

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### TESIS

LAS RELACIONES HUMANAS Y EL CLIMA INSTITUCIONAL DE LA  
I. E. 6039 “FERNANDO CARBAJAL SEGURA” DE LA UGEL 06 DE ATE  
- 2012.

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTOR:**

**Br. ESGARDO MARTINEZ HOYOS.**

**ASESORA:**

**Mgtr. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## **DEDICATORIA**

A mis padres: María Soledad y José Manuel, a mi esposa: Julia Elena, a mis hermanos y sobrinos por brindarme su apoyo desinteresado en el proceso de consecución de mis expectativas profesionales.

**ESGARDO**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo; quien en su afán de mejorar la Educación de nuestra Patria, permite que los docentes podamos continuar nuestra formación Profesional en la Escuela de postgrado, para luego favorecer a los niños, jóvenes y adolescentes de los diferentes ámbitos del Perú.

Me gustaría agradecer sinceramente a mi maestra y asesora de tesis Mgtr. Lucila Amelia de la Cruz Rojas; por su sapiencia y asesoría para el desarrollo de la presente investigación.

A mi familia por ser comprensivos y darme las facilidades necesarias para poder seguir perfeccionándome y lograr un mejor status familiar que redunde en mejoras económicas y condiciones de vida.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento la Tesis titula “Las relaciones humanas y el clima institucional de la I. E. 6039 Fernando Carbajal Segura de la UGEL 06 DE ATE - 2012”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el clima institucional de la I. E. 6039 “Fernando Carbajal Segura” de la UGEL 06 de ATE - 2012; y en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Magíster con mención en Docencia y Gestión Educativa.

La presente investigación está comprendida en cuatro capítulos. El primero contiene el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico de relaciones humanas y clima institucional. Asimismo el tercer capítulo contempla las hipótesis, variables, definición conceptual, definición operacional, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra, método de Investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el método de análisis de datos. El Capítulo IV comprende los resultados del trabajo de campo; es decir, la descripción de los resultados, discusión de los resultados, conclusiones, sugerencias y las referencias bibliográficas.

Finalmente esperando que la presente tesis de investigación en el que he puesto todo mi empeño y dedicación sea aprobada por ustedes y a la vez expreso especial agradecimiento a los señores catedráticos de Post Grado en Educación por sus magistrales enseñanzas que han contribuido a mi formación profesional.

El autor.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
 <b>CAPÍTULO I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del Problema	17
1.2.1 Problema principal	17
1.2.2 Problemas secundarios	18
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación Teórica	18
1.3.2 Justificación epistemológica	19
1.3.3 Justificación legal	19
1.3.4 Justificación Metodológica	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 Internacionales	20
1.5.2 Nacionales	21
1.6 Objetivos	23
1.6.1 General	23
1.6.2 Específicos	24

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO**

2.1	Relaciones humanas	26
2.1.1	Teoría de las relaciones humanas	27
2.1.1.1	Orígenes de la teoría de las relaciones humanas	27
2.1.1.2	Teoría de los dos factores de Herzberg	28
2.1.2	Dimensiones de las relaciones humanas	31
2.1.2.1	Relaciones interpersonales	31
2.1.2.1.1	Comunicación	32
2.1.2.1.2	Respeto	35
2.1.2.2	Resolución de conflictos	36
2.1.2.2.1	El conflicto	38
2.1.2.2.2	Generar nuevas ideas o solución	47
2.1.2.2.3	Actuación con prontitud	47
2.1.2.3	Personalidad	49
2.1.2.3.1	Importancia de las diferencias individuales de las personas	51
2.1.2.3.2	Asertividad	51
2.1.2.3.3	Empatía	52
2.1.2.3.4	Respeto a la integración	53
2.1.2.3.5	Tolerancia	54
2.2	Clima institucional	54
2.2.1	Teoría del clima institucional	54
2.2.1.1	Funciones del Clima	55
2.2.1.2	Características del Clima Institucional	56
2.2.1.3	Tipos de clima	58
2.2.2	Dimensiones del clima institucional	61
2.2.2.1	Trabajo en equipo	61
2.2.2.1.1	Participación en equipos	63
2.2.2.1.2	Apoyan los objetivos del equipo	63
2.2.2.2	Liderazgo	64
2.2.2.2.1	Participación real	65
2.2.2.2.2	Líder democrático	65

2.2.2.2.3	Cumplimiento de normas	66
2.2.2.2.4	Solidario	68
2.2.2.3	Gestión	68
2.2.2.3.1	Horizontal en tomas de decisiones	69
2.2.2.3.2	Innovadora gestión administrativa	70
2.2.3	Definición de términos básicos	70
<b>CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	Hipótesis	73
3.1.1	Hipótesis general	73
3.1.2	Hipótesis específicas	73
3.2	Variables	73
3.2.1	Definición conceptual	73
3.2.2	Definición operacional	74
3.3	Metodología	75
3.3.1	Tipo de estudio	75
3.3.2	Diseño	75
3.4	Población y Muestra	76
3.4.1	Población	76
3.4.2	Muestra	77
3.5	Método de Investigación	80
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	81
3.7	Método de análisis de datos	81
3.8	Confiabilidad de instrumentos	82
<b>IV.- RESULTADOS</b>		
4.1	Descripción de resultados	85
4.1.1	Análisis de las dimensiones y variables	85
4.1.2	Contrastación de hipótesis	96
4.2	Discusión de los resultados	101
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>		103
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		106
<b>ANEXOS</b>		110

