



Aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en administración de la educación

AUTOR:

Mgtr. Nuñez Damián Luis Antonio

ASESOR:

Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Perú-2017

---

**Dr. Sánchez Díaz Sebastián**  
**Presidente**

---

**Dr. Valdez Asto José Luis**  
**Secretario**

---

**Dra. Ledesma Cuadros Mildred Jénica**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A la sociedad, en especial a nuestra juventud, en quienes le pedimos forjar una sociedad con calidad de vida, competitiva y esencialmente humana.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros familiares por brindarnos tolerancia, comprensión y permitirnos continuar con los estudios de posgrado del doctorado en administración de la educación.

A la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo, a sus colaboradores por darnos la oportunidad de seguir superándonos en nuestra formación profesional.

A los docentes que asesoraron en la investigación, plasmado en la presente tesis.



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Luis Antonio Nuñez Damián, estudiante del programa, doctorado en administración de la educación, de la escuela de posgrado de la universidad cesar vallejo, identificado con DNI N°15616269 con la tesis titulada “Aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido flageada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoflagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoflagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 30 de Marzo del 2017

Firma.....

Luis Antonio Nuñez Damián

DNI N° 15616269

## **PRESENTACIÓN**

A los integrantes del jurado de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, filial San Juan de Lurigancho presento la tesis titulada: Aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Doctor en administración de la educación. El presente estudio de investigación está estructurado en siete capítulos. En el primero capítulo se desarrollan los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, la fundamentación científica de las tres variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se desarrollan los temas de las variables, la operacionalización, la metodología que se va a utilizar, tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado.

En el capítulo tercero se exponen los resultados y la hipótesis. En el capítulo cuarto está dedicado al análisis de los resultados. En el capítulo quinto está referido a las conclusiones de la investigación. En el capítulo sexto se consignan las recomendaciones y en el capítulo séptimo se mencionan las referencias bibliográficas. Finalmente van los anexos correspondientes.

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
RESUMO.....	xv
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. ANTECEDENTES .....	18
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA, TÉCNICA O HUMANÍSTICA .....	22
1.3. HIPÓTESIS GENERAL .....	41
1.4. OBJETIVOS.....	42
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	44
2.1. VARIABLES.....	45
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46
2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	51
2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	51
2.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	52
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	54
2.7. MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	61
CAPITULO III: RESULTADOS .....	63

3.1. RESULTADOS GENERALES .....	64
CAPITULO IV: DISCUSIÓN .....	79
4.1. DISCUSIÓN .....	80
CAPITULO V: CONCLUSIONES .....	82
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	87
ANEXOS .....	92

## INDICE DE TABLAS

		Pag.
Tabla 1.	Operacionalización de variable del clima organizacional	57
Tabla 2.	Operacionalización de variable de los servicios de calidad	58
Tabla 3.	Población de docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho	64
Tabla 4.	Validez de contenido del instrumento de clima organizacional	71
Tabla 5.	Validez de contenido del instrumento de los servicios de calidad	71
Tabla 6.	Confiabilidad del cuestionario del clima organizacional	72
Tabla 7.	Confiabilidad del cuestionario de los servicios de calidad	73
Tabla 8.	Niveles de comparación entre los resultados del nivel estructura.	76
Tabla 9.	Niveles de comparación entre los resultados del nivel responsabilidad	78
Tabla 10.	Niveles de comparación entre los resultados del nivel recompensa	79
Tabla. 11	Niveles de comparación entre los resultados del nivel motivación.	80
Tabla 12.	Niveles de comparación entre los resultados del nivel relaciones.	81
Tabla 13.	Niveles de comparación entre los resultados del nivel cooperación.	83
Tabla 14.	Prueba de normalidad pre test	84
Tabla 15.	Prueba de normalidad post test	85
Tabla 16.	Comparación de rangos de la aplicación del programa de relaciones humanas.	86
Tabla 17.	Resultados e inferenciales de la percepción estructura en la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.	87
Tabla 18.	Resultado e inferenciales de la responsabilidad en los docentes de la I.E. N°20318 distrito de Huacho.	88

Tabla 19.	Resultado e inferenciales de la dimensión de recompensa en los docentes de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.	90
Tabla 20.	Resultado e inferenciales de la dimensión de motivación en los docentes de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho	91
Tabla 21.	Resultado e inferenciales de la dimensión de relaciones en los docentes de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.	92
Tabla 22	Resultado e inferenciales de la dimensión de cooperación en los docentes de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho	94

**INDICE DE FIGURAS**

	Pág.
Figura.1. Esquema del diseño pre experimental	61
Figura.2. Resultados del pre test y post test de la dimensión estructura.	77
Figura 3. Resultados del pre test y post test de la dimensión responsabilidad.	78
Figura 4. Resultados del pre test y post test de la dimensión recompensa.	79
Figura 5. Resultados del pre test y post test de la dimensión motivación.	80
Figura 6. Resultados del pre test y post test de la dimensión relaciones.	82
Figura 7. Resultados del pre test y post test de la dimensión cooperación.	83

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, implementar programa de relaciones humanas para mejorar el clima Organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho. La población es de 30 docentes, la muestra fue no probabilística, por la cual se han empleado las variables: Clima organizacional y servicios de calidad.

La investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, desarrollada con un diseño pre experimental, de nivel aplicativo recogió la información en un período específico, el método es hipotético deductivo, que se fue desarrollando al aplicar los instrumentos de evaluación: Cuestionario clima organizacional, el cual estuvo constituido por 18 preguntas en la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el cuestionario en bases teóricas de los servicios de calidad, el cual estuvo constituido por 25 preguntas, sus respuestas son: (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca del clima organizacional y los servicios de calidad, a través de la evaluación de sus diversas dimensiones, en la cual los resultados se han diseñado con gráfica y textualmente.

En el análisis de los instrumentos de trabajo, se pudo demostrar que los test de la prueba son confiables, ya que observaron coeficientes que oscilan entre 0.72 y 0.77 y la que se obtuvo a través del coeficiente de Cronbach fue de igual a 0.89. Con los resultados los instrumentos demostraron poseer una alta consistencia interna y que los puntajes obtenidos por los sujetos permanecen bastante estables a través del tiempo. Para el tratamiento estadístico se usó el software SPSS. Versión 21 en español. Asimismo, se organizaron en tablas y figuras la descripción de resultados y para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Wilcoxon.

Finalmente, en las conclusiones se ha establecido que la aplicación del programa de relaciones humanas ha logrado mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho y donde según los resultados se aprecia que existe un efecto positivo.



## ABSTRACT

The present research aims to implement human relations program to improve the organizational climate and raise quality services in the I.E. N ° 20318, district of Huacho. The population is of 30 teachers, the sample was non-probabilistic, by which the variables were used: organizational climate and quality services.

The research of a quantitative approach, applied type, developed with a pre-experimental design, of explanatory level collected the information in a specific period, the method is hypothetical deductive, that was developed when applying the instruments of evaluation: Questionnaire organizational climate, which was composed of 18 questions on the Likert scale (Never, Never Ever, Sometimes, Always, Always) and the Questionnaire on the theoretical basis of quality services, which consisted of 25 questions. , Almost Never, Sometimes, Almost Always, Always) that provided information about the organizational climate and quality services, through the evaluation of its various dimensions, in which the results have been designed graphically and textually.

In the analysis of the instruments of work, it was possible to demonstrate that the tests of the test are reliable, since they observed coefficients that oscillate between 0.72 and 0.77 and the one that was obtained through the coefficient of Cronbach was equal to 0.89. With the results the instruments proved to have a high internal consistency and that the scores obtained by the subjects remain quite stable over time. For the statistical treatment SPSS software was used. Version 21 in Spanish. Also, the results were organized into tables and figures and the Wilcoxon non-parametric test was used for hypothesis testing.

Finally, the conclusions have established that the application of the human relations program has managed to improve the organizational climate and raise quality services in the I.E. N ° 20318, district of Huacho and where according to the results it is appreciated that there is a positive effect.

The recommendations have suggested to teachers and members of the educational community to foster forums for internal and external participation with the intention of improving interpersonal relationships.

## RESUMO

A presente pesquisa visa implementar o programa de relações humanas para melhorar o clima organizacional e aumentar os serviços de qualidade no I.E. N ° 20318, distrito de Huacho. A população é de 30 professores, a amostra não foi probabilística, pelo qual as variáveis foram utilizadas: clima organizacional e serviços de qualidade.

A pesquisa de uma abordagem quantitativa, tipo aplicado, desenvolvida com um desenho pre-experimental, de nível explicativo coletou a informação em um período específico, o método é dedutivo hipotético, que foi desenvolvido ao aplicar os instrumentos de avaliação: Clima organizacional do questionário, que foi composto de 18 perguntas sobre a escala de Likert (Nunca, Nunca, Às vezes, Sempre, Sempre) e o Questionário sobre a base teórica de serviços de qualidade, que consistiu em 25 questões. , Quase Nunca, Às vezes, Quase Sempre, Sempre) que forneceu informações sobre o clima organizacional e serviços de qualidade, através da avaliação de suas várias dimensões, nos quais os resultados foram projetados graficamente e textualmente.

Na análise dos instrumentos de trabalho, foi possível demonstrar que os testes do teste são confiáveis, uma vez que observaram coeficientes que oscilam entre 0,72 e 0,77 e o que foi obtido através do coeficiente de Cronbach foi igual a 0,89. Com os resultados, os instrumentos provaram uma alta consistência interna e que os escores obtidos pelos sujeitos permanecem bastante estáveis ao longo do tempo. Para o tratamento estatístico foi utilizado o software SPSS. Versão 21 em espanhol. Além disso, os resultados foram organizados em tabelas e figuras e o teste não paramétrico de Wilcoxon foi usado para testes de hipóteses.

Finalmente, as conclusões estabeleceram que a aplicação do programa de relações humanas conseguiu melhorar o clima organizacional e elevar os serviços de qualidade no I.E. N ° 20318, distrito de Huacho e onde, de acordo com os resultados, é apreciado que existe um efeito positivo. As recomendações sugeriram aos professores e membros da comunidade educacional que

promovam fóruns de participação interna e externa com a intenção de melhorar as relações interpessoais.

# **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Rodríguez (2010), en su tesis gestión pedagógica elementos básicos para mejorar la calidad de formación en los docentes. Tesis de maestría. Universidad de Biobío Chile; un típico caso de estudio en el marco de las políticas públicas comparadas de los procesos de la formación en las escuelas normales, llega a las siguientes conclusiones: Se reconoce que la gestión pedagógica y sus características para la operación académica, así como las recomendaciones del trabajo colegiado, son aspectos de suma importancia que se debe de concluir partiendo como una base, la experiencia de los docentes y directivos. En merito a las múltiples recuperaciones de aportaciones en hallazgos se debe de plantear estrategias que propicien mayores acciones para una participación más ampliada, análisis para un mayor impacto en la formación de los futuros docentes, lo que va a conllevar llevar a lo nuevo para construir una formación humanística y social vinculada a la práctica de valores y solidaridad dentro de un desarrollo cultural en los escenarios de las escuelas de educación básica regular.

Nieves (2003), estudió la relación existente entre el desempeño docente y clima organizacional en una institución educativa pública en el estado de Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Previo ajuste la muestra quedo conformada en total por 95 personas durante el periodo escolar 1994-1995. Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva correlacional de corte transversal. Se aplicaron las escalas Efido y Evado, el cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional, la validez de dichas escalas, tipo Likert, han sido contrastada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad, sin embargo, el investigador proceso dichos resultados y se obtuvieron excelentes niveles de validez y confiabilidad. Para el análisis e interpretación de los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas de variabilidad e inferencias. Los resultados en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no

significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos. En función de los resultados se emitió el cuerpo de recomendaciones pertinente.

Lafout (1999), explica la importancia de poder convivir y compartir, como un elemento importante y transversal, que debe figurar en el currículo de la enseñanza en todos los niveles. Considera que las instituciones educativas deben recomponer su manera tradicional de convivencia, revisando y buscando una forma peculiar de un orden para desarrollar de manera armoniosa la tarea pedagógica. Todos los docentes deben de impulsar una nueva forma de pedagogía adecuada para enseñar la convivencia como un rol fundamental que la institución educativa debe de impartir.

Escorihuela (1999), realizó un estudio en la Escuela de Aviación Militar con el objetivo de determinar el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población militar integrada por oficiales, sub oficiales y aerotécnicos de la escuela de aviación militar. El estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el clima organizacional en la escuela de aviación militar, las deficiencias se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluye el autor de la investigación que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional militar, especialmente los oficiales que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último, concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer a la escuela y se identifican con ella.

Miranda y Andrade (1998), llevaron adelante una investigación sobre la manera cómo influye las variables de rendimiento académico y ajuste social en los alumnos del segundo grado de secundaria en la ciudad de Santiago de Chile, investigación la cual se hizo una exposición en la universidad católica de Chile con el único objetivo de demostrar cómo influyen las variables que se describen y explican los niveles de Autoestima de los alumnos que desarrollan como consecuencia de los diversos factores como son en el ámbito familiar, social y escolares que los afecta. La investigación se lleva a cabo con una muestra de 200 escolares de ambos sexos del segundo de secundaria, llegando a las conclusiones siguientes: Las tres variables que fueron sometidas en el presente estudio rendimiento, familia y ajuste social tienen una influencia significativamente sobre la autoestima de los alumnos. El ser aceptado en un grupo eleva la autoestima de los alumnos.

### **Antecedentes Nacionales**

Campos (2012), en su trabajo de investigación denominada estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa del distrito de Ventanilla, región Callao, el objetivo fue el efecto correlacional entre el liderazgo directivo y el clima organizacional en una institución educativa del distrito de Ventanilla. En la investigación de tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, se trabajó con una muestra conformada por 100 personas, empleándose en los participantes los instrumentos denominados escala de liderazgo directivo para medir las dimensiones autocrático, democrático y liberal y un cuestionario de clima organizacional para medir las dimensiones identidad, integración y motivación institucional.

Los resultados de la investigación se obtuvieron a través de la prueba chi cuadrado y los hallazgos establecieron la existencia de relación significativa entre el liderazgo directivo y el clima organizacional de una institución educativa del distrito de Ventanilla, región Callao, en la que el estadístico chi cuadrado obtuvo un puntaje de 12,58 ( $p < ,01$ ) y un grado de relación ( $r_f$ ) de 0,59. Panta (2011).



Campos (2009), en su tesis gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa-Chosica-2009, plantea el siguiente problema: ¿Existe relación significativa entre la Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Huamán Poma de Ayala de Moyobamba- Chosica – 2009 Tesis de Maestría? universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Propone como objetivo general: Establecer si existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la institución educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa-Chosica-2009, logrando las siguientes conclusiones:

En la institución educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa-Chosica-2009 se logró un manejo eficiente y eficaz respecto de la gestión pedagógica del docente, en tanto se diseñó de la forma más adecuada las actividades pedagógicas e institucionales. De los estudiantes encuestados se percibe la gestión pedagógica en un nivel alto donde los docentes demuestran dominio y actualidad al abordar los conocimientos del área; evidenciando capacidad de organización de los conocimientos, aspecto que favorece la promoción de discusiones y debates entre los estudiantes con un nivel también alto, de igual manera con respecto a la dimensión de planificación curricular, recursos didácticos.

Lainfiesta (2005), en una investigación concluye, cuáles eran los factores relevantes en el clima organizacional de una empresa dedicada al rubro de metal mecánica y de qué manera influían en el rendimiento laboral de los empleados de forma positiva o negativa y para obtener los resultados aplicó un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple a 37 participantes. Lo que obtuvo como conclusión que el clima organizacional, influye de manera positivamente para el 50% de los trabajadores, siendo los factores que causan más impacto el compañerismo, el ambiente de trabajo en general, la relación directivos-obrero y las motivaciones hacia el trabajo. Factores como satisfacción, prestaciones, seguridad y apoyo, son los que influyen negativamente en el personal. Expresó

que se deben de promover actividades de compañerismo, recreación; y realizar estudios de sueldos, evaluación y valuación de puestos de trabajo.

Símil (2003), realizó un estudio de los factores del trabajo que inciden En la satisfacción laboral. En dicho estudio se planteó como objetivo, el abordaje de los factores del trabajo a través de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg y sobre los factores higiénicos, motivadores y obtener las actitudes de los empleados hacia esos factores. El estudio realizado fue dirigido a cien empleados de diferentes departamentos de la compañía de seguros la positiva, seleccionando al azar. Los resultados en general indicaron que la mayoría de los sujetos presentan actitudes positivas hacia los diferentes factores del trabajo por lo que se pudo inferir que existe satisfacción hacia los factores antes mencionado y se sienten satisfechos con su trabajo.

