De lo anterior, se parte de las razones que sustentan la presente investigación. En primer lugar, se considera que la estabilidad emocional del criador depende no solo de cómo se comunica con su entorno, sino también de cómo decodifica la información que le llega de su entorno. , De esta manera, cualidades humanas tales como. El director también es crucial. La capacidad de los dos para comunicarse con fluidez está disminuyendo día a día, lo que también afecta su trabajo diario.

El desarrollo institucional también se ve afectado por las relaciones humanas, sobre todo porque los agentes educativos son un conjunto de sinergias que permiten nuevas oportunidades de aprendizaje, innovación y satisfacción,

rasgos que ayudan a definir creencias en sí mismos y en la organización. . En el ámbito social, este trabajo nos brindará un conocimiento aproximado para visualizar la estructura y obligaciones dentro de la Institución de Educación Media María Auxiliadora de Puno en el contexto de las relaciones humanas y el entorno institucional entre docentes y administrativos, lo que puede ayudar en la implementación de programas de desarrollo personal, jornadas de integración de empleados, especialmente construyendo perfiles Docentes y administrativos en el Departamento de Educación Secundaria Institución

En cuanto a la metodología, el informe de investigación será una base para estudios y otros investigadores para profundizar y/o mejorar el tema, viendo dificultades, errores y omisiones para mejorar.

La comunicación continua, el diálogo permite el enriquecimiento de la experiencia para construir un equipo de personas que utilizan sus conocimientos, habilidades y creatividad y establecen objetivos para empoderar a los miembros para facilitar la toma de decisiones. Por lo tanto, es importante investigar cómo se determina la relación personal entre el profesorado y el supervisor en las escuelas secundarias.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Pariona (2021) El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional del personal administrativo en una universidad pública del Perú. La muestra estuvo conformada por 202 empleados

administrativos y se utilizó el cuestionario como herramienta de recolección de datos. Se utilizó un diseño transversal no probado. técnica de procesamiento y el análisis de datos aplicado fue descriptivo e inferencial, como media aritmética, desviación estándar, prueba 't' de Student y Pearson. Los resultados fueron: La relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional del personal administrativo en una universidad pública del Perú es significativa. que la relación entre la motivación

La iniciativa de los docentes de una universidad pública del Perú es genial; Y que existe un alto grado de relación entre las relaciones humanas y la responsabilidad en el desempeño de las funciones del personal administrativo en una universidad pública del Perú. Entre las conclusiones, se destacó que existe una alta intención y sentimiento de compartir las metas personales con las metas organizacionales, lo que indica que un clima organizacional eficaz conduce al desempeño profesional, y esto no es suficiente.

### **A nivel internacional**

Vasquez y Escalante (2019) Nuestra investigación científica es básica, no empírica y causal de dos factores: la gestión administrativa del director y el entorno de la institución educativa en el nivel primario de los estudiantes Instituciones educativas del distrito de Villa María del Triunfo, Lima - 2013 La población fue de 356 docentes y administrativos, y la muestra final estuvo conformada por 40 docentes II.EE. I.E.7054, I.E. 7055" Tupac Amaru II", I.E. 6014, I.E.7073" Santa Rosa de Lima. I.E.6022 La Inmaculada Del Distrito De Villa María Del Triunfo-Lima".El diseño de la investigación es transeccional, correlacional, causal. Bivariado, horizontal y vertical. Para la recolección de datos se elaboraron dos cuestionarios estructurados en forma de escala que constaban de dos partes: para medir el clima organizacional en cuanto a los aspectos: comunicación, confianza, motivación, participación y liderazgo, consta de 38 preguntas. La segunda opinión, por su parte, es la opinión de docentes y directivos, compuesta por 14 preguntas sobre la gestión del superintendente aplicada a los 40 docentes de la muestra. La herramienta cumple con las cualidades de validez y confiabilidad del jurado experto. La investigación es la

siguiente hipótesis de investigación: la gestión administrativa del gerente que afecta el entorno de la organización en el nivel principal de las instituciones de la provincia en Villa María del Trunfo, Lima - 2013, según la relación de Roo. De Spearman es 0.464, es un enlace moderado de variables y muy significativo. Además, según la gran evidencia de independencia (\*\*\*) p en el nivel principal de Cercado del Villa María del Trunfo, Lima -2013.

## **A nivel nacional**

Arizaca (2019) La presente tesis titulada, Relaciones Humanas y Desempeño del Personal Administrativo de la Junta Directiva del Distrito Escolar de Puno - 2016, se ha implementado con un objetivo general; Determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral para el personal administrativo de la Junta Directiva del Distrito Educativo de Puno. De igual forma, se ha propuesto la siguiente hipótesis; Las relaciones humanas se correlacionaron significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Junta Directiva del Distrito Escolar de Bono, lo que permitió una mayor investigación. Es un estudio descriptivo correlacional cuyo diseño es no experimental y el método utilizado es hipótesis - inferencia. El sujeto de la investigación son 58 empleados administrativos (nombrados) entre hombres y mujeres, y la técnica utilizada en la encuesta es la escala de Likert. El resultado al que llegué es. relaciones humanas relacionadas con la eficiencia en el trabajo; Entonces la correlación es perfecta en (0.996). De igual forma, el trato en las relaciones humanas está directamente relacionado con el desempeño laboral, por lo que es una correlación perfecta en uno (0,911), de los cuales el 29,3% manifestó que la forma de trato entre los compañeros del grupo de trabajo es indiferente y la calidad del trabajo en términos de logro final. La comunicación en las relaciones humanas también está directamente relacionada con el desempeño laboral, por lo que es una correlación perfecta en uno (0,918), donde el 27,6% manifestó que la frecuencia de comunicación en el ámbito laboral es con los compañeros y en ocasiones lograr un objetivo común. nivel de confianza del 95%.

Hidalgo (2017) El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre el "Liderazgo en la Gestión y el Clima Organizacional Visto por el Personal de la Institución Educativa N° 0755 Horacio Zevallos Gámez, Provincia Campanilla, Provincia Mariscal Caeres 2016". El diseño utilizado fue descriptivo de asociación, se trabajó con una muestra poblacional de 37 entre docentes y administrativos. Donde se aplicaron dos cuestionarios, uno para determinar el nivel de liderazgo administrativo y otro para el ambiente institucional, similares a los que fueron previamente validados. Luego de recopilada la información, se realiza el procesamiento estadístico en Excel; Lo que se muestra en tablas y gráficos. En cuanto a la correlación, se realiza mediante el estadístico Chi-cuadrado. Los resultados descriptivos mostraron que la mayoría de los empleados (41%) considera que el nivel de liderazgo es permanente y el 38% considera que el ambiente institucional es débil. Por lo tanto se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables liderazgo administrativo y el clima organizacional de la Institución Educativa No. 0755 Horacio Zevallos James, Provincia Campanilla, Provincia Mariscal Caeres 2016. Cualquier Chi cuadrado es 33.772, que son 9 grados de libertad mayor que Tabular Chi con 16919; Muestra que las dos variables son dependientes; Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula con un 95% de confianza; Indica que el gerente carece de capacidad de liderazgo, lo que afecta la convivencia y el trato adecuado de los empleados.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Relaciones humanas**

"Las relaciones humanas son tan esenciales para el progreso intelectual y personal del hombre, que las sociedades son tanto pequeñas (siempre, como los pueblos) como grandes (complejas, como las grandes ciudades). Para hablar de 'relaciones entre personas', deben estar conectadas" (Enciclopedia abierta de Wikipedia; 2011)

Las relaciones humanas son responsables de “establecer y mantener relaciones interpersonales amistosas, relaciones amistosas, sobre la base de ciertas reglas aceptadas por todos y, esencialmente, el reconocimiento y respeto de la dignidad humana”. castro a. (1992). Para la presente investigación, consideramos este concepto como el foco de nuestra investigación.

Definir las relaciones entre humanos; Según Maslow, (2003) afirma que el proceso de interacción humana está ligado a fuerzas positivas y conduce a la creación de relaciones placenteras o desagradables.

#### **2.2.1.2. FACTORES QUE AFECTAN LAS RELACIONES HUMANAS;** son.

- **Personal.-** (Características profesionales, personalidad, actitudes, valores y estilos de comunicación).
- **Organizacional.-** (metas, personas, cultura organizacional, tipos y estilos de trabajo y estilos de supervisión)
- **Características personales.-** (Personalidad, actitudes – valores, estilo de comunicación, cultura, compañeros de trabajo y metas de supervisión)

#### **2.2.1.3. FACTORES QUE AFECTAN Y CONDICIONAN LAS RELACIONES HUMANAS**

##### **A. Factores emocionales**

Para Fernández, J. (2008):

**a. Respeto** Incluso cuando no se comparte el punto de vista, se deben considerar las creencias y los sentimientos de los demás. Uno depende de los demás, por eso es importante respetar y ser respetuoso voluntariamente.

**b. Comprensión.** Aceptar a los demás como personas, con sus propias limitaciones, necesidades individuales, derechos, características y

debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

**c. Cooperación.** Esta es la clave de la felicidad común de todo ser humano. Al trabajar todos hacia el mismo objetivo, se lograrán los mejores resultados e intereses personales.

**d. Comunicación.** El proceso por el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr la comprensión y la acción.

**e. Cortesía .-** Es un trato amable y amistoso que facilita el entendimiento con los demás, permitiéndonos trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía es de bajo precio y vale mucho.

**f. Aceptación:** Significa respetar y aceptar a la otra persona como ser humano único.

**g. Rechazo:** Al rechazar a otra persona, puedo afectar su autoestima y herirla, así se pierde la relación positiva.

**i. Sin calificar:** Esta es la situación más dañina, decirle al otro que no nos importa, que no nos importa y que no sabemos que existe. La persona no calificada, se rodea y sufre de daños graves con la pérdida de comunicación.

La regla, en la dinámica de las relaciones humanas es la simpatía, la humildad o la colocación del otro, y dando una buena coexistencia sin dañar la dignidad mutua como seres humanos.

## **B. Factores económicos**

Se refiere principalmente a la estratificación social, en la que una persona de mejor estatus social se niega a comunicarse con la persona de inferior estatus social y la relación entre las personas se vuelve imposible.

## **C. Factores religiosos**

“Al no compartir las creencias espirituales de otra persona” Fernández, J. (2008)

#### **1.2.1.4. CLASIFICACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS**

- Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas
- Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra. ([Wikipedia](#))

#### **2.1.5. ORÍGENES DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS**

Las cuatro principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

1. “Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida del pueblo estadounidense. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento típicamente estadounidense dirigido a la democratización de los conceptos administrativos” Risutto, F. A. (2001)
2. El proceso de las llamadas Ciencias Humanas, en especial la Psicología y la Sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la Institución industrial. vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
3. “Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más frecuente, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto, a pesar de que nadie de los autores del movimiento inicial tuvo contacto directo con sus obras, sino apenas con su mayor divulgador en los Estados Unidos en esa época” Risutto, F. A. (2001)

4. Concluye del experimento del autor Hawthorne, llevado a cabo entre 1927 y 1932 coordinación con Elton Mayo, pusieron los principales postulados de la teoría clásica de la administración.

#### **1.2.1.6. TEORÍA SOBRE LAS RELACIONES HUMANAS SEGÚN ELTON MAYO Y SUS COLABORADORES:**

“La teoría de las relaciones humanas (también conocida como la escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus compañeros, surge en Estados Unidos como consecuencia directa de los resultados obtenidos en Es esencialmente un movimiento en contra y en contra de la teoría clásica de la administración. .” Risotto, F. (2001)

La teoría clásica tiene como objetivo desarrollar una nueva filosofía comercial, una civilización industrial en la que la tecnología y los métodos de trabajo crean la fuente más importante del funcionario. Aunque el dominio de la teoría y la realidad clásica no se sospecha de ninguna otra teoría administrativa importante en las primeras cuatro décadas de este siglo, sus principios no siempre aceptan la calma, especialmente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses. En un país democrático prominente como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos han visto e interpretado la gestión científica como un método sofisticado para explotar a los empleados en interés de los empleadores. La investigación de Hoxie fue una de las primeras advertencias de la tiranía del régimen de Taylor, y reveló que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense. En definitiva, la teoría de las relaciones humanas. Nació de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, mediante la aplicación de métodos rigurosos, científicos y meticulosos, a los que los trabajadores deben someterse por la fuerza.

