



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones interpersonales y calidad del servicio
educativo de los docentes del Centro de Educación
Básica Alternativa Politécnico Regional del Centro
Huancayo - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTOR:

Br. Salas Salazar Luz Teofila

ASESOR:

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2019

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Vera Samaniego Efraín Teódulo
Presidente

Dr. Medrano Reynoso Esteban
Secretario

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por las oportunidades, a mi hija por ser mi motivación y mis padres queridos por su apoyo incondicional en bien de mi formación personal y profesional.

Luz Teofila.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque sin Él nada es posible.

Al personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.

Mi sincero reconocimiento, al Señor Asesor Dr. Arturo Peralta Villanes, por su abnegada labor en la investigación educativa.

Al personal directivo, jerárquico, docente, administrativo de la Institución Educativa CEBA Politécnico regional del Centro de la Provincia de Huancayo – Junín.

A mis padres, quienes han sido un apoyo moral para lograr este fin.

A mi hija, y hermana por su paciencia.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Salas Salazar Luz Teófila, estudiante del Programa de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°20016038, con la tesis titulada: “Relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo de los docentes del Centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo-2018”.

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 plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado 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 presentan 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), autoplagio (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 de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Mayo del 2019.



Salas Salazar Luz Teófila
DNI N°20016038

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Es un honor presentar a vuestra distinguida consideración, la presente investigación titulada: "Relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018", que se elaboró con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos emanado por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

En el capítulo I, se presenta a la introducción, con la realidad problemática, los trabajos previos las teorías relacionadas al tema, formulación de problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II, se presenta el método, y en ella el diseño de investigación, variables operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos y análisis de datos, aspectos éticos.

En el capítulo III, los resultados; en el capítulo IV, la discusión; en el capítulo V, las conclusiones; en el capítulo VI, las recomendaciones; en el capítulo VII las referencias y finalizando con los anexos.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	37
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables y operacionalización	39
2.3. Población y muestra	42

2.4. Técnicas e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS	72
ANEXOS	74
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Instrumento	
Anexo N°03: Validez de los Instrumento	
Anexo N°04: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°05: Base de datos	
Anexo N°06: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Frecuencia de la variable relaciones interpersonales	47
Tabla 2: Frecuencia de la dimensión valores	48
Tabla 3: Frecuencia de la dimensión empatía	49
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión cordialidad	50
Tabla 5: Frecuencia de la variable calidad de servicio educativo	51
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión pedagogía	52
Tabla 7: Frecuencia de la dimensión administrativa	53
Tabla 8: Frecuencia de la dimensión institucional	54
Tabla 9: Coeficiente de correlación entre relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo	55
Tabla 10: Interpretación de los coeficientes de correlación	55
Tabla 11: Coeficiente de correlación entre la dimensión valores y a la dimensión pedagógica	57
Tabla 12: Interpretación de los coeficientes de correlación	58
Tabla 13: Coeficiente de correlación entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa	60
Tabla 14: Interpretación de los coeficientes de correlación	61
Tabla 15: Coeficiente de correlación entre la dimensión cordialidad e institucionalidad	63
Tabla 16: Interpretación de los coeficientes de correlación	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Variable de las relaciones interpersonales	47
Figura 2: Dimensión valores	48
Figura 3: Dimensión empatía	49
Figura 4: Dimensión cordialidad	50
Figura 5: Variable calidad de servicio educativo	51
Figura 6: Dimensión pedagogía	52
Figura 7: Dimensión administrativa	53
Figura 8: Dimensión institucional	54
Figura 9: Relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo	55
Figura 10: Dimensión valores y la dimensión pedagógica	58
Figura 11: Dimensión empatía y la dimensión administrativa	60
Figura 12: Dimensión cordialidad y la dimensión institucionalidad	63

Relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

RESUMEN

La presente investigación: tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo de los docentes en la institución educativa Politécnico Regional del Centro Huancayo-2018, para lo cual se plantea la hipótesis: Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo.

La investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo y teniendo en cuenta la relación entre las variables, el presente estudio es de tipo descriptivo correlacional porque pretende establecer el nivel de correlación que existe entre las variables de relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo de los docentes. Para que el trabajo sea más confiable se tomó como población muestral no probabilística a 40 docentes del nivel secundaria de la institución educativa. Respecto al recojo de información, la técnica utilizada es la encuesta; y como instrumento el cuestionario.

El aporte más importante de la presente investigación se considera que en base a los datos analizados y procesados, con un nivel de confianza (significancia) del 95% y error del 5%, haciendo uso del estadístico Rho de Spearman igual a $r_s = 0,819$; se concluye que existe una relación buena entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel secundaria de la Institución Educativa “Politécnico Regional del Centro” de Huancayo, región Junín - 2019.

Palabras clave: Relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo.

Interpersonal relations and quality of educational service of the teachers of the alternative basic education center Politecnico Regional del Centro Huancayo - 2018

ABSTRACT

The present investigation has as objective to determine the relation that exists between the interpersonal relations and the quality of the educative service of the teachers in the educational institution Polytechnical Regional of the Center Huancayo-2018, for which the hypothesis: There is a direct relationship between interpersonal relationships and the quality of educational service.

The research is part of the quantitative paradigm and considering the relationship between the variables, this study is descriptive correlational because it seeks to establish the level of correlation between the variables of interpersonal relationships and the quality of education of teachers. To make work more reliable probabilistic took as 40 secondary level teachers of Basic Education sample population. Regarding information gathering, the techniques used were the survey; and as instruments poll questionnaire.

The most important contribution of this research finds that based on the data analyzed and processed, with a confidence level (significance) of 95% and 5% error, using the Spearman Rho statistic equals $r_s = 0.819$; It concluded that there is a significant relationship between interpersonal relationships and the quality of education of teachers of secondary level School "Politécnico Regional del Centro" of Huancayo, region Junín - 2019.

Keywords: Interpersonal relationships and quality of education.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los sucesos trascendentales que ocurren en la sociedad y en las instituciones educativas obligan a un cambio en las funciones interpersonales y en las habilidades para sustentar las nuevas responsabilidades, esto debido a que como antecedentes se tiene que los docentes de educación básica alternativa se han convertido en unos agentes indispensables en el desarrollo del talento humano y ya no son simples transmisores de conocimientos.

Por lo general en nuestro medio, es usual que las instituciones educativas existan y cumplan su rol primario, en caso de educación básica alternativa, es primordial formar adecuadamente a los estudiantes. Por ello se considera que es necesario levantar información sobre las relaciones interpersonales, como primera actividad, que permite conocer la percepción de los docentes y personal administrativo que ejerce influencia de una u otra manera en la formación de los estudiantes. Es por ello que se ha considerado la importancia de realizar un análisis de relación entre estas relaciones interpersonales y la calidad de servicio que brindan los docentes con la finalidad de establecer estrategias que conlleven al cumplimiento de las políticas de calidad educativa.

Nuestra investigación parte de la problemática que existe entre las relaciones interpersonales y su relación con la calidad de servicio de los

docentes en el Centro de Educación Básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

1.2. Trabajos previos

Benvenuto y Monge (2010) en su trabajo *La incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño escolar. Carabobo – Venezuela*. Concluyeron: “que el rol del docente influye en la comunicación y en el desempeño escolar del equipo directivo - docente...” Metodología: la investigación fue básica o pura. De diseño descriptivo, la muestra fue probabilística simple. Concluyen que: Nuestra afirmación el rol de cada docente influye en la comunicación y en el desempeño escolar del equipo directivo-docente.

Rosales (2010) en su trabajo *Calidad sin Liderazgo*, analizó determinadas conductas de siete directores de escuelas de nivel medio de la provincia de San Juan - Argentina. y en sus conclusiones el autor expresa: “el problema de las relaciones interpersonales es que los directivos escolares presentan conductas más de administradores que de líderes”.

Trevizon (2010) presentó un estudio sobre *El clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de Educación Básica del estado Barinas – Venezuela*, concluyendo “que los docentes perciben que el personal directivo propicia un clima institucional orientador hacia el poder y que el director es el que promueve actividades cuando así lo desea, establece en forma autoritaria las recompensas para el personal, por lo que los educadores sienten que laboran en un ambiente de temor y angustia promovido por la autoridad del director.

Huamaní (2010) en su tesis *Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral* de la Universidad La Habana de Cuba. Llegó a las siguientes conclusiones: Al enfocar el tema de Motivación dentro del manejo de recursos humanos, se aprecia que existen diferentes puntos de vista, las mismas que se dan de acuerdo a la posición que se adopten, lo que coincidimos que la motivación busca fundamentalmente en el ser humano, resaltar lo mejor de cada persona, abarca desde las necesidades primarias, alentando las iniciativas individuales, hasta recompensar los logros.

Al hablar de motivación, se debe entender que ésta busca o se orienta a la satisfacción en el trabajo, aumentar la producción, a recompensar sus logros, ya que el potencial humano en las organizaciones es lo más valioso, que tiene múltiples necesidades, busca la seguridad en el trabajo, y arrastra consigo múltiples problemas.

La evaluación del desempeño laboral busca conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros que se establecen para tal fin, como una forma de medida del desempeño que tiene el recurso humano, en las diferentes actividades tareas que realiza sin embargo existen factores internos y externos que inciden en este desempeño que tenga dentro de la institución.

Sobre este tema se ha revisado que los diferentes autores han conceptualizado el desempeño laboral como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas , que es gastada cuando las personas realizan su trabajo, pudiéndose concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice.

Por lo que puedo opinar que, para desarrollarse, según el discurso del modelo, es necesario crear unas condiciones previas para garantizar el éxito económico, se debe fortalecer la apertura del comercio internacional, abandonar la centralización y el proteccionismo para orientar a los trabajadores hacia las fuerzas del mercado y así se asignen eficientemente los recursos.

Gómez (2011) en su tesis *Calidad Educativa y Mejora Continua* de la Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería, llegó a las siguientes conclusiones: Considerar la calidad Educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación Superior es un esfuerzo de todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, etc. Llevar a cabo todos los esfuerzos conjuntos para lograr este objetivo es lo que se analiza,

la respuesta a preguntas como ¿Qué parte es importante para lograr esta política educativa de calidad? ¿Qué elementos prácticos pueden ser utilizados para obtener logros significativos en el proceso de calidad? Con lo anterior se desprende a partir de una presentación de los conceptos de calidad educativa, comparación de propuestas y experiencias propias para encaminarse hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad a partir de la presentación de la actividad celular de calidad.

