



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### TESIS

RELACIONES HUMANAS Y CLIMA LABORAL DOCENTE DE LAS I.E:  
“FE Y ALEGRÍA 4”, “CIRO ALEGRÍA”, “JAVIER HERAUD”, “ VIRGEN  
DEL CARMEN” Y “ANTENOR ORREGO”, UGEL 05 S.J.L.

PARA OPTAR EL GRADO DE: MAGISTER EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

#### AUTORES:

Bach. HUAMÁN RENGIFO, Rosa Melita  
Bach. JARA ESPINOZA, Diosalinda Cladiz  
Bach. OLIVERA ATAPOMA, Olga Zenobia

#### ASESORA:

Mg. CÁRDENAS SÁNCHEZ, Soledad

LIMA – PERÚ

2 012

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vii
Introducción	ix
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1. Planteamiento del problema	13
2. Formulación del problema	15
1.2.1 Formulación de los problemas específicos	15
3. Justificación del problema	16
4. Limitaciones de estudio	18
5. Antecedentes de estudio	20
6. Objetivos	24
1.6.1 General	24
1.6.2 Específicos	24
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
1. Relaciones Humanas	
2.1.1 Definición de Relaciones Humanas	27
2.1.2 El surgimiento de la teoría de las relaciones humanas	28
2.1.3 Teorías sobre relaciones humanas	30
2.1.4 Ciencias que estudian las relaciones humanas	33
2.1.5 Tipos de relaciones humanas	35

2.1.6	Modelos Teóricos de las relaciones humanas	37
2.1.7	Aspectos que intervienen en las relaciones humanas	38
2.1.8	Principios para unas buenas relaciones humanas	39
2.1.9	Factores que afectan las relaciones humanas	42
2.1.10	Reglas para las buenas relaciones humanas	43
2.1.11	Dimensiones de las relaciones humanas	45
2.	Clima Laboral	
2.2.1	Definición de Clima Laboral	48
2.2.2	Importancia del clima laboral	51
2.2.3	Calidad de vida laboral	53
2.2.4	Características del clima laboral	54
2.2.5	Enfoques del clima laboral	55
2.2.6	Procesos que intervienen en el clima laboral	55
2.2.7	Formas de clima laboral	56
2.2.8	Características de un Líder	57
2.2.9	Factores que contribuyen a mejorar el clima institucional	59
2.2.10	Clima laboral y productividad	60
2.2.11	Ética laboral: Actitudes y responsabilidades	61
2.2.12	Dimensiones del clima laboral	63
2.2.13	Términos básicos	72
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
1.	Hipótesis	76
3.1.1	Hipótesis General	76
3.1.2	Hipótesis Específicas	76
2.	Variables	77
3.2.1	Definición conceptual	77
3.2.2	Definición operacional	78
3.	Metodología	79
3.3.1	Tipo de estudio	79

3.3.2	Diseño	79
4.	Población y muestra	80
5.	Método de investigación	81
6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	81
3.6.1	Validez de los instrumentos	82
3.6.2	Confiabilidad de los instrumentos	83
7.	Métodos de Análisis de datos	88
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
1.	Descripción de resultados	90
4.1.1	Niveles de percepción de relaciones humanas de los docentes	90
4.1.2	Resultados del nivel inferencial	105
4.1.3	Discusión	112
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
1.	Conclusiones	115
2.	Sugerencias	117
<b>VI.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	119
	<b>ANEXOS</b>	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

### NIVELES DE PERCEPCIÓN DE RELACIONES HUMANAS DE LOS DOCENTES

Nivel de percepción de relaciones humanas de interacción	90
Nivel de percepción de relaciones humanas de comunicación	92
Nivel de percepción de relaciones humanas de integración	93
Nivel de percepción de relaciones humanas de comprensión	94

### NIVELES DE PERCEPCIÓN DE RELACIONES HUMANAS DE LOS DIRECTIVOS

Nivel de percepción de relaciones humanas de interacción	95
Nivel de percepción de relaciones humanas de comunicación	96
Nivel de percepción de relaciones humanas de integración	97
Nivel de percepción de relaciones humanas de comprensión	98
Nivel de percepción de la variable de relaciones humanas	100

### NIVELES DE PERCEPCIÓN DE CLIMA LABORAL DE LOS DOCENTES

Nivel de percepción de clima laboral de motivación	101
Nivel de percepción de clima laboral de satisfacción en el trabajo	102
Nivel de percepción de clima laboral de toma de decisiones	103
Nivel de percepción de la variable de clima laboral de los docentes	104

### CORRELACIÓN DE VARIABLES

Correlación de variables	105
Correlación de hipótesis N° 1	107
Correlación de hipótesis N° 2	108
Correlación de hipótesis N° 3	109

Correlación de hipótesis N° 4	111
Anexos	125
Estadísticos descriptivos de Alfa de Cronbach de clima laboral de los docentes	127
Estadísticos descriptivos de Alfa de Cronbach de relaciones humanas de docentes	128
Estadísticos descriptivos de Alfa de Cronbach de relaciones humanas de directivos	128
Anexo	
Valores de niveles de significancia	129
Niveles de significancia	129
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra: estadísticos descriptivos	130
Matriz de consistencia	131
Cuestionario n° 1	134
Cuestionario n° 2	136
Cuestionario n° 3	138

## DEDICATORIA

A mis hijos, que como dos luceros alumbran el sendero de mi superación, a mi querida madre, a mi esposo compañero de la vida y a toda mi familia que siempre me brinda su apoyo incondicional.