#### **2.2.1.7. RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LAS RELACIONES HUMANAS Y LAS RELACIONES PÚBLICAS**

Las relaciones humanas son las encargadas de crear y mantener relaciones interpersonales amistosas, relaciones amistosas, sobre la base

de ciertas normas aceptadas por todos y, en esencia, sobre la base del reconocimiento y respeto de la dignidad humana. Las relaciones humanas se consideran la base del desarrollo personal e intelectual de cada persona, porque es a través de estas conexiones que se forma la sociedad, incluso la comunidad más pequeña (por ejemplo, un pueblo) y la más grande (ciudad). Las relaciones humanas involucran necesariamente al menos a dos personas.

Las relaciones públicas tienen como objetivo introducir a la organización en la sociedad, al permitir que las audiencias internas y externas de la organización comprendan los objetivos y las pautas de la organización para establecer vínculos que beneficien a la organización al coincidir con sus intereses. Existe una gran perturbación entre estos dos campos e incluye, en el enfoque de algunas de las organizaciones antes mencionadas como si fueran similares o tuvieran el mismo significado. El nombre de cada campo se refiere a una diferencia importante: la relación humana es la relación entre las personas o las personas en la relación general entre personas (individuos) u organización (el grupo). Esto significa que en las relaciones públicas, una de las relaciones máximas es siempre un grupo social. Mientras que en el caso de las relaciones humanas, hay una persona individual en ambos lados. En primer lugar, hay que pasar por las relaciones humanas, es realmente difícil construir una imagen favorable de la organización, si la organización no forma un grupo homogéneo en el que existan sentimientos de apego, apoyo mutuo, etc. y comprensión entre los miembros. Cualquier campaña de relaciones públicas bien planificada debe comenzar con una intensa actividad de relaciones humanas” (Niko, M: 2010)

#### **2.2.1.8. DIFERENCIAS DE RELACIONES HUMANAS Y RELACIONES PÚBLICAS**

##### **Relaciones humanas**

- Implica comunicación e interacción personal.
- La relación humana es la relación entre personas y personas.

- Tener procedimientos y reglas.
- Se pretende intercambiar ideas y diferencias.
- Las relaciones humanas son aquellas que ayudan a crear y mantener relaciones amistosas entre las personas, y relaciones amistosas, sobre la base de ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, sobre la base del reconocimiento y respeto de la dignidad humana.

### **Relaciones públicas**

- La comunicación tiene lugar dentro de la empresa/organización a nivel general
- En las relaciones públicas, las relaciones se crean entre personas (individuos) o una organización (grupos).
- Es una relación de total y completo respeto.
- Esforzarse por crear una actitud positiva hacia la institución (una buena imagen corporativa)
- Por su parte, las relaciones públicas buscan introducir a la organización en la sociedad, dejando claro al público tanto interno como externo que se cuenta con los objetivos y procedimientos de la organización para establecer vínculos. Beneficia a ambas partes mediante el consentimiento de sus respectivos socios. intereses. . Avilés, c. (2009)

#### **2.2.1.9. LA COMUNICACIÓN DENTRO LAS RELACIONES HUMANAS**

“Solo a través de la comunicación que interactúan pueden existir relaciones humanas que aseguren un entendimiento claro entre padres e hijos, maestros y alumnos, hermanos y hermanas, amigos, amigos. Quiere decir que, en general, todo tipo de actividades realizadas por humanos, comunicarse e interactuar con él es necesario, porque el ser humano no puede vivir aislado por naturaleza, es un ser humano sociable” Aviez, J. (2009)

## 2.2.2. CLIMA

### 2.2.2.1. DEFINICIÓN.

Para Forehand y Gilmer (1965). La segunda acepción del concepto de clima se refiere a su dimensión o significado psicosocial. En este sentido, encontramos distintas definiciones de clima: “El conjunto de características objetivas de una organización, sólidas y fáciles de medir, que distinguen a una entidad empresarial de otra, son los métodos de gestión, el entorno, los criterios fisiológicos, los objetivos y procesos de compensación. Si bien la percepción individual está íntimamente relacionada con su medición, lo esencial son ciertos indicadores de dichas características.” (Blow y Gilmer, 1965)

“El conjunto de percepciones globales (construcciones personales y psicológicas) que una persona tiene sobre la organización, que refleja las interacciones entre ambas; es importante saber cómo una persona percibe su entorno, sin importar cómo lo perciben los demás; por lo tanto, el hombre tiene una dimensión mayor que la de la institución”. (Seis dedos, N. 2002)

Estos son los aspectos a tener en cuenta a la hora de analizar el entorno laboral:

Seguir; Educadormarista.com (1998):

**Flexibilidad:** la medida en que las personas perciben limitaciones o flexibilidad dentro de la organización, es decir, la medida en que las reglas, políticas, procedimientos o prácticas son innecesarias o dificultan el desempeño del trabajo. Además, refleja el grado de aceptación de nuevas ideas.

**Responsabilidad:** la medida en que las personas perciben que se les ha conferido autoridad y que pueden realizar su trabajo sin la necesidad de consultar constantemente a un supervisor, y la medida en que sienten que la responsabilidad por los resultados recae en ellos.

**Recompensa:** la medida en que las personas se sienten apreciadas y

recompensadas por un buen trabajo y esto está relacionado con los diferentes niveles de logro.

**Claridad:** la medida en que las personas son conscientes de que las metas, los procedimientos, la estructura organizacional y el flujo de trabajo están claramente definidos, de modo que todos sepan qué hacer y cómo se relacionan estas metas con las metas generales de la organización.

**Espíritu de equipo :** el grado en que las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la organización y sienten que todos están trabajando por un objetivo común” (educationadormarista.com, 1998)

#### **2.2.2.2. CLIMA INSTITUCIONAL:**

##### **2.2.2.2.1. DEFINICIÓN.**

Un conjunto de características permanentes que describen una organización. Es la percepción del sistema institucional así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivos de las personas que laboran en la organización. "No hay consenso sobre lo que significa el término". Lic. Rogas, c. (2010).

#### **2.2.2.4. CLIMA INSTITUCIONAL EDUCATIVO.**

Para Miguel, M.; (2000), “Es un concepto amplio, que incluye patrones de relación entre los actores, formas en que se definen los estándares; liderazgo de los gerentes, sentido de pertenencia a la organización, participación activa de los miembros, canales de comunicación que se establecen entre los miembros, relaciones humanas , etc.

Resulta ser un concepto que se refiere a la vida corporativa que es "experiencial más que medible". El ambiente en la organización se vive y se siente para siempre, y para poder evaluarlo hay que operarlo.

Por tanto, el entorno corporativo se define como una dimensión esencial o ámbito de evaluación y se define como "la calidad ambiental global de la organización". Para entender mejor el ambiente institucional, nos referiremos a los seis sub-aspectos que componen el ambiente institucional:

- Estructura organizativa
- Liderazgo del equipo directivo.
- Participación de la comunidad
- Relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.
- La existencia de la cultura organizacional.
- Satisfacción profesional de los docentes

Estas seis subdimensiones se configuran como potenciales estresores o estresores, en función de la percepción de cada valoración. Para una mejor comprensión, nos referiremos al mapa conceptual elaborado por De Miguel et al en el trabajo "Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Secundaria". de Miguel, Sr. (2000)

#### **2.2.2.3. TEORÍAS DEL CLIMA INSTITUCIONAL:**

- a) La teoría del comportamiento individual se centra en los individuos.
- b) La teoría de la gestión centra su análisis en los estilos de dirección y liderazgo.

c) Teoría Organizacional: La atención se centra en la gestión y las personas, y se relaciona con todos los miembros que trabajan en la organización:

Director, personal docente y administrativo. Lc. Alfonso, L.; (2008).

#### **2.2.2.4. EFECTOS DEL CLIMA INSTITUCIONAL.**

Según Brunet (1992). Los efectos del entorno institucional se pueden resumir en dos amplias categorías, efectos directos y efectos interactivos. Las que indican directamente la influencia de las características de la organización sobre el comportamiento de la mayoría de sus miembros o de una parte de ellos. El comportamiento de una persona cambia dependiendo del clima. Los efectos de interacción se refieren al efecto de los atributos de la organización en diferentes personas; Además de todo el apoyo que el ambiente laboral brinda al individuo.

#### **2.2.2.5. INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL CLIMA INSTITUCIONAL.**

Citado por Dessler (1993). "Hay otras preguntas como Litwin y Stringer, donde se presentan una serie de variables como responsabilidades personales, bonificaciones, riesgos, decisiones, apoyo y tolerancia a los conflictos".

Disler (1993) informó que el cuestionario es aplicado por Ribrat y Karasik sobre la base de once aspectos: autonomía, conflicto, cooperación, relaciones sociales, estructura, recompensa, rendimiento, poder dinámico, situación, concentración de decisiones y flexibilidad en innovación con flexibilidad".

El cuestionario Halpin y Crofts (2009) depende de ocho dimensiones, identificados por un estudio realizado en una escuela pública; En estos ocho aspectos, cuatro aspectos de la organización docente apoyaron y cuatro para el comportamiento del director; Estas dimensiones son: la

participación del desempeño de los profesores en su trabajo; Obstáculos: sentimientos de los miembros de la facultad en el proceso de realizar tareas regulares; Intimidad: los miembros de la facultad son conscientes de la capacidad de mantener sus relaciones amistosas con sus colegas; Espíritu: satisfacción con las necesidades sociales de los maestros; La posición distante: un gerente oficial y no oficial donde le encantan los estándares que se prepararon antes de participar en la relación con sus maestros; La importancia de la producción: comportamiento autoritario y enfoque en los deberes del director; Confianza: los esfuerzos del director para fortalecer a los miembros de la facultad; Y mirando: Refiriéndose al comportamiento del gerente que está tratando de tratar con los miembros de la facultad en la mayor parte del método humano.

De los modelos presentados para medir el clima institucional, se concluye que las dimensiones utilizadas por las diferentes herramientas difieren de un autor a otro, y en algunos casos se vuelve a enfatizar sabiendo que existen dimensiones comunes para medir el clima institucional. Sin embargo, lo que un especialista que trabaja con la medición del clima institucional debe asegurarse de que las dimensiones incluidas en su herramienta estén alineadas con las necesidades de la realidad organizacional y las características de los miembros que la integran para lograr que el clima institucional sea determinado con precisión.

Para efectos de este estudio, la visión de Dessler (1993) es “un punto de referencia para la teoría de Likert, por cada dimensión y elemento que comprende; esta teoría es una de las más claras que se encuentran en una revisión bibliográfica del entorno institucional y, sobre todo, en definitiva, la teoría más adecuada para su aplicación a la Universidad Pedagógica Nacional “Enrique Guzmán y Valle”

Los datos expresan actitudes hacia ambientes autoritarios y participativos, así como actitudes neutrales relacionadas específicamente con la gestión de las instituciones universitarias. Citando a Dessler (1993)

### **2.2.2.5 TODA INSTITUCIÓN TIENE UN CLIMA QUE REPERCUTE EN SU PRÁCTICA.**

**El Buen Clima** (Agradable y Positivo):

Permite desarrollar nuestros objetivos estratégicos.

**El Mal Clima** (Desagradable y Negativo)

Entorpece los objetivos.