En mi opinión, Considerar la calidad Educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación Superior es un esfuerzo de todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, etc. Llevar a cabo todos los esfuerzos conjuntos para lograr este objetivo es lo que se analiza, la respuesta a preguntas como ¿Qué parte es importante para lograr esta política educativa de calidad? ¿Qué elementos prácticos pueden ser utilizados para obtener logros significativos en el proceso de calidad?

También a nivel nacional y local hemos considerado a: Arteaga (2008) en su tesis *Grado de Relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la institución educativa nacional "A" del Perú*. La presente investigación descriptiva correlacional estudió el Grado de Relación entre liderazgo, las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional "A". Se buscó demostrar que liderazgo, las relaciones interpersonales y el clima organizacional tienen una relación directa. Se contó con una muestra de 4 directivos, 6 jerárquicos, 58 docentes y 08 administrativos. Se utilizó, el diseño correlacional; el método cuantitativo; una encuesta con 3 partes: una de liderazgo; una de relaciones interpersonales y otro clima organizacional. El cuestionario fue elaborado dándose la validez y confiabilidad estadística. La conclusión general a la que hemos llegado es que existe una relación directa entre liderazgo y las relaciones interpersonales y el clima organizacional. La prueba estadística del chi cuadrado arrojó un valor $p < 0.05$.

Rincón (2011), para obtener el grado de magister sustentó el trabajo de investigación: *Relación entre estilos de Liderazgo del Director y desempeño de docentes del valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas*. U.M.S.M., llegando a la siguiente conclusión: Los datos nos evidencia que entre el estilo del liderazgo del director y el desempeño docente existe un alto grado de correlación (0,76 de correlación de acuerdo al coeficiente de Pearson es relación positiva considerable) en las Instituciones Educativas del Valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas. Metodología: Tipo de investigación: Investigación correlacional. Método de investigación: Método cuantitativo, Población: Instituciones Educativas del Valle de Chumbao Provincia de Andahuaylas. Tipo de muestra: Probabilística. La relación con nuestro trabajo de investigación existe un alto grado de correlación entre estilos de liderazgo del Director y el desempeño en su institución.

Palacios (2010), en su tesis *Habilidades sociales de los alumnos de la IE Artemio Requena del Distrito de Catacaos* concluyó que: muchos de los estudiantes presentan problemas de habilidades sociales y la conducta social anómala, timidez, escasa relación social. A ello se suma el hecho de que muchos son estudiantes trabajadores y están sometidos a un mundo social poco conveniente para su edad. El enseñar, el aprender y desarrollar estas habilidades es fundamental para conseguir una óptima relación con los otros, ya sean de carácter social, familiar, laboral.

Enric (2010) en su investigación *El rol estratégico de la gestión de los recursos humanos y la formación* Llegó a las siguientes conclusiones: Las empresas con visión de futuro han entendido que el principal activo de una organización es su capital humano. Un capital humano que consiste en un equipo organizado de personas (hombres y mujeres, con distintos valores y situaciones personales) que deben estar dispuestos a aceptar y a consensuar una filosofía de trabajo para cumplir unos resultados empresariales y a su vez estar satisfechos profesionalmente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Relaciones interpersonales

Con respecto a la variable relaciones interpersonales Peñafiel y Serrano (2010) la definen como un conjunto de habilidades relacionadas con el comportamiento, el conocimiento y las emociones de los individuos, dando lugar por un lado, a unas relaciones sociales eficientes, y por otro lado, la aceptación por el resto de sujetos, lo cual es complementado por (Monjas, 2007) quien enfáticamente dice que es “Un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz” (p. 39).

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, porque son “aquellas que nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos” Materán (2009), citado por Román y Romá (2013). A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Y la escasez de estas habilidades pueden inducir al rechazo, retraimiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Para estos autores “las relaciones interpersonales, si bien es cierto, es un refuerzo social, también es uno de los campos en que las dificultades y los problemas encuentran terreno abonado para aflorar y mermar la calidad de vida, pues, en la dinámica cotidiana de las relaciones interpersonales se observan la inconmensurable diversidad de subjetividades”.

Así también, Troncoso (2009) citado por Vilca y Canaza (2013) señalaron que “es la habilidad con la cual nacemos, la que debemos desarrollar y perfeccionar durante toda nuestra vida, para que cada día sea lo mejor posible”. La autora refiere que las relaciones interpersonales es una habilidad innata, pero, esta se desarrolla y se aprende.

Los autores enfatizan que las relaciones interpersonales son inherentes a la persona y que se aprenden e incrementa a partir de la experiencia en los grupos naturales en los que se está inserto.

Para Caballo (2001) las “relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario. Es por ello que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejores vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente”.

En resumen, las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, porque son “aquellas que nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos” Materán (2009) citado por Román y Romá (2013). A través de ellas, la persona se fortalece mediante refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales “comprenden la razón y la calidad del diario interactuar de las personas, la interacción como condición esencial para la sobrevivencia de las personas, la constante dinámica de reciprocidades, a veces cercana, otras distante, es la base del constructo social y, es por ello, que se le puede analizar como producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad. Por lo tanto, es lo más importante que existe tanto a nivel personal como a nivel organizacional”.

Del tipo de relaciones que el individuo establezca dependerá su desenvolvimiento ya sea a nivel personal o en la organización. Es por ello que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en la productividad de una organización; por lo tanto, el hombre como ser social debe tratar de mejorar las relaciones con los demás para lograr una coordinación eficiente de los esfuerzos humanos, para así evitar situaciones conflictivas Álvarez (2013).

No en vano Zaldívar (2010) citado por Peñafiel y Serrano (2010) señala que un individuo es competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personales, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades

comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Así también, las relaciones interpersonales en el centro laboral y fuera de él constituyen un papel crítico, pues, aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no alcanza para incrementar la productividad, sí contribuyen significativamente a ella (Orduña, 2006). Por ello, “es indispensable, que toda organización tome en cuenta las relaciones interpersonales entre sus empleados para mantener un equilibrio y una armonía, en post de la eficiencia y la eficacia de ellos mismos. Así también, las organizaciones deben estar alertas ante situaciones de conflictos para encontrar soluciones apropiadas mediante el trabajo en equipo para lograr los resultados deseados”.

Relaciones interpersonales en las instituciones educativas

En el ámbito educativo, existen situaciones que producen cierto grado de conflicto, expresadas en diferencias por posiciones opuestas; conflictos que deben ser superados de acuerdo a las habilidades y actitudes de los docentes, por ello es de suma importancia que tiene en el proceso de la enseñanza aprendizaje; las relaciones interpersonales y por ende en el desarrollo institucional. Por tal motivo, se requiere que el gerente educativo haga uso de los diferentes elementos que le permitan establecer una buena relación con el personal a su cargo.

Desde esta “perspectiva una institución educativa estará mejor preparada para enfrentar los cambios tanto dentro y fuera del mismo, generando así altos niveles de logro estudiantil, independientemente del nivel socioeconómico de su población escolar. La convivencia constituye para las personas una práctica de relaciones interpersonales que modula una manera y una forma de vivir en sociedad. Convivir para vivir es un reto en la vida de las personas, y son las instituciones educativas espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática” MINEDU (2009).

En tal sentido, es imperante la necesidad de incluir además cognoscitivos de los aspectos e intelectuales, aspectos relacionados con el desarrollo personal y sobre todo con las relaciones interpersonales los cuales resaltan la importancia que tiene para la educación el aprender a vivir juntos, pues, ser un “buen docente”, no basta con tener algunos saberes y extenderlo, un buen profesional de la educación es aquel que posee los conocimientos adecuados, los sabe aplicar, pero además tiene una serie de características propias que benefician el avance de su labor, sus relaciones interpersonales y el aprendizaje de sus estudiantes, basados en los cuatro pilares pedagógicos: aprender a ser, a conocer, a hacer y a convivir.

Valores humanos

Se conoce como valores humanos al conjunto de virtudes que posee una persona u organización, que determinan el comportamiento e interacción con otros individuos y el espacio.

Los valores humanos abarcan todas aquellas acciones que se consideran como correctas, por lo que también están relacionados con los valores morales, que son aquellos que regulan la conducta de los individuos.

Asimismo, los valores morales se corresponden con los valores éticos y los valores sociales que, en conjunto, constituyen las reglas establecidas para lograr una convivencia saludable en la sociedad.

En este sentido, los valores humanos son aquellos que establecen y regulan las acciones de las personas, sobrepasan cualquier barrera cultural y su finalidad es que las virtudes del ser humano se destaquen por generar el bienestar general e individual.

Ahora bien, entre los valores humanos más destacados se pueden mencionar los siguientes: la honestidad, la responsabilidad, el respeto, la tolerancia, el agradecimiento, el amor, la solidaridad, la libertad, entre otros.

Cuando se ponen en práctica los valores humanos se generan buenas acciones que repercuten de manera positiva en la sociedad, pueden trascender en el tiempo e, incentivar a los individuos a dar mayor relevancia a lo que realmente es importante.

Los valores humanos son importantes por su contribución en mejorar la sociedad y aportar dignidad a la persona.

Los valores se aprenden desde la temprana infancia y cada persona les asigna un sentido propio, Kohlberg (2007) menciona que cada persona, de acuerdo a sus experiencias, conocimientos previos y desarrollo cognitivo, construye un sentido propio de los valores. Aunque a todos se enseñe que el respeto es algo deseable, y aunque todos lo acepten como cierto, la interpretación que se haga de este valor, el sentido que le encontraremos en la vida será diferente para cada persona.

De esta manera es importante reforzar los valores que se aprenden en casa al llegar a la escuela primaria, y de la misma manera reforzar en casa los valores que se adquieren en la escuela. Puesto que es fácil encontrar en el camino niños sin una noción siquiera de lo que son los valores; todo indica que es ardua la tarea, pero si se trabaja en conjunto con padres de familia es probable que haya un cambio conductual y social. Los valores poseen una relación estrecha con los intereses y necesidades de las personas a lo largo de su desarrollo. Al respecto Ortiz (2006) jefa del departamento de seguridad pública en la redacción del manual de prevención delictiva señala que los valores están definidos en buena medida por sus necesidades de subsistencia y por la búsqueda de aprobación de sus padres: protección, amor y seguridad. Los adolescentes guían sus valores personales por su necesidad de experimentar y la búsqueda constante de autonomía: amistad, libertad. Mientras que en la edad adulta se plantean nuevas prioridades: salud, éxito profesional, responsabilidad. La experiencia demuestra que, en la enseñanza de valores, el profesor reafirma aquellos en los que cree, y al ejercitarse en ellos propicia que la vida de la escuela se haga corresponder con los enunciados formales. En el mismo sentido la autora Águilar (2007) sugiere atender y respetar los distintos ritmos, estilos y necesidades de aprendizaje de todos y cada uno de los alumnos y propiciar el gusto por aprender y saber más. Aprender a conocer a los alumnos desde el punto de vista afectivo y evitar lastimarlos emocionalmente, es admitir que existe una gran diversidad de sensibilidades.

