



Las relaciones interpersonales de los docentes y su relación  
con los resultados de la calidad educativa en la I.E. N° 2055  
“PRIMERO DE ABRIL”, Comas – Lima, 2013

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

AUTOR:

Br. LOURDES GARCÍA TORRES

Br. ORLANDO WALTER UGARTE MENDOZA

ASESOR:

Dr. HERÁCLITO CHACÓN SÁNCHEZ

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovaciones Pedagógicas

PERÚ - 2014

*“La búsqueda activa de la verdad es un asunto que nos incumbe de manera absoluta. Carecemos de excusa para llevarla a cabo errónea o inadecuadamente. Sin embargo, el fracaso de la captura de nuestra presa es harina de otro costal, pues hemos nacido para partir en su búsqueda: poseerla pertenece a un ámbito superior. La Verdad no se halla, como dijo Demócrito, oculta en las profundidades del abismo, sino situada a una altura infinita en el entendimiento divino. El mundo no es sino una escuela de investigación”.*

*Michel de Montaigne. (1533-1592)*

## **Dedicatoria**

Con el más sublime de nuestros sentimientos dedico esta tesis a nuestra familia por su dulzura e infinita comprensión.

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad "CÉSAR VALLEJO", por darnos la oportunidad de realizar nuestros estudios de Maestría, a los distinguidos docentes que nos brindaron sus conocimientos y experiencias a lo largo de dos años, de manera particular expreso mi profundo agradecimiento a mi asesor Dr. Ing. Heráclito Chacón Sánchez, quien ha brindado sus amplias experiencias en el desarrollo del presente trabajo; asimismo a los docentes de la escuela Post Grado de la Universidad César Vallejo por el valioso apoyo profesional brindado al validar los instrumentos de investigación; asimismo a los directivos de las instituciones que nos han permitido aplicar los cuestionarios a nuestros colegas, para obtener los datos requeridos para nuestra investigación.

Es preciso mencionar también el sincero agradecimiento a todas las personas que se han sentido comprometidas con la realización de este estudio y a directivos de las diferentes instituciones.

## **Presentación**

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR;

Presentamos la tesis titulada “Las relaciones interpersonales de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa en la I.E. N° 2055 “Primero de Abril”, Comas - Lima, 2013”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister.

Conscientes que nuestro quehacer como docentes no está limitado sólo al desarrollo de actividades dentro de las aulas, sino que, se extiende también hacia el campo de la investigación, realizamos este estudio en las instituciones educativas mencionadas en el párrafo anterior, para tratar de entender mejor las relaciones interpersonales y su relación con la calidad educativa. Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema., formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y los objetivos. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las teorías fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se planteamos las hipótesis de investigación, diseño de la muestra, la metodología empleada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En el cuarto capítulo la descripción y discusión de resultados, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

**LOURDES GARCIA TORRES**  
**ORLANDO WALTER UGARTE MENDOZA**

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
<b>Palabras célebres</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Presentación</b>	v
<b>Índice</b>	vi
<b>Índice figuras</b>	ix
<b>Índice tablas</b>	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>Introducción</b>	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
Planteamiento del Problema	16
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación	20
1.3.1 Justificación Teórica	20
1.3.2. Justificación epistemológica	20
1.3.3. Justificación legal	21
1.3.4. Justificación metodológica	23
1.3.5. Justificación pedagógica	24
1.3.6 Justificación práctica	25
1.4 Limitaciones.	25
1.4.1. Limitación espacial	26
1.4.2. Limitación temporal	26
1.5 Antecedentes.	20
1.5.1. Antecedentes internacionales	26
1.5.2 Antecedentes nacionales	30
1.6 Objetivos	35
1.6.1 General	35

1.6.2 Específicos.	36
--------------------	----

## **II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Bases teóricas relaciones interpersonales	38
2.1.1 Relaciones interpersonales definiciones	38
2.1.2. Comunicación	38
2.1.3. Comunicación organizacional	38
2.1.4. Proceso de la comunicación	39
2.1.5. Relación entre comunicación verbal y no verbal	40
2.1.6. Eficacia en la comunicación interpersonal	41
2.1.7. Tipos de comunicación en las organizaciones	41
2.1.8. Consecuencias de la mala comunicación	43
2.1.9. Concepto las relaciones humanas	52
2.1.10. Las relaciones humanas en el campo de la educación	53
2.1.11. Las relaciones humanas en la vida de la I.E	54
2.1.12. Habilidades sociales	64
2.2. Bases teóricas de calidad educativa	72
2.3 Definición Conceptual de Términos	106