Para tratar “el clima de una institución”, se deben considerar algunos aspectos, como:

Relaciones humanas, Valores, Liderazgo, Conflictos, etc. Busso, A. (2008)

### **2.2.2.6. ACTITUDES QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DE UN BUEN CLIMA LABORAL.**

- “Respetar a tu prójimo como se debe respetar a una persona, evita interrumpir al orador, espera tu turno.
- Controle sus reacciones agresivas, evitando la mala educación o incluso el sarcasmo.
- Evite "adelantarse" a su superior inmediato. Si no es así, proporcione una explicación válida.
- Intenta conocer mejor a los miembros de tu equipo para entenderlos y adaptarte a la personalidad de cada uno.
- Evitar asumir responsabilidades que otros le encomienden, a menos que se lo soliciten o en caso de emergencia.
- Encuentra la causa de tu asco para minimizar sus efectos. Mostrar comprensión y bienvenida.
- Trate de exponer claramente el significado de las palabras, en el caso de discusiones grupales, para evitar malentendidos.
- Sea modesto en las discusiones. Creo que tal vez la otra persona tenga razón, y si no, trate de entender sus razones” (Busso, L.; 2008)

### **2.2.2.7. CÓMO PARTICIPAR EN UNA REUNIÓN.**

“Es la estrecha relación entre una organización y su entorno o entorno, pero se refiere no solo al entorno externo sino también a las relaciones de interdependencia dentro de él”. (Cat D. y Katten R., 1995) El impacto

masivo de definir la organización como un sistema abierto ha cambiado la preocupación tradicional y específica de la psicología del trabajo con respecto a la satisfacción laboral, la honestidad y el desempeño laboral, en otra dinámica compartida que considera organizaciones como un contexto ecológico para el comportamiento individual y grupal. Descubrió exactamente que esta organización es un entorno psicológico para sus miembros, lo que condujo a la construcción del concepto de "Peiró" (2006, página 14-15).

El clima organizacional es un rasgo humano, una construcción perceptiva y cognitiva de las condiciones organizacionales que experimentan las personas en general. Forman sus propias percepciones de las personas que los rodean y, a partir de ahí, construyen sus actitudes y comportamientos. En resumen, podemos concluir que el clima es un fenómeno que tiene un efecto intermedio entre los factores que crean la institución y la tendencia dinámica de los trabajadores, para que puedan convertirse en un acto con las consecuencias de los opuestos. Con la organización (productividad, satisfacción, tensión, rotación, etc.). Perú (2006, Trang. 14-15)

#### **2.2.2.8. COMPONENTES Y RESULTADOS DEL CLIMA INSTITUCIONAL.**

El ambiente en las organizaciones donde los trabajadores ven la realidad, y la interpretación que le dan, es de vital importancia para la organización. Las características individuales del trabajador sirven como filtro a través del cual se interpretan y analizan los fenómenos, las metas de la organización y el comportamiento de sus creadores para formar una percepción del gas en la organización. Luc Morena (1999, p. 40)

Si las características psicológicas de los empleados, tales como actitudes, percepciones, personalidades, valores y nivel educativo, sirven para explicar la realidad que los rodea, entonces estas características también se ven afectadas. De los resultados obtenidos en la academia, concluimos que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que se organizan los resultados Obtención de las percepciones de las organizaciones sobre los trabajadores y el clima laboral. Abordar la definición del ambiente

corporativo incluye dos grandes categorías como son la estructura organizacional y las operaciones, las variables que se consideran de suma importancia.

La competencia emocional se desglosa en grupos o aspectos que son necesarios para adquirir las habilidades necesarias para tener éxito en el lugar de trabajo. Habilidades básicas adaptadas a las realidades de una organización en particular. Cada empresa y cada institución educativa tiene su propio ecosistema emocional, y las características que hacen más idóneos a sus trabajadores difieren de una institución a otra. A veces, la formación de la inteligencia emocional implica un cambio en los valores personales básicos y puede representar una amenaza para quienes tienen sistemas de valores rígidos. Debido a que la capacitación en inteligencia ejecutiva es tan profunda, no es posible aprender de inmediato, incluso en un curso de cinco días, aunque eso puede ser un buen comienzo. Esta capacitación continúa indefinidamente, con cursos periódicos, memoria semanal continua o memoria mensual. Luke Brunett (1999, p. 40)

El entorno empresarial se compone de un conjunto de aspectos que satisfacen su naturaleza; Los más importantes son; Piero (1999):

1. El nivel de perfil.
2. El grado de estructura y las obligaciones impuestas a los miembros de la organización según su cargo.
3. La forma de estímulo, premio o recompensa que otorga la empresa a sus empleados.
4. Consideración, comunicación organizacional, aprecio y apoyo que el empleado recibe del jefe.

Perú (1999)

#### **2.2.2.10. TEORÍA DEL CLIMA INSTITUCIONAL DE LIKERT.**

El concepto de entorno empresarial de Likert; Demuestra que el comportamiento de los subordinados es creado en parte por el desempeño gerencial y el contexto organizacional, sus juicios, esperanzas, competencias y valores. La rebelión de una persona en cualquier situación siempre depende de sus observaciones de la misma, Likert cita cuatro factores principales que influyen en la percepción del clima de una persona y también pueden mostrar la naturaleza del clima. Clima Dentro de una organización, estos factores se identifican como:

1. Parámetros relacionados con la tecnología, contexto y estructura del sistema organizacional.
2. Además del sueldo que reciben y el puesto jerárquico que ocupan en la academia.
3. Factores personales; Tales como actitud, personalidad y nivel de satisfacción.
4. Me doy cuenta de que los colegas, subordinados y jefes de clima en la organización tienen.

Citado de Salas y Brunet (2001 - 1992) de una manera más específica, hay tres variables que definen las características de la organización.

#### **Variables causales.**

Son variables independientes, destinadas a indicar la dirección en la que la organización se está moviendo y logrando resultados. En él se cita la estructura administrativa y organizativa, decisiones y situaciones.

#### **Variables intermedias.**

Este tipo de variables se utilizan para medir el estado interno de la organización, lo que se refleja en aspectos como el desempeño, la comunicación, la motivación y la toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que constituyen los procesos organizativos de la organización.

#### **Variables finales:**

Se presenta como una rama de los efectos de las anteriores variables causales e intermedias, cuyo propósito es determinar los resultados obtenidos por la organización tales como utilidades, productividad y pérdidas. La coordinación y la interacción definen dos tipos principales de entornos institucionales. Citado de Salas y Brunet (2001-1992)

### **2.2.2.11. RELACIONES INTERPERSONALES**

Según Ehlermann, G. (1997) hace una referencia “es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece”. Agrega “es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, forjando del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean”.

### **2.2.2.12. Destreza de las Relaciones Interpersonales:**

Según la conceptualización de Ehlermann, G. (1997) que manifiesta; “Las destrezas para las relaciones son aquellas a nivel sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse directamente, clara y escuchar atentamente, expresarse de manera honesta y auténtica y resolver conflictos.

Las destrezas para las Relaciones Interpersonales son:

#### **A. Destrezas Sociales.**

- Auto imagen positiva y confianza.
- Asertividad pre activa
- Iniciación al contacto.
- Comienzo de comunicación
- Reconocimiento de evasión del peligro.
- Límites saludables.
- Comunidad.
- Apoyo.

#### **B. Destreza de Comunicación.**

- Escuchar activamente.
- Empatía, apertura, conciencia.
- Respuesta reflexiva.
- Revelación.

- Expresión.
- Entendimiento del lenguaje corporal.
- Claridad y honestidad.
- No asumir.
- Contenido vs. Proceso.
- Resolución de conflicto.
- Negociación.

### **C. Destreza de autoconocimiento.**

- Autenticidad.
- Asertividad.
- Comunicación e integridad.
- Límites emocionales.
- Base en la realidad.
- Postergación en la gratificación.
- Distanciamiento.

### **D. Destrezas de Límites.**

- Reconocimiento y honor de valores comunes.
- Respeto y aceptación.
- Escuchar.
- Autenticidad.
- Validación y apoyo.
- Afecto físico y emocional.
- Desarrollo del carácter.
- Sentido de Identidad.
- Límites saludables.
- Perdón.
- Encarar los propios miedos.

#### **2.2.2.12. Características de las Relaciones Interpersonales Saludables.**

Para Hendricks, J. (1986) comenta que un aspecto muy importante en la cuestión de las relaciones personales es que ellas siempre se hallan

presente en las sociedades; precisamente ésta es la característica inherente de tales. El concepto en cuestión es que ellas sean saludables e integradoras y no disociadoras o negativas. Las características de las relaciones interpersonales saludables son:

- **Compresión y sabiduría.-** Es la realización integral llevando a cabo la integridad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad.
- **Honestidad y Sinceridad.-** Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con la de los demás.
- **Compasión.-** Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológicamente en el lugar del otro.
- **Respeto y Afirmación.-** Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

Se califica como la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas y nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos.

#### **2.2.2.13. Relaciones Interpersonales Eficiente e Ineficientes.**

Cuando hay una relación Interpersonal eficiente se produce lo siguiente:

- Satisfacción
- Autenticidad
- Empatía
- Compañerismo
- Efectividad

Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce lo siguiente.

- Frustración
- Ansiedad
- Enojo
- Agresividad
- Actitud negativa
- Deserción o despido del empleo.

#### **2.2.2.14. Factores que determinan el nivel de las relaciones interpersonales**

Al explicar los problemas actuales en las relaciones laborales difíciles entre los empleados, señaló que el estrés, una enfermedad causada por el hábito, también crea estrés, lo que exacerba los problemas irresolubles y la incapacidad para afrontarlos. Este problema también ha sido llamado por Ben Sabbat (1984) el mecanismo de defensa natural y "saludable" del cuerpo, pero ciertamente provoca una desconexión entre el lugar de trabajo y los trabajadores, y los intereses de los individuos redirigidos. Nuevas prioridades y/o afectan su racionalidad, reduciendo su capacidad y estado de alerta para responder adecuadamente, disminuyendo las interacciones con el equipo y empeorando las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, con las consiguientes omisiones y reducción de la calidad del trabajo.

La relación interpersonal, como lo muestran Cárdenas, Graciela y Pons, F. (2004), basa su proceso de evaluación en la misma base teórica que Gardner, hace menos de 25 años. (1983) por postular su teoría de las inteligencias múltiples, que sustenta y explica la inteligencia interpersonal y el desarrollo de las habilidades sociales.

En este sentido, sugieren que la evaluación relacionada con el nivel de conflicto entre docentes, el nivel de confianza en el grupo, la capacidad de trabajo en equipo, el grado de solidaridad mostrado y el nivel de compañerismo mostrado por los docentes, son los componentes que permiten evaluar el nivel de relaciones personales de cada individuo y del grupo a integrar Ayuqui, C. (en 2006).

Ayuqui (2006) afirma que las siguientes razones suelen generar conflictos:

**Interdependencia de la fuerza laboral:** esto ocurre cuando dos o más grupos en una organización dependen unos de otros para hacer su trabajo.

Existen tres tipos de interconexión entre grupos:

**Co-conexión:** No requiere ninguna interacción entre grupos, ya que cada grupo trabaja de forma independiente. **Interdependencia secuencial:** Requiere que un grupo complete su trabajo para que otro grupo pueda hacer lo mismo. Las tareas se realizan secuencialmente. **Reciprocidad:** Requiere el producto final de cada grupo como insumo para otros grupos de la misma organización.

**Diferencias en los objetivos:** el conflicto puede ocurrir debido a las diferencias en los objetivos entre los departamentos de una organización. También hay algunas situaciones que generalmente estimulan conflictos entre grupos como recursos limitados: lo que sucede a menudo es que cuando los recursos son limitados, se crea una competencia que puede conducir a una disfunción si los grupos se niegan a cooperar.

**Varias perspectivas de tiempo:** las perspectivas relacionadas con el tiempo afectan la forma en que se imagina el grupo de realidad. Los plazos influyen en las prioridades y la importancia que los equipos otorgan a sus diversas actividades. Debido a las diferencias de tiempo, siempre es posible que temas y cuestiones que un grupo considera fundamentales para otro grupo puedan tener poca importancia y, por lo tanto, puedan surgir conflictos.

**Puestos inadecuados:** dentro de una organización, a menudo existen diferentes estándares para los puestos. El caso de la base singular y absoluta es inusual. La consecuencia lógica es que hay muchas jerarquías.

**Percepciones inexactas:** las percepciones inexactas llevan al grupo a crear estereotipos sobre los demás. Cuando se destacan las diferencias entre los grupos, estos estereotipos se refuerzan, las relaciones se deterioran y surgen

conflictos.