Un medio que se utiliza para revertir la desigualdad, la violencia o la injusticia, es dando un significado moral o humano a las pequeñas acciones de cada día. Es aquí donde los valores en primaria cobran gran importancia en las aulas y en los hogares donde los padres actúan como facilitadores, porque orientan el comportamiento del alumno. Se debe educar en valores empezando desde la educación preescolar ya que es aquí donde el adulto comienza a formarse asimilando y aprendiendo todo, Educare (2002). Ahora bien, hablar del valor del respeto según Kohlberg (2007) hace referencia a una actitud moral por la que se aprecia la dignidad de una persona y se considera su libertad para comportarse tal cual es, de acuerdo con su voluntad, intereses, opiniones, sin tratar de imponer una determinada forma de ser y de pensar. Llegar hasta este razonamiento moral involucra experiencias sociales y desarrollo cognitivo, conocimiento que conduce a un mejor entendimiento y a una secuencia invariable de niveles, compuestos cada uno de dos etapas: moralidad preconventional, moralidad convencional y moralidad posconvencional.

Cortesía

Para Eelen (2001) ser cortes implica además acciones de comportamiento físico y lingüístico, saber comportarse para no herir sentimientos ajenos. La cortesía al ser parte de un proceso comunicativo envuelve la relación entre las personas, mismas que procuran las mejores condiciones para hacer conocer su mensaje a su interlocutor. Además, la cortesía es tema del comportamiento humano.

Eelen (2001) enfoca sus descripciones de la cortesía en un hecho que esta situado entre el lenguaje y la realidad social, siendo la cortesía un medio que permite dar a conocer aspectos de la estructura social, de los códigos de conducta y de los códigos morales, es decir, la cortesía es un tema que está relacionado tanto con la formación social de los integrantes de una comunidad como con la manera que la comunidad está estructurada.

Respeto

Branden (1998), refiere que: “un niño que recibe respeto de los adultos tiende a aprender a respetarse a sí mismo. El respeto se manifiesta deparando al niño la cortesía que normalmente se tiene con los adultos” (p.198). El respeto ha de ser mutuo, las manifestaciones se deberán de dar en todo momento. No subestimar la capacidad del niño de sentirse discriminado.

Ética

La importancia de la ética en la vida diaria resulta indudable, siendo un actuar moralmente algo que se presupone, Los principios éticos de una persona son los que esa persona toma como esencialmente importantes para sí. Singer (1995) considerando esta presencia de la ética en este comportamiento social, la ética es definida como como el estudio de principios de conducta humana o acciones humanas; y trata sobre el modo en que nos comportamos y los valores que mantenemos; Lacovino (2002). Es, por tanto “la Disciplina que indaga la finalidad de la conducta humana, de las instituciones sociales, de la convivencia en general” Guisán (1999).

En el análisis de esta conducta surge la cuestión de en qué medida hay un razonamiento lógico en las decisiones éticas. Desde el punto de vista emocional, desde el que la ética “significa preocuparse por uno mismo y por todos los demás”, la emotividad está presente y se aleja del razonamiento puro que pretendía Kant, Guisán (1999).

En sentido inverso, si se considera que la ética es una disciplina reflexiva, se considera que el ser humano utiliza su capacidad racional para dirimir conflictos y elegir como debe actuar, Pemán (2000). Decir qué principios morales deben aplicarse en una situación dada, Froehlich (1998).

Este proceso de razonamiento permite un cierto distanciamiento de los hechos para juzgarlos apropiadamente, Gómez-Pantoja Fernández-Salguero (2011) al individuo verse así mismo como parte de un conjunto, Lacovino (2002). Desde esta perspectiva, el proceso de deliberación ética podrá considerarse como un proceso constante y continuo de análisis del contexto

y las consecuencias de las acciones, Hannabuss (1998); y la toma de decisiones como el objetivo de dicha deliberación.

Empatía

La empatía es una capacidad fundamental para desenvolvernó de forma adecuada en sociedad.

Nos permite entender mejor a los otros y nos ayuda a alcanzar tanto el éxito personal en las relaciones con la familia y los amigos, como el profesional, favoreciendo que seamos más sensibles a las necesidades y deseos de aquellos con los que trabajamos. Las personas más empáticas son con mayor probabilidad más felices. Con tantas ventajas, sin embargo, la empatía es un tema prácticamente inexplorado.

Este libro, basándose en recientes estudios científicos, demuestra la importancia de la empatía y ayuda a comprenderla, para poder así comprender a los demás, extendiendo sus beneficios a toda la sociedad; de hecho, la educación en empatía es el camino hacia la no violencia, porque favorece la tolerancia, la convivencia, el respeto y la solidaridad. Moya (2013).

Comprensión

Es la capacidad para captar y entender los distintos ánimos que influyen en la forma de ser, en el estado de ánimo y en el comportamiento de otras personas.

Comprender es sentir con el otro, ser solidario ponerse en su sentimiento, pensamiento, ambiente, con su gente y en su lugar, la comprensión implica la empatía para percibir el mundo interior de la otra persona y sus circunstancias emocionales, como si uno fuera esa persona, pero sin perder la identidad de observación.

Para una clara comprensión es necesario esforzarse en entender con miras a ayudar, analizando o viendo las cosas desde puntos de vista ajenos a lo nuestro, y teniendo en cuenta las circunstancias.

Comprender es entender una idea o una situación, es captar el significado de algo, pero para comprender algo o a alguien hay que ponerse en sus zapatos o en su lugar.

La comprensión de los demás no tiene como objetivo cambiarlos a nuestras medidas, sino tomar a las otras personas como son, con sus cualidades y defectos, es decir, con respeto.

Comprender no necesariamente significa aceptar todo. Puedo entender a una persona, pero puedo no aceptar su conducta. Son las ideas y la conducta lo que debemos juzgar y rechazar, no a la persona.

Cuando existe la comprensión es más fácil vivir la tolerancia. Pero tolerancia no implica indiferencia. Ser tolerante significa respetar a las personas, aunque piensen distinta mí; es discrepar de las ideas con razones sin atacar a nadie.

Reflexionando sobre el valor de la comprensión:

¿Casi siempre me pongo en el lugar del otro para tratar de comprender?

¿Escucho para entenderle?

¿Trato de comprender en lugar de flagelar?

¿Miro los conflictos desde varios puntos de vista?

¿Trato con simpatía a otros?

¿Entiendo que los seres humanos vemos las cosas y las entendemos de manera diferente?

¿Hago uso del diálogo para resolver los conflictos?

¿Trato de colocarme en el lugar de los demás para comprender sus actitudes?

¿Trato con bondad y sensibilidad a los demás?

¿Me preocupo por las situaciones de conflicto que viven otras?

Colaboración

Para Caballo (1997) para el desarrollo eficaz del manejo de las relaciones interpersonales, es necesario manejar un ambiente de colaboración por ello se debe tener en cuenta el rol que deben desempeñar los actores educativos, que constituyen los componentes personales del proceso enseñanza-aprendizaje.

Se “debe tener en cuenta que en las instituciones educativas es imprescindible que exista un ambiente de colaboración, entre todos los actores que lo integran, por que, el proceso de enseñanza aprendizaje es muy complejo e inciden en su desarrollo una serie de componentes que deben interrelacionarse para que sus resultados sean óptimos; de lo contrario no será posible lograr tal optimización”.

La satisfacción de los actores educativos con la colaboración depende tanto de las oportunidades de colaboración como de la disposición a participar, y esta disposición depende muchas veces de cómo se siente.

El ambiente de colaboración es todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto de y forma mutua, es decir apoyando a una persona que al realizar alguna tarea se le dificulte, Escobar (2005) cita a Caballo (1997).

Al respecto Caballo (2002) enfáticamente señaló: Si todas las ideas y roles son valorados, con igualdad, sin dominaciones, sometimientos, ni exclusiones, es posible formar un grupo cooperativo donde cada quien sienta que es un arte necesaria para la totalidad. Y así puedan colaborar entre sí, sumando esfuerzos para alcanzar objetivos, como socios que cooperan y no como oponentes que compiten.

Finalmente se concluye que para el desarrollo eficaz del manejo de las relaciones interpersonales es necesario manejar un ambiente de colaboración, debe definirse el rol que deben desempeñar los actores educativos, que constituyen los componentes personales del proceso enseñanza-aprendizaje.

Cordialidad

La cordialidad, es el valor que nos permite entablar y mantener buenas relaciones con los demás.

Cordialidad, es un sinónimo de amabilidad, que representa la manera de nosotros establecer unos principios internos que nos rijan al tratar a los demás de buena manera.

Una persona cordial, es la que comprende las diferentes culturas y aplica el respeto para tratar a cualquier persona.

Cuando somos cordiales, lo que hacemos es volver sólidas nuestras relaciones con el mundo, para así recibir por medio de la atracción el bien que anhelamos.

La cordialidad nos abre puertas de triunfo y atrae a nosotros buenas oportunidades de éxito. Giraldo (2014)

Amistad

La palabra Amistad viene del latín amicus (amigo), que a su vez viene de amar y que significa confidente, favorito de un rey. Por otro lado, se dice que viene del latín amicitas, que significa buenas relaciones, afecto personal y desinteresado.

Etimología, la amistad se puede definir como el afecto personal puro y desinteresado, generalmente recíproco, que nace y se fortalece entre dos o más personas, y que la mayoría de los seres humanos tiene en gran estima.

En general, la amistad es hacer el bien, uno al otro. La condición indispensable de una amistad es el trato comunicativo y afectuoso. Una buena comunicación es la que permite que se pueda dar y recibir.

La amistad se fomenta mediante el buen comportamiento con los amigos, presentando ayuda y compartiendo alegrías y tristezas. El verdadero amigo te hace caer en cuenta de tus errores y exalta tus virtudes, además que estará en los buenos y los malos momentos, acompañándonos y apoyándonos.

Una amistad nace cuando las personas se relacionan entre sí en base a algo que hay en común entre ellas como intereses, placeres o cualidades humanas. En ella existe la estima, el respeto y comprensión; no se imponen las ideas, se comparten, se buscan acuerdos y de no ser posible llegar a ellos, se respetan criterios diferentes, etc.

