

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL  
CLIMA INSTITUCIONAL DEL PERSONAL  
JERÁRQUICO, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE  
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL NIVEL  
PRIMARIO Y SECUNDARIO DE LA UGEL 07 - DEL  
DISTRITO DE SURCO - 2012**

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

**CON MENCIÓN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**

**AUTORAS:**

**Br. SALCEDO MEDINA, BRIGITTE ELIZABETH  
Br. SANCHEZ IRIARTE, ROSANA**

**ASESOR:**

**Mgr. ALVITES HUAMANÍ CLEOFE**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Al ser divino que ilumina nuestras vidas y nos dio la  
razón de seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por bendecir nuestros pasos en la vida.

A nuestra alma mater por consolidar nuestro sueño de docentes.

A la Dra. Cleofé Alvites Huamaní, por sus consejos permanentes para la  
culminación de nuestro trabajo.

A nuestra familia por el apoyo y sacrificio constante durante toda nuestra  
carrera profesional.

Y a las Instituciones Educativas públicas del distrito de Surco, por su  
apoyo y colaboración para la presente investigación.

## **PRESENTACION**

Señores del Jurado:

Presentamos a ustedes el Informe de nuestra investigación titulada “Las relaciones interpersonales y el clima institucional del personal jerárquico, docente y administrativo de las instituciones públicas del nivel primario y secundario de la UGEL 07 - distrito de Surco – 2012”, la cual nació de la inquietud por comprobar si las relaciones interpersonales del personal Jerárquico, docente y administrativo se relaciona directamente con el clima institucional.

El objetivo fue determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Institucional del personal Jerárquico, docente y administrativo de las Instituciones Públicas del nivel Primario y Secundario, de la UGEL 07 en el distrito de Surco. La finalidad es que los resultados obtenidos sirvan como punto de partida para que se resuelva la problemática detectada en los colegios donde fue ejecutada la investigación, que y ello coadyuve al mejoramiento del clima institucional en beneficio de los estudiantes.

La tesis consta de seis capítulos, el Capítulo I presenta el problema de investigación, debidamente justificado; describe los antecedentes y enuncia los objetivos que sirvieron de guía en esta investigación, el

capítulo II esta conformada por toda la literatura de referencia que sirvió como base para fundamentar las variables de estudio, el capítulo III detalla todo el marco metodológico que orientó la investigación en la cual describe detalladamente el tipo, diseño de estudio, la aplicación de los instrumentos, y los resultados obtenidos de los datos en la etapa de su procesamiento, en el capítulo IV se realiza el análisis estadístico de la hipótesis general e hipótesis específicas sistematizándolas según las dos variables de estudio en los resultados, este mismo capítulo lo concluimos con la discusión derivada de los resultados obtenidos, el capítulo V presenta las conclusiones y sugerencias a las que se llegaron con los resultados analizados, y el capítulo VI describe las referencias bibliográficas que se utilizaron como sustento teórico de la investigación.

Esperamos que la información que se expone en este estudio sirva como punto de partida para posteriores investigaciones y aporte para poner un mayor énfasis en considerar el aspecto humano y personal de los entes educativos inmersos en las instituciones públicas.

**Las Autoras**

## INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xiii
Introducción	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes	22
1.6. Objetivos	25
1.6.1. General	25
1.6.1. Específicos	25
II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Relaciones Interpersonales	28
2.1.1. Relaciones Interpersonales	28
2.1.2. Habilidades Interpersonales	34
2.1.3. Niveles de Comunicación	56
2.1.4. Estilos de Liderazgo	65

2.1.5. Manejo de conflictos	76
2.2. Clima institucional	85
2.2.1. Definición de Clima Institucional	85
2.2.2. Autorrealización	93
2.2.3 Involucramiento personal	99
2.2.4. Supervisión	105
2.2.5. Comunicación	114
2.2.6. Condiciones laborales	119
III. MARCO METODOLÓGICO	124
3.1 Hipótesis	125
3.2 Variables	126
3.2.1 Definición conceptual	127
3.2.2 Definición operacional	127
3.3 Metodología	130
3.3.1 Tipo de estudio	130
3.3.2 Diseño	130
3.4 Población y muestra	131
3.5 Método de investigación	132
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	133
3.7. Métodos de Análisis de datos	141
IV. RESULTADOS	143
4.1 Descripción	144
4.2. Discusión	170
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	173
Conclusiones	174
Sugerencias	177
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	179