### **2.2.2.15. Definición de Comunicación:**

Comunicación, "Compartimos algo de nosotros. Es una cualidad racional y emocional específica del ser humano que surge de la necesidad de interactuar con los demás, de intercambiar opiniones que derivan significado o significado en base a experiencias previas compartidas. Según Stanton, E. y Walker, (2001) La comunicación es "la transmisión verbal o no verbal de información entre una persona que desea expresar una idea y una persona que espera comprenderla o se espera que la comprenda".

Para Lamb, Hair y McDaniel (2002), la comunicación es "el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significado a través de un conjunto común de símbolos"

Según Chiavenato, I., (2003), la comunicación es "el intercambio de información entre personas, es decir, el envío de un mensaje o información. Es uno de los procesos básicos de la experiencia humana y de las instituciones sociales.

Robbins y Coulter (2000) nos dan la siguiente definición: "La comunicación es la transmisión y comprensión del significado.

En este punto, dadas las ideas y definiciones anteriores, sugiero lo siguiente  
Definición de conexión:

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen comunicación en un momento y lugar determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que ambos puedan entender. Por otro lado, esta investigación es razonable de la siguiente manera. De acuerdo con los principios de las relaciones humanas y el clima institucional:

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **Relaciones humanas**

Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación **humana**.

Se considera que las **relaciones humanas** son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad

### **Clima institucional**

El **clima institucional** es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión

### **Percepción del medio físico y social**

El medio es el entorno físico, natural, cultural y social en el que nacen y se desenvuelven los niños/as. No es un objeto de conocimiento concreto, sino el contexto donde se ubican los objetos y las personas. Éstos son los que se constituyen en objeto de conocimiento. En esta etapa de la educación, por medio de la exploración y la acción, los niños/as se van apropiando del medio y de su organización

### **Evaluación del comportamiento**

Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización

### **Cultura de la institución**

Los **conceptos de cultura** y de imaginario institucional. ... Políticas que afectan a la **institución**, prácticas de sus miembros, percepción. Marco de referencia para comprender las situaciones cotidianas, dar orientación e influir en las decisiones y acciones

### **Diseño organizacional**

El **diseño organizacional** es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. ... Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización,

donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones

### **Potencial humano**

El **potencial humano** se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el **potencial** que tiene una persona en su interior y obviamente dicho **potencial** se puede entrenar.

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **3.1. Descripción**

Este estudio tuvo como objetivo determinar cómo inciden las relaciones humanas en el ambiente institucional de la Institución de Educación Media María Auxiliadora del Distrito de Puno, 2021.

Para ello, se introducirá en primer lugar el enunciado de la primera variable; las relaciones humanas, que son tripartitas; conocimiento del entorno físico y social, evaluación del comportamiento y autoevaluación; Posterior a este informe, se publicará el segundo informe de variables, para lo cual presentaremos el informe de subdimensiones; Identidad, motivación, comunicación organizacional, estructura, comodidad, liderazgo y recompensas.

Tras este objetivo, se utilizará estadística empírica para correlacionar dichas variables de búsqueda, utilizando el estadístico 'r' de Pearson y aplicando SPSS v. Veintiún. Y probar las hipótesis de investigación y sacar las conclusiones correspondientes.

#### **3.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE RELACIONES HUMANAS**

Los resultados son el producto de la aplicación de los instrumentos de las relaciones humanas; que consta de tres dimensiones; percepción del medio físico y social, evaluación del comportamiento y evaluación de sí mismo.

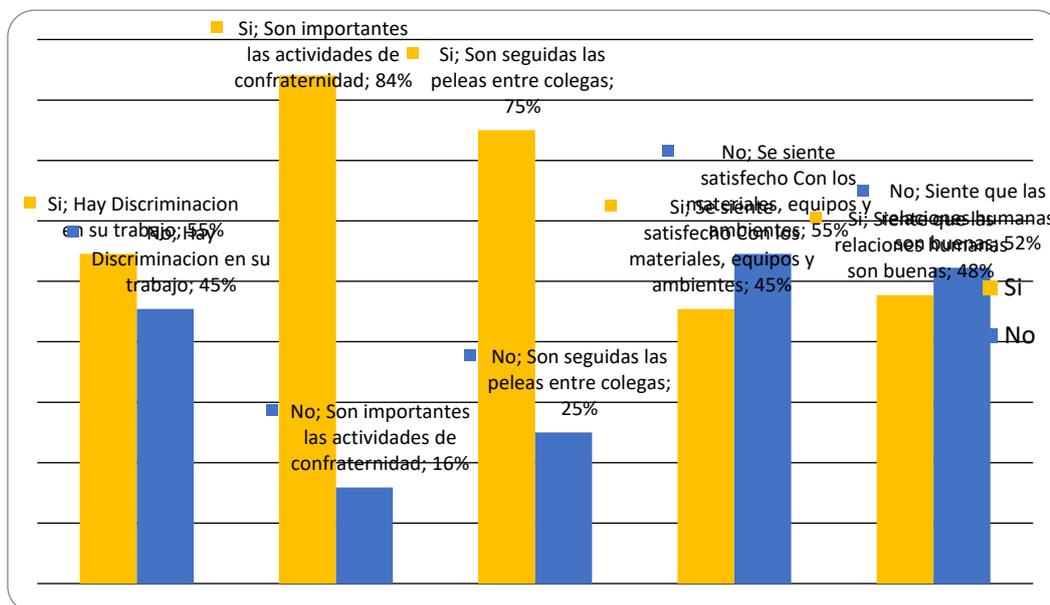
**TABLA Nº 1**  
**PERCEPCIÓN DEL MEDIO FÍSICO Y SOCIAL DEL DIRECTOR, DOCENTES**  
**Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA**  
**AUXILIADORA DE PUNO, REGIÓN PUNO-2021**

INDICADORES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				TOTAL	
	SI		NO		f <sub>i</sub>	%
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%		
1. Cree Ud. Que hay discriminación en su trabajo	24	55	20	45	44	100
2. Son importantes para Ud. Las actividades de confraternidad.	37	84	07	16	44	100
3. Son muy seguidas las peleas entre colegas.	33	75	11	25	44	100
4. Se siente satisfecho con los materiales, equipos y ambientes de su Institución.	20	45	24	55	44	100
5. Siente Ud. que las Relaciones Humanas en su Institución son buenas.	21	48	23	52	44	100
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>		<b>39</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Guía de Observación sobre relaciones humanas, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021

**ELABORACIÓN:** La Investigadora

**GRÁFICO N° 01**  
**PERCEPCIÓN DEL MEDIO FÍSICO Y SOCIAL DEL DIRECTOR, DOCENTES**  
**Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA**  
**AUXILIADORA DE PUNO, REGIÓN PUNO**



**FUENTE:** Guía de Observación sobre relaciones humanas, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021

**ELABORACIÓN:** La Investigadora

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados del primer tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable dependiente que vienen hacer las relaciones humanas en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; percepción del medio físico y social que un 61% que equivale 27 docentes que tienen una percepción positiva sobre el medio físico y social en la IE María Auxiliadora, y sólo un restante 39% de los 17 docentes tiene una percepción negativa.

De los resultados podemos establecer que los docentes, opinan en su mayoría

que las relaciones humanas en su IES son malas y regularmente buenas.

**TABLA N° 2**  
**EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMÁS APLICADA AL**  
**DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN**  
**EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA DE PUNO – PUNO**

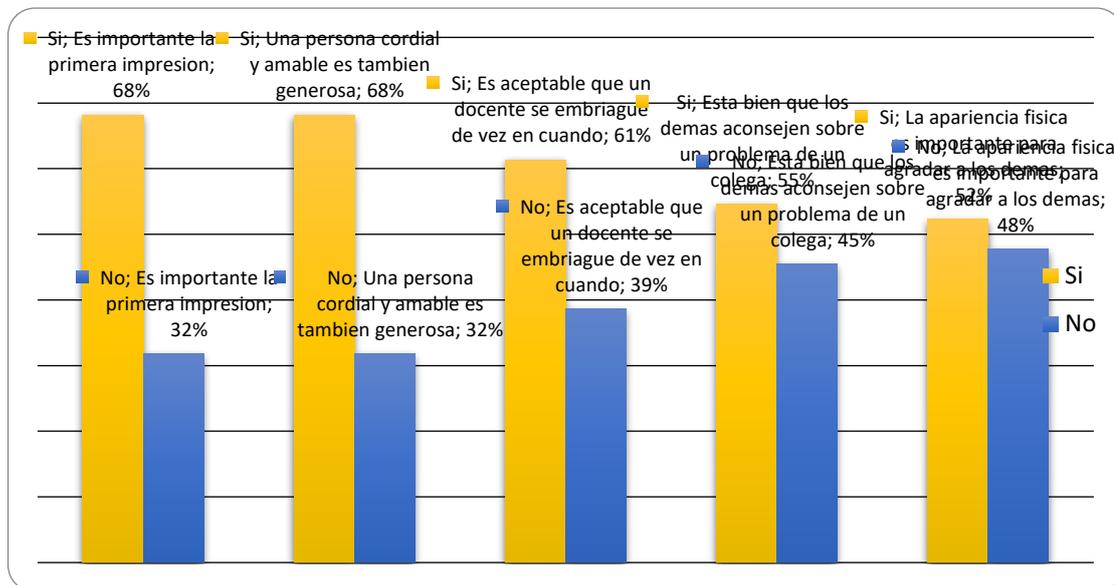
INDICADORES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				TOTAL	
	SI		NO		Fr	%
	FR	%	FR	%		
6. Es importante para Ud. La primera impresión.	30	68	14	32	44	100
7. Una persona cordial y amable es también generosa	30	68	14	32	44	100
8. Es aceptable que un docente se embriague de vez en cuando.	27	61	17	39	44	100
9. Está bien que los demás aconsejen sobre un problema de un. Colega	24	55	20	45	44	100
10. La apariencia física es importante para agradar a los demás.	23	52	21	48	44	100
<b>TOTAL</b>		61		39	220	100

**FUENTE:** Guía de Observación sobre relaciones humanas, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora

**GRÁFICO N° 02**

## EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMÁS APLICADA AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA DE PUNO – PUNO



**FUENTE:** Guía de Observación sobre relaciones humanas, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de PUNO-2021.

### INTERPRETACIÓN

Los resultados del primer tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable dependiente que vienen hacer las relaciones humanas en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; la Evaluación del comportamiento de los demás que un 61% que equivale 27 docentes que tienen una evaluación positiva del comportamiento de los demás en la IE María Auxiliadora, y sólo un restante 39% de los 17 docentes tiene una evaluación negativa.