Hay amistades que nacen pronto o tardan en hacerse, suelen desaparecer o duran toda la vida. En cualquier de los casos la amistad es un valor humano escaso, muy apreciado e incalculable. La amistad es una filosofía que encierra compromisos y deberes, pero lo más difícil, dar sin esperar nada a cambio. Una buena amistad nos ayuda a llevar una vida agradable, plena y feliz.

También se dice que la amistad es un sentimiento superior, ya que por él, el ser humano supera el afán por la satisfacción personal y llega al ejercicio del amor, que incluso sobrepasa el género humano, debido a la relación de amistad que una persona puede tener con un animal; por el ejemplo, un perro.

Hoy en día, los avances tecnológicos en los medios de comunicación permiten mantener y fortalecer las amistades, más si se encuentran lejos; con ellos las personas se comunican y se ponen al tanto de su vida, alimentando a un más la amistad formada.

Cordialidad

La cordialidad, es el valor que nos permite entablar y mantener buenas relaciones con los demás. Cordialidad, es un sinónimo de amabilidad, que representa la manera de nosotros establecer unos principios internos que nos rijan al tratar a los demás de buena manera. Una persona cordial, es la que comprende las diferentes culturas y aplica el respeto para tratar a cualquier persona. Cuando somos cordiales, lo que hacemos es volver sólidas nuestras relaciones con el mundo, para así recibir por medio de la atracción el bien que anhelamos. La cordialidad nos abre puertas de triunfo y atrae a nosotros buenas oportunidades de éxito. Giraldo (2014)

Familiaridad

La familiaridad de un consumidor con un producto o servicio es un campo de análisis que ha atraído la atención de los investigadores de Marketing desde hace varias décadas, Desai y Hoyer (2000) Johnson y Russo (1984), habiendo sido utilizado en ocasiones como sinónimo del concepto de “conocimiento previo del consumidor”, Alba y Hutchinson (1987). Especialmente destacables resultan las investigaciones realizadas sobre este concepto en el ámbito del comportamiento de compra de los individuos, debido a la especial influencia que la familiaridad puede ejercer en el proceso de toma de decisiones del consumidor, Bettman y Park (1980) Park y Lessing (1981); Ratneshwar, Shocker y Stewart, (1987).

La familiaridad podría ser definida como “el número de experiencias relacionadas con un producto que han sido acumuladas por el consumidor”, Alba y Hutchinson (1987), y refleja el conocimiento directo e indirecto que el individuo posee acerca de una categoría de producto, Alba y Hutchinson (1987). En este sentido, algunos autores, consideran que la familiaridad con un producto no sólo se alcanza mediante el uso del mismo sino también a través de la búsqueda de información que efectúa el consumidor y de los datos que le llegan a través de la publicidad, Gursoy (2001). Por este motivo, en la literatura ha podido constatarse que los productos anunciados en televisión resultan más familiares que el resto de las alternativas existentes en el mercado, debido a que la publicidad desarrollada a través de estos medios de comunicación resulta más intensiva, favoreciendo con ello la aparición de este tipo de fenómenos, Kent y Allen (1993); Stewart (1992).

A lo largo de la literatura especializada el concepto de familiaridad ha sido relacionado con diversas variables. Así, recientes investigaciones apuntan que la familiaridad puede reducir la incertidumbre sobre la posibilidad de que se produzcan hechos indeseables para el consumidor, que, en último término, generan en el individuo sensaciones de vergüenza en la adquisición de determinados bienes o servicios, Dahn, Manchanda y Argo (2001). De esta forma, la familiaridad permite mejorar la seguridad del

individuo y reducir su indecisión en ciertas situaciones potencialmente embarazosas, Miller (1992); Parrott y Smith (1991).

La inclusión de la variable familiaridad en trabajos sobre el comportamiento de compra del consumidor a través de Internet, es todavía muy escaso y poco riguroso. Este sentido, pueden destacarse investigaciones como las efectuadas por Gefen (2000), las cuales indican, de manera similar a los trabajos desarrollados en contextos más tradicionales, Alba y Hutchinson (1987), que la familiaridad puede actuar como mecanismo subjetivo que reduce la incertidumbre y simplifica las relaciones. Asimismo, la familiaridad, entendida como el grado de conocimiento de las actividades que desarrolla la otra parte (por ejemplo, conocer con exactitud cómo buscar información sobre un producto en un sitio web o cómo hacer un pedido), reduciría la incertidumbre a partir de la mejora que supone en los niveles de confianza del individuo hacia su sitio web habitual. Siguiendo con este razonamiento que relaciona familiaridad y confianza, Walczuch, Seelen y Lundgren (2001), en un estudio que analiza los determinantes psicológicos de la confianza hacia un sitio web, y Bhattacharjee.

Pedagógica

La Pedagogía es una ciencia muy compleja y que debe ser vista con cuidado, ya que la pedagogía estudia todo lo relacionado con la educación y la posesión de los valores de conocimiento en el ser humano. Derivada de los griegos "Paidon" que significa "Niño" y "Gogos" que quiere decir "Conducir" la palabra pedagogía nos hace referencia a su visión, evocada netamente a la formación de métodos que garanticen una educación de alto valor. Cuando se habla de Pedagogía en una institución se está haciendo un estudio analítico de los procesos de enseñanza que existen, para reforzar o elaborar mejores estrategias que le ayudaran al niño estudiante a absorber la máxima cantidad de conocimiento posible.

Administrativa

Los administrativos gestionan, organizan, planifican, atienden y realizan tareas administrativas, de soporte y apoyo a la organización. Dependiendo del tamaño de la organización para la que trabajen, realizan tareas más específicas en un departamento concreto de la empresa, o tareas más generales de administración y gestión, en las que puede que tengan que atender al público.

Entre las principales funciones de los administrativos se encuentran:
Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos por la empresa.
- Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y protocolos establecidos.
- Realizar la gestión administrativa de procesos comerciales, llevando a cabo tareas de documentación y actividades de negociación con proveedores y de asesoramiento y relación con el cliente.

- Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- Atender al público, atendiendo incidencias y reclamaciones de los clientes a través de diferentes vías: teléfono, correo electrónico, personalmente, etc.

Se trata de una profesión con fuerte polivalencia y transversalidad de tareas, que dependen mucho de las dimensiones de la empresa y del sector. Estos profesionales abarcan multitud de áreas y departamentos, como también, una gran diversidad de competencias y de sectores.

Institucional

Es necesario distinguir la comunicación institucional de las relaciones públicas, el marketing, comunicación social y la publicidad. El marketing estudia los mercados para crear productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, y desarrolla programas de distribución y comunicación que permiten incrementar las ventas y satisfacer a los consumidores. La publicidad es una actividad por la cual una institución claramente identificada paga un importe económico por el emplazamiento de un mensaje en algún medio de comunicación, con el fin de persuadir a una audiencia determinada. La comunicación social, por su parte, se enfoca a los medios masivos y también al desarrollo de procesos comunicacionales. Las relaciones públicas, por su parte, se han entendido como la gestión de la comunicación entre una organización y los públicos sobre los que depende su desarrollo, particularmente los medios de comunicación, con la finalidad de conseguir una aceptación pública.

De estas definiciones se desprende que tanto el marketing, como la publicidad y las relaciones públicas forman parte de la comunicación de una institución, al igual que otro tipo de relaciones que tiene la institución en el entorno social donde actúa. Desde la década de los ochenta los tres se han empleado de modo conjunto para transmitir mensajes unitariamente a públicos determinados.

Las relaciones sociales son una constante influencia entre personas, una mutua y beneficiosa persuasión sobre temas muchas veces intrascendentes, sin finalidades o intenciones manifiestas. La persuasión es, por tanto, fruto de la interacción entre las personas y va unida necesariamente al fenómeno comunicativo. El carácter persuasivo está presente en la comunicación institucional, junto con el marketing, las relaciones públicas y la publicidad. En este contexto cabe situar a la comunicación institucional, ya que las instituciones, por el hecho de actuar y desenvolverse en una sociedad no pueden no comunicar. Al estar formadas por personas, tienen una vertiente comunicativa de la que no pueden prescindir. Se encuentran presentes en el diálogo social, influyendo y siendo influidas, persuadiendo y siendo persuadidas. (Hay quienes consideran que no siempre hay una intencionalidad específica detrás de cada proceso comunicativo, sino un mero diálogo. Por ello, puede existir persuasión sin que haya habido previamente un deseo explícito de influir con una finalidad precisa).

La comunicación y la difusión de ideas es algo común a la sociedad desde sus orígenes. La interacción de instituciones y personas en la sociedad, la mutua influencia, será positiva o negativa dependiendo de quienes interactúen entre sí. Lo que hace positiva o negativa una comunicación institucional es la identidad de la institución y los valores que defiende, el mensaje que transmite, el modo en que lo hace, la finalidad.

1.4. Formulación del problema

De acuerdo a la caracterización del problema, se ha planteado la siguiente interrogante.

Problema general

¿Qué relación existe entre relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro de la provincia de Huancayo, región Junín - 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre los valores de las relaciones interpersonales y la dimensión pedagógica de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro de la provincia de Huancayo, región Junín – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía de las relaciones interpersonales y la dimensión administrativa de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro de la provincia de Huancayo, región Junín – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la dimensión institucional de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro de la provincia de Huancayo, región Junín – 2019?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La justificación teórica se basa en el concepto de que las relaciones interpersonales a nivel del MINEDU, se refieren a cómo interactúan los educandos involucrados, el nivel de comunicación que mantienen, las percepciones y emociones mutuas, y que cuando estas fallan se convierte en una relación conflictiva, donde la comunicación es mala, escasa o nula, lo que genera una relación en la cual ambas partes se perciben como “enemigas” o como “malas”, generándose una posible escalada del conflicto.

Justificación metodológica

En el aspecto metodológico, la justificación radica que la convivencia de los educandos, docentes y administrativos en una institución educativa, están propensos a desarrollar relaciones interpersonales deficientes, es así que el MINEDU, ha generado una serie de manuales de trascendencia tales como los de resolución de conflictos en las instituciones educativas, cuya capacitación es extensiva y obligatoria tanto para tutores, docentes y administrativos.

En este proceso dentro de las normas del inicio del año escolar se tiene como base metodológica el ítem 07 de normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar en la educación básica, donde se le brinda especial atención al porcentaje de conflictos sobre los que el equipo directivo y el comité de tutoría toman acción en relación al número de conflictos identificados y registrados, ya que anualmente se incrementa el número de conflictos.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

Hipótesis específicas

Existe una relación directa entre los valores de las relaciones interpersonales y la dimensión pedagógica de la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2010.

Existe una relación directa entre la empatía de las relaciones interpersonales y la dimensión administrativa de la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2019.