Palma Carrillo (2002), estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitaria. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral desarrollados bajo el enfoque de Mc McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencian solo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios, no así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Variable1: Programa de relaciones humanas**

Según Rosario Ortiz (2010), el programa de relaciones humanas permitirá crear entre los individuos mejorar las relaciones interpersonales, sobre reglas establecidas y elaboradas en su conjunto, que es lo fundamental, la terminología programa hace referencia a una especie de plan debidamente organizado de las diversas actividades que se irán a realizar en un tiempo determinado. También se le puede considerar como un sistema de distribución de las diversas responsabilidades o tareas a efectuar. La expresión programa es de origen latín que a su vez tiene su origen en un vocablo griego.

Durante el siglo XX, se plantean diversas alternativas, entre los que podemos resaltar una de ellas basados en las buenas relaciones interpersonales, en las corrientes humanistas de los obreros que trabajan en las grandes corporaciones e industrias. A estos modelos que se introducen en el siglo XX, también se plantean otras formas de relaciones basados en el grupo de trabajadores, en el capital humano, en la calidad de vida laboral, en los recursos humanos y otras tendencias posteriores que integran las dimensiones sociales y tecnológicas. Elton Mayo (1993), sus colaboradores descubren que la producción en la empresa que investigan no son dependiente de la implementación de los factores materiales y técnicas de producción sino del círculo social del grupo de trabajo.

### **Características**

- Mayor atención en la persona
- Tiene como componente la psicología
- Confianza y apertura
- Prioridad en las relaciones interpersonales entre los empleados
- Dinámica grupal

### **Fundamentación teórica**

Es implementada por Elton Mayo, surge en los EE. UU fue una corriente contraria a la teoría clásica de la administración. La teoría clásica pretendía diseñar e implementar una nueva filosofía empresarial, una comunidad

industrial en que lo tecnológico y las formas de trabajo deberían de constituir las más importantes preocupaciones de los gerentes y administradores.

#### **Las cuatro 4 fases del experimento de Hawthorne**

**Primera fase:** Se llegó a la conclusión que los factores psicológicos afectan la eficiencia de los trabajadores, pero al darse cuenta los investigadores del factor psicológico en la influencia negativa trataron de eliminar del experimento.

**Segunda fase:** Se llegó a la conclusión que sin una estricta supervisión y en un ambiente con las condiciones adecuadas para que el empleado se pueda desenvolver en toda su capacidad se trabaja con menor ansiedad, más a gusto con mayor libertad y se pudieron desarrollar objetivos trazados por la empresa y aumento el ritmo de la producción.

**Tercera fase:** Se dio inicio a un trabajo de entrevista con los trabajadores para poder recoger sus emociones, sus opiniones respecto a las labores que realiza, siendo los resultados favorables, más adelante se implementó otra técnica de entrevistas que permitía que los trabajadores se podrían expresar con total libertad sin que el responsable de la entrevista desvirtuara en otro tema.

**Cuarta fase:** Los trabajadores comenzaron a tener cierta similitud de sentimientos y relación unida grupal. El grupo comenzó entonces a desarrollar algunas formas que garantizaban sus sentimientos considerándolo delator al miembro que perjudicaba al grupo o a algún compañero, esto permitió que se implementará el estudio sobre las relaciones informal y formal de los trabajadores de la fábrica.

Los resultados de dichos experimentos han permitido a los investigadores a establecer los principios básicos de las relaciones humanas. Los niveles de producción penden en su mayor grado de la integración social: Las habilidades sociales de los trabajadores es la que determina su capacidad de competencia y competitividad.

El comportamiento de los trabajadores va a estar de acuerdo como se van comportando los grupos de trabajo de acuerdo a los cambios que se van efectuando en el espacio de trabajo.

Los grupos tienen mucha influencia en sus integrantes por lo que son evaluados de acuerdo a los patrones y normas establecidas aceptadas según sus creencias o expectativas de ellos. Siempre existirá una forma de enfocar la estructura formal de la empresa y la organización social informal de la empresa lo cual a veces no coincide con los propósitos definidos por la empresa. La importancia en una empresa de establecer una buena relación interpersonal entre los trabajadores va a permitir un ambiente agradable en donde cada trabajador podrá expresar libremente sus opiniones.

Es importante el cambiar de posición de un trabajador para que no se caiga en la monotonía, que según Elton Mayo afectaba su rendimiento y reducía su eficiencia la especialización en un cargo no era recomendable. Se debe de poner mayor énfasis en las cuestiones emocionales e irracionales por lo que se necesita una mayor atención en ese aspecto.

El programa de relaciones humanas va a permitir mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, implementando una serie de estrategias que va a conllevar a fortalecer el clima de trabajo de los docentes, trayendo como resultado mejorar los servicios de calidad.

### **Dimensiones de las relaciones humanas**

- **Orden y respeto mutuo**

El convivir con otras personas por motivos laborales significa que todo ser humano tiene la capacidad de poder establecer relaciones interpersonales en el marco del respeto mutuo, solidaria y respeto. La capacidad de cada persona de poder entenderse aceptando las diferencias y los puntos de

vista de otros compañeros es la base para construir una buena relación armónica. La convivencia es un aprendizaje que de forma continua se va construyendo.

- **Sistema disciplinar: participativa**

No se puede discutir sobre la disciplina en las escuelas si no educamos a los estudiantes en un marco de valores éticos, sociales y que sepan reconocer al mundo como aspectos positivos que van a encontrar y que las respuestas están ahí y que sea un compromiso con disciplina emanada desde su interior para un mundo mejor. La educación como un ejemplo clave en construir un mundo con justicia social, elaborando su proyecto de vida en su existencia individual social y familiar.

- **Confianza en el éxito**

Para Kramer (1999), la excesiva confianza es el resultado de un riesgo que se deriva de lo incierto con respecto a las intenciones y las acciones de otras personas de las cuales se depende. Uno de los factores importantes para que exista confianza es que debe de existir riesgo que se debe percibir que sería posible perder. Un segundo requisito sería la interdependencia que para alcanzar los intereses de una debe ser con la colaboración de la otra parte.

- **La satisfacción por el propio trabajo**

La satisfacción de un trabajador es sumamente valiosa lo que incide en las posibilidades del éxito de la administración de la empresa o institución, este concepto de satisfacción laboral es estudiado ampliamente por diversos investigadores desde la década del setenta a nivel internacional y desde hace poco a nivel nacional por cuanto es determinante en el rendimiento de una empresa la satisfacción laboral de los trabajadores.

## **Variable 2: Clima Organizacional**

Chiavenato (1992), determinar que es clima organizacional está determinado por el espacio dentro de una institución, el ambiente psicológico que existe en cada organización. Se podría mencionar que el clima organizacional también involucra los diversos aspectos que se sobreponen en diversas formas como es el tipo de, organización, las tecnologías, los objetivos y metas etc.,

Asensio (1992), llega a una conclusión, que es determinante para la medida del clima organizacional el lugar interno de una organización. Ojembarrena (1997), introduce una nueva forma de cuestionario para evaluar el clima escolar de Tagiuri, para centros de infantil y primaria. Las variadas definiciones de clima organizacional han llevado a la utilización de diversas variables.

### **Fundamentación teórica**

Santos (1994), manifiesta que existe en toda organización dos elementos básicos, los procesos y la estructura. Si se entiende que los procesos son la vida cotidiana e interna de toda organización y la estructura los elementos físicos, entonces el clima sería el resultado de la interacción de estos dos elementos fundamentales de toda organización (p.124).

Entonces para mejor entender este concepto del clima y poder articular algunas líneas de trabajo que en todo caso se trata de una percepción individual. Independientemente de cada caso se trata más bien de conceptualizar desde un punto de vista dimensional y globalizado en la que no tienen cabida las cosas simples ni las caricaturas, señalando el tono o el clima de toda institución.

De la misma manera se expresa Zabalza (1996), la cual después de agrupar los diversos conceptos sobre clima organizacional explica lo siguiente (p. 273). En toda organización las partes se verán afectados por los objetivos estructurales que determinan para lograr una finalidad, asimismo como también la parte operativa que se llama componentes funcionales.

Se construye subjetivamente: son las personas las que interpretan la naturaleza de las condiciones objetivas. Las construcciones subjetivas deben de analizarse desde el lado individual y el lado colectivo. Acabaran de alguna manera afectando a las formas de comportamiento y actitudes individuales como a las colectivas.

Claver (1986), esboza un concepto de clima de carácter integral por lo mismo que aquí se señala, según Claver los climas son características que persisten en un determinado lugar que se ve influenciado por diversos factores de su estructura y normal desarrollo de la organización, así se puede establecer algunos estilos de liderazgo que pueden basarse en conceptos individualistas y que definitivamente influyen en los miembros de la organización.

Según Likert (1968), todo clima se puede considerar como la esencia de la personalidad de la institución, en el sentido de su conformación que se da por una gran variedad de componentes que integran su configuración de forma integral. El clima de alguna manera influye en el desenvolvimiento de las personas, sin que sus determinantes se puedan detectar. Así los administradores en el interior de una organización deberán, en primer lugar identificar el clima de la institución en la que se desarrolla.

## **Clases de clima en una organización**

### **De tipo autoritario**

#### Sistema I: Autoritario

Se caracteriza por ser de tipo autoritario y vertical en sus decisiones, la administración no genera confianza entre los obreros las decisiones se toman por encima de las opiniones de los trabajadores y se distribuyen de una manera descendente lo que genera resistencia entre los trabajadores al momento de implementarse dichas decisiones.



## Sistema II: Paternalista

Se caracteriza por ser de tipo paternalista pero autoritario en donde los directivos las toman de la forma condescendiente se expresa sumisión como la de un amo a su siervo, la mayor parte de la toma de decisiones se toman en la alta dirección en pocas oportunidades se decide en escalas de menor escala.

### **De tipo participativo**

## Sistema III: Consultivo

En este caso la gerencia ha generado confianza en sus trabajadores y la organización va evolucionando entre un clima de tipo participativo en la toma de decisiones las políticas de la empresa generalmente se toman la decisión en la alta dirección, pero se permite que los mandos inferiores puedan decidir en niveles de menor escala en este caso es descendente la comunicación.

## Sistema IV: Participación en grupo

Este tipo de clima es una forma de promover la participación de los trabajadores por cuanto se ha generado una confianza entre los trabajadores y la alta dirección, las formas de toma de decisiones están diseñado de una forma tal que la manera de la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, también se realiza de manera horizontal.

Los trabajadores son tomados en cuenta y se encuentran motivados por que se les incluye en la toma de decisiones, por diseñar el establecimiento de los objetivos de rendimiento. Estos modelos de organización se basan en una relación armoniosa entre los superiores y subordinados, las funciones y responsabilidades son diseñadas en los niveles de control siendo acordadas y establecidas con un compromiso muy fuerte por parte de los integrantes de la organización. Anderson (1982), manifiesta que la taxonomía que presenta Tagiuri (1968), es una de la más completa y es válida al rescatar su carácter de índole global sobre el clima organizacional.

Bolívar (2000), señala, las organizaciones deberán implementar mejoras de calidad, innovando y mejorando los centros escolares aplicando un conjunto de principio: Estos aportes nos muestran cómo incide el clima organizacional en una forma de que como las organizaciones aprenden lo cual es un elemento determinante para su desarrollo conforme lo manifiesta Garret (1992), cuando dice las organizaciones comienzan a aprender cuando las condiciones del clima y los procesos nos induce a ello.

### **Dimensiones de clima organizacional**

Según Litwin y Stinger (1978), existen seis dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional son:

- **Estructura**

Esta dimensión se refiere todo relacionado a los reglamentos, procedimientos, nivel de jerarquía dentro de una organización, es precisamente la estructura de una organización que en algunas ocasiones puede condicionar la percepción de los trabajadores que tienen de su centro de labores.

- **Responsabilidad**

Esta dimensión está referida a los niveles de autonomía que tienen los trabajadores dentro de su centro de trabajo para la realización de sus labores cotidianas, este aspecto es de suma importancia porque se valora el tipo de la supervisión que realiza, los desafíos y compromiso hacia los resultados propuestos.

- **Recompensa**

Esta dimensión está basada sobre la percepción que tienen los trabajadores en relación a la eficiencia de su labor y sobre la recompensa a su trabajo realizado como una motivación, esto conlleva a ser más justo en el salario que percibirá el

trabajador de acuerdo a su desempeño, más los incentivos por realizar una mejor labor.

- **Motivación**

Esta dimensión está enfocada en la supervisión de los trabajadores sobre los procesos de producción sean de bienes o de servicios, y de los riesgos que también debe de asumir la institución en la consecución de sus objetivos, se trata de un factor de mucha importancia porque se contribuye a generar un clima saludable de competencia.

- **Relaciones**

Esta dimensión está relacionada al respeto, la colaboración y el buen trato entre los trabajadores, siendo aspectos determinantes en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

- **Cooperación**

Esta dimensión guarda alguna similitud con la dimensión anterior, la cooperación se enfoca principalmente en un desinteresado apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de solidaridad de grupo que contribuya al logro de objetivos trazados.

### **Variable 3. Servicio de calidad**

Según Edwards Deming (1993), la calidad es como un conjunto de características, comportamientos, de un bien o servicio. No podría existir calidad que se podría medir por su visualización o el análisis de las partes de un servicio recibido. Por tanto, la validación se lleva a cabo de manera global, es decir, teniendo en las formas, como funcionan o su desenvolvimiento. Se entiende por servicio a cualquier tipo de actividad o beneficio que uno recibe u ofrece a la otra; son generalmente intangibles y no te da lugar a la propiedad del servicio. En otras palabras, el servicio es una actividad que se realiza para recibir un beneficio

o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar relacionada o no con un producto físico.

### **Fundamentación teórica**

Ishikawa (1989), es uno de los primeros en utilizar el lenguaje de control de calidad y le puso mayor energía y énfasis una serie de herramientas que consideraba que cualquier trabajador podría utilizar. Ishikawa estaba convencido que esto iba a cambiar la forma de mirar y enfocar la producción de bienes e incluso iba a diferenciar sus tesis que habían publicado anteriormente que dejaba la calidad en vida, recibió muchas distinciones por parte del gobierno japonés porque permitió elaborar bienes con altos estándares de calidad.

Crosby (1999), comenzó a enfocar y elevar las expectativas de la administración, diseño un plan para incentivar y motivar lo importante que es la calidad en los bienes y servicio. Crosby rechazaba la tesis de que los trabajadores siempre eran los culpables de los errores, que traía como consecuencia una mala calidad. Las acciones deberían enfocarse en el control preventivo de la calidad. Crosby decía siempre en una frase hagamos las cosas bien la primera vez, es por ello que la responsabilidad para que los trabajadores alcancen la calidad son la alta dirección que deben motivar para alcanzar el objetivo que se llama calidad.

¿Qué es calidad según Philip Crosby?

- Hacer bien las cosas la vez primera.
- Las personas hagan todas las cosas mejor que tienen que hacer.
- Incentivar que todos deben hacer bien el trabajo la primera vez.
- La calidad debe de estar acompañada de cero defectos, es decir, Calidad como la buena relación con las especificaciones.

Crosby, manifiesta que en la década del sesenta varias empresas de Japón introdujeron eficientemente un principio que era cero defectos, usaron esta técnica como una herramienta y a los responsables de implementarla se le asignó la dirección. En cambio, en los Estados Unidos este principio se trató de

utilizar como un ente motivador y los que cargaban con la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaían en el trabajador. La estrategia diseñada requiere de una muy buena asesoría técnica además del respaldo de la alta dirección.

Según Crosby, es preciso para trabajar sin defectos:

- Decisión de implantación.
- Implementar un cambio de cultura.
- Predisposición de apoyar a la dirección.

Cuatro principios fundamentales de la calidad:

- Satisfacer con la calidad los requisitos del cliente
- La previsión es un componente de la calidad
- Los indicadores de desempeño son cero defectos
- Toda medición de calidad son el precio del incumplimiento

### **Calidad educativa**

Según, Guevara (2000), la calidad educativa es alcanzar el máximo grado en rendimiento y eficiencia del servicio educativo. Por lo tanto, se debe de valorar y promover la calidad en los planes y programas curriculares, en la actividad pedagógica docente – alumno, la buena formación de los educandos en valores, la implementación de herramientas y medios tecnológicos y las influencias positivas de la escuela sobre la comunidad, en un contexto determinado (p.171).

Según Pérez (2000), la calidad educativa es una expresión que se utiliza en el ámbito educativo como un punto de partida para justificar cambios o procesos de mejora en beneficio de la comunidad educativa. Podemos expresar que los pilares básicos para que se consiga la calidad son la eficiencia y la eficacia, ya que vivimos en una sociedad cambiante en un mundo globalizado lo cual se refleja en las instituciones educativas que son integrantes de la sociedad lo cual están también afectada a los cambios sociales, económico y políticos dentro del medio en donde se desarrolla.