**TABLA N° 03**

### EVALUACIÓN DE SI MISMO, APLICADA AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA DE PUNO – PUNO

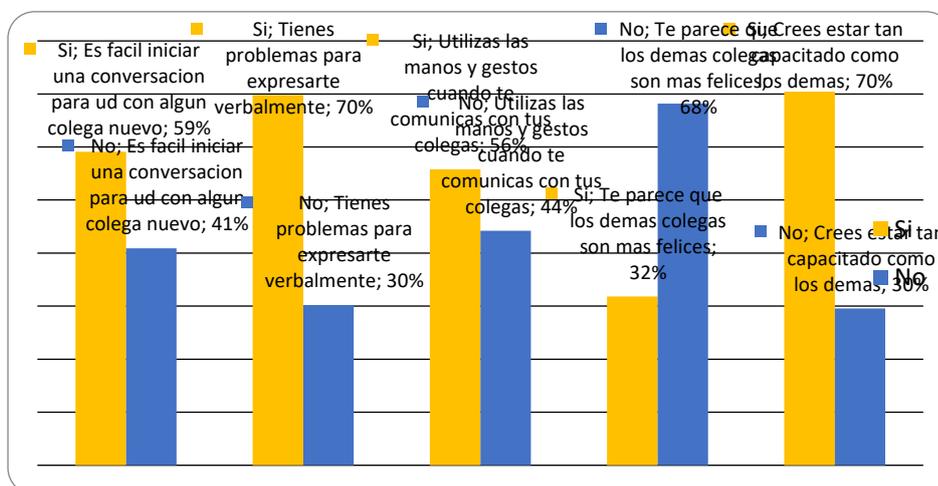
INDICADORES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				TOTAL	
	SI		NO		Fr   %	
	FR	%	FR	%		
11. Es fácil para Ud. Iniciar una conversación	26	59	18	41	44	100

con algún colega nuevo.						
12. Tienes problemas para expresarte verbalmente.	30	70	13	30	44	100
13. Utilizas tus manos y principalmente gestos cuando te comunicas con tus colegas.	24	56	19	44	44	100
14. Te parece que los demás colegas son más felices.	14	32	30	68	44	100
15. Crees estar tan capacitado como los demás.	31	70	13	30	44	100
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>		<b>43</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Guía de Observación sobre relaciones humanas, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora

**GRÁFICO N° 03**  
**EVALUACIÓN DE SI MISMO, APLICADA AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA DE PUNO – PUNO**



**FUENTE:** Guía de Observación sobre relaciones humanas, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora

### INTERPRETACIÓN

Los resultados del tercer tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable dependiente que vienen hacer las relaciones humanas en la Institución

Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; la Evaluación de sí mismo 57% que equivale 25 docentes que tienen una evaluación positiva de sí mismo en la IE María Auxiliadora, y sólo un restante 43% de los 19 docentes tiene una evaluación negativa.

### 3.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

Los resultados de la variable clima institucional está dada por la encuesta a los docentes, administrativos y directivo, los que se dará a conocer según las sub dimensiones; identidad, motivación, comunicación organizacional, estructura, confort, liderazgo y recompensa.

**TABLA Nº 4**  
**IDENTIDAD DE LOS DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021**

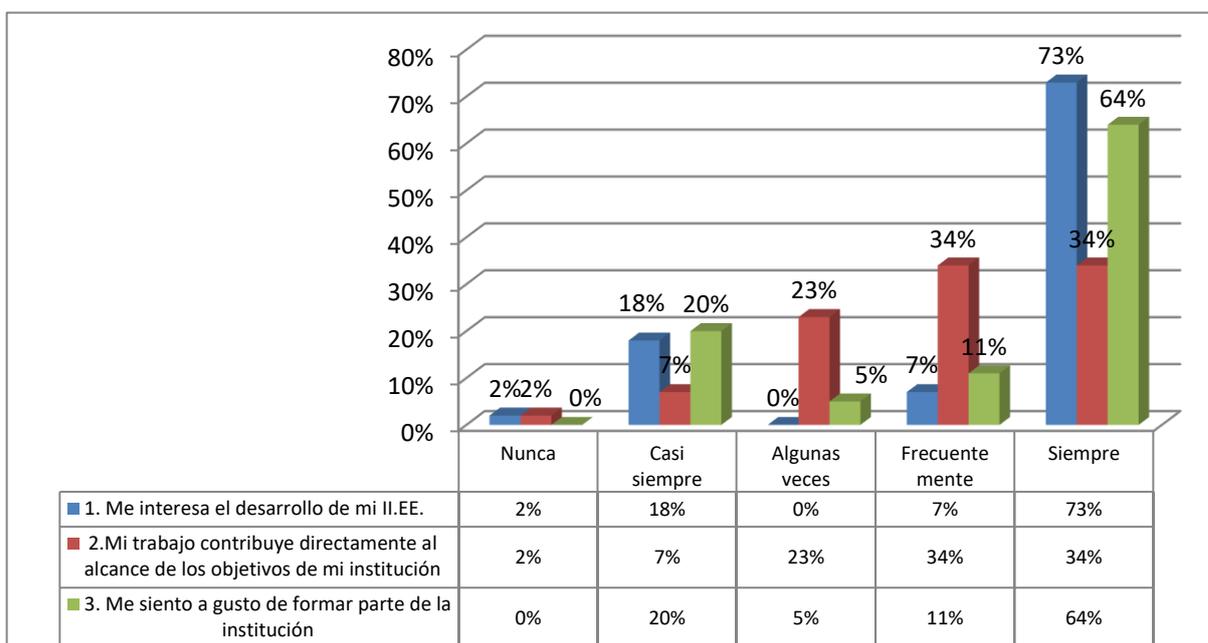
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Frecuente		Siempre			
	Fr	%	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	Fr	%
1. Me interesa el desarrollo de mi II.EE.	1	2	8	18	0	0	3	7	32	73	44	100
2. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución	1	2	3	7	10	23	15	34	15	34	44	100
3. Me siento a gusto de formar parte de la institución	0	0	9	20	2	5	5	11	28	64	44	100
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>		<b>15</b>		<b>9</b>		<b>17</b>		<b>57</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

### GRÁFICO Nº 4

## IDENTIDAD DE LOS DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021



**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

### INTERPRETACIÓN

Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; Identidad han manifestado estar siempre con actitudes de Identificación para con la IES María Auxiliadora, y fueron solo dos respuestas las que manifestaron que nunca se identifican con su institución educativa.

Se observa el 73% (23) siempre se interesa por el desarrollo de su institución; por otro lado, el 34% (15) siempre sus trabajos contribuyen a cumplir con los objetivos de la institución educativa; del mismo modo, el 64% (28) entrevistados declaran que siempre se sienten parte de la institución.

**TABLA Nº 5**  
**MOTIVACIÓN EL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE**

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA  
MARÍA AUXILIADORA 2021**

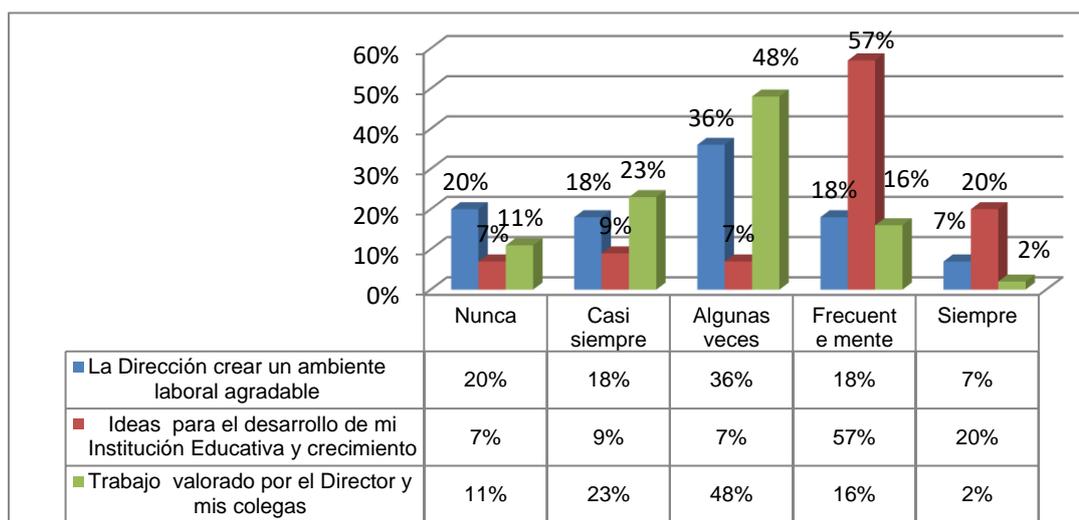
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		casi nunca		algunas veces		Frecuente mente		siempre			
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
4.La Dirección se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	9	20	8	18	16	36	8	18	3	7	44	100
5.Tengo ideas propias para el desarrollo de mi Institución Educativa y crecimiento	3	7	4	9	3	7	25	57	9	20	44	100
6. Siento que el trabajo que realizo es valorado por el Director y mis colegas.	5	11	10	23	21	48	7	16	1	2	44	100
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>7</b>		<b>13</b>		<b>13</b>		<b>4</b>		<b>132</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

**GRAFICO Nº 05**

**MOTIVACIÓN EL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA**



**MARÍA AUXILIADORA 2021**

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## INTERPRETACIÓN

Respecto a la motivación de los docentes, administrativo y director, se observa el 36% (16) encuestados declaran que algunas veces el director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable; el 57% (25) encuestado dicen que las ideas propias de sí mismo apoyan en el desarrollo de la institución educativa y crecimiento; por último, el 48% (21) encuestados opinan que algunas veces sus trabajos son valorados por el director y sus colegas.

Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; Motivación, se observa que la motivación de los docentes se manifiesta algunas veces y frecuentemente, es de notar que la menor cantidad de los docentes han manifestado estar motivados siempre con la IES María Auxiliadora.

**TABLA Nº 6**  
**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021**

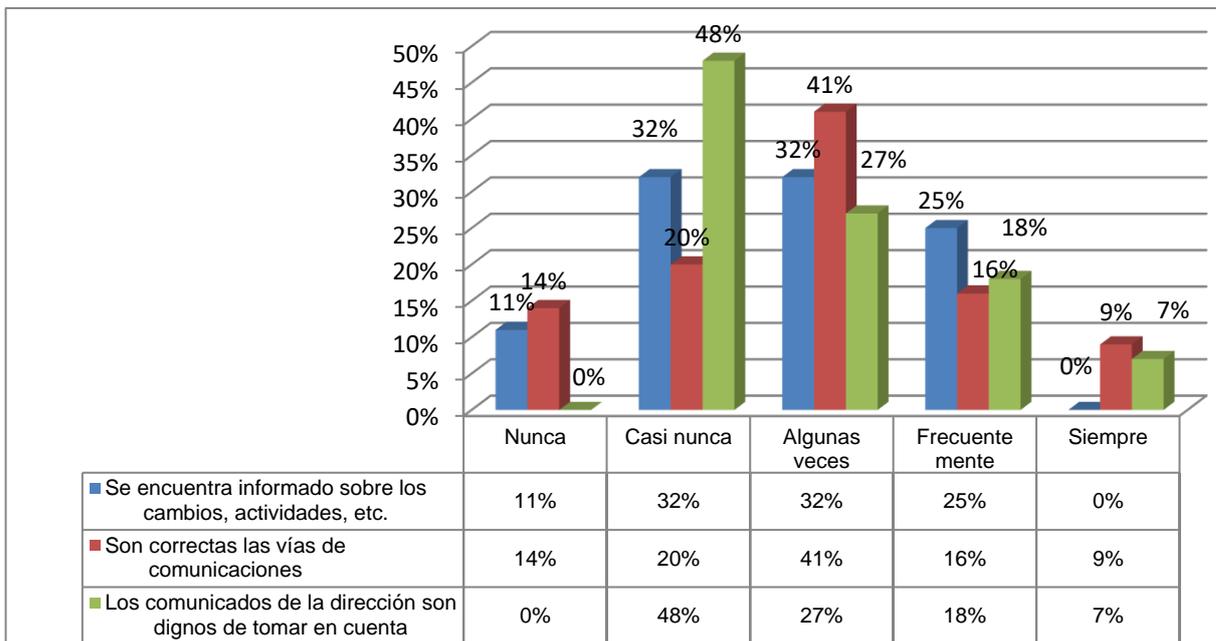
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		casi nunca		algunas veces		Frecuente		siempre			
	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
7. El personal se encuentra constantemente informado sobre los cambios, actividades, etc. De la Institución Educativa.	5	11	14	32	14	32	11	25	0	0	44	100
8. Las vías de comunicaciones utilizadas para informes, llamadas de atención, memos, etc. Son las correctas.	6	14	9	20	18	41	7	16	4	9	44	100
9. Los comunicados de la dirección son dignos de tomar en cuenta.	0	0	21	48	12	27	8	18	3	7	44	100
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>15</b>		<b>9</b>		<b>17</b>		<b>57</b>		<b>30</b>

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## GRAFICO Nº 06

## COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA



### AUXILIADORA 2021

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

### INTERPRETACIÓN

Respecto a la comunicación organizacional en los docentes, administrativos y director, se observa el 32% (14) encuestados opinan que casi nunca o algunas veces el personal se encuentran informados las actividades y cambios de la institución; el 41% (18) entrevistados declaran que algunas veces las vías de comunicación utilizada son correctas para llamar la atención, entrega de memorándum o realizar informes y por último, el 48% (21) encuestados mencionan que casi nunca los comunicados de la dirección son dignos de tomar en cuenta. Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; de tener una comunicación organizacional han manifestado el 57% y nunca un 1% , es de notar que la menor cantidad de los docentes considera que la comunicación organizacional es siempre para con la IES María Auxiliadora.