Existe una relación directa entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la dimensión institucional de la calidad de servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

Objetivos específicos

Determinar cuál es el grado de relación que existe entre los valores de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión pedagógica de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

Determinar la relación existente entre la empatía de las relaciones interpersonales y la dimensión administrativa de la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo – 2018.

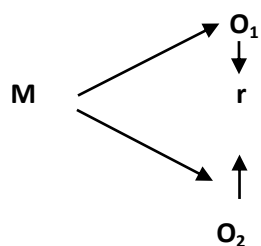
Determinar el grado de relación que existe entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la dimensión institucional de la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Sánchez y otros, (1998, p. 79), La investigación correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

El esquema del diseño que se utilizó en esta investigación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra

O₁ : Observación de la variable relaciones interpersonales

O₂ : Observación de la variable calidad de servicio educativo

r : Correlación entre dichas variables.

A la muestra única constituida por 40 docentes (M) se les aplica un instrumento (→) llamado “Cuestionario de encuestas para evaluar las

relaciones personales” O_1 y a este mismo grupo de Docentes se les aplico otro instrumento llamado “Cuestionario de encuestas para evaluar la calidad del servicio educativo” O_2 . Estos resultados se correlacionan con el coeficiente de correlación de Spearman.

2.2. Variables y operacionalización

Huamancaja (2017) Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que pueda sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación. (p.63).

Huamancaja (2017) Operacionalización es el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos observables y medibles; es decir, cuando se disgrega de variables en dimensiones, escala de numeración y posible instrumento. (p. 80).

Operacionalización de la variable relaciones interpersonales

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Relaciones interpersonales	Interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Santos (2009).	En un sentido genérico, los valores son las propiedades, cualidades o características de una acción, una persona o un objeto considerados típicamente positivos o de gran importancia. Los valores son objeto de estudio de la Axiología.	Valores	Cortesía Respeto Ética	Ordinal 1=Deficiente 2= Bueno 3=Excelente
		La empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona. Viene de un término griego que significa "emocionado". Consiste en intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.	Empatía	Comprensión Colaboración Amistad	
		Forma de comportamiento afectuoso y amable de las personas espontáneas, sinceras y francas. Cordialidad, es un sinónimo de amabilidad, que representa la manera de nosotros establecer unos principios internos que nos rijan al tratar a los demás de buena manera.	Cordialidad	Familiaridad Compartimento de recursos Sinceridad	

Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo docente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio educativo de los docentes	Grado de satisfacción de las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida. Santos (2009)	La Pedagogía es la ciencia de la educación. Por extensión, la acción Pedagógica es el método para la enseñanza. De un modo genérico, es planificar, analizar, desarrollar y evaluar procesos de enseñanza y aprendizaje.	Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la planificación curricular de su CEBA Utiliza estrategias didácticas en su desarrollo de clases. Utiliza medios y materiales didácticos. Realiza evaluación del aprendizaje. Realiza supervisión y monitoreo en su CEBA 	Ordinal 1=Deficiente 2= Bueno 3=Excelente
		Administrativo (a) es un adjetivo que procede de un vocablo latino que significa perteneciente o relativo a la administración. La administración, por su parte, está vinculada al funcionamiento, el rendimiento y la estructura de una organización.	Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza materiales e instalaciones físicas en su labor. Valora el recurso humano de su Institución. 	
		Relativo a institución. Cualquier tipo de organización humana, que implica relaciones estables y estructuradas entre las personas, que se mantienen en el tiempo, con el fin de cumplir una serie de objetivos explícitos o implícitos.	Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Realiza planificación de actividades. Organiza actividades de la gestión educativa Dirige las actividades con eficacia. Realiza el control de las actividades desarrolladas. 	

2.3. Población y muestra

Población: La población objetivo son los docentes del nivel secundario, que ejercen función docente. Estos a su vez suman 40.

Se entiende por población él "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio", Arias (2006)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. La técnica utilizada en nuestro trabajo de investigación fue la encuesta.

Instrumentos: Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas y en nuestro caso se utilizó el cuestionario.

Ficha técnica:

Nombre del instrumento 1: Cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

Tiempo aproximado de aplicación 45 minutos.

Escala de valoración:

Buena (44 – 54)

Regular (31 – 43)

Deficiente (18 – 30)

Presentado Por: Br. Luz Teófila Salas Salazar

Dimensiones a evaluar:

Valores

Empatía

Cordialidad

Validador: Dr. Arturo Alfredo Peralta Villanes

Cantidad de ítems: 18 preguntas.

Nombre del instrumento 2: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio educativo del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.

Tiempo aproximado de aplicación 45 minutos.

Escala de valoración:

Buena (44 – 54)

Regular (31 – 43)

Deficiente (18 – 30)

Presentado Por: Br. Luz Teófila Salas Salazar.

Dimensiones a evaluar:

Pedagógico

Administrativa

Institucional

Validador: Dr. Arturo Alfredo Peralta Villanes.

Cantidad de ítems: 18 preguntas.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez:

Como bien sabemos para la validez de un instrumento se realiza:

Validez de Contenido: Bisquerra (2005). Determina el grado en que los ítems son una muestra representativa de todo el contenido a medir. Es decir, que la pregunta debe tener relación con los elementos de los indicadores. Por ejemplo, si el instrumento es para medir actitudes de las personas, debe medir eso y no sus emociones (p.91). En este caso se considera a la matriz de validación, cuyas fichas están en los anexos. En nuestra tesis no se

realizó la validez de criterio y de constructo, porque estos se realizan con estadísticos de prueba y de acuerdo a un criterio en común. (Anexo N°3).

Validación del instrumento 1

Experto	Instrumento	Condición
Dr. Arturo Alfredo Peralta Villanes.	Cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales	De acuerdo

Nota. Fuente: Elaboración propia

Validación del instrumento 2

Experto	Instrumento	Condición
Dr. Arturo Alfredo Peralta Villanes.	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio educativo.	De acuerdo

Nota. Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Un instrumento es confiable o fiable si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones (estabilidad o reproducibilidad (réplica)).

Esquemáticamente, se evalúa administrando el instrumento a una misma muestra de sujetos, ya sea en dos ocasiones diferentes (repetibilidad) o por dos o más observadores diferentes (confiabilidad inter observador) o que los ítems que miden un mismo atributo presentan homogeneidad entre ellos, (consistencia interna). Esta sólo requiere que se administre el cuestionario en una sola ocasión. Argimon (2013). La técnica estadística para su análisis es el Alfa de Cronbach que expresa la consistencia interna en este caso entre las dos variables. (Véase anexo No 04).

Confiabilidad respecto al instrumento 1

Resumen de procesamiento de los casos			
		<i>Número de elementos</i>	<i>Porcentaje</i>
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	12	100,0

Nota. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,859	18

Nota. Fuente: Elaboración propia

Para hallar el valor de la confiabilidad sobre el instrumento de calidad de servicio educativo, en primer lugar, el instrumento se aplicó a una pequeña muestra de estudio conformada por 12 docentes, luego los resultados se procesaron mediante el estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.850; en consecuencia, el instrumento fue confiable por excelencia.

Confiabilidad respecto al instrumento 2

Resumen de procesamiento de los casos			
		Número de elementos	Porcentaje
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	12	100,0

Nota. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,850	18

Nota. Fuente: Elaboración propia

Para hallar el valor de la confiabilidad sobre el instrumento de calidad de servicio educativo, en primer lugar, el instrumento se aplicó a una pequeña muestra de estudio conformada por 12 docentes, luego los resultados se procesaron mediante el estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.850; en consecuencia, el instrumento fue confiable por excelencia.

2.5. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizaron la estadística descriptiva mediante tablas frecuenciales, las frecuencias, los porcentajes, además las figuras en barras y para hallar el valor de la correlación se utilizó el estadístico rho Spearman, como también la contrastación de hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

Se determina que toda actividad humana debe de desarrollarse bajo el principio del bien al prójimo, es decir aplicando la ética y la deontología, es así que, en este trabajo, se cuidó exhaustivamente estos principios pues están normados en los reglamentos de la universidad y la sociedad, justificándose que tenemos una responsabilidad social en el desarrollo de la investigación.

En los últimos años se han realizado diferentes códigos de ética y normas de actuación para la investigación educativa. En la mayoría destacan: la protección de los seres humanos, que el investigador dé a conocer su orientación y valores, que respete las condiciones de intimidad, etc. De todos ellos y con carácter general se pueden deducir cuatro problemas fundamentales: a) ocultar a los participantes la naturaleza de la investigación o hacerles participar sin que lo sepan b) exponer a los participantes a actos que podrían perjudicarles o disminuir su propia estimación c) invadir la intimidad de los participantes y d) privar a los participantes de los beneficios.

III. RESULTADOS

Frecuencia de los niveles de la variable relaciones interpersonales del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 1:
Frecuencia de la variable relaciones interpersonales

Niveles	ni	%
Buena (44 – 54)	0	0
Regular (31 – 43)	13	32.50
Deficiente (18 – 30)	27	67.50
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la variable relaciones interpersonales.

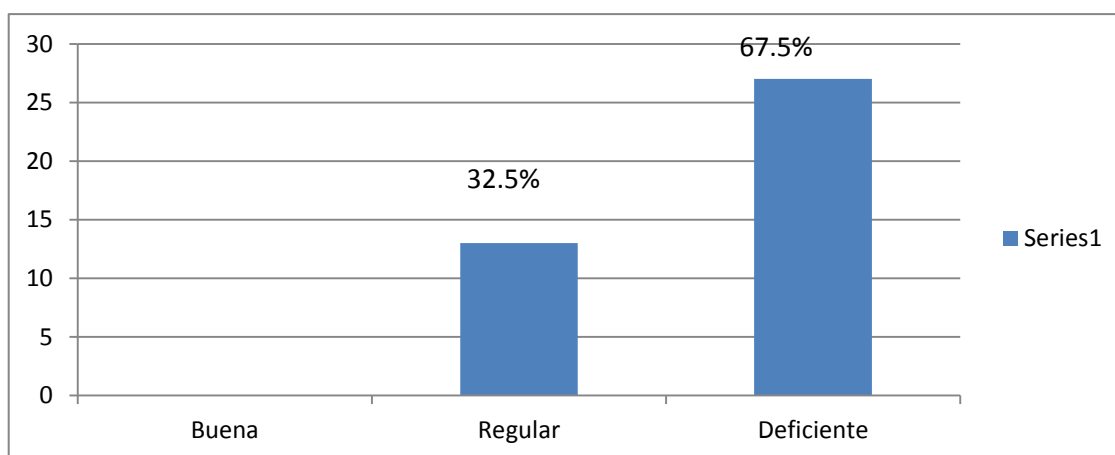


Figura 1: *Variable de las relaciones interpersonales*

Interpretación:

Considerando la variable relaciones interpersonales del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 32.5% de los

docentes manifestaron que las relaciones interpersonales es regular y el 67.5% de los docentes expresaron que las relaciones interpersonales son deficientes.