La escuela como una institución de impartir conocimiento y brindar servicios de calidad debe de liderar los cambios que se efectúan en su entorno y aplicarlos en su medio buscando renovarse en conjunto con sus integrantes de la comunidad educativa surgen nuevas corrientes educativas los conocimientos son innovadores la aplicación de las herramientas tecnológicas son fundamentales, la buena comunicación la formación en valores de los alumnos es un reto de la escuela la proyección hacia la comunidad la inclusión social y la igualdad de género son retos importantes que la escuela debe de saber afrontar, la apertura es importante de la escuela hacia la sociedad lo que va a permitir una integración escuela ciudadanía lo cual fortalecerá las relaciones entre los integrantes de la comunidad en donde se desarrolle la escuela.

Los programas de calidad que se implementen en las instituciones serán aquellas que cuenten con recursos y lo sepa emplear con eficiencia como son en infraestructura, laboratorio, biblioteca etc. Los programas para una buena enseñanza un eficiente sistema académico y administrativo son fundamental para lograr la calidad la experiencia nos enseña que se debe de hacer lo posible para que se conjuguen las dimensiones de la calidad por cuanto la calidad depende de más factores, por ejemplo, para alcanzar la calidad educativa se necesita el concurso de los integrantes de la escuela y de todos los que están involucrado en ella.

Mortimore (2011), expresa que la calidad en la escuela sería aquella que ha logrado el avance académico y un rendimiento eficiente de los estudiantes, que les permitirá competir en mejores de condiciones en este mundo globalizado asimismo se ha promovido el desarrollo de las competencias y capacidades de los estudiantes que traerá como reflejo su desarrollo en el ámbito familiar y la sociedad. Un buen sistema escolar eficaz de calidad sería cuando las escuelas logran el objetivo de formar futuros ciudadanos que puedan enfrentar los retos y desafíos de este mundo cambiante y globalizado, este rumbo trazado hacia la calidad toma una dirección y encuentra una situación propicia cuando la institución educativa sabe lo que hace y por qué lo hace y está dispuesto a hacerlo de una forma permanente cada día mejor.

Los liderazgos son importantes e imprescindibles en este mundo cambiante y que son necesarios para conseguir que el proyecto prospere. El líder es aquel que predica con el ejemplo el que motiva a las personas, se inspira en convicción y entrega de los participantes, se expresa como un arte y trata de convencer. Ahora bien, no se debe confundir liderazgo con dirección. La dirección sin liderazgo se sostiene en los parámetros de la norma establecida, solo cumple lo que dice la normatividad sin interesarle los cambios que se dan a su alrededor. Podemos desarrollar algunos tipos de liderazgo, tipos de liderazgos orientativo. Induce a las personas hacia una visión. Coercitivo. Solicita obediencia de forma inmediata. Afiliativo. Este tipo de liderazgo va creando armonía fomentando la relación humana participativa lo cual genera consenso a través de la participación, lo cual fortalecen a las personas para el futuro, los líderes son los que trabajan con varios estilos en relación de cada momento y situación. Cuantos más estilos practique el líder, mejor.

Los equipos de la dirección para que puedan alcanzar las metas trazadas tienen que desarrollar varias actividades entre ellas podemos mencionar las directivas, administrativas, de innovación y de interacción. La formación integral de los educandos se convierte en el activo más valioso de la escuela por cuanto es la razón de ser de las políticas educativas impulsadas por diversos gobiernos, la calidad siempre debe de partir desde donde se encuentre el docente estableciendo claramente el modelo y perfil de alumno que se debe de formar como futuro ciudadano y como futuro profesional que aportaran a la sociedad de acorde como fue formado en la escuela y del medio que lo rodea. El reconocimiento al esfuerzo y a los objetivos trazados por parte de los trabajadores no solo es justo sino también sería el factor principal para poder motivar, reconociéndolos y mantenerlos ilusionado en el proyecto de cambio. Esta forma de liderar una organización casi no es aplicada en el sistema educativo, sin embargo, es un elemento fundamental de cualquier plan de mejora.

Hablar de calidad en las escuelas es hablar del enorme trabajo que las autoridades deben de llevar a cabo en forma conjunta con las comunidades

educativas y la sociedad, es importante los servicios de calidad que brindan las escuelas que son los lugares indicados para construir futuros ciudadanos comprometidos con su país y su comunidad. Tenemos un reto muy grande que debemos afrontar la sociedad en su conjunto porque la única forma de salir de la pobreza en los países del tercer mundo o subdesarrollado es mediante una educación de calidad y la gran responsabilidad es la de los gobiernos de implementar políticas y programas educativos que permitirá alcanzar los logros, metas y objetivos trazados.

#### Servicio de calidad

Se podría definir el concepto del servicio de calidad como la satisfacción de las personas al hacer uso de un servicio o adquirir un bien expresados en palabras por el consumidor.

#### **Dimensiones del servicio de calidad**

La UNESCO (2007), formula aportes similares. Las dimensiones que según algunos autores serian subvariables en esta oportunidad son las siguientes: relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia. Cuando alguna de ellas no se da, se afecta el logro de la calidad. De esta forma se adopta una mirada tolerante para la convivencia democrática, la cultura de la paz y los derechos humanos.

- Relevancia

Esta dimensión se está refiriendo a la finalidad del sistema educativo y si realmente son representativos a los intereses de forma conjunta a la sociedad. Podemos manifestar que la educación puede ser relevante a la vez que de forma conjunta se promuevan aprendizajes de calidad desde una perspectiva punto de vista de las expectativas de la sociedad y de la formación integral de las personas.



- **Pertinencia**

Esta dimensión se enfoca lo concerniente a la urgente necesidad que la educación debe de transformación para las personas de diversos estratos sociales, culturales y con diversas habilidades, la pertinencia tiene como prioridad que el estudiante es el centro de la educación, por lo que se le debe de respetar y considerar al estudiante su propia idiosincrasia, sus saberes previos, su cultura en los procesos de enseñanza aprendizaje.

- **Equidad**

Considerando que la una calidad en la educación debería de destinar los recursos y el apoyo necesario para que todos los estudiantes logren los máximos niveles de desarrollo en su aprendizaje posibles para todos los ciudadanos y no solo a los que tienen el poder del dinero.

- **Eficacia**

Esta dimensión, se refiere de forma duradera el progreso de todos los alumnos y su rendimiento más allá de lo esperado, procurando alcanzar los más altos niveles de rendimiento. La eficacia transforma y propicia cambios estructurales para la solución de problemas y necesidades.

- **Eficiencia**

En esta dimensión de la calidad educativa se evalúa el costo de los objetivos alcanzados y se conceptualiza en relación al financiamiento que se destina a la educación, la responsabilidad en el uso de este, los modelos de gestión institucional y del uso de los recursos.

### **Justificación**

- **Justificación teórica**

En la justificación teórica, se hace uso de las variables: Clima organizacional y servicios de calidad; los cuales tienen un sustento teórico el cual servirá primero

para realizar la definición conceptual, la definición operacional y la formulación de los indicadores e ítems respectivos para recolectar datos de las variables. Otra razón de realizar el estudio es la relevancia social, la investigación contribuirá a determinar de qué manera influye el clima organizacional en los servicios de calidad la en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Robbins (2000), manifiesta al clima como un lugar en donde están involucrados las fuerzas internas y externas que pueden influir en el desempeño. Los ambientes en donde el trabajador se desenvuelve para desarrollar su trabajo diariamente, el trato de los jefes con sus subordinados, el trato de los jefes con sus subordinados el trato que recibe, la relación entre los compañeros de trabajo e incluso las relaciones con los agentes externos como los proveedores, estos elementos son componentes del clima organizacional siendo relevante en el éxito o el fracaso su desarrollo como trabajador en la institución.

- Justificación práctica

La implicancia práctica es vital, porque nos permitirá conocer las dos variables de manera oportuna, permitiendo de este modo que la institución educativa describa el clima organizacional y los servicios de calidad, luego de ello se podrá elaborar y proponer estrategias, programas para mejorar las relaciones humanas en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

- Justificación metodológica

La utilidad metodológica de la presente investigación, reviste importancia porque se constituirá en un punto de partida para futuras investigaciones especialmente en la información cuantitativa que será objeto interpretaciones diversas de acuerdo al interés de los investigadores. En función al aspecto metodológico, se utilizó técnicas e instrumentos para la recopilación de datos que nos permitieron explorar sobre la realidad educativa del contexto estudiado, entre las técnicas la encuesta, validación de tres expertos, confiabilidad estadística; los instrumentos serán el cuestionario y las fichas de validación de expertos; aspectos

fundamentales para encaminar la presente investigación en lo que concierne al marco metodológico.

- Justificación epistemológica

El presente trabajo se justifica porque permite determinar la influencia del clima organizacional en los servicios de calidad educativa que se brinda, a través de un conjunto de acciones que podrían mejorar tanto las relaciones humanas y el clima organizacional por cuanto los éxitos alcanzados o el fracaso será de entera responsabilidad de los directivos y los docentes.

El presente estudio de investigación es importante a la medida que el programa de relaciones humanas influye en el clima organizacional y los servicios de calidad, de manera que los resultados sirvan para fortalecer la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, promoviendo una gestión participativa, compartida y trascendente, liderando la conducción de la dirección. Esto lo convalida con los aportes de la teoría que indica una constante motivación a los integrantes de la comunidad educativa y ello influirá directamente en los servicios de calidad de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

- Justificación legal

Jurídicamente la educación se sustenta en la constitución política del estado Art. 13° y 14° en la cual refiere que es un derecho de todos los ciudadanos y es el estado el encargado de hacer cumplir estos derechos, asimismo en la ley general de educación N° 28044 en el artículo 3° la educación es un derecho de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el derecho a una educación integral con valores y de calidad para todos, la extensión y universalización de la educación básica regular. La sociedad tiene el compromiso y la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo.

## **Problema**

La I.E. N° 20318, distrito de Huacho, de nivel primaria tiene dos turnos de enseñanza, existe problemas de comunicación entre docentes y el personal

administrativo, no existe compromiso para con la institución los docentes cumplen su horario y se retiran, en las convocatorias que realiza el director casi la mayoría de docentes no asisten, estudiantes, personal administrativo ejecuta realizan su trabajo acorde con el según el turno correspondiente, es decir, de forma separada, lo que propicia que existan dos grupos de profesores por turno. Existe apatía de parte de los docentes y los alumnos ante la indiferencia solo cumplen con sus trabajos trayendo como resultado el bajo rendimiento académico haciéndose extensivo el malestar a la comunidad educativa.

Esta situación que viene sucediendo en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho influyen en el desempeño profesional de los docentes y de la comunidad educativa, los afectados son los alumnos por cuanto no reciben un servicio de calidad en su educación, las relaciones no están siendo manejadas adecuadamente por la dirección y el personal administrativo, en esta situación los docentes no unifican criterios, tampoco llegan a un consenso solo se dedican a cumplir de forma automática con desarrollar sus clases con total apatía hacia los alumnos y demás colegas. La dirección no ha logrado que se sientan satisfechos el personal docente y existen descontentos con el ejercicio de las decisiones tomadas, esto ocurre porque la gran mayoría de los docentes de la institución se desconocen entre ellos y se consideran seres extraños con vinculación de trabajo.

Esta situación se visualiza en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, entonces hacemos la siguiente interrogante: ¿Cómo se encuentran las relaciones interpersonales de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, como herramienta fundamental para mejorar el clima organizacional y los servicios de calidad?

### **1.2.1. Formulación del problema**

### **1.2.2. Problema general**

¿De qué manera influye las relaciones interpersonales de docentes en los servicios de calidad educativa en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho?

### **1.2.3. Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Cómo influye el programa de relaciones humanas en el clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho?

Problema específico 2

¿Cómo influye el programa de relaciones humanas en los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho?

### **1.3. Hipótesis general**

El programa de relaciones Humanas, influye en el clima organizacional y los servicios de calidad de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Hipótesis específica 1

El programa de relaciones humanas, influye en la dimensión estructura del clima organizacional de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.

Hipótesis específica 2

El programa de relaciones humanas, influye en la dimensión responsabilidad del clima organizacional de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.

Hipótesis específica 3

El programa de relaciones humanas, influye en la dimensión recompensa del clima organizacional de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.

Hipótesis específica 4

El programa de relaciones humanas, influye en la dimensión motivación del clima organizacional de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.

#### Hipótesis específica 5

El programa de relaciones humanas, influye en la dimensión relaciones del clima organizacional de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.

#### Hipótesis específica 6

El programa de relaciones humanas, influye en la dimensión cooperación del clima organizacional de la I.E. N° 20318 distrito de Huacho.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en el clima organizacional y los servicios de calidad de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

##### Objetivo específico 1

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la dimensión estructura del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

##### Objetivo específico 2

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la dimensión responsabilidad del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

### Objetivo específico 3

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la dimensión recompensa del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

### Objetivo específico 4

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la dimensión motivación del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

### Objetivo específico 5

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la dimensión relaciones del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

### Objetivo específico 6

Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la dimensión cooperación del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

## **CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO**



## **2.1. Variables**

En el estudio de investigación se identificaron las siguientes variables:

### **2.1.1. Variable 1. Relaciones Humanas**

Para conceptualizar esta variable hemos tomado en cuenta lo que menciona Mayo (1932), quien afirma que:

En las organizaciones las personas participan dentro de un grupo para mantener una interacción social que es propio de los individuos. La teoría de las relaciones humanas conceptualiza como por un conjunto de acciones y actitudes como resultado de una relación entre grupos de personas con quien se mantiene contacto y a la vez se recibe la influencia de los semejantes.

### **2.1.2. Variable 2. Clima organizacional**

Para conceptualizar esta variable hemos tomado en cuenta lo que menciona Likert (1968), quien afirma que:

Los climas de trabajo constituyen la fortaleza de una organización, en el sentido de que este clima tiene sus componentes que está conformado por elementos que están inmerso en su conjunto global. En ese sentido se hace un reconocimiento que el clima es condicionante al comportamiento, aunque son difíciles de identificar a sus determinantes.

### **2.1.3. Variable 3. Servicios de calidad**

Para conceptualizar esta variable hemos tomado en cuenta lo que menciona Deming (1993), quien afirma que:

La calidad como un conjunto de diversos comportamientos, funciones, de un buen servicio. La calidad no se mide por análisis de partes consecutivas. Por tanto, la estructuración se hace con carácter general, es decir, valorando todas los comportamientos o funciones, etc. Se entiende por servicio a cualquier

actividad que una parte ofrece a otra; son intangibles y no dan lugar a la propiedad de un bien, en otras definiciones el servicio es una actividad que se realiza para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Puede estar vinculada o no con un producto físico.

### **Definición Operacional**

#### **Variable 1. Relaciones Humanas:**

Es la Interacción o relaciones que las personas sostienen en un espacio determinado pueden ser con sus compañeros de trabajo, colegas, subordinados o superiores, en este sentido podemos decir que las relaciones humanas deben de ser positivas entre los integrantes de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad.

#### **Variable 2. Clima Organizacional:**

La conducta de los integrantes de los empleados en una organización depende de las buenas relaciones entre el jefe y los subordinados y el resultante se dan por los factores que existen y de la percepción que se tenga de ella.

#### **Variable 3. Servicios de calidad:**

Es la información suministrada por los clientes y gerentes generales de una empresa sobre el servicio que brinda y la percepción que tienen los consumidores sobre el servicio que reciben en cuanto a la relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variable clima organizacional**

Tabla 1

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Estructura	Se interesa en la política de la IE	1-8	1.Nunca	(32-74)
	Se involucra en la visión			
Responsabilidad	Se involucra en la misión	9-16	2.Casi nunca	Malo
	Asiste puntualmente al trabajo			
Recompensa	Asume las consecuencias de sus decisiones	17-24	3.A Veces	Regular (75-116)
	Presenta su carpeta pedagógica en el plazo			
	Se siente recompensado con estímulos		4. Casi Siempre	Bueno (117-160)
	La IE se preocupa por los docentes con problemas			
Está conforme con los beneficios que otorga la IE.		5. Siempre		
Existen incentivos para reconocer su trabajo				
Motivación	Se siente satisfecho con su trabajo			
	Se siente realizado con su trabajo			
Relaciones	Existe buena relación entre los docentes y el director	25-32		
	Existe confianza y respeto entre los docentes			
Cooperación	Existe buen clima de trabajo	28-32		
	Su director lo apoya en su trabajo			
	El director le instruye al momento de realizar una tarea			
	Existe cooperación entre los docentes			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable servicios de calidad*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Relevancia	¿Realiza reuniones con los PP. FF para explicarle los temas a desarrollar?	1-8	1.Nunca	(32-74) Malo
	¿Realiza cambios constantes en su trabajo pedagógico?			
Pertinencia	¿Expone su trabajo en el día del logro?	9-16	2.Casi nunca	Regular (75-116)
	¿Su trabajo es dinámico e investigador?			
	¿Se actualiza constantemente?			
Equidad	¿Usted participa en eventos sobre la no discriminación?	17-24	3.A Veces	Bueno (117-160)
	¿Se involucra sobre los derechos e igualdad de los alumnos?			
Equidad	¿Participa en jornadas de conservación del medio ambiente?	25-32	4.Casi siempre	Bueno (117-160)
	¿Se preocupa por el buen servicio de la IE?			
	¿Se involucra en las mejoras de gestión de la IE?			
Equidad	¿Participa en las charlas sobre fortalecimiento de la I.E.?	28-32	5.Siempre	
	¿Promueve charlas sobre igualdad de género?			