## **III. MARCO METODOLÓGICO**

Hipótesis	111
3.1.1. Hipótesis general.	111
113.1.2 Hipótesis específicas.	111
3.2. Variables	111
3.2.1 Definición conceptual.	111
3.2.2 Definición operacional.	112
3.3. Metodología	113
3.3.1. Tipo de estudio	113
3.3.2. Diseño	113
3.4. Población y muestra	114
3.5. Método de investigación	115
3.6 Método de Investigación	114
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	115

3.8 Métodos de análisis de datos.	122
-----------------------------------	-----

#### **IV. RESULTADOS**

4.1. Descripción	124
------------------	-----

4.2. Discusión	131
----------------	-----

#### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

Conclusiones	134
--------------	-----

Sugerencias	136
-------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	138
----------------------------	-----

#### **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

Anexo 2. Cuestionario de relaciones interpersonales

Anexo 3. Cuestionario de calidad educativa



<b>Índice de figuras</b>	<b>Página</b>
Figura 1 Itinerario del ciclo de calidad	96
Figura 2 Calidad total	97
Figura 3 Tipos de liderazgos	98
Figura 4 Ruta de la calidad	102
Figura 5 Esquema de diseño de investigación correlacional	114
Figura 6 Diagrama de dispersión de puntos entre relaciones interpersonales de los docentes y calidad educativa	126
Figura 7 Diagrama de dispersión de puntos entre habilidades sociales de los docentes y calidad educativa	127
Figura 8 Diagrama de dispersión de puntos entre expresión de comunicación de los docentes y calidad educativa	128
Figura 9 Diagrama de dispersión de puntos entre formación profesional de los docentes y calidad educativa	129
Figura 10 Diagrama de dispersión de puntos entre intercambios pedagógicos y cognitivos de los docentes y calidad educativa	130

## Índice de Tablas

## Página

Tabla 1. Valores que promueven la educación	84
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de: Relaciones interpersonales	112
Tabla 3 Matriz de Operacionalización de: calidad educativa	113
Tabla 4 Tamaño de la Población y muestra	115
Tabla 5 Niveles de confiabilidad	120
Tabla 6 Niveles de actitud sobre la base de 47 ítems	120
Tabla 7 Niveles y rangos de las variables	121
Tabla 8 Estadísticos descriptivos de relaciones interpersonales	124
Tabla 9 Correlación entre las variables: Relaciones interpersonales y calidad educativa	125
Tabla 10 Correlaciones habilidades sociales y calidad educativa	126
Tabla 11 Correlación entre expresión de la comunicación y Calidad Educativa	128
Tabla 12 Correlación entre formación profesional y calidad educativa	129
Tabla 13 Correlación entre intercambios pedagógicos cognitivos y calidad educativa	130

## Resumen

La presente investigación estudia el problema: Las relaciones interpersonales de los docentes y su relación con la calidad educativa en la I.E. N° 2055 “Primero de Abril”, Comas - Lima, 2013, y como objetivo: determinar Las relaciones interpersonales de los docentes y su relación con la calidad educativa en la I.E. N° 2055 “Primero de Abril”, Comas - Lima, 2013

La Hipótesis que se formula es: Las relaciones interpersonales de los docentes se relacionan significativamente con la calidad educativa en la I.E. N° 2055 “Primero de Abril”, Comas - Lima, 2013

Se trabajó con una muestra de 40 docentes metodología empleada la hipotética deductiva y con un diseño no experimental, transversal correlacional, la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento

Los resultados obtenidos de la correlación entre la variables, relaciones interpersonales nos indica un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación significativa entre el Las Relaciones Interpersonales de los docentes y la calidad educativa en la I.E. N° 2055 “Primero de Abril”, Comas - Lima, 2013

Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional, entre relaciones interpersonales de los docentes y la calidad educativa ( $r_s = \dots$ ,  $p < 0.05$ ).