Frecuencia de los niveles de la dimensión valores del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 2:
Frecuencia de la dimensión valores

Niveles	ni	%
Buena (16 – 18)	0	0
Regular (11 – 15)	14	35.00
Deficiente (6 – 10)	26	65.00
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la dimensión valores

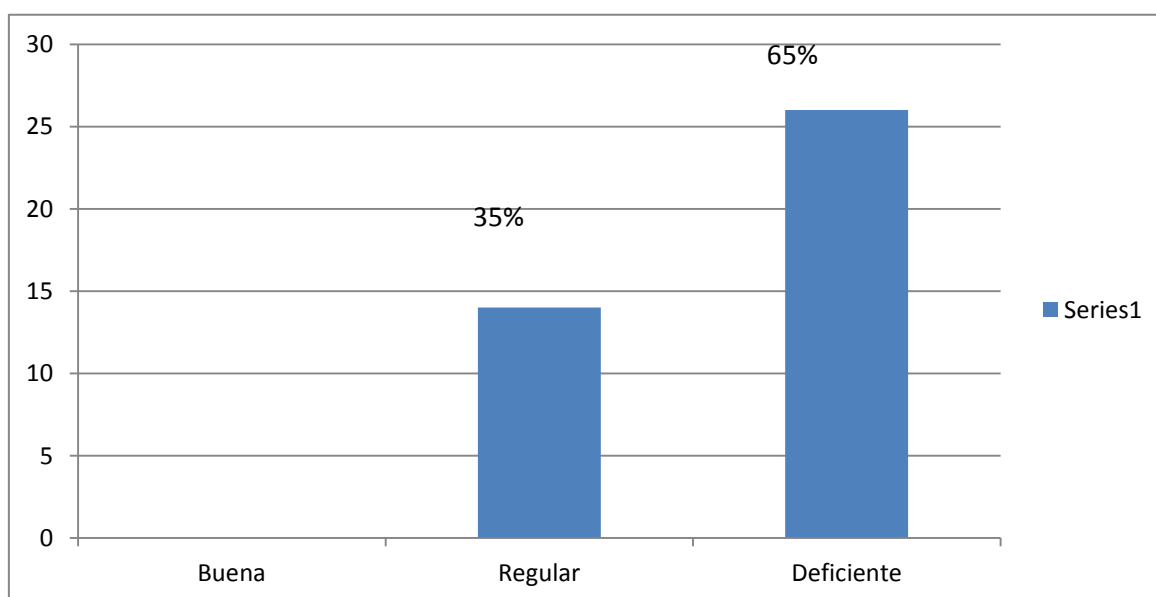


Figura 2: *Dimensión valores*

Interpretación:

Considerando la dimensión valores del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 35% de los docentes manifestaron que los valores que se practica es regular y el 65% de los docentes expresaron que los valores que se practican son deficientes.

Frecuencia de los niveles de la dimensión empatía del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 3:
Frecuencia de la dimensión empatía

Niveles	ni	%
Buena (16 – 18)	0	0
Regular (11 – 15)	11	27.50
Deficiente (6 – 10)	29	72.50
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la dimensión empatía

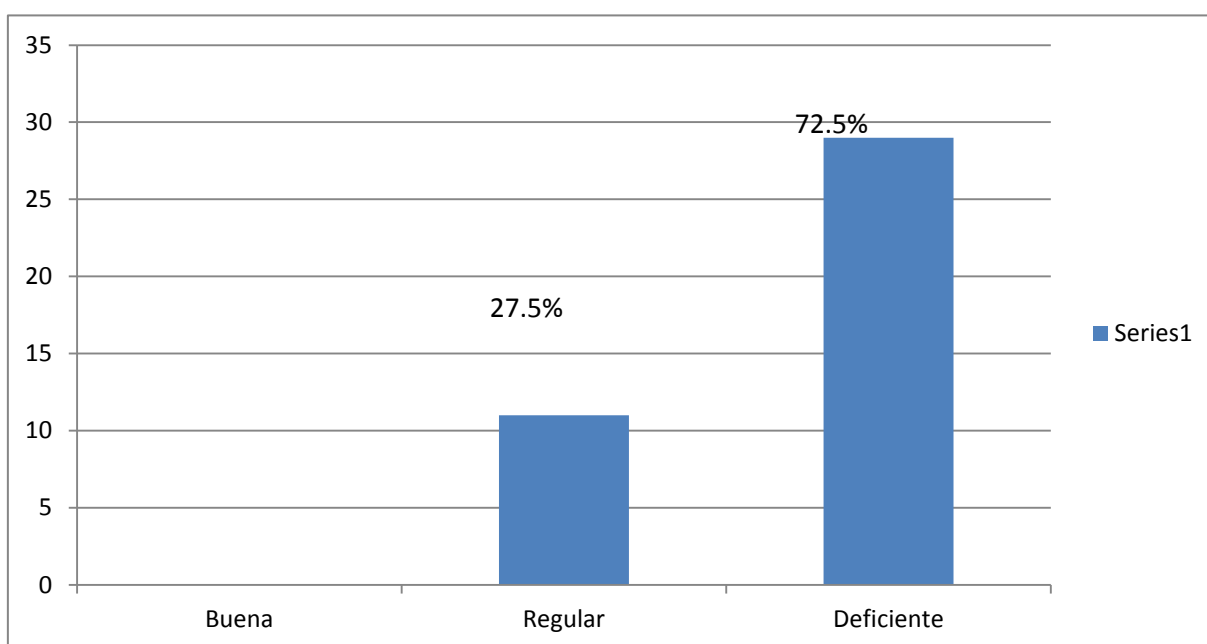


Figura 3: *Dimensión empatía*

Interpretación:

Considerando la dimensión empatía del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 27.50% de los docentes manifestaron que la dimensión empatía es regular y el 72.50% de los docentes expresaron que la dimensión empatía es deficiente.

Frecuencia de los niveles de la dimensión cordialidad del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 4:
Frecuencia de la dimensión cordialidad

Niveles	ni	%
Buena (16 – 18)	0	0
Regular (11 – 15)	16	40.00
Deficiente (6 – 10)	24	60.00
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la dimensión cordialidad

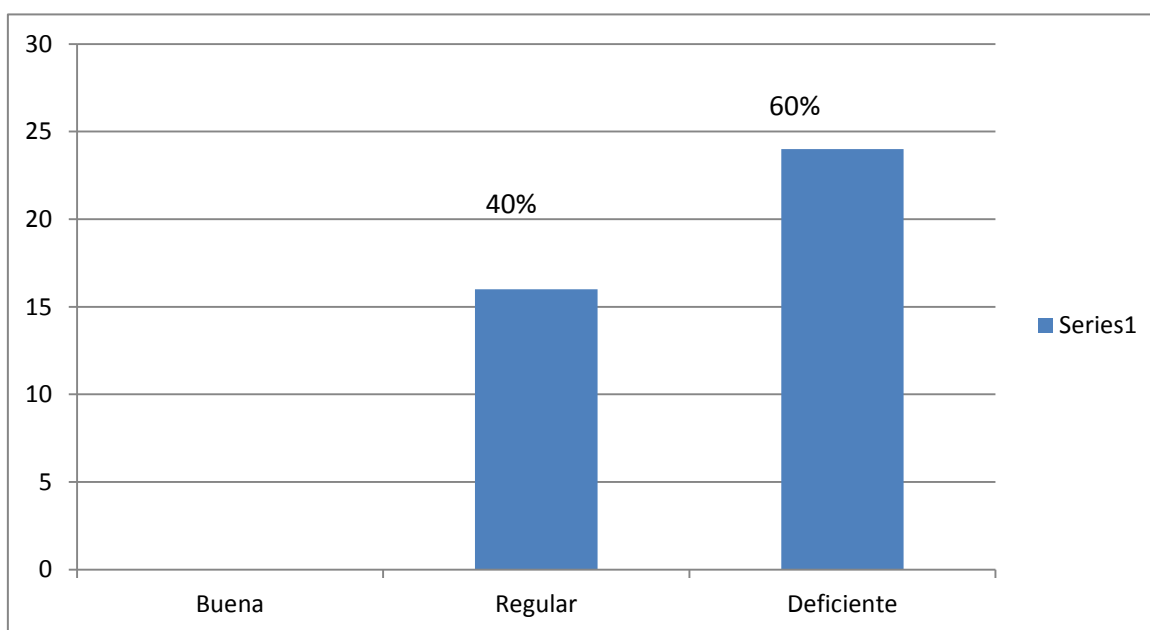


Figura 4: *Dimensión cordialidad*

Interpretación:

Considerando la dimensión cordialidad en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 40% de los docentes manifestaron que la práctica de la dimensión cordialidad es regular y el 60% de los docentes expresaron que la práctica de la dimensión cordialidad es deficiente.

Frecuencia de los niveles de la variable calidad de servicio educativo del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 5:
Frecuencia de la variable calidad de servicio educativo

Niveles	ni	%
Buena (44 – 54)	0	0
Regular (31 – 43)	12	30.00
Deficiente (18 – 30)	28	70.00
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la variable calidad de servicio educativo

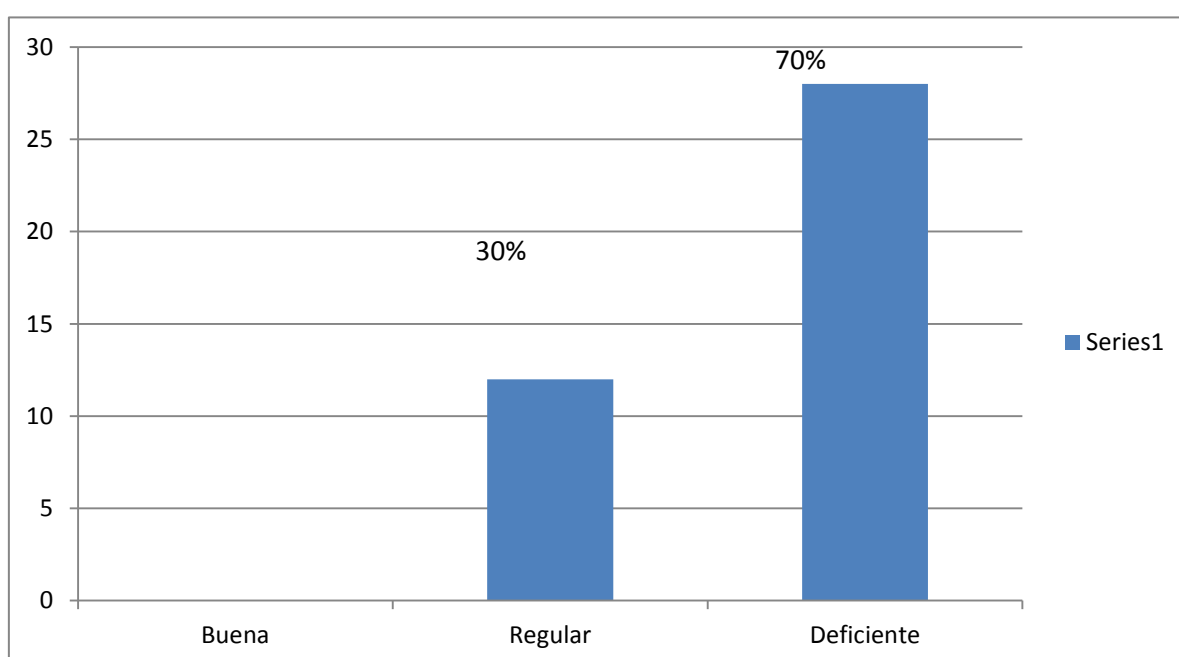


Figura 5: *Variable calidad de servicio educativo*

Interpretación:

Considerando la variable calidad de servicio educativo del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 30% de los docentes manifestaron que la calidad de servicio educativo es regular y el 70% de los docentes expresaron que la calidad de servicio educativo es deficiente.