**TABLA Nº 7**

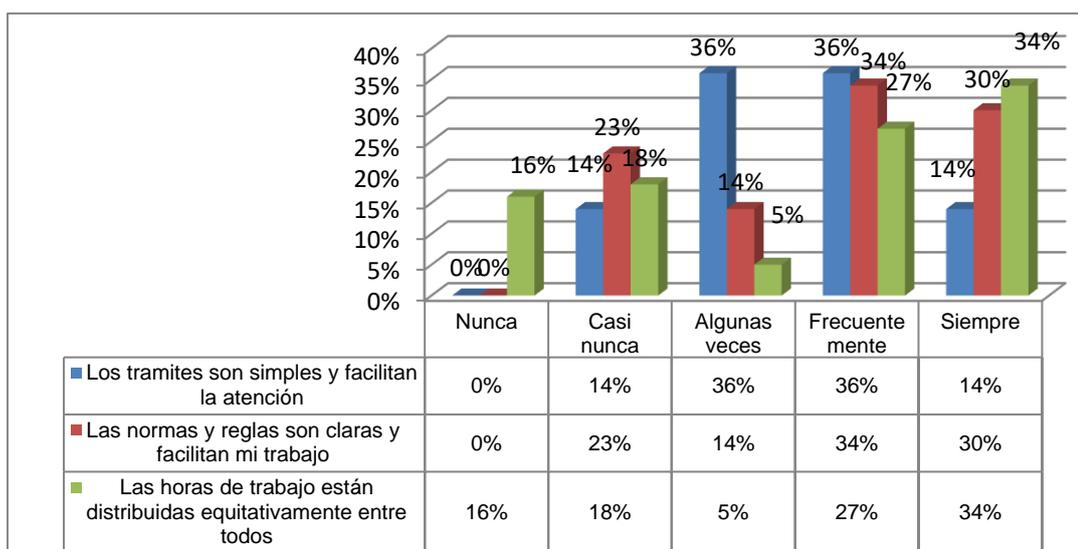
**ESTRUCTURA INSTITUCIONAL, RESPECTO AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Frecuente mente		Siempre			
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
10. Los tramites que se utilizan en mi Institución son simples y facilitan la atención.	0	0	6	14	16	36	16	36	6	14	44	100
11. Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.	0	0	10	23	6	14	15	34	13	30	44	100
12. Las horas de trabajo están distribuidas equitativamente entre todos.	7	16	8	18	2	5	12	27	15	34	44	100
<b>TOTAL</b>		5		18		18		32		26		

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.  
**ELABORACIÓN:** La investigadora.

**GRAFICO Nº 07**

**ESTRUCTURA INSTITUCIONAL, RESPECTO AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA**



**AUXILIADORA 2021**

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.  
**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## INTERPRETACIÓN

Considerando la estructura institucional; el 36% (16) encuestados declaran que algunas veces y frecuentemente los tramites que se utilizan en la Institución son simples y facilitan la atención; por otro lado, el 34% (15) encuestados declara que frecuentemente las normas y reglas de su institución son claras y facilitan el trabajo; por último, el 34% (15) encuestados dicen que siempre las horas de trabajo están distribuidas equitativamente entre todos.

Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; estructura que la mayor cantidad de respuestas han considerado que la estructura de Institución educativa , se manifiesta positivamente frecuentemente, esto es el 32% , y solo 5% consideraron que no se cuenta con una adecuada estructura.

**TABLA Nº 8**  
**CONFORT INSTITUCIONAL, RESPECTO AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021**

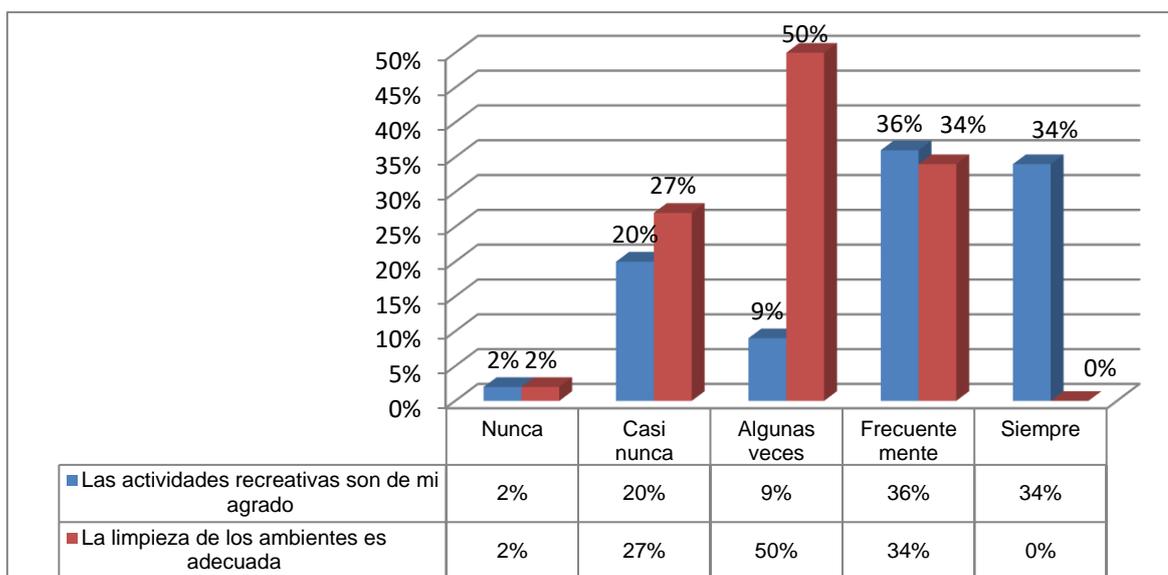
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Frecuente mente		Siempre			
	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
13.Las actividades recreativas son de mi agrado	1	2	9	20	4	9	15	34	15	34	44	100
14.La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	12	27	22	50	9	20	0	0	44	100
<b>TOTAL</b>		2		24		30		27		17	88	200

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## GRAFICO Nº 08

## CONFORT INSTITUCIONAL, RESPECTO AL DIRECTOR, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA



### AUXILIADORA 2021

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

### INTERPRETACIÓN

Considerando el confort institucional, respecto al director, docentes y administrativos de la IES; se observa que el 34% (15) encuestados dicen que siempre las actividades recreativas son de su agrado; del mismo modo, el 50% (22) entrevistados declaran que algunas veces la limpieza de los ambientes es adecuada.

Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; confort han considerado algunas veces sienten un confort dentro de la Institución educativa que hacen un 30%, frente a un 2% que han considerado que nunca se sienten en un adecuado confort dentro de la institución educativa María Auxiliadora.

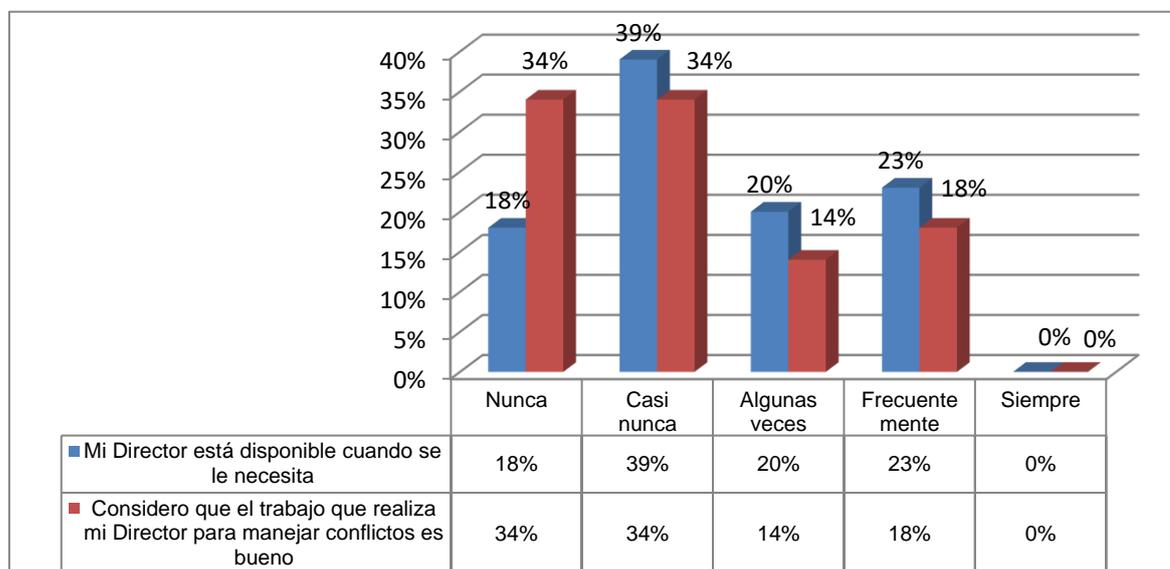
**TABLA N° 9**  
**LIDERAZGO DEL DIRECTOR, RESPECTO A DOCENTES,**  
**ADMINISTRATIVO Y DIRECTOR DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA**  
**SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021**

PEGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Frecuente mente		Siempre			
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
15. Mi Director está disponible cuando se le necesita.	8	18	17	39	9	20	10	23	0	0	44	100
16. Considero que el trabajo que realiza mi Director para manejar conflictos es bueno	15	34	15	34	6	14	8	18	0	0	44	100
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>		<b>37</b>		<b>17</b>		<b>21</b>		<b>0</b>	<b>88</b>	<b>200</b>

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

**GRAFICO N° 09**  
**LIDERAZGO DEL DIRECTOR, RESPECTO A DOCENTES,**



**ADMINISTRATIVO Y DIRECTOR DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
SECUNDARIA MARÍA AUXILIADORA 2021**

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

**INTERPRETACIÓN**

Respecto al liderazgo del director se visualiza, el 39% (17) encuestado declaran que casi nunca el director está disponible cuando se le necesita; por otro lado, el 34% (15) encuestados dicen que casi siempre consideran que el trabajo que realiza maneja conflictos en forma buena.

Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la IES., donde observamos, para la Dimensión de; liderazgo aquí se puede notar claramente que los docentes encuestados han considerado que casi nunca sienten la presencia del liderazgo haciendo un total de 37% y un 0% que nadie ha considerado que haya liderazgo en la IES María Auxiliadora.