ANEXOS	
Anexo 01. Matriz de consistencia	185
Anexo 02. Cálculo de la confiabilidad de la encuesta	188
Anexo 03. Tabla de resumen de la calificación realizada por los expertos	193
Anexo 04. Escala de Relaciones Interpersonales – RISS	194
Anexo 05. Escala de Clima Institucional - CL –SPC	197
Anexo 06. Matrices de datos de las encuestas	200
Anexo 07. Bases de datos de las encuestas	204
Anexo 08. Fichas de validación de instrumentos	237
Anexo 09. Galería fotográfica.	243
Anexo 10. Informes de plazas de las instituciones donde se ejecuto el estudio	246

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 2.1. Clasificación de los estilos de liderazgo	73
Tabla 3.1. Definición operacional de la variable Relaciones interpersonales.	128
Tabla 3.2. Definición operacional de la variable Clima Institucional	129
Tabla 3.3. Distribución poblacional considerada para el desarrollo del estudio	132
Tabla 3.4. Intervalos para la descripción de la Escala de medición de la variable relaciones interpersonales RISS	134
Tabla 3.5. Intervalos para la descripción de la Escala de medición de la variable Clima Institucional CI - SPC	136
Tabla 3.6. Promedios de las puntuaciones asignadas por los expertos a las encuestas	139
Tabla 3.7. Promedios de las puntuaciones asignadas por los expertos a las encuestas	140
Tabla 3.8. Tabla de Valores para estimar las correlaciones de las pruebas de hipótesis	142
Tabla 4.1. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de la variable Relaciones Interpersonales	144
Tabla 4.2. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Habilidades Interpersonales	145
Tabla 4.3. Distribución de frecuencias porcentuales según niveles de Comunicación de la variable Relaciones Interpersonales	146
Tabla 4.4. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Estilos de Liderazgo de la variable Relaciones Interpersonales	147
Tabla 4.5. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Manejo de Conflictos de la variable Relaciones Interpersonales	148
Tabla 4.6. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Clima Institucional	149
Tabla 4.7. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Autorrealización	150

Tabla 4.8. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Involucramiento Laboral	151
Tabla 4.9. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Supervisión	152
Tabla 4.10. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Comunicación	153
Tabla 4.11. Distribución de frecuencias porcentuales observables según niveles de Condiciones Laborales	154
Tabla 4.12. Resultados de la prueba de normalidad para las variables Relaciones Interpersonales y Clima Institucional	155
Tabla 4.13. Correlación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Institucional	157
Tabla 4.14. Correlación entre las Relaciones Interpersonales y la Autorrealización	160
Tabla 4.15. Correlación entre las Relaciones Interpersonales y el Involucramiento laboral	162
Tabla 4.16. Correlación entre las Relaciones Interpersonales y la Supervisión	164
Tabla 4.17. Correlación entre las Relaciones Interpersonales y Comunicación	166
Tabla 4.18. Correlación entre las Relaciones Interpersonales y las Condiciones Laborales.	168

## INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 4.1. Frecuencia porcentual según niveles de las Relaciones Interpersonales.	144
Figura 4.2. Frecuencia porcentual según niveles de Habilidades Interpersonales	145
Figura 4.3. Frecuencia porcentual según niveles de Comunicación	146
Figura 4.4. Frecuencia porcentual según niveles de Estilos de Liderazgo.	147
Figura 4.5. Frecuencia porcentual según niveles de Manejo de Conflictos	148
Figura 4.6. Frecuencia porcentual según niveles de Clima Institucional.	149
Figura 4.7. Frecuencia porcentual según niveles de Autorrealización	150
Figura 4.8. Frecuencia porcentual según niveles de Involucramiento Laboral	151
Figura 4.9. Frecuencia porcentual según niveles de Supervisión	152
Figura 4.10. Frecuencia porcentual según Niveles de Comunicación	153
Figura 4.11. Frecuencia porcentual según niveles de Condiciones Laborales	154
Figura 4.12. Diagrama de Caja y Bigotes para las variables Relaciones Interpersonales y el Clima Institucional	156
Figura 4.13. Diagrama de dispersión para la correlación entre Relaciones Interpersonales y Clima Institucional.	158
Figura 4.14. Comparación de niveles entre Relaciones Interpersonales y Clima Institucional.	159
Figura 4.15. Diagrama de dispersión para la correlación entre Relaciones interpersonales y la Dimensión Autorrealización.	161
Figura 4.16. Diagrama de dispersión para la correlación entre las relaciones interpersonales y la Dimensión Involucramiento Laboral	163
Figura 4.17. Diagrama de dispersión para la correlación entre Relaciones Interpersonales y la Dimensión Supervisión	165
Figura 4.18. Diagrama de dispersión para la correlación entre Relaciones Interpersonales y la dimensión Comunicación.	167
Figura 4.19. Diagrama de dispersión para la correlación entre Relaciones Interpersonales y la dimensión Condiciones Laborales	169

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo: Determinar qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el clima institucional del personal Jerárquico, Docente y Administrativo de las instituciones públicas del nivel primario y secundario de la UGEL 07 del distrito de Surco.

Se trata de una investigación de diseño no experimental, tipo correlacional, que se realizó con una muestra de 350 encuestados, de los cuales 250 son docentes, 73 personal administrativo y 27 son personal jerárquicos de las Instituciones Educativas Públicas de los niveles de primario y secundario del distrito de Surco – UGEL 07, a quienes se les aplicó dos encuestas anónimas, cada una de ellas consta de 50 ítems con respuestas tipo Likert y se relacionan con las dimensiones de cada una de las variables de estudio.

Los resultados tuvieron una confiabilidad del 99% y una posibilidad de error del 1%. Las pruebas dieron como resultado correlaciones altas y muy altas. La correlación entre Las Relaciones Interpersonales y el Clima Institucional es Muy alta ( $\rho=0,854^{**}$ ), con una significancia de 0,000, siendo posible afirmar que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales del personal Jerárquico, Docente y Administrativo y el Clima Institucional de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Surco. En consecuencia, para que una institución logre los objetivos que se traza, se requiere el compromiso de todas las

partes que interactúan en ella para que se puedan lograr los objetivos institucionales y resulte más fácil la conducción y organización. Para ello, el director o directora debe asumir el compromiso de ser el líder auténtico que la institución requiere.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, clima institucional.

## ABSTRACT

This study aimed to: determine what relationship exists between interpersonal and institutional climate senior staff, teachers and administrators of public institutions of primary and secondary level of 07 UGEL district of Surco.

This is a non-experimental research, correlational, which was conducted with a sample of 350 respondents, of which 250 are teachers, 73 administrative staff and 27 staff are hierarchical Public Educational Institutions of the primary and secondary levels district of Surco - UGEL 07, who have applied two anonymous surveys, each consisting of 50 items with responses Liker type and relate to the size of each of the study variables.

The results had a reliability of 99% and a possible error of 1%. The tests resulted in high and very high correlations. The correlation between interpersonal relationships and institutional climate is very high ( $\rho=0,854^{**}$ ), with a significance of 0.000, being possible to say that there is a significant relationship between interpersonal relations senior staff, teachers and administrative and institutional climate Public Educational Institutions in the district of Surco. Consequently, for an institution to achieve the objectives that trace, it requires the commitment of all parties to interact in it so they can achieve corporate goals and driving easier and

organization. To do so, the director must make a commitment to be the true leader that the institution requires.

Keywords: Interpersonal relations, institutional climate.