Eficacia	<p>¿Incentiva la inclusión de los alumnos?</p> <p>¿Promueve la inclusión en la curricular sobre la igualdad de derechos?</p> <p>¿Participa en los trabajos de grupos de trabajo?</p> <p>¿Desarrolla de forma secuencial su programa curricular?</p> <p>¿Participa en el reconocimiento de los integrantes de la I.E.?</p>			
Eficiencia	<p>¿Presenta su carpeta pedagógica de forma didáctica?</p> <p>¿Desarrolla su programación de manera dinámica?</p> <p>¿Desarrolla su trabajo utilizando las TIC?</p> <p>¿Utiliza las TIC en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿Logra resultados sobresalientes en sus alumnos?</p> <p>¿Presenta proyectos de innovación educativa?</p> <p>¿Participa en la modernización de los instrumentos de gestión?</p> <p>¿Participa en la modernización de los instrumentos de gestión?</p>			

## Metodología

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991), la metodología, es la sistematización de forma secuencial de todos los componentes, es decir, se organiza las secuencias a seguir las cuales se llevará a cabo una investigación científica. No se puede llevar a cabo un estudio de investigación sin antes haber organizado y diseñado todos los pasos a seguir para de esta manera se le pueda otorgar seriedad, veracidad y científicidad a la presente investigación.

El método utilizado en la presente investigación es hipotético deductivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) refiere que:

El método hipotético deductivo, son los procedimientos que deberá seguir el investigador científico, logrando del trabajo, una investigación científica. Los pasos a seguir son secuenciales: se observa el fenómeno lo que se va a estudiar, se formula la hipótesis para llevar a cabo una explicación se deducen las consecuencias más elementales de la hipótesis, seguidamente se verifica la verdad deducida y se compara con la experiencia obteniendo los resultados (p. 97).

La investigación es de enfoque cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) refieren que:

Este método establece teorías y preguntas de la investigación, de las cuales se derivan en hipótesis. Esta respuesta se somete a pruebas utilizando diseños de investigación apropiados. Luego se mide las variables en un espacio determinado, se comienzan a analizar las mediciones, y se establecen conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera una confianza en la teoría, si no, es rechazada y se descarta para buscar mejores reduccionistas. Se utiliza para esta medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos (p. 4).

Finalmente, todo el análisis realizado y verificado los logros en la actualidad, me permitirá proponer un programa que mejore las relaciones interpersonales dentro de la institución. El proceso de contrastación de hipótesis se realizará considerando: HA como Hipótesis Alternativa y HO como Hipótesis Nula.

### **2.3. Tipo de investigación**

El tipo de nuestra investigación es aplicada, Según Zorrilla (1993), la investigación aplicada, tiene íntima relación con la básica, pues se va alimentando de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se le valora por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el descubrir para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

Tipo de investigación cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables (Bunge, 1971).

Es de Nivel Explicativo, según Zorrilla (1993), Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

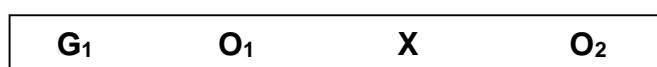
### **2.4. Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2008), realiza una definición del diseño pre experimental como un conjunto de procedimientos o estrategias de investigación orientados a la situación por la cual se comienzan a manipulan de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos), se eligió este diseño porque permitirá verificar el efecto del programa aplicándose un pre test y un post test.

Esta investigación por sus características propias del estudio seleccionó el diseño pre experimental. La secuencia para la aplicación del diseño pre experimental deviene de la siguiente manera: la aplicación de un pre test (O1) para la medida de la variable dependiente, aplicación del tratamiento o variable independiente (X) y, por último, aplicación, de nuevo, de un post test para la medida de la variable dependiendo (O2).

Figura 1. Esquema del diseño pre experimental

Diseño de investigación



Dónde:

O1: Pre- test

O2: Post- test

X: tratamiento experimental

G1: Grupo

El objeto de estudio se analizó en base a la realidad de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

## **2.5. Población, muestra y muestreo**

### **2.5.1. Población**

Se considera a la población a todos los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, que en total son 30 docentes entre mujeres y varones, en este aspecto Hernández (2010), hace un definición fáctica sobre la población y considera como un conjunto de todas las cosas que tienen relación con determinadas especificaciones, esto se debe de entender como grupos de personas posibles de ser investigados (p.237), en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, así



de esta manera se grafica como una población finita, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 3

*Población de docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho*

I.E. N° 20318, distrito de Huacho	Cantidad
Docentes	30
Total	30

Fuente: La muestra fueron todos los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

### **2.5.2. Muestra**

El muestreo fue de 30 docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, tomado de manera no probabilística, Hernández (2010), se le hizo la encuesta a la totalidad de la población docente por el reducido grupo del muestreo censal, por lo cual se trabajó con la totalidad de población (p.207).

#### Unidad de análisis

Rojas (2002), al respecto manifiesta que las unidades de análisis son los elementos por las cual el investigador obtiene la información deseada para realizar la investigación; en este caso la unidad de análisis fueron los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, quienes pudieron facilitar los datos sobre los ítems de cada variable (p.123).

#### Criterios que se utilizaron para la inclusión

Personal docente de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Docentes, que participaron en la encuesta

Criterios que se utilizaron para la exclusión

No pertenecer como docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Docentes que no asistieron el día de la encuesta

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.6.1. Técnicas**

Para la presente investigación se llevó a cabo la aplicación del uso de la técnica de la encuesta, en estos tipos de estudios debido al reducido tiempo y la modalidad de la investigación se utilizó el instrumento del cuestionario. En ese sentido, de acuerdo con Hernández (2010), la encuesta es el mecanismo más adecuado para poder recolectar la mayor cantidad de datos en un solo momento de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajó con un total de 30 docentes (p.170).

Habiendo definido la técnica se optó por el instrumento denominado cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a lo que perciben, los instrumentos fueron elaborados con relación al clima organizacional y los servicios de calidad y la operacionalización de las variables, los instrumentos para medir el clima organizacional se aplicaron a la muestra para medir el nivel de percepción y el otro instrumento fueron aplicado a la misma muestra para medir el nivel de los servicios de calidad.

En relación a la encuesta, Quintero (2009), indica: Es una técnica que permite en realizar una serie de preguntas a los encuestados los cuales son recogidas en un cuestionario para de esta manera conocer la opinión de los encuestados sobre determinado asunto y después reflejarlo mediante las estadísticas (p.104).

### 2.6.2. Instrumentos

Herrera (2005), al respecto expresa lo siguiente sobre la técnica, es un procedimiento por la cual se obtiene datos o información sobre un tema determinado, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos (p.139).

Los instrumentos para recabar información fueron: para la variable clima organizacional y para la variable servicios de calidad, se usaron los cuestionarios.

#### Encuesta

Cantin (2009), son instrumentos que se utilizan en trabajos de investigación de mercados para recabar toda la información necesaria de las personas encuestadas utilizando cuestionarios adecuados para poder obtener información específica (p.112).

Instrumento para medir el clima organizacional

Variable 1: Clima organizacional

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Clima organizacional

Autor: Luis Antonio Nuñez Damián

Año: 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Obtener información sobre el nivel del clima organizacional

En la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Población: 30 docentes

Lugar: I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Número de ítem: 18

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 40 minutos

Contenido:

Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes. Summers (1982), define el término actitud como la “suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico” (p. 158).

Se ha diseñado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 18 ítems, que contiene seis dimensiones, que evalúan las percepciones que los docentes tienen del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho. La dimensión (I) estructura, que consta de tres preguntas, la dimensión (II) responsabilidad, que consta de tres preguntas, la dimensión (III) recompensa, que consta de tres preguntas, la dimensión(IV) desafío, que consta de tres preguntas, la dimensión (V) relaciones, que consta de tres preguntas, la dimensión (VI) cooperación, que consta de tres preguntas.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

- |              |     |
|--------------|-----|
| Nunca        | (1) |
| Casi nunca   | (2) |
| A veces      | (3) |
| Casi siempre | (4) |
| Siempre      | (5) |

Instrumento para medir la calidad

Variable 2: Calidad

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Servicios de calidad

Autor: Luis Antonio Nuñez Damián

Año : 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar el nivel de los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Población: 30 docentes

Lugar: I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Número de ítem: 25

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 35 minutos

Contenido:

Se ha elaborado un cuestionario sobre los servicios de calidad en la I.E. N°20318, distrito de Huacho, tipo escala de Likert con un total de 25 ítems, contiene cinco dimensiones, que evalúan los servicios de calidad que brinda la I.E. N° 20318, distrito de Huacho. La dimensión (I) relevancia, consta de cinco preguntas, la dimensión (II) pertinencia, que consta de cinco preguntas, la dimensión (III) equidad, que consta de cinco preguntas, la dimensión (IV) eficacia, consta de cinco preguntas, la dimensión (V) eficiencia, consta de cinco preguntas.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra.

#### Validez y confiabilidad

Para certificar la validez y confiabilidad de los instrumentos en relación lógica fue sometido a juicios de expertos, solicitando para ello a los expertos con acreditación en el manejo del conocimiento de las variables y de la investigación.

#### Validez

La confiabilidad de la validez en relación lógica el instrumento se tuvo que ser sometido al juicio de expertos para esto se tuvo que convocar a los doctores con acreditación en el conocimiento, manejo de las variables y de investigaciones.

Se pudo verificar que los instrumentos fueron elaborados dentro de las concepciones técnicas haciendo un desglosamiento en dimensiones, indicadores e ítems para lograr medir realmente el objetivo de la investigación. La validez de dichos instrumentos ha validados y refrendados oportunamente.

Tabla 4

*Validez de contenido del instrumento clima organizacional.*

Validador	Resultado
Dr. José Enrique Hajar Jirón	aplicable
Dr. Blanca Margot Coca Naturalisch	aplicable
Dr. Antonio Luis López Sotelo	aplicable
<i>Nota: Se obtuvo de los certificados de validez del instrumento</i>	

Tabla 5

*Validez de contenido del instrumento servicios de calidad*

Validador	Resultado
Dr. José Enrique Hajar Girón	aplicable
Dr. Blanca Margot Coca Naturalisch	aplicable
Dr. Antonio Luis López Sotelo	aplicable

#### Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos se sometieron a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Tamayo (2007, p. 68), manifiesta que los resultados que se obtengan como resultado de la aplicación de una prueba de forma repetida a un mismo individuo o grupo de personas, o al mismo tiempo por diversos investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. El estadístico que se ha utilizado para la confiabilidad de los instrumentos es el alfa

de Cronbach, la cual requiere una sola administración del instrumento de medición y da como resultado valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja se sostiene en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, sencillamente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Tabla 6

*Confiabilidad cuestionario de clima organizacional*

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima organizacional	0,829	18

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Se a considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Debajo de .60 es inaceptable

Entre .60 a .65 es indeseable.

Cuando se encuentre entre 65 y .70 es mínimamente aceptable.

Entre 70 a .80 es respetable.

Entre 80 a .90 es buena

Entre 90 a 1.00 Muy buena

En este presente caso los coeficientes de Alfa de Cronbach son superiores a 0.90 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.



Tabla 7

*Confiabilidad cuestionario de la calidad educativa*

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Servicios de calidad	0,881	25

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

En el presente caso los coeficientes de Alfa de Cronbach son superiores a 0.90 lo que indicaría que el grado de fiabilidad del instrumento es muy buena.

## **2.7. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos se empleará la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, se utilizarán medidas de frecuencia y porcentaje, representados en gráficos de barras debido a que la variable de estudio es cualitativa y ordinal.

Estadística descriptiva. Según Fernández (2000), la estadística descriptiva es la ciencia que pone en análisis una serie de datos (por ejemplo, edad de una población, peso de los trabajadores de un determinado centro de trabajo,

temperatura en los meses de verano, etc.) y va a tratar de extraer conclusiones sobre la forma de comportamiento de estos elementos o variables.

Las diversas expresiones o representaciones gráficas de los datos nos permiten tener una idea más intuitiva y con más facilidad para poder interpretar algunos datos que se someten a investigación. Por lo mismo están representaciones graficas se han convertido en un medio más eficaz para los análisis por cuantos las regularidades se recuerdan con mayor facilidad cuando se puedan observar de forma gráfica.

Las diversas figuras gráficas para datos sin agrupar, Diagrama de barras: representa frecuencias sin acumular. Estos gráficos son de carácter valido para datos cuantitativos (de tipo discreto) y cualitativos. En el eje, se pueden representar tanto las frecuencias absolutas como relativas

La estadística se basa en el estadístico de Wilcoxon (1945), en la cual se va a calcular de la siguiente manera: de cada dato se resta el valor de la mediana que se considera en la hipótesis nula. Los rangos se calculan de las diferencias sin tomar en cuenta el signo de las mismas. En los empates se asigna un rango promedio a todas las diferencias empatadas, es decir; se les asigna el rango:  $(\text{menor rango del grupo del empate} + \text{mayor rango del grupo del empate}) / 2$ . El estadístico W de Wilcoxon será el conjunto de la suma de todos los rangos correspondientes a las diferencias positivas.

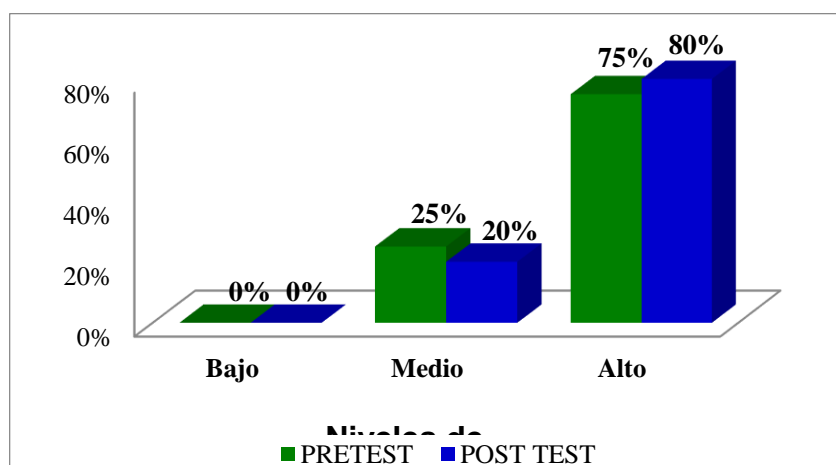
## **CAPITULO III: RESULTADOS**

### 3.1. Resultados generales

Tabla 8

*Distribución de frecuencias del nivel de estructura en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
<b>Pre-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	5	25 %
Alto	15	75 %
Total	20	100%
<b>Post-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	4	20%
Alto	16	80%
Total	20	100%



*Figura 2. Resultados del pre test y post test de la dimensión estructura*

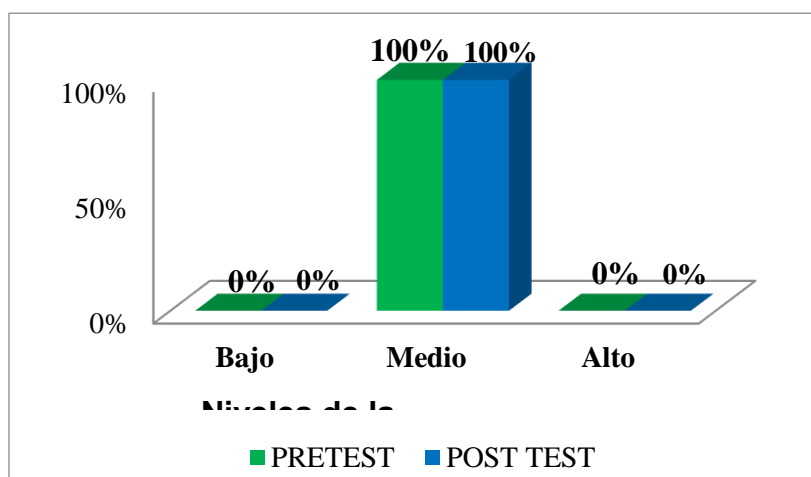
Interpretación:

Los resultados del nivel estructura de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, en el pre test muestran, los siguientes los niveles bajo (0%), medio (25%) y alto (75%). Luego en el post test se puede observar que se logró una ligera mejoría ya que la mayoría alcanzaron el nivel alto (80%). Sin embargo, al compararlos con el post test se observa un leve incremento en el nivel alto tras la aplicación del programa de relaciones humanas.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias del nivel responsabilidad en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
<b>Pre-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	20	100 %
Alto	0	0%
Total	20	100%
<b>Post-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	20	100 %
Alto	0	0%
Total	20	100%