**TABLA N° 10**

**RECOMPENSA DE LA LABOR, A DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y  
DIRECTOR EN INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA  
AUXILIADORA 2021**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA										TOTAL	
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Frecuente mente		Siempre			
	fr	%	Fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
17. Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	20	47	11	26	3	7	9	21	0	0	44	100
18. En mi II.EE., reconocen habitualmente la buena labor realizada	1	2	18	41	13	30	12	27	0	0	44	100

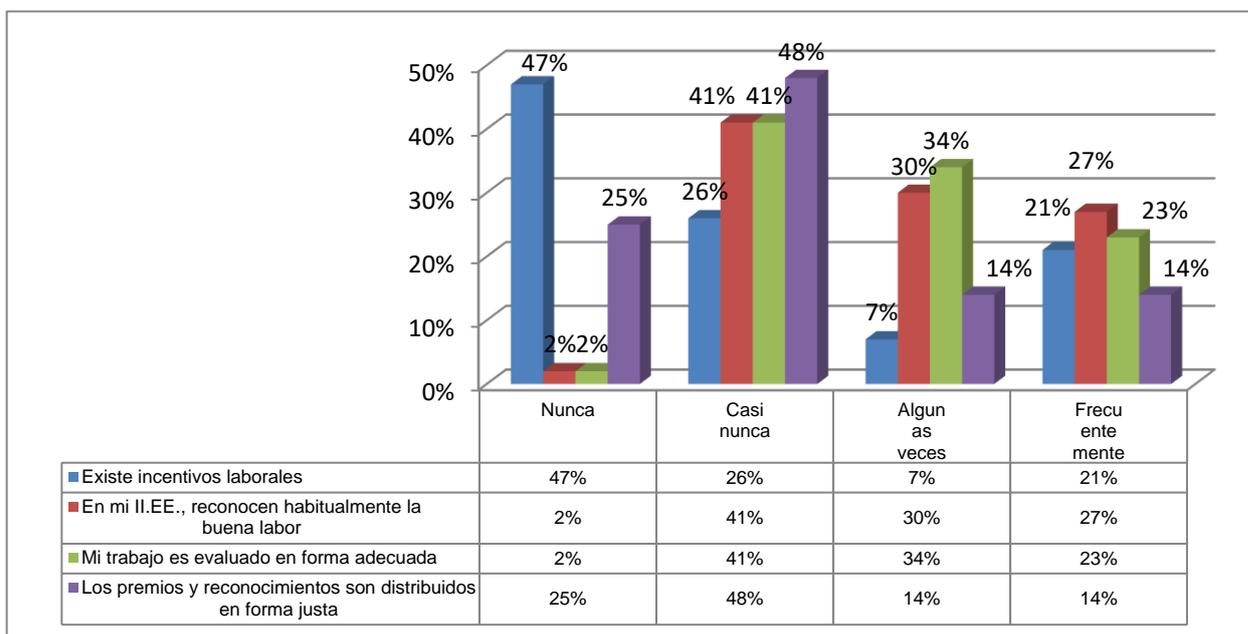
19. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	18	41	15	34	10	23	0	0	44	100
20. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	11	25	21	48	6	14	6	14	0	0	44	100
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>		<b>39</b>		<b>21</b>		<b>21</b>		<b>0</b>	<b>176</b>	<b>400</b>

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## GRAFICO N° 10

## RECOMPENSA DE LA LABOR, A DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y DIRECTOR EN INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA MARÍA



### AUXILIADORA 2021

**FUENTE:** cuestionario sobre el clima institucional, aplicado al Director, docentes y administrativos de Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno-2021.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

### INTERPRETACIÓN

Respecto a la recompensa de los maestro y administrativos por la labor que realizan los resultados son: el 26% (11) encuestados declaran que casi nunca Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo; por otra parte, el 41% (18) encuestados dicen que casi nunca en su institución educativa, reconocen habitualmente la buena labor realizada; del mismo modo, el 41% (18) encuestados aprecian que casi nunca su trabajo es evaluado en forma adecuada y el 48% (21) encuestados mencionan que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.

Los resultados del cuarto tabla, nos muestra las respuestas relacionadas con la variable independiente que vienen hacer el clima Institucional en la Institución Educativa Secundaria, interrogando al Director, Docentes y Administrativos de la I.E., donde observamos, para la Dimensión de; recompensa en la tabla un 39%

docentes consideraron que casi nunca se sienten recompensados por su labor, y ninguno ha considerado estar siempre recompensado por su labor.

### 3.2. CORRELACIÓN DE VARIABLES Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la correlación de las dos variables en estudio; relaciones humanas y clima institucional, se hará uso de los promedios de los resultados de las tablas de ambas variables, para tal caso se hará uso del paquete estadístico SPSS versión 20, en el que se analizará haciendo uso del coeficiente de correlación de la “r” Pearson.

**TABLA 11**  
**CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES: RELACIONES HUMANAS Y CLIMA INSTITUCIONAL**

Variables		Relaciones humanas	Clima institucional
Relaciones humanas	Correlación de Pearson	1	.275**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Clima institucional	Correlación de Pearson	,275**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables: relaciones humanas y clima institucional. A continuación, se hallará los resultados para remplazar a la fórmula de la “r” de Pearson; se logra una correlación positiva baja con una “r”

de 0.275, el cual es significativo al nivel 0,01 bilateral.

Entendiéndose, que la correlación de las relaciones humanas guarda relación con el clima institucional, en un 0,275. Si ponderamos el valor de la correlación de “r” de Pearson  $(0.275)^2$  se logra el 8% vale decir que la variable, relaciones humanas es dependiente en un 0.08% al clima institucional y viceversa.

### **3.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Para la prueba de hipótesis general se hace uso de la hipótesis de trabajo, la primera hipótesis es la hipótesis alterna y la segunda es la hipótesis nula;

$H_a$  : Las relaciones humanas influyen significativamente en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de la Región Puno, año 2021.

$H_0$  : Las relaciones humanas no influyen significativamente en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de la Región Puno, año 2021.

Se observa que la relación que existe con el estadístico de prueba “r” de Pearson se halla el 0.275 con una significancia de 0.01 bilateral, si ponderamos al valor porcentual se logra 8%, las relaciones humanas se debe al clima institucional y viceversa, en un 0,275, entonces se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir; Las relaciones humanas influyen significativamente en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de la Región Puno, año 2021.

### **DISCUSIÓN**

Pensamos que las relaciones humanas guardan un espacio agradable con un

clima institucional favorable y conllevar una interrelación de modo que les permitan ejercer su labor profesional de modo armonioso. De modo que los estudiantes puedan generar sus aprendizajes de modo satisfecho y estudiar en un clima agradable y con una comunicación interpersonal saludable.

Considerando estos planteamientos hemos querido estudiar las relaciones humanas influyen significativamente en el clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno, Región Puno; tema que creemos que no se le da la debida importancia.

El estudio que se realiza en las relaciones humanas influyen significativamente en el clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno, Región Puno; se observa que la correlación que existe con el estadístico de prueba "r" de Pearson se logra el 0.275 con una significancia de 0.01 bilateral, considerando que es una correlación positiva baja, se pondera el valor porcentual se logra 8% entonces las relaciones humanas se debe en un 8% al clima institucional y viceversa, en un 0,275; según las respuestas de los directivos, docentes y administrativos; respaldadas por los resultados de las relaciones humanas y el clima institucional que posee una correlación positiva baja puesto que las relaciones humanas son malas, también tienen un mal clima institucional.

Cabe señalar que estos resultados se deben al reporte de las relaciones humanas entre los trabajadores docentes y administrativos el cual es regular. Es así que efectuando el promedio considerando las dimensiones; percepción del medio físico y social, evaluación del comportamiento de los demás y evaluación de sí mismo, se visualiza en un 61% que equivale 27 entrevistados que tienen una percepción positiva de las relaciones humanas y sólo un restante 39% de los 17 docentes tiene una percepción negativa de la IE María Auxiliadora.

Por otro lado, los resultados de la variable, clima institucional es deficiente, considerando las subdimensiones como la identidad, motivación, comunicación organizacional, estructura, confort, liderazgo y recompensa, se observa que el 26% (11) encuestados declaran que casi nunca se percibe un clima institucional

favorable; por otra parte, el 41% (18) encuestados dicen que casi nunca en su institución educativa se visualiza el clima institucional, el cual perjudica a la institución educativa ya que afecta el comportamiento del personal de la comunidad educativa.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos estudios de correlación considerando las variables relaciones humanas y el clima institucional, para una comunicación favorable entre los involucrados en una institución educativa.

## **CONCLUSIONES**

## **PRIMERA**

Las relaciones humanas han influido mucho en el ambiente institucional del Colegio María Auxiliadora de Puno, Distrito de Puno; Se observa que la correlación existe con el estadístico de la prueba  $r$  de Pearson de 0.275 con una significancia bilateral de 0.01, considerando que es una correlación positiva y débil, y el valor porcentual ponderado es del 8%, y las relaciones humanas son del 8% debido . al ambiente institucional y viceversa, 0.275; De acuerdo con las respuestas de los directores, docentes y administrativos de la Escuela Secundaria María Auxiliadora de Puno, las relaciones humanas y el ambiente institucional son correlaciones positivas débiles porque las relaciones humanas son malas y también tienen un mal ambiente institucional.

## **SEGUNDA**

Al definir la relación humana entre docentes y directivos, esto se repite en la Secundaria María Auxiliadora de Puno. Por lo tanto, el problema es hacer el valor promedio considerando las dimensiones; La percepción del entorno físico y social, la evaluación del comportamiento de otras personas y la autoevaluación fueron reportadas por el 61%, lo que equivale a 27 entrevistados con una percepción positiva de las relaciones humanas y solo el 39% de los 17 docentes restantes tenían una percepción negativa de ISIS. María Auxiliadora.

## **TERCERA**

Al identificar las principales características del ambiente institucional que faltan en la Escuela Secundaria María Auxiliadora de Puno, considerando sub-aspectos como identidad, motivación, comunicación organizacional, estructura, comodidad, capacidad de liderazgo y recompensas, encontramos que el 26% (11 ) de los encuestados afirmó que apenas se percibe un entorno institucional propicio ; Por otro lado, el 41% (18) de los encuestados manifestó que el ambiente institucional apenas aparece en su institución educativa, lo cual es perjudicial para la institución porque afecta el comportamiento del colaborador.

## **CUARTA**

Al determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el ambiente institucional es positiva y débil en la Escuela Secundaria María Auxiliadora de Puno, Distrito de Puno; Según la observación, la correlación existe con el estadístico de la prueba de Pearson "r", que es de 0,275, considerándose una correlación positiva y débil, y el valor porcentual ponderado llega al 8%, y la relación del 8% se debe a la ambiente. entorno institucional y viceversa.

## **SUGERENCIAS**

1. Las autoridades de la Unidad de Gestión de Educación local de Puno asesoran la implementación de seminarios, seminarios, Congreso, relaciones humanas y entorno institucional; Al observar los resultados obtenidos en esta

encuesta, la decisión de promover la mejora continua del clima institucional y el nivel de satisfacción de los empleados que trabajan en la escuela secundaria María Auxiliadora es más importante.

2. En primer lugar para los directivos de las diversas y existentes instituciones, concedores de las diversas alianzas culturales y deportivas, considerar que el eje principal del desarrollo de las instituciones de educación secundaria se debe a todo el personal de trabajo y al entorno actual de la institución educativa también ya que de la satisfacción de los trabajadores dependerá el desarrollo de la institución educativa y por ende del mejoramiento de la calidad de la educación en nuestro país.
3. Para los docentes de la institución en la que se desarrolla la investigación y otros que organizan congresos, seminarios, charlas y eventos culturales para fortalecer el ambiente institucional y promover una cultura de evaluación a largo plazo de las relaciones humanas, el clima institucional y la satisfacción de los empleados, El estudio presentado es un punto de partida para los directivos de diversas instituciones educativas, no solo de la región Puno, sino también de regiones y países para mejorar el desempeño de sus compañeros.
4. Las autoridades del Ministerio de Educación han evolucionado permanentemente los cursos dirigidos a la gerencia en el sector educativo, que son aspectos relacionados como las relaciones humanas, el clima institucional y la satisfacción laboral, para un mejor tratamiento en los problemas que surgen debido a la razón de la administración de estos problemas.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Abanton. Z. Higuera, L. y Cueto J. (2000). ICE. Inventario de cociente emocional de Bar-En, Test para medir la Inteligencia Emocional Manual Técnico. Edit. Grafema.
- Alemán, M. (1991). "Relaciones Públicas". Ed. Más Comunicación. Lima Perú
- Ander egg – E (1982). Técnicas de Investigación Social. Editorial Humanista.