**Palabras claves:** calidad educativa, relaciones interpersonales.

## **Abstract**

The present investigation studies the problem: The interpersonal relations of the teachers and his relation with the educational quality in the I.E. N ° 2055 " The First of April ", Commas - Lima, 2013, and as aim: to determine The interpersonal relations of the teachers and his relation with the educational quality in the I.E. N ° 2055 " The First of April ", Comas - Lima, 2013

The Hypothesis that is formulated is: The interpersonal relations of the teachers relate significantly to the educational quality in the I.E. N ° 2055 " The First of April ", Comas - Lima, 2013

I work with a sample of 40 teachers used methodology the hypothetical deductive one and with a not experimental design, transverse correlacional, the survey like technology and the questionnaire since I orchestrate

The results obtained of the correlation between the variables, interpersonal relations an index indicates us of significancia bilateral of 0,000 that it is minor at the level of 0,05 foreseen for this analysis, one determines that yes significant relation exists between The Interpersonal Relations of the teachers and the educational quality in the I.E. N ° 2055 " The First of April ", Comas - Lima, 2013

One found a linear statistically significant relation and directly proportionally, between interpersonal relations of the teachers and the educational quality ( $r_s = \dots$ ,  $p < 0.05$ ).

Key words: educational quality, interpersonal relations.

## Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: determinar las relaciones interpersonales de los docentes y su relación con la calidad educativa en la I.E. N° 2055 “Primero de Abril”, Comas - Lima, 2013. Luego de ser validada, generalizar sus resultados a todos los docentes de las instituciones educativas que han participado en la investigación, se trata de centralizar todo lo referente a las relaciones interpersonales y su relación con la calidad educativa. En nuestro contexto hoy en día, nos exige a los seres humanos contar con un acervo de habilidades sociales para lidiar los retos permanentes de una sociedad emergente y carente de valores que exija cada vez mejores condiciones de competitividad.

Por esta razón es necesario que las Instituciones Educativas cultiven las habilidades sociales, la expresión de la comunicación, la formación profesional, los intercambios pedagógicos y cognitivos, es decir, un adecuado escenario donde fluya las relaciones interpersonales. Las relaciones humanas examinan la interacción entre individuos, el motivo principal de su estudio es aprender a interactuar más eficazmente con la gente, con el fin de convertirse en un miembro valioso para las organizaciones y la sociedad en general. Tienen la obligación de ayudar a la organización a cumplir sus objetivos. Puede hacerlo mediante las habilidades, destrezas y las relaciones humanas, comunicándose bien, siendo flexible y cumpliendo con las expectativas de los beneficiarios y estar dispuestos al cambio.

Las organizaciones son conjuntos humanos que atraviesan una causa similar de los seres vivos; nacen, crecen se desarrollan y desaparecen y al igual que cualquier organismo de la naturaleza, las organizaciones necesitan comunicarse con su medio ambiente ofrecen a la sociedad sus servicios y al mismo tiempo reciben de la misma lo necesario para su desarrollo, materias primas, recursos humanos, e informaciones.

La Investigación consta de cuatro capítulos: En el Capítulo I, se incluye el Problema de Investigación indicando: las razones que originan la necesidad de investigar, planteando las preguntas que más se destacan al plantearse el problema,

justificando la necesidad de hacer la investigación, los antecedentes internacionales y nacionales, así mismo se describe el objetivo general de investigación que se persigue y los objetivos específicos.

El Capítulo II, donde se describe el marco teórico referido a cómo será el trabajo ya que se debe contar con ideas o teorías previas a la realización de la investigación; está dividido en tres partes: marco referencial (teoría de tesis de investigación), marco teórico (teoría de autores) y marco conceptual

El Capítulo III, donde se encuentra el marco metodológico y está referido al conjunto de acciones destinadas a describir y se plantea la hipótesis general y la específicas, variables de estudio con su definición conceptual y operacional, la muestra, metodología, tipo y diseño de investigación la técnica empleada, validez y confiabilidad de los instrumentos y el análisis de los datos con la estadística no paramétrica.

El Capítulo IV, se incluye la descripción, del proceso de contraste de hipótesis, presentando y analizando los datos así como discutiendo los resultados, también se incluye las conclusiones, sugerencias referencias bibliográficas y anexos.