*Figura 3. Resultados del pre test y post test de la dimensión responsabilidad*

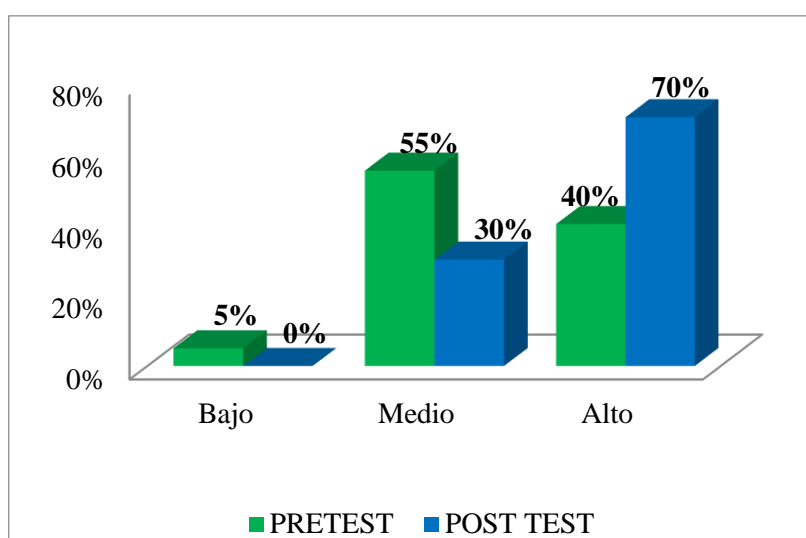
Interpretación:

Los resultados de la dimensión de responsabilidad de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho en el pre test muestran en los docentes una totalidad en el nivel medio (100%), se aprecia que la percepción visual de los docentes presentaba en su totalidad un nivel medio en los resultados pre test y al compararlos con los resultados del post test tras la aplicación del programa de relaciones humanas se aprecia que dicho nivel medio se mantiene en su totalidad.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias del nivel recompensa en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
<b>Pre-test</b>		
Bajo	1	5 %
Medio	11	55%
Alto	8	40%
Total	20	100%
<b>Post-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	6	30%
Alto	14	70%
Total	20	100%



*Figura 4. Resultados del pre test y post test de la dimensión recompensa*

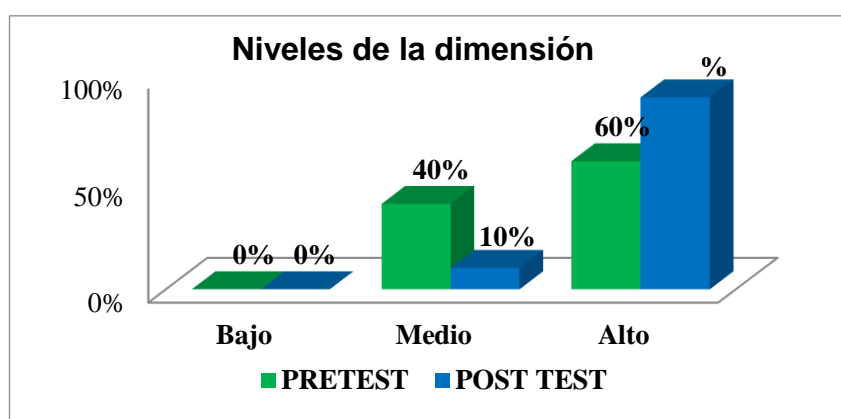
Interpretación:

Los resultados en la dimensión de recompensa de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, en el pre test muestran los siguientes los niveles bajo (5%), medio (55%) y alto (40%). Luego en el post test se puede observar que se logró una ligera mejoría ya que la mayoría alcanzaron el nivel alto (70%), tras la aplicación del programa de relaciones humanas.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias del nivel motivación en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
<b>Pre-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	8	40%
Alto	12	60%
Total	20	100%
<b>Post-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	2	10%
Alto	18	90%
Total	20	100%



*Figura 5. Resultados del pre test y post test de la dimensión motivación*

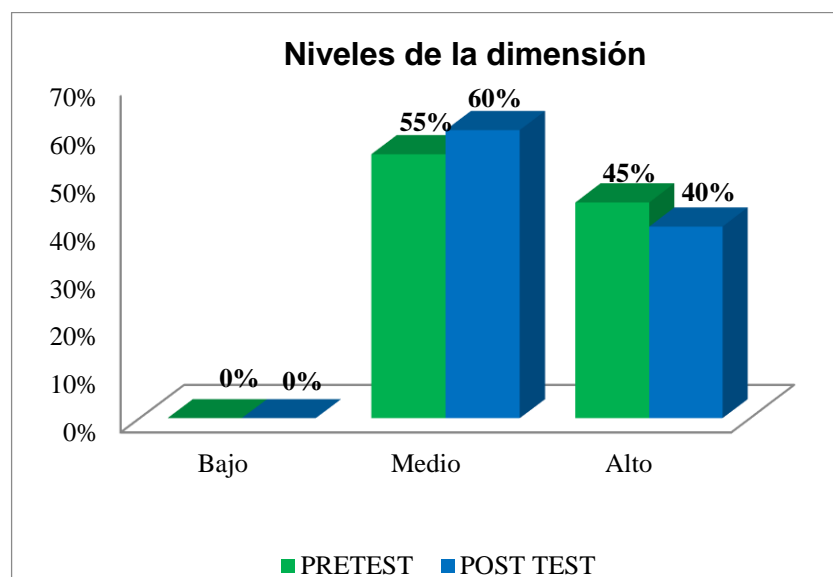
Interpretación:

Los resultados de la dimensión motivación, de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho en el pre test muestran en los docentes, los siguientes: los niveles bajo (0%), medio (40%) y alto (60%). Luego en el post test se puede observar que se logró una ligera mejoría ya que la mayoría alcanzaron el nivel alto (90%), se aprecia un incremento considerable en el nivel alto, después la aplicación del programa de relaciones humanas.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias del nivel relaciones en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
<b>Pre-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	11	55%
Alto	9	45%
Total	20	100%
<b>Post-test</b>		
Bajo	0	0%
Medio	12	60%
Alto	8	40%
Total	20	100%



*Figura 6. Resultados del pre test y post test de la dimensión relaciones*

Interpretación:

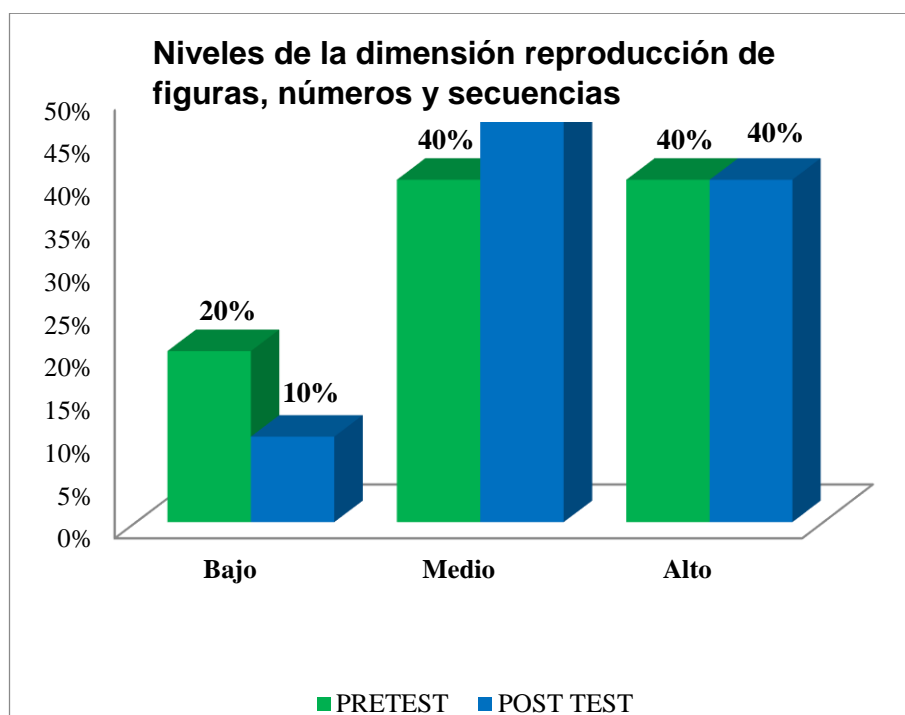
Los resultados de la dimensión motivación, de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, en el pre test muestran en los docentes, los siguientes: los niveles bajo (0%), medio (55%) y alto (45%). Luego en el post test se puede observar que se logró una ligera mejoría en el nivel medio (60%). Se observa que los resultados del post test no se aprecia variaciones considerables tras la aplicación del programa de relaciones humanas.



Tabla 13.

*Distribución de frecuencias del nivel cooperación en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
<b>Pre-test</b>		
Bajo	4	20%
Medio	8	40%
Alto	8	40%
Total	20	100%
<b>Post-test</b>		
Bajo	2	10%
Medio	10	50%
Alto	8	40%
Total	20	100%



*Figura 7. Resultados del pre test y post test de la dimensión cooperación*

Interpretación:

Los resultados de la dimensión cooperación, de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, en el pre test muestran en los docentes, los siguientes los niveles bajo (20%), medio (40%) y alto (40%). Luego en el post test se puede

observar que se logró una ligera mejoría en el nivel medio (50%). Se observa que las capacidades de ser solidario con sus colegas presentaban valores medios y altos en su mayoría en el resultado pre test. Y al compararlos con los resultados del post test no se aprecia variaciones considerables en el nivel medio, mientras que en el nivel alto se mantiene igual, tras la aplicación del programa relaciones humanas.

#### Resultados inferenciales

#### Prueba de normalidad

Tabla 14.

#### *Prueba de normalidad pre test*

Variable/Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
pretest_ dimensión estructura	,900	20	,042
pretest_ dimensión responsabilidad	,890	20	,027
pretest_ dimensión recompensa	,909	20	,061
pretest_ dimensión motivación	,886	20	,023
pretest_ dimensión relaciones	,892	20	,029
pretest_ dimensión cooperación	,912	20	,071

Tabla 15.

#### *Prueba de normalidad post test*

Variable/Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Post test_ dimensión estructura	,894	20	,031
Post test_ dimensión responsabilidad	,626	20	,000
Post test_ dimensión recompensa	,827	20	,002
Post test_ dimensión motivación	,635	20	,000
Post test_ dimensión relaciones	,907	20	,055
Post test_ dimensión cooperación	,909	20	,061

Interpretación:

Según la prueba de normalidad Shapiro–Wilk de acuerdo al nivel de significación ( $p \leq 0,05$ ) la distribución de los datos es normal. Los resultados mostrados en la prueba, en el análisis general se observa que  $p < 0.05$  lo que permite mencionar que los resultados son de distribución normal, por ende, se debió trabajar con una prueba paramétrica, pero se consideró la naturaleza de la variable que es cualitativa por lo cual se decide el uso de la prueba de Wilcoxon que es no paramétrica.

Análisis inferencial de la hipótesis general.

**H<sub>0</sub>:** La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora el clima organizacional y los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**H<sub>1</sub>:** La aplicación del programa de relaciones humanas mejora el clima organizacional y los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 16.

*Comparación de rangos de la aplicación del programa de relaciones humanas.*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST	Rangos negativos	2 <sup>a</sup>	4,00	8,00	-3,537	,000
PRE TEST	Rangos positivos	17 <sup>b</sup>	10,71	182,00		
	Empates	1 <sup>c</sup>				
	Total	20				

a. POST\_TEST\_PRE-RR.HH<PRETEST\_PRE-RR.HH

b. POST\_TEST\_PRE-RR.HH>PRETEST\_PRE-RR.HH

c. POST\_TEST\_PRE-RR.HH = PRETEST\_PRE-RR.HH

De la tabla 16, se aprecia que existe predominio de rangos positivos lo que indica que las puntuaciones del post test son superiores que las puntuaciones del pre

test, y un grupo de docentes presenta puntuaciones iguales en el pre y post test en la aplicación de RR.HH.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c < Z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-3,537 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,000 < ,005$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_1$ : La aplicación del programa de relaciones humana, mejora el clima organizacional y los servicios de calidad en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Análisis inferencial de las hipótesis específica 1:

**H<sub>0</sub>**: La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora la estructura del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**H<sub>1</sub>**: La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la estructura del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 17.

*Resultados e inferenciales de la percepción estructura en Los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

### Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	-2,873	,004
PRE TEST	Rangos positivos	10 <sup>b</sup>	5,50	55,00		
PRE TEST	Empates	10 <sup>c</sup>				
POST TEST	Total	20				

a. POST\_TEST\_ESTRUCTURA < PRE\_TEST\_DIMENSION\_ESTRUCTURA

b. POST\_TEST\_ESTRUCTURA > PRE\_TEST\_DIMENSION\_ESTRUCTURA

c. POST\_TEST\_ESTRUCTURA = PRE\_TEST\_DIMENSION\_ESTRUCTURA

De la tabla 17, se observa que existen iguales resultados de rangos positivos y empates lo que indica que las puntuaciones del post test son superiores que las puntuaciones del pre test, en la dimensión de estructura.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c < z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-2,873 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,004 < ,005$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_1$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la estructura en la I.E. N° 20318, Distrito de Huacho.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>**: La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora la responsabilidad del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**H<sub>1</sub>**: La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la responsabilidad del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 18.

*Resultados e inferenciales de la responsabilidad en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

<b>Rangos</b>						
		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	-3,207	,001
PRE TEST	Rangos positivos	11 <sup>b</sup>	6,00	66,00		
	Empates	9 <sup>c</sup>				
	Total	20				

a. POSTTEST\_RESPONSABILIDAD < PRETEST\_RESPONSABILIDAD  
 b. POSTTEST\_RESPONSABILIDAD > PRETEST\_RESPONSABILIDAD  
 c. POSTTEST\_RESPONSABILIDAD = PRETEST\_RESPONSABILIDAD

De la tabla 18, se observa que existe predominio de rangos positivos lo que indica que las puntuaciones del post test son superiores que las puntuaciones

del pre test, y así mismo hay 9 docentes que presentan puntuaciones iguales en el pre test y post test en la dimensión de responsabilidad.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c < z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-3,207 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,001 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_1$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la dimensión responsabilidad del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 3

**$H_0$ :** La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora la recompensa del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**$H_1$ :** La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la recompensa del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 19.

*Resultados e inferenciales de la dimensión de recompensa en los docentes de la I.E. N° 20318, pre test y post test*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	-3,213	,001
PRE TEST	Rangos positivos	12 <sup>b</sup>	6,50	78,00		
	Empates	8 <sup>c</sup>				
	Total	20				

a. POSTTEST\_RECOMPENSA < PRETEST\_RECOMPENSA  
 b. POSTTEST\_RECOMPENSA > PRETEST\_RECOMPENSA  
 c. POSTTEST\_RECOMPENSA = PRETEST\_RECOMPENSA

De la tabla 19, se observa que existe predominio de rangos positivos lo que indica que la puntuación del post test es superior que las puntuaciones del pre

test, y así mismo hay 8 docentes que presentan puntuaciones iguales en el pre y post test en la dimensión recompensa. Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c < z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-3,213 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,001 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_1$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la dimensión de recompensa en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 4

**$H_0$ :** La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora la motivación de los docentes en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**$H_1$ :** La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la motivación de los docentes en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 20.

*Resultados e inferenciales de la dimensión motivación en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Rango		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST PRE TEST	Rangos negativos	1 <sup>a</sup>		2,50	2,50	-1,000
	Rangos positivos	3 <sup>b</sup>		2,50	7,50	
	Empates	16 <sup>c</sup>				
	Total	20				

- a. POSTTEST\_MOTIVACION<PRETEST\_MOTIVACION  
 b. POSTTEST\_MOTIVACION>PRETEST\_MOTIVACION  
 c. POSTTEST\_MOTIVACION = PRETEST-MOTIVACION

De la tabla 20, se observa que existe predominio de rangos empate lo que indica

que las puntuaciones del post test no varían significativamente del pre test, solo son 3 docentes con rangos positivos, y 1 docente que presenta rango negativo.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_C < z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-1,000 > -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p > \alpha$  ( $,317 > ,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis nula: La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora la motivación de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 5

**H<sub>0</sub>:** La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora las relaciones de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**H<sub>1</sub>:** La aplicación del programa de relaciones humanas mejora las relaciones de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 21.

*Resultados e inferenciales de la dimensión relaciones de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

<b>Rangos</b>		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST	Rangos negativos	3 <sup>a</sup>	9,00	27,00	-1,345	,179
PRE TEST	Rangos positivos	10 <sup>b</sup>	6,40	64,00		
TEST	Empates	7 <sup>c</sup>				
Total		20				

a. POSTTEST\_RELACIONES < PRETEST\_RELACIONES  
b. POSTTEST\_RELACIONES > PRETEST\_RELACIONES  
c. POSTTEST\_RELACIONES = PRETEST\_RELACIONES

De la tabla 21, se observa que existe predominio de rangos positivos lo que indica que las puntuaciones del post test son superiores que las puntuaciones del pre test, y así mismo hay 7 docentes que presentan puntuaciones iguales en el pre y post test y 3 docentes que presentan rangos negativos en la dimensión



relaciones. Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c > z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-1,345 > -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p > \alpha$  ( $,179 > ,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis  $H_1$  y se rechaza la hipótesis nula: La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la dimensión relaciones en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito Huacho.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 6

**H<sub>0</sub>:** La aplicación del programa de relaciones humanas no mejora la cooperación del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**H<sub>1</sub>:** La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la cooperación del clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Tabla 22.