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Dimensiones e indicadores de la Variable independiente (X)	74
Tabla 2	Dimensiones e indicadores de la Variable dependiente (Y)	75
Tabla 3	Población del estudio	77
Tabla 4	Muestra de subpoblaciones	79
Tabla 5	Muestra de estudiantes	79
Tabla 6	Muestra del estudio	80
Tabla 7	Resultado del coeficiente alfa de Cronbach	83
Tabla 8	Resultado de análisis por niveles de las relaciones interpersonales	85
Tabla 9	Resultado de análisis por niveles de la resolución de conflictos	86
Tabla 10	Resultado de análisis por niveles de la personalidad	87
Tabla 11	Resultado de análisis por niveles de las relaciones humanas	88
Tabla 12	Resultado de análisis por niveles del trabajo en equipo	89
Tabla 13	Resultado de análisis por niveles del liderazgo	90
Tabla 14	Resultado de análisis por niveles de la gestión	91
Tabla 15	Resultado de análisis por niveles del clima institucional	92
Tabla 16	Percepción del personal directivo, docente, auxiliar, administrativo, estudiantes y padres de familia según la categoría de las relaciones humanas	93
Tabla 17	Percepción del personal directivo, docente, auxiliar, administrativo, estudiantes y padres de familia según la categoría del clima institucional	94
Tabla 18	Prueba de normalidad de las relaciones humanas y clima institucional	96
Tabla 19	Resultado del grado de correlación entre las relaciones humanas y clima institucional	97
Tabla 20	Resultado del grado de correlación entre las relaciones interpersonales y el clima institucional	98
Tabla 21	Resultado del grado de correlación entre la resolución de	

	conflictos y clima institucional	99
Tabla 22	Resultado del grado de correlación entre la personalidad y Clima Institucional	100

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre relaciones interpersonales.	85
Figura 2	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre resolución de conflictos.	86
Figura 3	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre personalidad.	87
Figura 4	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre relaciones humanas	88
Figura 5	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre trabajo en equipo	89
Figura 6	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre liderazgo	90
Figura 7	Resultado porcentual de la encuesta aplicada sobre gestión	91
Figura 8	Resultado porcentual de la encuesta aplicado sobre Clima institucional	92
Figura 9	Resultado porcentual de la percepción de la comunidad educativa según la categoría de las relaciones humanas	94
Figura 10	Resultado porcentual de la percepción de la comunidad educativa según la categoría del clima institucional	95

## RESUMEN

En la presente investigación se estudia el siguiente problema: Establecer cual es la relación entre las relaciones humanas y el clima institucional. Se planteó para el caso de la I. E. 6039 “Fernando Carbajal Segura” de ATE.

Es una investigación de tipo Básica de nivel descriptivo explicativo y el diseño de investigación es No Experimental - Correlacional. La muestra estuvo constituida por 438 integrantes de la I. E. entre directivos, profesores, auxiliares, administrativos, estudiantes y padres de familia. El tipo de muestreo utilizado es probabilístico, en la medida que la muestra constituye un sub grupo de la población en que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Se aplicó una encuesta a toda la muestra las cuales nos permitieron recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes; la misma que sirvió para medir la variable independiente (relaciones humanas) y la variable dependiente (clima institucional).

Los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de las relaciones humanas en el clima institucional en la I. E. Luego del procesamiento, interpretación y análisis del conjunto de datos estadísticos y teóricos obtenidos, se concluyó confirmando que las buenas relaciones humanas constituye un factor determinante para un buen clima institucional, puesto que las dimensiones de relaciones humanas referentes a relaciones interpersonales, resolución de conflictos y personalidad tienen una relación estadísticamente significativa en relación al clima institucional.

**Palabras clave:** Relaciones humanas, clima institucional, relaciones interpersonales, resolución de conflictos y trabajo en equipo.

## ABSTRACT

In the present investigation the following problem is studied: Establish what is the relationship between human relations and institutional climate. It appeared for the case of the I. E. 6039 "Fernando Carbajal Segura" in ATE.

It is an investigation of type Basic level of descriptive and explanatory the design research is not experimental - correlational. The sample was constituted by 438 members of the I. E. directive, teachers, auxiliaries, administrative, Students and father of family. The type of used sampling is probability, in the measure that the sample constitutes a sub. group of the population in whom all the elements of this one have the same possibility of being chosen. One survey were applied to the whole sample which allowed us to gather the information and to measure the variables to effect (to carry out) the correlations and corresponding comparisons; the same which served to measure the independent variable (human relations) and the second one to measure the dependent variable (institutional climate).

The obtained results were analyzed in the descriptive level according to the aims (lenses) and the formulated hypotheses. In the descriptive level frequencies and percentages have been in use for determining the predominant levels of the human relations and the institutional climate in the I.E. After the processing, interpretation and analysis of the set of statistical and theoretical obtained information, ended up by being confirmed that a good human relations constitutes a determinant factor for a good institutional climate, since the dimensions of the human relations relating to interpersonal relations, resolution of conflicts and personality have a statistically significant relation in relation to the institutional climate.

**Keywords:** Human relations, institutional climate, interpersonal relations, resolution conflicts and teamwork.