A mis hijos, mi madre y esposo, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional que fueron fuerza para realizar este trabajo.

A mi hija que es el motivo y motor de mi existencia, a mi familia que me apoyó moralmente, a mis alumnos que son la fuente de inspiración y amor para continuar perfeccionándome en la docencia, a Dios que me dio la fuerza necesaria para llegar a culminar este trabajo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por demostrarnos tantas veces su existencia y con ello brindarnos fuerzas para salir adelante en cada tropiezo.

A nuestras amigas, amigos y los profesores que con su trabajo abnegado dedican día a día su esfuerzo, su servicio a la niñez y sobre todo apoyaron en el trabajo de investigación de esta Tesis.

A las Instituciones Educativas “Fe y Alegría N° 4”, “Ciro Alegría”, “Antenor Orrego”, “Javier Heraud” y “Virgen del Carmen” que nos abrieron sus puertas para brindarnos su apoyo incondicional en nuestro trabajo de campo.

Y a nuestra asesora del trabajo de investigación “Profesora Soledad Cárdenas Sánchez, por su acompañamiento y asesoría permanente en el desarrollo de la Tesis.

## PRESENTACIÓN

Señor Presidente,

Señores Miembros del Jurado

Ponemos a consideración el presente trabajo de Investigación, titulado:

“Relaciones Humanas de los directivos y su relación con el clima laboral de los docentes en las Instituciones Educativas de la UGEL 05- S.J.L.”, con la finalidad de “Determinar la relación existente entre las relaciones humanas de los directivos con el clima laboral del personal docente en las Instituciones Educativas “Fe y Alegría N° 04, Ciro Alegría, Javier Heraud, Virgen del Carmen y Antenor Orrego de la UGEL 05 San Juan de Lurigancho.”

Cumpliendo con lo exigido por las normas y reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad de César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Educación.

La presente investigación resalta las características e importancia de las relaciones humanas y su relación con el clima laboral de los docentes, para tales fines ponemos a disposición el presente trabajo, toda vez que en lo expresado existen limitaciones los que deben ser superados en posteriores estudios. Consta de seis capítulos, cinco en las que se desarrolla el trabajo.

Las autoras

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación concierne a cómo las relaciones humanas de los directivos pueden favorecer o perjudicar el clima laboral de los docentes en las instituciones educativas estudiadas. Siendo nuestro objetivo general: "Determinar la relación existente entre las relaciones humanas de los directivos con el clima laboral del personal docente en las Instituciones educativas "Fe y Alegría nº 04, Ciro alegría, Javier Heraud, Virgen del Carmen y Antenor Orrego de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho

El método de investigación es deductivo. Parte de un problema existente en las instituciones educativas llegando a determinar las causas y consecuencias del mismo; es una investigación cuantitativa que aplica el método de análisis estadístico de tipo descriptivo - correlacional, que estudia el grado de relación existente entre las relaciones humanas de los directivos y el clima laboral de los docentes en las instituciones educativas investigadas. Es una muestra censal no probabilística de tipo intencional porque se asume a toda la población de 130 docentes y 08 directivos de las instituciones mencionadas.

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de 0,9274 para relaciones humanas y 0,8455 para el clima laboral. Así mismo la validez fue evaluada por juicio de expertos y su calificación fue excelente.

Los resultados obtenidos según los docentes predominan en el nivel regular tanto en las Relaciones Humanas como en el Clima Laboral.

Según nuestra conclusión resulta que los docentes perciben las relaciones humanas de los directivos, en un nivel regular y que por lo tanto existe una relación directa con el clima laboral.

Palabras claves:

Relaciones Humanas, Clima Laboral, Interacción Comunicación, Integración, Comprensión, Motivación, Toma de decisiones Satisfacción en el trabajo

## ABSTRACT

The present work of investigation concerns how the human relations of the executives can favor or harm the labor climate of the teachers in the educational studied institutions. Being our general aim: " To determine the relation between the human relations of the executives in the labor climate of the educational personnel of the educational Institutions " Faith and Happiness n ° 04, Ciro Happiness, Javier Heraud, Virgin of Carmen and Antenor Orrego of UGEL 05 of Lurigancho's San Juan.

The research method is deductive. Part of an existing problem in the Institutions managing to determine the reasons and consequences of the same one; it is a quantitative investigation that applies the method of statistical analysis of descriptive type - explanatorily not experimentally, which interprets the existing reality by establishing the link between the executives' human relations and the labor climate of the teachers of the Educational Institutions in the investigation. It is a sensual sample of non-probabilistic intentional type because it is assumed the whole population of 130 teachers and 08 executives of the mentioned institutions.

The reliability of the instruments was obtained by means of the coefficient of Cronbach's Alpha, which obtained a score of 0,9274 for human relations and 0,8455 for the labor climate. Also the validity was evaluated by experts' judgment and it got an excellent qualification.

The results obtained according to the teachers prevail in a regular level in both Human Relations and in the Labor Climate.

Even our conclusion the teachers perceive the human relations of the executives in a regular level and, therefore exist a direct relation with the labor climate.

**Keywords:**

**Human Relations, Working Environment, Interaction Communication, Integration, Understanding, Motivation, Decision Making Job Satisfaction.**