*Resultados e inferenciales de la dimensión de cooperación en los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, pre test y post test.*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica (bilateral)
POST TEST	Rangos negativos	3 <sup>a</sup>	9,00	27,00	-1,345	,179
PRE TEST	Rangos positivos	10 <sup>b</sup>	6,40	64,00		
	Empates	7 <sup>c</sup>				
	Total	20				

a. POSTTEST\_COOPERACION<PRETEST\_COOPERACION  
b. POSTTEST\_COOPERACION>PRETEST\_COOPERACION  
c. POSTTEST\_COOPERACION= PRETEST\_COOPERACION

De la tabla 22, se observa que existe predominio de rangos positivos lo que indica que las puntuaciones del post test son superiores que las puntuaciones del pre test, y así mismo hay 7 docentes que presentan puntuaciones iguales en el pre y post test y 3 docentes que presentan rangos negativos en la dimensión

cooperación.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c > z_{(1-\alpha/2)}$  ( $-1,345 > -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p > \alpha$  ( $,179 > ,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis  $H_1$  y se rechaza la hipótesis nula: La aplicación del programa de relaciones humanas mejora la dimensión de cooperación de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

## **CAPITULO IV: DISCUSIÓN**

#### 4.1. Discusión

La presente investigación titulada aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho. Está formada por las variables Programa de relaciones humanas, clima organizacional y servicios de calidad.

Los resultados de la investigación dan cuenta según los resultados que existe un efecto positivo. Ya que los datos contrastados en la tabla 16 arrojan el valor resultante, de:  $z_c < z(1 - \alpha/2)$  ( $-3,537 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,000 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_i$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora el clima organizacional y los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tiene que el  $z_c < z(1 - \alpha/2)$  ( $-3,213 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,001 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_i$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora el clima organizacional en la I...E. N° 20318, distrito de Huacho.

Bravo & Hurtado (2012), realizó un estudio experimental, cuyo diseño desarrollado fue el pre-experimental, trabajo con la totalidad de la población de 42 niños, dividiendo a los niños por aulas para tener el grupo experimental y el grupo control, utilizo la prueba de Neva Milicic y Sandra Schmidt. Los resultados demostraron que los niños antes de la aplicación del programa su nivel de aprendizaje era de medio abajo del promedio, hallándose serias dificultades para la realización simbólica de estos conceptos; sin embargo luego de aplicación del programas de psicomotricidad se pudo obtener en la prueba del post test resultados realmente visibles, muy positivos que demostraron su eficacia, concluyéndose que el componente de cantidad el grupo experimental y control logran una media de 8, siendo mayor la variabilidad en el grupo control, dado que su desviación estándar es de 2.5, no observándose diferencias significativas. ( $t=1.2$ ,  $p \leq .21$ ), el componente del grupo experimental logra una

media de 8.7 y el control una media de 6.9, siendo mayor la variabilidad en el grupo control, dado que su desviación estándar es de 2.4, observándose diferencias significativas. ( $t=3.2$ ,  $p\leq.003$ ) y el componente tamaño el grupo experimental logra una media de 2.6 y el control una media de 2.08, siendo mayor la variabilidad en el grupo control, dado que su desviación estándar es de 1,02 observándose diferencias significativas. ( $t=2.4$ ,  $p\leq.02$ ).

Peláez León (2010), en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” pudo comprobar la hipótesis específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejoran correlativamente la satisfacción del cliente.

Con respecto al contraste de la prueba de hipótesis, los estadísticos de la tabla que se muestran, se tienen que el  $z_c < z(1-\alpha/2)$  ( $-3,213 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,001 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_i$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora el clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES**

Al finalizar el análisis de los datos entregados por los actores cuya finalidad fue indagar sobre la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional, en la investigación, se puede inferir que las relaciones interpersonales que se efectúan en el contexto escolar son altamente complejas y a partir de esta complejidad manifestada en los discursos de los alumnos y alumnas se logra identificar los significados que le atribuyen desde su perspectiva a su ambiente social escolar los estudiantes.

En estos significados que le otorgan los estudiantes a su ambiente escolar surge la figura del rol docente y las relaciones que se dan entre profesores – directivos. Este fenómeno marca y origina como dimensión importante el ambiente social escolar en el interior de la sala de clases. La relación profesor – directivo origina los distintos ambientes que se dan en el contexto escolar que pueden ser tóxico o nutritivos.

Después de haber analizado los resultados a manera de conclusión general podemos afirmar que la aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho está compuesta por tres variables, siendo la variable independiente el programa de relaciones humanas y las variable dependiente clima organizacional y servicios de calidad, donde según los resultados se aprecia que existe un efecto de mejoría general.

La investigación logro el objetivo general propuesto, que la aplicación del programa de relaciones humanas ha logrado mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho y donde según los resultados se aprecia que existe un efecto positivo. Ya que los datos contrastados arrojan el valor resultante, de:  $z_c < z(1-\alpha/2)$  ( $-3,537 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,000 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_i$ : La aplicación del programa de relaciones humanas, mejorar el clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

El objetivo específico 1 propuesto, determinó que, la aplicación del programa de relaciones humanas en donde según los resultados se aprecia que existen efectos positivos. Ya que los datos contrastados arrojan el valor resultante, de:  $z_c < z(1-\alpha/2)$  ( $-3,213 < -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p < \alpha$  ( $,001 < ,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la  $H_i$ : La aplicación del programa de relaciones humanas mejora el clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

El objetivo específico 2 propuesto, determino que, la aplicación del programa de relaciones humanas en donde según los resultados se aprecia que existen efectos positivos. Ya que los datos contrastados arrojan el valor resultante, de:  $z_c > z(1-\alpha/2)$  ( $-1,345 > -1,96$ ), así mismo el grado de significación estadística  $p > \alpha$  ( $,179 > ,05$ ), por lo cual se acepta la hipótesis nula: La aplicación del programa de relaciones humanas mejora los servicios de calidad de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.



## **CAPITULO VI: RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se sugiere a todos los docentes y directivos, se debe de fomentar foros de participación interna y externa de trabajadores, que sean un espacio de reflexión y debate con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales.

**Segunda:** Los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, deben lograr ser líderes, participando en capacitaciones y/o actualizaciones profesionales, de esta manera mejorar los servicios de calidad educativa con la participación de los directivos.

**Tercera:** Se sugiere a los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, ser transformadores del cambio, que promuevan el sentido de identidad y valores, para de esta manera promover y concretar la visión y misión compartida de cambio de la institución educativa, plasmados en los documentos de gestión.

**Cuarta:** Se sugiere a los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, deben mejorar su actitud hacia la planificación curricular, ejecución curricular, evaluación curricular de las actividades de manera permanente y eficaz.

**Quinta:** Los docentes deben participar de manera activa en el proceso de gestión de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, de manera tal que favorezca a elevar y mejorar los servicios de calidad educativa.

**Sexta:** Los directivos deben fomentar la capacitación de docentes con un crecimiento individual que permita un mejor desempeño profesional de los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

**Sétima:** Establecer talleres periódicos con la participación de la comunidad educativa, en donde se podrá debatir, participar y escuchar las dudas, aporte sugerencias para la mejora de las relaciones humanas en la Institución educativa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguilar, M. (1997). El clima social en los centros docentes. Psicología social de las organizaciones educativas. Sevilla: kronos.
- Asensio Muñoz, I. Fernández Díaz, M.J. (1991). El clima de las instituciones de educación superior. Revista complutense de educación, 2 (3), p. 501- 518.
- Andrade, M. Miranda. Freixas, I. (2000). Rendimiento académico y variables modificables en alumnos de 2do medio de liceos municipales de la comuna de Santiago. Revista de psicología educativa, Vol. 6, Nº 2.
- Asensio, I. y Fernández, J. (1991). El clima de las instituciones de Educación Superior, Revista complutense de Educación, Vol. 2, No.3, pp. 501-518.
- Bolívar, A. (2000). Los centros educativos como organizaciones que aprenden. Promesas realidades. Madrid: La muralla.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Brunet, 1987. (pág. 33). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias.
- Contrastes. Revista internacional de filosofía, vol. xv (2010), pp. 301-317. issn: 1136-4076 departamento de filosofía, universidad de Málaga, facultad de filosofía y letras campus de teatinos, e-29071 Málaga. España.
- Crosby, P. B. (1994). Calidad total para el siglo XXI. México: McGraw-Hill Interamericana, S. A de C.V.
- Durán, P. (2003). La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas. Chile.
- Deming, W. Edwards (1993). «4». The New Economics for Industry, Government, and Education. Boston: MITPress.
- Escorihuela L. (1999). El clima organizacional en la escuela de aviación militar.
- Elton Mayo, Gael, The Mad Mosaic: A Life Story Quartet, London 1984.

- Fernández Díaz, M.J. Asensio Muñoz, I. (1989). Concepto del clima institucional. Apuntes de educación. Dirección y administración, 32, p. 2-4.
- Garín, J. (1996). La organización escolar. Contexto y texto de actuación. Madrid: La muralla.
- Gimeno Sacristán j. (1992) teoría de la enseñanza y desarrollo del currículo. Cuarta edición. Buenos aires. Rai argentina
- Guevara, N. Gilberto. (1996). La Relación Familia-Escuela. El Apoyo de los Padres a la Educación: Clave para el desempeño. Educación. México.
- Idalberto Chiavenato administración de recursos humanos quinta edición. Noviembre de 1999. Editorial. Graw Hill.
- Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos. Quinta edición. Bogotá, Editorial Mac Graw Hill, 2000, 699 pág. SBN 958-41-0037-8.
- Lorenzo Delgado, M. (1995). Organización escolar. La construcción de la escuela como ecosistema. Madrid: Ediciones pedagógicas.
- Lainfiesta, E. (2005). Factores que afectan el clima organizacional en una empresa de la industria metal-mecánica. Tesis inedita, Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Likert, R. New Patterns of Management. Mc Graw Hill. Nueva York, 1961.
- Litwin G. Y Stinger H. (1978). Organizational climate. New York: Simon&Schuster.
- Martín, M. (1996). Organización y planificación integral de centros. Madrid: escuela española. Participación y clima en el ámbito escolar, bordón, p. 71.
- Martín Bris, M. (1999). Clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación. Madrid: universidad de Alcalá. (1999). Dirección y gestión de centros educativos: planificación y

calidad. Madrid: universidad de Alcalá-fondo social europeo.

Martínez, S. (1994). El clima de trabajo en diez centros universitarios.

Nieves, Freddy (2003). Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay, estado de Aragua. ERT.

Ojem Barrena, R. (1997). Cuestionario sobre clima escolar. En estrategias e instrumentos para la gestión educativa. Barcelona: praxis, p. 376.

Palma Carrillo, Sonia (2002). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Lima.

Pérez Gómez, J. (1997). La función docente y formación del profesor/a en la enseñanza para la comprensión. En J. Gimeno y A. Pérez (comps), Comprender para transformar la enseñanza. (pp. 398- 429). Madrid: Morata.

Rensis Rickert. (1965). La teoría del clima laboral.

Robbins S. (1999). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall, Octava Edición.

Rodríguez Estrada, M. (1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Tamayo, Mario. El proceso de la investigación científica. Tercera edición. Limusa noriega editores. 1996.

Tamayo y T, M. (2003). La investigación (3° ed.). Colombia: Icfes.

Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). Organizational climate: Explorations of a concept, Boston, Harvard Business School.

Villar, L.M. (1992). Clima organizativo y de aula. Teorías, modelos e instrumentos de medida. Vitoria: gobierno vasco. Departamento de educación, universidades e investigación.

Villar, L.M. (1988). Evaluación de la conducta docente y del clima psicosocial de clase. *Cuestiones pedagógicas*, 4-5, p. 63-75.

Zabalza, M.A. (1996). El clima. Conceptos, tipos, influencias del clima e intervención sobre el mismo. En Domínguez y otros. *Manual de organización e instituciones educativas*. Madrid: Escuela española.

## **ANEXOS**



## Anexo 1

## Matriz de consistencia

Programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores		
Problemas General Problema general ¿De qué manera influye el programa de relaciones humanas, en el clima organizacional y los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho?	Objetivo General Objetivo general Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en el clima organizacional y los servicios de calidad de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.	Hipótesis general.  Hipótesis general El programa de relaciones Humanas, influye en el clima organizacional y la calidad educativa de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.  Hipótesis específica 1 El programa de relaciones humanas, influye en la estructura del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.  Hipótesis específica 2 El programa de relaciones humanas, influye en la responsabilidad del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.	<i>Operacionalización de clima organizacional</i>		
Problemas específicos Problema específico 1 ¿Cómo influye el programa de relaciones humanas en el clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho?	Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la estructura del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.	El programa de relaciones humanas, influye en la estructura del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Problema específico 2 ¿Cómo influye el programa de relaciones humanas en los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho?	Objetivo específico 2 Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la responsabilidad del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.  Objetivo específico 3 Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la recompensa del	Hipótesis específica 3 El programa de relaciones humanas, influye en la recompensa del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.  Hipótesis específica 4 El programa de relaciones humanas, influye en la motivación del clima	Estructura	Se interesa en la política de la IE Se involucra en la visión Se involucra en la misión	1-8 9-16
			Responsabilidad	Asiste puntualmente al trabajo Asume las consecuencias de sus decisiones Presenta su carpeta pedagógica en el plazo Se siente recompensado con estímulos	17-24
			Recompensa	La IE se preocupa por los docentes con problemas Está conforme con los beneficios que otorga la IE. Existen incentivos para reconocer su trabajo Se siente satisfecho con su trabajo Se siente realizado con su trabajo	
			Motivación	Existe buena relación entre los docentes y el director  Existe confianza y respeto entre los docentes  Existe buen clima de trabajo	25-32
			Relaciones	Su director lo apoya en su trabajo  El director le instruye al momento de realizar una tarea  Existe cooperación entre los docentes	28-32
			Cooperación		

	<p>clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la motivación del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en las relaciones del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Objetivo específico 6 Determinar la influencia que ejerce el programa de relaciones humanas en la cooperación del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p>	<p>organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Hipótesis específica 5 El programa de relaciones humanas, influye en las relaciones del clima organizacional de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Hipótesis específica 6 El programa de relaciones humanas, influye en la cooperación del clima organizacional la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p>	
--	--	---	--

Tipo y diseño de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva inferencial
<p>3.3. Metodología</p> <p>3.3.1. Tipo de investigación</p> <p>El tipo de nuestra investigación es aplicada, Según Zorrilla (1993), la investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.</p> <p>3.3.2. Diseño de la investigación</p> <p>Hernández (2008), define a los diseños pre experimental como un conjunto de procedimientos o estrategias de investigación orientados a la situación de control en la cual se manipulan de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos), se eligió este diseño porque permitirá verificar el efecto del programa aplicándose un pre test y un post test.</p>	<p>Población</p> <p>La población se considera a todos los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho. Que en su conjunto son un total de 20 docente entre varones y mujeres al respecto Hernández (2010, p. 239) define a la población como el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, definiéndose como una población finita, como se presentan en la siguiente tabla.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue de 20 docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, tomado de manera no probabilística, Hernández (2010, p. 207), afirma que la muestra es esencia de un subgrupo de la población se aplicó en consecuencia del muestreo censal, debido a que los sujetos constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con la totalidad de población.</p>	<p><b>Variable 1: Clima organizacional</b></p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del instrumento: Clima organizacional</p> <p>Autor: Luis Antonio Nuñez Damián</p> <p>Año : 2016</p> <p>Descripción</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario.</p> <p>Objetivo: Determinar el nivel del clima organizacional según los docentes de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Población: 30</p> <p>Lugar : I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Número de ítem: 18</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 40 minutos</p> <p>Escala de Medición: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Ca Siempre, Siempre</p> <p><b>Variable 2: Calidad educativa</b></p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del instrumento: Calidad educativa</p> <p>Autor: Luis Antonio Nuñez Damián</p> <p>Año : 2016</p> <p>Descripción</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario.</p> <p>Objetivo: Determinar el nivel de la calidad educativa en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Población: 30</p> <p>Lugar: I.E. N° 20318, distrito de Huacho.</p> <p>Número de ítem: 25</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 35 minutos</p> <p>Escala de Medición: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Ca Siempre, Siempre</p>	<p>Se fundamenta en el método hipotético deductivo. Este método establece teorías y preguntas de la investigación, de las cuales se derivan en hipótesis. Esta respuesta se somete a pruebas utilizando diseños de investigación apropiados. Luego se mide las variables en un espacio determinado, se comienzan a analizar las mediciones, y se establecen conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera una confianza en la teoría, si no, es rechazada y se descarta para buscar mejores reduccionistas. Se utiliza para esta medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos (p. 4).</p> <p>Finalmente, todo el análisis realizado y verificado los logros en la actualidad, me permitirá proponer un programa que mejore las relaciones interpersonales dentro de la institución. El proceso de contrastación de hipótesis se realizará considerando: HA como Hipótesis Alternativa y HO como Hipótesis Nula.</p>