- Auren I. (2009) "Computación y automatización - Los cambios revolucionarios en Administración de empresas; brown a.john; editorial glem s.a.
- Arizaca, V. (2019) Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno – 2016. Repositorio Institucional Digital De La Universidad Nacional Del Altiplano  
**URI:** <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6141>
- Ary, Donald y otros, (1982) "Introducción a la Investigación Pedagógica" Ediciones Interamericana. Buenos Aires - Argentina .
- Blake, R. y Srygley J. (1973) "Estrategias de interrelación humana para el desarrollo de las organizaciones" México. Fondo Educativo Interamericano.
- Blanchard, Kenneth & O'Connor, Michael. (1997). "Administración por valores". Editorial Norma.
- Brunet L. (1992). "El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias" México: Editorial Trillas.
- Burke W. (1988) "Desarrollo Organizacional" U.S.A. Edic. Addison – Wesley Iberoamérica.
- Castro A. (2007) "Relaciones humanas ESAN: programa de formación de mandos medios" Módulo: el mando intermedio y la gestión empresarial Relaciones humanas y relaciones Públicas.
- Caceda & Pérez (2001) "Procedimientos Metodológicos y Analíticos para Desarrollar Investigación Científica" Editorial Universitaria UNA – Puno - 2001.
- Chiavenato I. (1989). "Introducción a la Teoría General de la Administración" México M. Graw – Hill - Interamericana de México: S.A.
- Chiavenato I. (1994). "Administración de Recursos Humanos": Bogotá Mc. Graw – Hill – Interamericana, S.A
- CISE-PUC (1992) "Métodos y Técnicas de Investigación" Primera Unidad Modulo 3 – Lima - Perú -1992.
- Hidalgo, L. (2017) Liderazgo directivo y clima organizacional de la Institución Educativa N° 0755 Horacio Zevallos Gámez, distrito de Campanilla, provincia de Mariscal Cáceres 2016. Repositorio de la Universidad César

Vallejo.

- Francisco A. Risutto. (2000) Manual de relaciones públicas tomo I, Lima – Perú.
- Koontz, Harold, (2009) Administración; “El impacto de la automatización en la gente y en los negocios”, editorial hobbs
- John F. Mckenna - Andrew Sikula (2009) “Administración de recursos humanos - como formar a su personal” Ediciones Interamericana. Buenos Aires - Argentina
- O. Jeff Harris JR. Keith Davis - John Newtrom (1999) “Administración de recursos humanos - Comportamiento organizacional” octava edición.
- De Zubiria, M. (1994) “Tratado de Pedagogía Conceptual” Colombia 1994.
- Fox, D. (1980) “El Proceso de Investigación en Educación” EUNSA. Madrid España. 1980.

Pariona, R. (2021) Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. Revista Venezolana de Gerencia, 2021, vol. 26, núm. 93, Enero-Marzo, ISSN: 1315-9984  
Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223020>

Perez T. (2008) “Estadística para ciencias sociales” p. 468, México. 2008

Vásquez Zavaleta, A. E., & Escalante López, M. (2019). Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente de la institución educativa N°2022 “Sinchi Roca” Ugel 04. Comas - Lima 2018. IGOBERNANZA, 2(5), 78–90. <https://doi.org/10.47865/igob.vol2.2019.37>

# ANEXOS

**ANEXO N° 01**

**GUIA DE OBSERVACIÓN**

**1. APELLIDOS Y**

**NOMBRES:.....**

2. CARGO OCUPACIONAL:.....

3. OBJETIVO: El presente instrumento tiene por objeto recoger información válida y confiable sobre las relaciones humanas en la Institución Educativa Secundaria "María Auxiliadora de Puno -Región Puno 2021". Y está dirigido al Director, Docentes y Administrativos.

RELACIONES HUMANAS	INDICADORES	VALORACIÓN	
		SI	NO
PERCEPCIÓN DEL MEDIO FISICO Y SOCIAL	1. Cree Ud. Que hay discriminación en su trabajo		
	2. Son importantes para Ud. Las actividades de confraternidad.		
	3. Son muy seguidas las peleas entre colegas.		
	4. Se siente satisfecho con los materiales, equipos y ambientes de su Institución.		
	5. Siente Ud. que las Relaciones Humanas en su Institución son buenas.		
EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMAS	6. Es importante para Ud. La primera impresión.		
	7. Una persona cordial y amable es también generosa		
	8. Es aceptable que un docente se embriague de vez en cuando.		
	9. Está bien que los demás aconsejen sobre un problema de un. colega		
	10. La apariencia física es importante para agradar a los demás.		
EVALUACIÓN DE SI MISMO	11. Es fácil para Ud. Iniciar una conversación con algún colega nuevo.		
	12. Tienes problemas para expresarte verbalmente.		
	13. Utilizas tus manos y principalmente gestos cuando te comunicas con tus colegas.		
	14. Te parece que los demás colegas son más felices.		
	15. Crees estar tan capacitado como los demás.		
<b>TOTAL</b>			

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL

1. APELLIDOS Y

NOMBRES:.....

2. AREA:.....

3. OBJETIVO: El presente instrumento tiene por objeto recoger información válida y confiable sobre el clima Institucional en la Institución Educativa

Secundaria "María Auxiliadora de Puno Región Puno 2021". Y está dirigido al Director, docentes y administrativos.

INDICADORES	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Frecuente	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>IDENTIDAD</b>					
1.Me interesa el desarrollo de mi II.EE.					
2.Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución					
3.Me siento a gusto de formar parte de la institución					
<b>MOTIVACIÓN</b>					
4.La Dirección se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
5.Tengo ideas propias para el desarrollo de mi Institución Educativa y crecimiento					
6. Siento que el trabajo que realizo es valorado por el Director y mis colegas.					
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>					
7. El personal se encuentra constantemente informado sobre los cambios, actividades, etc. De la Institución Educativa.					
8. Las vías de comunicaciones utilizadas para informes, llamadas de atención, memos, etc. Son las correctas.					
9. Los comunicados de la dirección son dignos de tomar en cuenta.					
<b>ESTRUCTURA</b>					
10. Los tramites que se utilizan en mi Institución son simples y .facilitan la atención.					
11. Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo. 12. Las horas de trabajo están distribuidas equitativamente entre todos.					
<b>CONFORT</b>					
13.Las actividades recreativas son de mi agrado					
14.La limpieza de los ambientes es adecuada					
<b>LIDERAZGO</b>					
15. Mi Director está disponible cuando se le necesita.					
16.Considero que el trabajo que realiza mi Director para manejar conflictos es bueno					

<b>RECOMPENSA</b>					
17.Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
18.En mi II.EE., reconocen habitualmente la buena labor realizada					
19.Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
20.Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
<b>TOTAL</b>					

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – GUIA DE OBSERVACIÓN

1. Variable Dependiente : Relaciones Humanas

2. Experto : .....

3. Centro de Trabajo : .....

4. Especialidad : .....

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN			OBSERVACIÓN
		BUENO	REGULAR	MALO	
		2	1	0	
<b>Percepción del medio físico y social</b>	1. Cree Ud. Que hay discriminación en su trabajo				
	2. Son importantes para Ud. Las actividades de confraternidad.				
	3. Son muy seguidas las peleas entre colegas.				
	4. Se siente satisfecho con los materiales, equipos y ambientes de su Institución.				
	5. Siente Ud. que las Relaciones Humanas en su Institución son buenas.				
<b>Evaluación del comportamiento de los demás</b>	6. Es importante para Ud. La primera impresión.				
	7. Una persona cordial y amable es también generosa				
	8. Es aceptable que un docente se embriague de vez en cuando.				

	9. Está bien que los demás aconsejen sobre un problema de un. colega				
	10. La apariencia física es importante para agradar a los demás.				
<b>Evaluación de si mismo</b>	11. Es fácil para Ud. Iniciar una conversación con algún colega nuevo.				
	12. Tienes problemas para expresarte verbalmente.				
	13. Utilizas tus manos y principalmente gestos cuando te comunicas con tus colegas.				
	14. Te parece que los demás colegas son más felices.				
	15. Crees estar tan capacitado como los demás.				
<b>TOTAL</b>					

#### ESCALA DE VALORACIÓN

ESCALA	RANGO
<b>BUENO</b>	<b>17-20</b>
<b>REGULAR</b>	<b>11-16</b>
<b>MALO</b>	<b>0-10</b>

Puno, Marzo del 2016

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CUESTIONARIO**

1. Variable Independiente : Clima Institucional

2. Experto : .....

3. Centro de Trabajo : .....

4. Especialidad : .....

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN			OBSERVACIÓN
		BUENO 2	REGULAR 1	MALO 0	
<b>IDENTIDAD</b>	1.Me interesa el desarrollo de mi II.EE.				
	2.Mitrabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución				
	3.Me siento a gusto de formar parte de la institución				
<b>MOTIVACIÓN</b>	4.La Dirección se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
	5.Tengo ideas propias para el desarrollo de mi Institución Educativa y crecimiento				
	6. Siento que el trabajo que realizo es valorado por el Director y mis colegas.				
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	7. El personal se encuentra constantemente informado sobre los cambios, actividades, etc. De la Institución Educativa.				
	8.Las vías de comunicación utilizadas para informes, llamadas de atención, memos, etc. Son las correctas.				
	9. Los comunicados de la dirección son dignos de tomar				

	en cuenta.				
<b>ESTRUCTURA</b>	10. Los tramites que se utilizan en mi Institución son simples y .facilitan la atención.				
	11. Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.				
	12. Las horas de trabajo están distribuidas equitativamente entre todos.				
<b>CONFORT</b>	13.Las actividades recreativas son de mi agrado				
	14.La limpieza de los ambientes es adecuada				
<b>LIDERAZGO</b>	15. Mi Director esta disponible cuando se le necesita.				
	16.considero que el trabajo que realiza mi Director para manejar conflictos es bueno				
<b>RECOMPENSA</b>	17.existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
	18.En mi II.EE., reconocen habitualmente la buena labor realizada				
	19.mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
	20.Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				

**ESCALA DE VALORACIÓN**

<b>ESCALA</b>	<b>RANGO</b>
<b>BUENO</b>	<b>17-20</b>
<b>REGULAR</b>	<b>11-16</b>
<b>MALO</b>	<b>0-10</b>

Puno, Marzo del 2016

**PSICOLOGO EXPERTO:** -----

**DNI:** -----

-----

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** LAS RELACIONES HUMANAS Y SU CORRELACIÓN CON EL CLIMA INSTITUCIONAL ENTRE DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA “MARÍA AUXILIADORA” DEL DISTRITO DE PUNO, REGIÓN PUNO- 2021.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOSTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo influyen las relaciones humanas en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de La Región Puno, año 2021?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo influyen las relaciones humanas en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno Región Puno 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>-Describir las relaciones humanas entre los trabajadores docentes y administrativos de la –I-E-S- María Auxiliadora de Puno</p> <p>-identificar las principales características del clima institucional en la I-E-S- María Auxiliadora de Puno</p> <p>- comparar la semejanza de relaciones humanas y el clima institucional en la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno</p>	<p>H.A. Las relaciones humanas influyen de manera significativa en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno en el año 2021</p> <p>H.O. Las relaciones humanas no influyen de manera significativa en el clima institucional de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno Región.</p>	<p><b>Variables Independientes:</b></p> <p>Relaciones humanas</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Clima Institucional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Discriminación</li> <li>2. Confraternidad.</li> <li>3. Conflictos</li> <li>4. materiales, equipos y ambientes</li> <li>5. Relaciones humanas .</li> <li>6. La primera impresión.</li> <li>7. la generosidad.</li> <li>8. Embriaguez de vez en cuando.</li> <li>9. Aconsejar</li> <li>10. la apariencia física</li> <li>11. Iniciar una conversación</li> <li>12. problemas para expresarse</li> <li>13. la comunicación gestual y mímica.</li> <li>14. la felicidad</li> <li>15. capacitado</li> </ol> <p>1. desarrollo de mi II.EE.</p> <p>2. alcance de los objetivos de mi Institución.</p> <p>3. a gusto de formar parte de la Institución.</p> <p>4. ambiente laboral agradable.</p> <p>5. ideas para el desarrollo de mi II.EE. y crecimiento.</p> <p>6. trabajo valorado por el</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Método</b></p> <p>Hipotético deductivo</p> <p><b>Población</b></p> <p>44 miembros</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>44 personal de la IES</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Observación</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

				<p>Director y mis colegas.  7. cambios, actividades, etc.  De la II.EE.  8. informes, llamadas de atención, memos, etc.  9. los comunicados  10. los tramites.  11. las normas y reglas  12. las horas de trabajo  13. las actividades recreativas  14. la limpieza de los ambientes  15. Dsponible del director.  16. manejo de conflictos .  17. incentivos laborales  18. reconocen la buena labor  19. trabajo evaluado .  20. premios y reconocimientos</p>	Ficha de observación
--	--	--	--	--	----------------------