Frecuencia de los niveles de la dimensión pedagogía del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo – 2018

Tabla 6:
Frecuencia de la dimensión pedagogía

Niveles	ni	%
Buena (16 – 18)	0	0
Regular (11 – 15)	16	40.00
Deficiente (6 – 10)	24	60.00
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la dimensión pedagogía

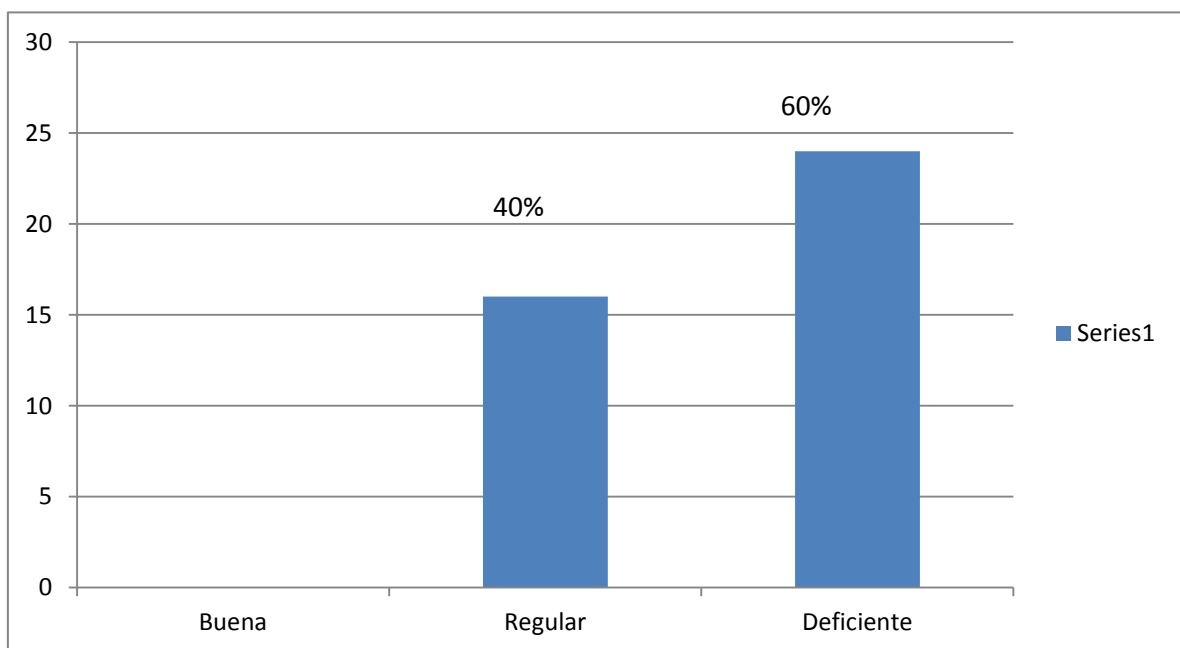


Figura 6: *Dimensión pedagogía*

Interpretación:

Considerando la dimensión pedagogía del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 40% de los docentes manifestaron que la práctica de la dimensión pedagogía es regular y el 60% de los docentes expresaron que la práctica de la dimensión pedagogía es deficiente.

Frecuencia de los niveles de la dimensión administrativa del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo – 2018

Tabla 7:
Frecuencia de la dimensión administrativa

Niveles	ni	%
Buena (16 – 18)	0	0
Regular (11 – 15)	12	30.00
Deficiente (6 – 10)	28	70.00
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la dimensión administrativa

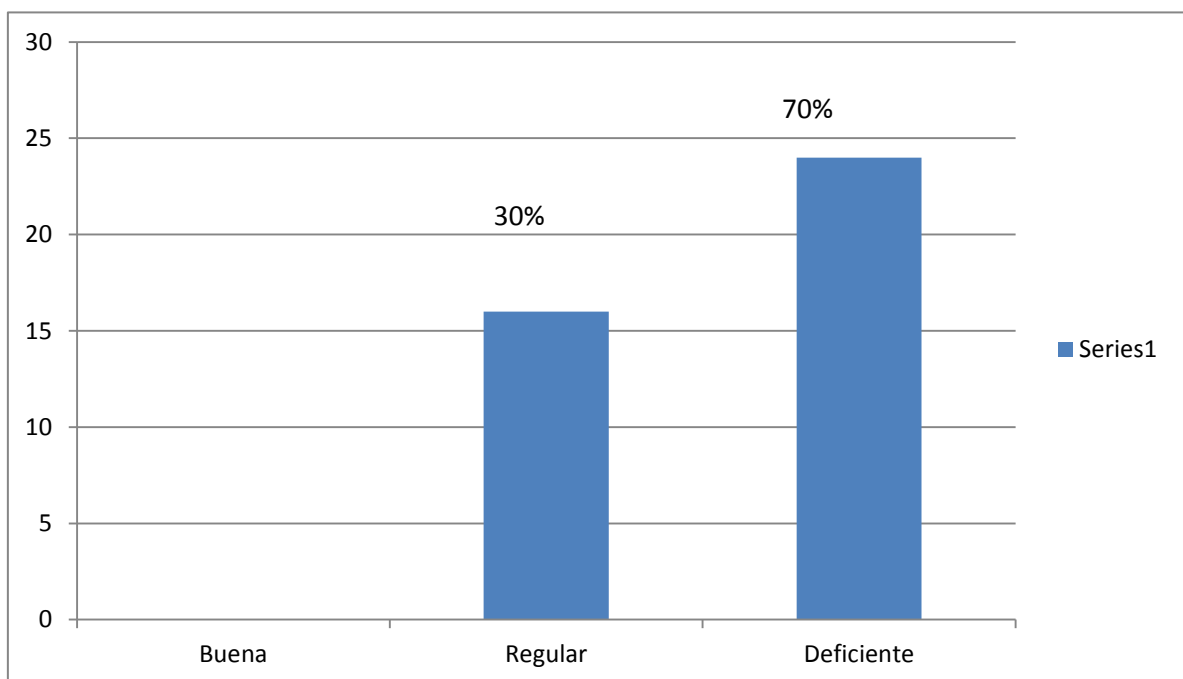


Figura 7: *Dimensión administrativa*

Interpretación:

Considerando la dimensión administrativa del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 30% de los docentes manifestaron que la práctica de la dimensión administrativa es regular y el 70% de los docentes expresaron que la práctica de la dimensión administrativa es deficiente.

Frecuencia de los niveles de la dimensión institucional del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo – 2018

Tabla 8:
Frecuencia de la dimensión institucional

Niveles	ni	%
Buena (16 – 18)	0	0
Regular (11 – 15)	7	17.50
Deficiente (6 – 10)	33	82.50
Total	40	100,00

Fuente: base de datos de la dimensión institucional

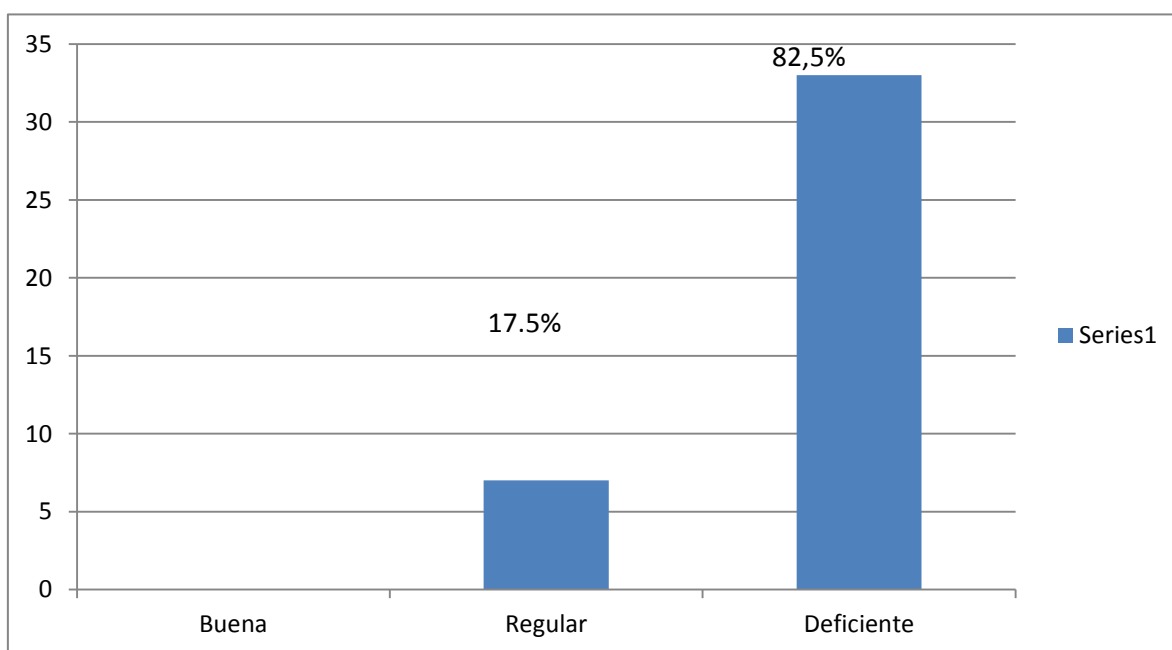


Figura 8: *Dimensión institucional*

Interpretación:

Considerando la dimensión institucional del CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo, se consideró que el 17.50% de los docentes manifestaron que la práctica de la dimensión institucional es regular y el 82.50% de los docentes expresaron que la práctica de la dimensión institucional es deficiente.