<p>Esta investigación por sus características propias del estudio seleccionó el diseño pre experimental.</p> <p>Los pre experimentos se llaman así porque su grado de control es mínimo al compararse con un diseño experimental real, generalmente es útil como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad, Hernández (2008).</p>			
--	--	--	--

## Anexo 2

El presente cuestionario es de carácter anónima le solicitamos la sinceridad en sus respuestas, nuestro compromiso es que dicha información será de estricta reserva y solo serán utilizados para los fines de la presente investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEMS	INDICES				
		S	CS	AV	CN	N
	<b>Dimensión Relevancia</b>					
01	¿Realiza cambios constantes en su trabajo pedagógico?					
02	¿Realiza reuniones con los PP. FF para explicarle los temas a desarrollar?					
03	¿Expone su trabajo en el día del logro?					
04	¿Su trabajo es dinámico e investigador?					
05	¿Se actualiza constantemente?					
	<b>Dimensión Pertinencia</b>					
06	¿Usted participa en eventos sobre la no discriminación?					
07	¿Se involucra sobre los derechos e igualdad de los alumnos?					
08	¿Participa en jornadas de conservación del medio ambiente?					
09	¿Se preocupa por el buen servicio de la I.E?					
10	¿Se involucra en las mejoras de gestión de la I.E?					
	<b>Dimensión Equidad</b>					
11	¿Participa en las charlas sobre fortalecimiento de la I.E.?					
12	¿Promueve charlas sobre igualdad de género?					
13	¿Incentiva la inclusión de los alumnos?					
14	¿Promueve la inclusión en el currículo sobre la igualdad de derechos?					
15	¿Participa en los trabajos de grupos de trabajo?					
	<b>Dimensión Eficacia</b>					
16	¿Desarrolla de forma secuencial su programa curricular?					
17	¿Participa en el reconocimiento de los integrantes de la I.E.?					
18	¿Presenta su carpeta pedagógica de forma didáctica?					
19	¿Desarrolla su programación de manera dinámica?					
20	¿Desarrolla su trabajo utilizando las TIC?					
	<b>Dimensión Eficiencia</b>					
21	¿Utiliza las TIC en el desarrollo de sus actividades?					
22	¿Logra resultados sobresalientes en sus alumnos?					
23	¿Presenta proyectos de innovación educativa?					
24	¿Participa en la modernización de los instrumentos de gestión?					
25	¿Sus alumnos participan en eventos académicos?					

## Anexo 3

El presente cuestionario es de carácter anónima le solicitamos la sinceridad en sus respuestas, nuestro compromiso es que dichas informaciones serán de estricta reserva y solo serán utilizados para los fines de la presente investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

1. Nunca.      2. Casi Nunca      3. A veces      4. Casi siempre      5. Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems					
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1 Estructura</b>					
01	¿Encuentra usted obstáculos en la realización de su trabajo?					
02	¿Participa usted en la elaboración de la visión de la I.E?					
03	¿La dirección le da las facilidades necesarias para realizar su trabajo?					
	<b>Dimensión 2 Responsabilidad</b>					
04	¿Puede usted tomar decisiones respecto al cargo que desempeña?					
05	¿Realiza usted todas las actividades correspondientes a su puesto de trabajo?					
06	¿Asiste puntualmente usted a su trabajo?					
	<b>Dimensión 3 Recompensa</b>					
07	¿La I.E se preocupa por otorgar los beneficios y prestaciones que sus docentes necesitan?					
08	¿La I.E le da a conocer clara y oportunamente las prestaciones a las que tiene derecho?					
09	¿La I.E. le reconoce los sacrificios y esfuerzos que hace por los demás?					
	<b>Dimensión 4 Motivación</b>					

10	¿Se siente realizado con el trabajo realizado en la I.E?					
11	¿Se siente satisfecho de su trabajo realizado?					
12	¿Existen incentivos en la I.E sobre su trabajo extracurricular?					
	<b>Dimensión 5 Relaciones</b>					
13	¿Existe respeto mutuo y confianza entre el director y su grupo de trabajo?					
14	¿Las relaciones interpersonales que hay entre sus compañeros, hacen que usted se sienta bien en su lugar de trabajo?					
15	¿Son cordiales las relaciones que existen entre sus compañeros de trabajo y usted?					
	<b>Dimensión 6 Cooperación</b>					
16	. ¿Considera usted que su director está dispuesto a ayudarlo cuando se le presenta una duda sobre cómo realizar una tarea relacionada con su trabajo?					
17	¿Su director le instruye al momento de realizar una tarea o actividad nueva?					
18	¿Colabora usted con sus compañeros de trabajo cuando estos no pueden realizar determinada tarea?					

19	¿Desarrolla de forma secuencial su programa curricular?	✓			No			
20	¿Participa en el reconocimiento de los integrantes de la I.E.?	✓		✓				
21	¿Presenta su carpeta pedagógica de forma didáctica?	✓		✓				
22	¿Desarrolla su programación de manera dinámica?	✓		✓				
23	¿Desarrolla su trabajo utilizando las TIC?	✓		✓				
	<b>Dimensión 5 Eficiencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Utiliza las TIC en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓				
26	¿Logra resultados sobresalientes en sus alumnos?	✓		✓				
27	¿Presenta proyectos de innovación educativa?	✓		✓				
28	¿Participa en la modernización de los instrumentos de gestión?	✓		✓				
29	¿Sus alumnos participan en eventos académicos?	✓		✓				

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: López Sotelo Antonio Luis      DNI: 32122118

**Especialidad del validador:** Administración de la educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Huacho, 20 de Diciembre del 2016



<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Firma del Experto Informante.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Especialidad

conciso, exacto y directo



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	<b>Dimensión 1 Relevancia</b> ¿Realiza cambios constantes en su trabajo pedagógico?	✓		✓		✓		
02	¿Realiza reuniones con los PP. FF para explicarle los temas a desarrollar?	✓		✓		✓		
03	¿Expone su trabajo en el día del logro?	✓		✓		✓		
04	¿Su trabajo es dinámico e investigador?	✓		✓		✓		
05	¿Se actualiza constantemente?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 Pertinencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Usted participa en eventos sobre la no discriminación?	✓		✓		✓		
08	¿Se involucra sobre los derechos e igualdad de los alumnos?	✓		✓		✓		
09	¿Participa en jornadas de conservación del medio ambiente?	✓		✓		✓		
10	¿Se preocupa por el buen servicio de la I.E.?	✓		✓		✓		
11	¿Se involucra en las mejoras de gestión de la I.E.?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3 Equidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Participa en las charlas sobre fortalecimiento de la I.E.?	✓		✓	No	✓		
14	¿Promueve charlas sobre igualdad de género?	✓		✓		✓		
15	¿Incentiva la inclusión de los alumnos?	✓		✓		✓		
17	¿Promueve la inclusión en la curricula sobre la igualdad de derechos?	✓		✓		✓		
18	¿Participa en los trabajos de grupos de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 4 Eficacia</b>	Si	No	Si		Si	No	

19	¿Desarrolla de forma secuencial su programa curricular?		✓		✓	No	✓		
20	¿Participa en el reconocimiento de los integrantes de la I.E.?		✓		✓		✓		
21	¿Presenta su carpeta pedagógica de forma didáctica?		✓		✓		✓		
22	¿Desarrolla su programación de manera dinámica?		✓		✓		✓		
23	¿Desarrolla su trabajo utilizando las TIC?		✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 5 Eficiencia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Utiliza las TIC en el desarrollo de sus actividades?		✓		✓		✓		
26	¿Logra resultados sobresalientes en sus alumnos?		✓		✓		✓		
27	¿Presenta proyectos de innovación educativa?		✓		✓		✓		
28	¿Participa en la modernización de los instrumentos de gestión?		✓		✓		✓		
29	¿Sus alumnos participan en eventos académicos?		✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Hajar Girón José Enrique**

**DNI: 15645742**

**Especialidad del validador: Administración de la educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Huacho, 20 de Diciembre del 2016**

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Firma del Experto Informante.**



<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

**Especialidad**

conciso, exacto y directo



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1 Relevancia</b>							
01	¿Realiza cambios constantes en su trabajo pedagógico?	✓		✓		✓		
02	¿Realiza reuniones con los PP. FF para explicarle los temas a desarrollar?	✓		✓		✓		
03	¿Expone su trabajo en el día del logro?	✓		✓		✓		
04	¿Su trabajo es dinámico e investigador?	✓		✓		✓		
05	¿Se actualiza constantemente?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 Pertinencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Usted participa en eventos sobre la no discriminación?	✓		✓		✓		
08	¿Se involucra sobre los derechos e igualdad de los alumnos?	✓		✓		✓		
09	¿Participa en jornadas de conservación del medio ambiente?	✓		✓		✓		
10	¿Se preocupa por el buen servicio de la I.E?	✓		✓		✓		
11	¿Se involucra en las mejoras de gestión de la I.E?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3 Equidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Participa en las charlas sobre fortalecimiento de la I.E.?	✓		✓		✓		
14	¿Promueve charlas sobre igualdad de género?	✓		✓		✓		
15	¿Incentiva la inclusión de los alumnos?	✓		✓		✓		
17	¿Promueve la inclusión en la currícula sobre la igualdad de derechos?	✓		✓		✓		
18	¿Participa en los trabajos de grupos de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 4 Eficacia</b>	Si	No	Si		Si	No	

<b>Dimensión 4 Eficacia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Desarrolla de forma secuencial su programa curricular?	✓		✓	No	✓		
20	¿Participa en el reconocimiento de los integrantes de la I.E.?	✓		✓		✓		
21	¿Presenta su carpeta pedagógica de forma didáctica?	✓		✓		✓		
22	¿Desarrolla su programación de manera dinámica?	✓		✓		✓		
23	¿Desarrolla su trabajo utilizando las TIC?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5 Eficiencia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Utiliza las TIC en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
26	¿Logra resultados sobresalientes en sus alumnos?	✓		✓		✓		
27	¿Presenta proyectos de innovación educativa?	✓		✓		✓		
28	¿Participa en la modernización de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
29	¿Sus alumnos participan en eventos académicos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Coca Naturalich Blanca Margot

DNI: 15600983

Especialidad del validador: Administración de la educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Huacho, 20 de Diciembre del 2016

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

\_\_\_\_\_  
 Especialidad



**Anexo 5**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	<b>Dimensión 1 Relevancia</b> ¿Realiza cambios constantes en su trabajo pedagógico?	✓		✓		✓		
02	¿Realiza reuniones con los PP. FF para explicarle los temas a desarrollar?	✓		✓		✓		
03	¿Expone su trabajo en el día del logro?	✓		✓		✓		
04	¿Su trabajo es dinámico e investigador?	✓		✓		✓		
05	¿Se actualiza constantemente?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 Pertinencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Usted participa en eventos sobre la no discriminación?	✓		✓		✓		
08	¿Se involucra sobre los derechos e igualdad de los alumnos?	✓		✓		✓		
09	¿Participa en jornadas de conservación del medio ambiente?	✓		✓		✓		
10	¿Se preocupa por el buen servicio de la I.E.?	✓		✓		✓		
11	¿Se involucra en las mejoras de gestión de la I.E.?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3 Equidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Participa en las charlas sobre fortalecimiento de la I.E.?	✓		✓		✓		
14	¿Promueve charlas sobre igualdad de género?	✓		✓		✓		
15	¿Incentiva la inclusión de los alumnos?	✓		✓		✓		
17	¿Promueve la inclusión en el currículo sobre la igualdad de derechos?	✓		✓		✓		
18	¿Participa en los trabajos de grupos de trabajo?	✓		✓		✓		

11	¿Se siente satisfecho de su trabajo realizado?	✓		✓		✓		✓	
12	¿Existen incentivos en la IE sobre su trabajo extracurricular?	✓		✓		✓		✓	
<b>Dimensión 5 Relaciones</b>		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Existe respeto mutuo y confianza entre el director y su grupo de trabajo?	✓		✓		✓		✓	
14	¿Las relaciones interpersonales que hay entre sus compañeros, hacen que usted se sienta bien en su lugar de trabajo?	✓		✓		✓		✓	
15	¿Son cordiales las relaciones que existen entre sus compañeros de trabajo y usted?	✓		✓		✓		✓	
<b>Dimensión 6 Cooperación</b>		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Considera usted que su director está dispuesto a ayudarlo cuando se le presenta una duda sobre cómo realizar una tarea relacionada con su trabajo?	✓		✓		✓		✓	
17	¿Su Director le instruye al momento de realizar una tarea o actividad nueva?	✓		✓		✓		✓	
18	¿Colabora usted con sus compañeros de trabajo cuando estos no pueden realizar determinada tarea?	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: López Sotelo Antonio Luis DNI: 32122118

Especialidad del validador: Administración de la educación

Huacho, 20 de Diciembre del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Encuentra usted obstáculos en la realización de su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Participa usted en la elaboración de la visión de la I.E.?	✓		✓		✓		
3	¿La dirección le da las facilidades necesarias para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 Responsabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Puede usted tomar decisiones respecto al cargo que desempeña?	✓		✓		✓		
4	¿Realiza usted todas las actividades correspondientes a su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Asiste puntualmente usted a su trabajo?	✓		✓		✓		
6	<b>Dimensión 3 Recompensa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿La I.E. se preocupa por otorgar los beneficios y prestaciones que sus docentes necesitan?	✓		✓		✓		
7	¿La I.E. le da a conocer clara y oportunamente las prestaciones a las que tiene derecho?	✓		✓		✓		
8	¿La I.E. le reconoce los sacrificios y esfuerzos que hace por los demás?	✓		✓		✓		
9	<b>Dimensión 4 Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se siente realizado con el trabajo realizado en la I.E.?	✓		✓		✓		

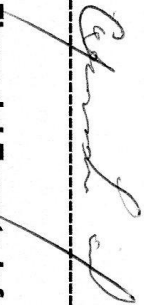


**Huacho, 20 de Diciembre del 2016**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**



11	¿Se siente satisfecho de su trabajo realizado?	✓		✓		✓	
12	¿Existen incentivos en la IE sobre su trabajo extracurricular?	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 5 Relaciones</b>		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Existe respeto mutuo y confianza entre el director y su grupo de trabajo?	✓		✓		✓	
13	¿Las relaciones interpersonales que hay entre sus compañeros, hacen que usted se sienta bien en su lugar de trabajo?	✓		✓		✓	
14							
14	¿Son cordiales las relaciones que existen entre sus compañeros de trabajo y usted?	✓		✓		✓	
15	<b>Dimensión 6 Cooperación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Considera usted que su director está dispuesto a ayudarlo cuando se le presenta una duda sobre cómo realizar una tarea relacionada con su trabajo?	✓		✓		✓	
16							
16	¿Su Director le instruye al momento de realizar una tarea o actividad nueva?	✓		✓		✓	
17	¿Colabora usted con sus compañeros de trabajo cuando estos no pueden realizar determinada tarea?	✓		✓		✓	
18							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Híjar Girón José Enrique

DNI: 15645742

Especialidad del validador: Administración de la educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1 Estructura</b>							
1	¿Encuentra usted obstáculos en la realización de su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Participa usted en la elaboración de la visión de la I.E.?	✓		✓		✓		
3	¿La dirección le da las facilidades necesarias para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 Responsabilidad</b>							
	¿Puede usted tomar decisiones respecto al cargo que desempeña?	✓		✓		✓		
4	¿Realiza usted todas las actividades correspondientes a su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Asiste puntualmente usted a su trabajo?	✓		✓		✓		
6	<b>Dimensión 3 Recompensa</b>							
	¿La I.E se preocupa por otorgar los beneficios y prestaciones que sus docentes necesitan?	✓		✓		✓		
7								
8	¿La I.E le da a conocer clara y oportunamente las prestaciones a las que tiene derecho?	✓		✓		✓		
	¿La I.E. le reconoce los sacrificios y esfuerzos que hace por los demás?	✓		✓		✓		
9	<b>Dimensión 4 Motivación</b>							
	¿Se siente realizado con el trabajo realizado en la I.E.?	✓		✓		✓		



	usted se sienta bien en su lugar de trabajo?							
15	¿Son cordiales las relaciones que existen entre sus compañeros de trabajo y usted?	✓			✓		✓	
	<b>Dimensión 6 Cooperación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	¿Considera usted que su director está dispuesto a ayudarlo cuando se le presenta una duda sobre cómo realizar una tarea relacionada con su trabajo?	✓		✓		✓		
16								
	¿Su Director le instruye al momento de realizar una tarea o actividad nueva?	✓		✓		✓		
17								
	¿Colabora usted con sus compañeros de trabajo cuando estos no pueden realizar determinada tarea?	✓		✓		✓		
18								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

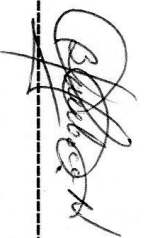
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Coca Naturalich Blanca Margot

DNI: 15600983

Especialidad del validador: Administración de la educación

Huacho, 20 de Diciembre del 2016

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
  
 -----

Firma del Experto Informante.



Luis Antonio Nunez Damian

Firma 

Lima, 30 de Marzo del 2017

- normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.
- consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido título profesional.
- presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o 3) La tesis no ha sido autoflagada; es decir, no ha sido publicada ni parcialmente.
- fuente consultada. Por tanto, la tesis no ha sido flagada ni total ni 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las 1) La tesis es de mi autoría

Declaro bajo juramento que:

Yo Luis Antonio Nunez Damian, estudiante del programa, doctorado en administración de la educación, de la escuela de posgrado de la universidad cesar vallejo, identificado con DNI N°15616269 con la tesis titulada "Aplicación del programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho".

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

## Anexo 6

Programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

### I.- Introducción

En el presente trabajo se presenta un programa de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional y elevar los servicios de calidad de la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, se exponen la misión y visión, así como también los objetivos que se pretenden lograr con la implementación de dicho programa. El programa contiene una serie de las estrategias válidas para contribuir al mejoramiento de los factores que inciden en el clima organizacional, así como también las recomendaciones para el uso de este programa.

### II. Marco Teórico de Relaciones Humanas

El Enfoque Humanístico.

El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea y en la estructura organizacional, ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo:



Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo. - En esta primera etapa domina el aspecto meramente productivo. El objetivo de la psicología del trabajo o psicología industrial, para la mayoría era la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante y la selección científica de los empleados, basada en esas características. Esta selección científica se basaba en pruebas. Durante esta etapa los temas predominantes en la psicología industrial eran la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga.

Adaptación del trabajo al trabajador. - Esta segunda etapa se caracteriza por la creciente atención dirigida hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, con cierto predominio de estos aspectos sobre lo productivo, por lo menos en teoría. Los temas predominantes en esta segunda etapa eran el estudio de la personalidad del trabajador y del jefe, el estudio de la motivación y de los incentivos de trabajo, del liderazgo, de las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización.

La gran depresión económica que azotó el mundo alrededor de 1,929 intensificó la búsqueda de la eficiencia en las organizaciones. Aunque esa crisis se originó en las dificultades económicas de los Estados Unidos y en la dependencia de la mayor parte de los países capitalistas de la economía estadounidense, provocó indirectamente una verdadera reelaboración de conceptos y una reevaluación de los principios de administración hasta entonces aceptados con su carácter dogmático y prescriptivo.

Como se estudiará más adelante, el enfoque humanístico de la administración comenzó poco después de la muerte de Taylor; sin embargo, solo encontró enorme aceptación en los Estados Unidos a partir de los años treinta, principalmente por sus características eminentemente democráticas. Su divulgación fuera de este país ocurrió mucho después de finalizada la Segunda Guerra Mundial.

La teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

A pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses. En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

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.
2. El desarrollo 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 organización industrial. Las ciencias humanas 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 directa, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto, a pesar de que ninguno 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.
4. Las conclusiones del experimento de Hawthorne, llevado a cabo entre 1927 y 1932 bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en jaque los principales postulados de la teoría clásica de la administración.

## PROGRAMA

El termino programa sirve para denotar aquella agrupación de actividades que tanto en secuencia o simultaneas son ejecutadas por un equipo de individuos a fin de que se cumpla un objetivo.

## IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

### ASPECTOS PROCEDIMENTALES

Resulta difícil delimitar qué es o no es un programa, puesto que no todas las intervenciones pueden considerarse programas, ni todos los elementos de un programa tienen la misma importancia. En cualquier caso, algunos de los requisitos que ha de cumplir cualquier proceso de implementación de un programa han de ser los siguientes:

**Planificación o diseño:** Supone la especificación por escrito de los objetivos que se pretenden conseguir, de las actividades que se llevarán a cabo para conseguir cada uno de los objetivos, de los recursos materiales y personales que se van a utilizar en la realización de dicha actividad, de la duración, del tiempo necesario,

etc. En este sentido, un programa es un documento escrito que sirve de guía para la acción, tanto a quienes lo coordinan y/o ejecutan como a los destinatarios del mismo.

Implementación: Una vez diseñado, el programa tiene que implementarse, en principio, tal y como fue previsto recursos materiales y personales, actividades y experiencias diseñadas, secuenciación y duración, etc., y simultáneamente tiene que seguir siendo evaluado de forma continuada. Esta evaluación permitirá averiguar si los distintos componentes del programa se están desarrollando tal y como habían sido planificados.

En definitiva, para la elaboración de un programa es necesario tener presente determinados principios metodológicos que orienten tanto el momento de su planificación como el proceso mismo de implementación del programa.

### III.-Visión de la IE

Llegar a ser una institución educativa, líder, garantizando servicios de calidad, con procesos, eficientes e innovadores, y comprometida con la comunidad educativa para formar ciudadanos del siglo XXI.

### IV.-Misión de la IE

Seremos una institución educativa acreditada promotora de una educación científica, tecnológica, humanística y técnico productivo de calidad, cimentado en la práctica de valores para la formación democrática, emprendedora, competitiva y autónoma, con alta autoestima y autoaprendizaje, para que su inserción social y laboral sea exitosa.

## V.-Objetivos

### 5.1.-Objetivo general

Elaborar un programa de relaciones humanas que contribuyan al mejoramiento y mantenimiento de un clima organizacional satisfactorio en la I.E. N<sup>a</sup> 20318, distrito de Huacho, departamento de Lima, para el buen desempeño de sus actividades.

### 5.2.-Objetivos específicos

Identificar a los factores que incidieron en el clima organizacional para después fortalecer según el diagnóstico realizado.

Contribuir a mejorar las buenas relaciones interpersonales entre los integrantes de la comunidad educativa.

Mejorar los servicios de calidad y el desempeño docente en un ambiente de tolerancia y respeto al docente.

Contribuir al mejoramiento de la eficiencia en la realización de las actividades laborales de la IE.

## VI.-Importancia del plan estratégico

El Clima organizacional en las instituciones educativas en estos tiempos han cobrado real importancia por cuanto son una fortaleza dentro de la comunidad educativa que lograra encaminarse hacia un buen servicio de calidad hacia los alumnos logrando el desarrollo de las competencias y habilidades, encaminado con la práctica de los valores para de esta manera que los alumnos puedan ser buenos profesionales en el futuro y a la vez excelentes ciudadanos. Además, es necesario determinar el nivel de clima organizacional que actualmente existe en la organización y a su vez identificar los factores que inciden tanto positiva y negativamente en dicho clima.

Debido a lo anterior nace la necesidad de formular estrategias, cuya aplicación permita mejorar el clima laboral en aspectos tales como: ausentismo en los docentes, tener docentes más motivados y satisfechos con su labor educativa.

#### 6.1.-Estrategias para mejorar el clima organizacional

El programa estratégico de relaciones humanas que se propone tiene como objetivo contribuir a la formación de un clima organizacional satisfactorio en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho, Departamento de Lima, es de acuerdo a lo realista y congruente al diagnóstico realizado. En este sentido el programa va a servir como un excelente instrumento que servirá como una guía para los directivos y docentes a mantener un clima organizacional agradable.

Las metas y objetivos que se persigue con este programa es implementar diversas estrategias para de esta manera ir mejorando los factores que inciden en el clima organizacional. Las estrategias van a permitir que la institución educativa pueda contar con personal preparado, capaz de compartir valores, creencias, estilos de comunicación y políticas propias de la I.E. Es por ello que al implementar las estrategias propuestas a continuación, es de esperarse que se logre fortalecer los lazos de relaciones humanas, así como lograr un alto grado de satisfacción de la comunidad educativa.

#### 6.2.-Estrategias para mejorar el factor estructura

La dimensión estructura se refiere a los instrumentos de gestión sobre la cual esta sostenida la institución lo referente a las reglas internas como el MOF, ROF procedimientos burocráticos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Por lo tanto, la importancia de esta dimensión radica en simplificar los procedimientos y reglas adecuadas que no constituyan obstáculo en la realización del trabajo, sino lograr que las actividades se realicen de manera eficiente, aplicando la simplificación administrativa.

De acuerdo a lo dicho anteriormente se proponen las principales estrategias para mejorar la dimensión estructura: Implementar políticas que sirvan como una guía de acción a los docentes para realizar su trabajo de manera eficiente. La totalidad de los procedimientos que se identifiquen deberán ser analizados, utilizando como herramienta “La Simplificación del Trabajo”, la cual permitirá simplificar aquellos pasos de un proceso que pueden ser modificados para agilizar su realización.

Se implementará un sistema para redistribuir funciones, eliminar, reducir o combinar tareas, eliminar o reducir el uso de documentos impresos, entre otros. Con lo anterior se busca optimizar todos aquellos procedimientos que, a pesar de ser necesarios, obstaculizan el trabajo de los docentes; de tal manera que no constituyan un obstáculo o una traba.

Para que los docentes desarrollen sus labores de una manera más eficaz y en menor tiempo, se debe implementar de tecnologías para que puedan desempeñar adecuadamente la función que tienen que desarrollar. Mejorar el enfoque de la misión y visión de la I.E, de tal forma que sea más objetiva y real para los docentes, estudiantes y en general la comunidad educativa y así estimularlos para que realicen el trabajo de una mejor manera.

### 6.3.-Estrategias para mejorar el factor responsabilidad

La presente estrategias que se implementara va a involucrar a todos los docentes y se le dotara de autonomía en las decisiones que puedan tomar en beneficio de la institución educativa para de esta manera se pueda contribuir al mejoramiento de las relaciones entre directivos y docentes.

Estimular a los docentes con reconocimiento de felicitación cuando desarrollan algo extraordinario en sus trabajos extracurriculares en beneficio de sus alumnos. Darle autonomía y más protagonismo a los docentes en la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo para que estos se sientan autorrealizados al momento de llevarlo a cabo y se sientan satisfechos.

Promover la implementación de talleres de capacitación a los docentes de la I.E, sobre las diversas formas que existen para administrar el tiempo. La utilización de estas herramientas les va a permitir a los docentes poder organizar mejor su trabajo, definir con claridad el propósito de su trabajo, las actividades a realizar, manejar sus tiempos para sus actividades, atender las prioridades, manejar con responsabilidad los recursos disponibles, e involucrarse en las actividades de la I.E, etc. Es decir, tales herramientas permitirán mejorar sus competencias a los docentes planear y organizar de una mejor manera sus actividades, lo que conllevara a un mayor aprovechamiento del tiempo que se les ha asignado para realizar sus funciones.

#### 6.4.-Estrategias para mejorar el factor recompensa.

Las prestaciones y las remuneraciones son la motivación para que el profesor pueda realizar su trabajo de manera eficiente, en algunos casos estas motivaciones promueven la permanencia de los docentes de la I.E.

Las prestaciones de trabajo son los beneficios complementarios al salario, pueden ser estas de incentivo económico, reconocimiento y sociocultural, por lo tanto, estas son un medio eficaz para retener a un buen docente y atraer a otros de gran rendimiento, y de esta manera multiplicar la productividad de la I.E. Debido a lo anterior se plantea las siguientes estrategias para mejorar el factor recompensa: Crear las condiciones de trabajo óptimas para que los docentes se sientan satisfechos y desempeñen eficientemente su trabajo.

Instalar en la I.E un buzón de sugerencias que les permita expresar libremente sus opiniones y sugerencias para que estos sientan que la gerencia toma en cuenta sus opiniones.

#### 6.5.-Estrategias para mejorar el factor motivación.

La motivación debe de actuar como una fuerza impulsora de la conducta humana, es un elemento importante en cualquier circunstancia de la vida, pero cobra un especial valor en el trabajo ya que es en esta actividad que el ser humano ocupa gran parte de su existencia. Por tales razones es necesario que las personas estén motivadas en su trabajo y que el trabajo no se convierta en una actividad avasalladora, sino en un medio que produzca satisfacción. Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar el factor motivación:

Implementar talleres de capacitación para los docentes en temas de autoestima, autocontrol, inteligencia emocional lo va a permitir que adquieran habilidades y aptitudes que les permitan tener oportunidades de crecimiento siendo así más valiosos para la I.E.

#### 6.6.-Estrategias para mejorar el factor relaciones

Las relaciones humanas como factor fundamental en el desarrollo de las personas son de suma importancia por cuanto las personas muestran su identidad su capacidad, empatía, tolerancia, trabajo grupal, respeto, autonomía, etc. Por lo que se debe fortalecer las buenas relaciones interpersonales dentro de un ambiente de respeto y tolerancia entre los miembros de la comunidad educativa, pues esto afecta a su vez el ánimo de la IE en general y consecuentemente la productividad. Por tal razón los directivos deben vigilar las relaciones interpersonales entre los docentes y estar pendiente de los disgustos y mal entendidos.

Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar los factores relaciones y cooperación:

Capacitaciones a los docentes y la comunidad educativa para fomentar el trabajo en equipo para fortalecer las relaciones y la cooperación con los compañeros de trabajo y así reducir la posibilidad de que se den conflictos.

Capacitar sobre relaciones humanas que deben dar a los colegas y estudiantes para fortalecer la relación. Se deben fomentar actividades con el fin de estrechar los lazos de amistad y de compañerismo entre los integrantes de la comunidad educativa; esto contribuirá a una mayor cohesión del grupo de trabajo. Adicionalmente estas actividades sociales serán percibidas como una prestación que la dirección proporciona a sus docentes, lo cual contribuirá a estimular el sentimiento de pertenencia de los docentes de la institución.

#### 6.7.-Estrategias para mejorar el factor cooperación

La cooperación es muy importante ser solidario con nuestros compañeros de trabajo en momentos indicados la empatía, el apoyo, respeto mutuo, trabajo en equipo, etc., por lo tanto, se debe promover una animo de cooperación entre los integrantes de la comunidad educativa para que se lleve de una manera más fluida de manera recíproca y con respeto, pues esto afecta a su vez el ánimo de la IE en general y consecuentemente la productividad.

Por tal razón los directivos deben promover y fomentar la cooperación y los trabajos en equipo para afrontar cualquier problemática o desarrollar trabajos en bien de la institución. Debido a lo anterior se proponen las siguientes estrategias para mejorar los factores de cooperación:

Capacitaciones a los docentes y la comunidad educativa para fomentar el trabajo en equipo para fortalecer las relaciones y la cooperación.

Capacitar sobre relaciones humanas que deben dar a los colegas y estudiantes para fortalecer la relación.

Se deben fomentar talleres con el fin de consolidar los lazos de amistad y de compañerismo entre los integrantes de la comunidad educativa; esto va a contribuir a una mayor cohesión del grupo de trabajo. Estos talleres serán percibidos por los



docentes como una prestación que la Dirección proporciona, lo cual va a contribuir involucrar a los docentes a la tarea de cooperación en el desarrollo de sus actividades.

## CONCLUSIONES

El clima institucional, entendido como entorno y ambiente, tiene como fin establecer las condiciones que mejoren el desempeño y el logro de los objetivos de una institución. Las instituciones, incluyendo las escuelas, son entes con vida propia compuestas por personas y objetos materiales que están en constante cambio, movimiento y desarrollo, razón por la cual deben ajustarse de manera periódica a fin de alcanzar sus objetivos y aplicar estrategias que les permitan utilizar sus recursos de manera eficiente.

Como toda organización social, la existencia de jerarquías es indispensable para la distribución del trabajo, hecho que también implica normar las conductas individuales y grupales en torno a un bien común. La motivación es una fuente de acción que debe desarrollarse en la persona a partir de un mecanismo interno, más que de factores externos que busquen cambiar una forma de actuar.

La interacción de la comunicación efectiva, la motivación y el trabajo en equipo resulta conveniente para que los individuos y los grupos sociales logren coincidencias en sus intereses personales con los de la institución.

En la medida en que un adecuado liderazgo conduce a una institución hacia el logro de sus objetivos, sin menoscabo de los intereses individuales de sus trabajadores, se está incidiendo en el clima de trabajo.

## RECOMENDACIONES

La presente investigación puede servir para orientar la aplicación y un uso adecuado de las estrategias para mejorar el clima organizacional en la I.E. N° 20318, distrito de Huacho.

Los resultados obtenidos en el proceso de la investigación pueden servir como apoyo a otras investigaciones que se orienten al mejoramiento del clima institucional y las relaciones interpersonales.