Correlación entre relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 9:
Coefficiente de correlación entre relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo

Correlaciones			Interpersonales	Servicio
Rho de Spearman	Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Servicio	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

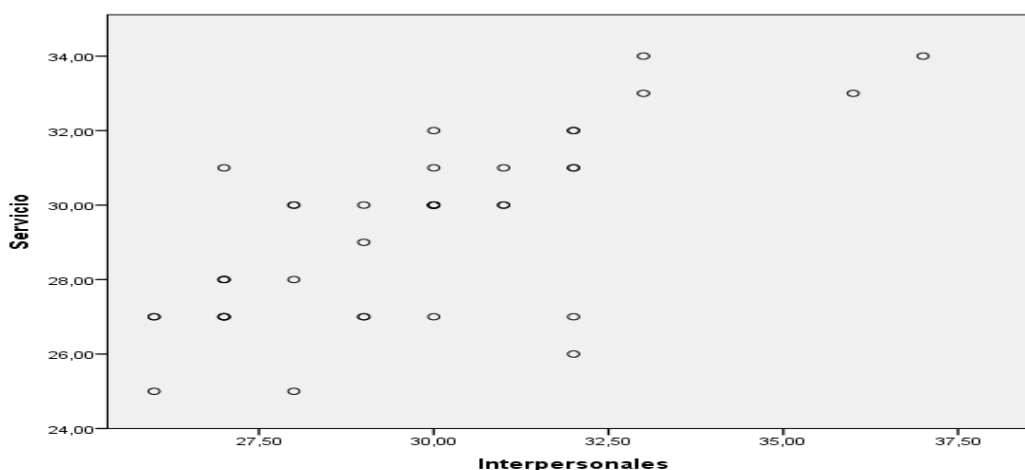


Figura 9: *Relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo*

Tabla 10:
Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el coeficiente de correlación entre relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo, fue una correlación moderada, debido a que $r_s = 0.668$, con respecto a la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis acerca de relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo, del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo en el CEBA “Politécnico Regional del Centro” de la Provincia de Huancayo.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo en el CEBA “Politécnico Regional del Centro” de la Provincia de Huancayo

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

c) Región de rechazo y aceptación

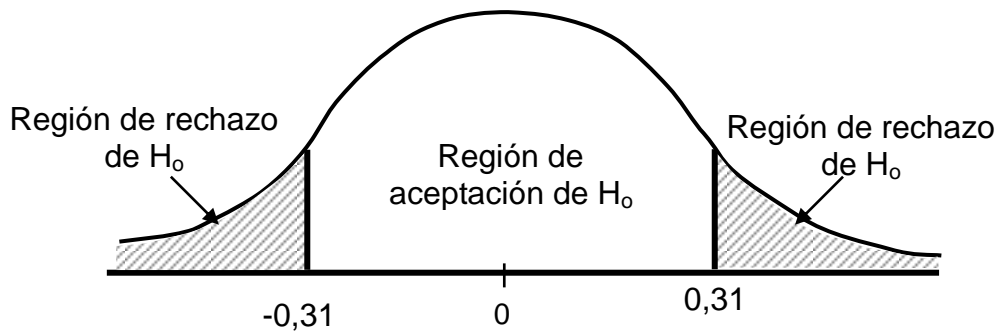
$$\alpha = 0.01$$

$$n = 40$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{40-1}}$$

$$r_s = 0.31$$



Aceptar H_0 si $-0,31 < r_c < 0,31$
 Rechazar H_0 si $-0,31 r_c \geq 0,31$

d) Decisión estadística

Como r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,668 > 0,31$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo en el CEBA Politécnico Regional del Centro de la Provincia de Huancayo.

Correlación entre la dimensión valores y la dimensión pedagógica en el CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 11:
Coefficiente de correlación entre la dimensión valores y a la dimensión pedagógica

			Correlaciones	
			Valores	Pedagógica
Rho de Spearman	Valores	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Pedagógica	Coefficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

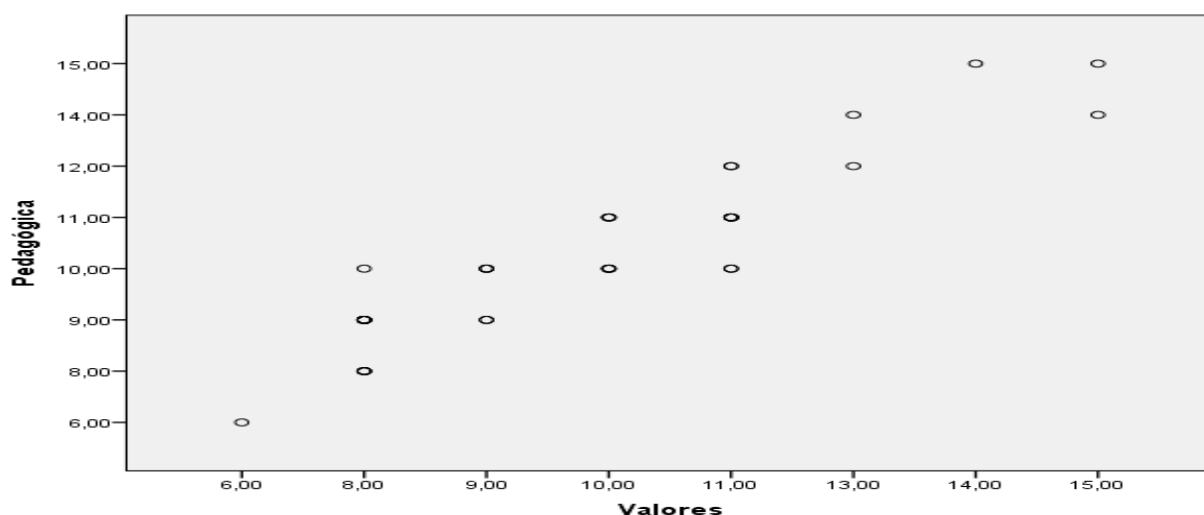


Figura 10: Dimensión valores y la dimensión pedagógica

Tabla 12:

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia el coeficiente de correlación entre valores y pedagógica en el CEBA “Politécnico Regional del Centro” Huancayo, fue una correlación muy alta, debido a que $r_s = 0.913$, con respecto a la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis acerca de valores y pedagógica, en el CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación muy alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión de valores y la dimensión pedagógica en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo - 2018.

$$Ho : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación muy alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión de valores y la dimensión pedagógica en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo - 2018

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

c) Región de rechazo y aceptación

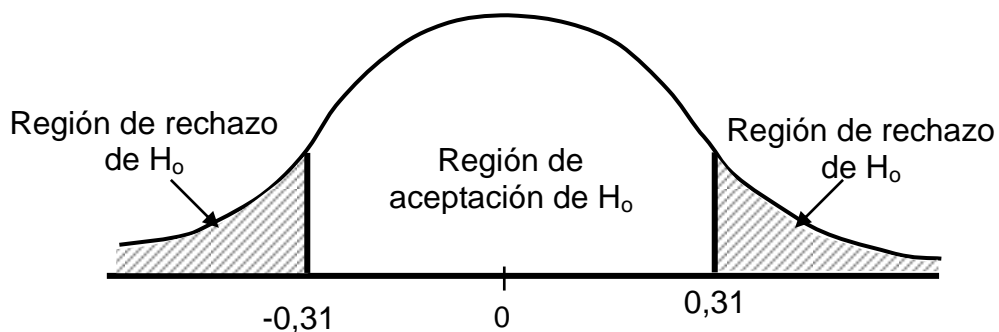
$$\alpha = 0.01$$

$$n = 40$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{40-1}}$$

$$r_s = 0.31$$



Aceptar H_0 si $-0,31 < r_c < 0,31$

Rechazar H_0 si $-0,31 > r_c \geq 0,31$

d) Decisión estadística

Como r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,913 > 0,31$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación muy alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión de valores y la dimensión pedagógica en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

Correlación entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa en el CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 13:

Coefficiente de correlación entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa

Correlaciones

			Empatía	Administrativa
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Administrativa	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

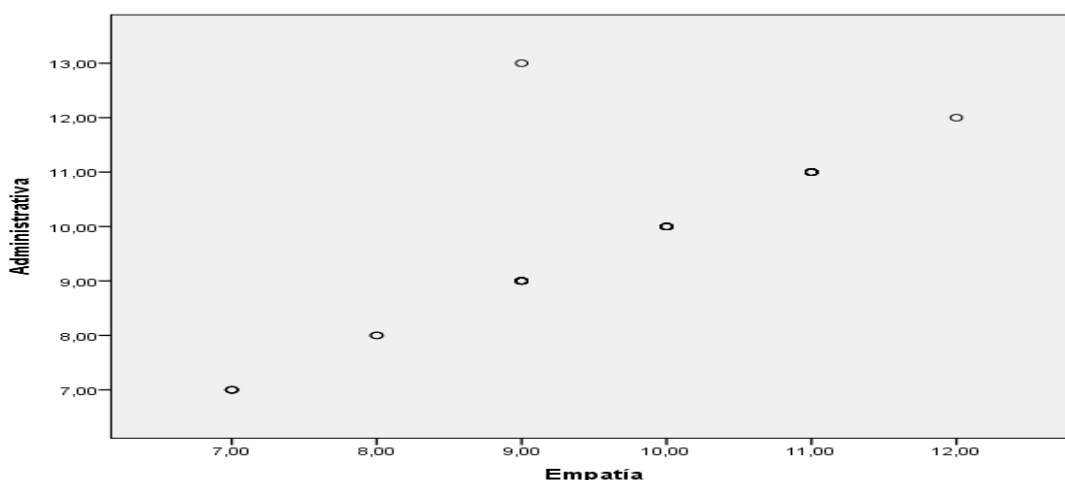


Figura 11: *Dimensión empatía y la dimensión administrativa*

Tabla 14:
Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el coeficiente de correlación entre empatía y administrativa en el CEBA “Politécnico Regional del Centro” Huancayo, fue una correlación muy alta, debido a que $r_s = 0.933$, con respecto a la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis acerca de empatía y administrativa, en el CEBA Politécnico regional del Centro Huancayo - 2018

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación muy alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

$$Ho : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación muy alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

c) Región de rechazo y aceptación

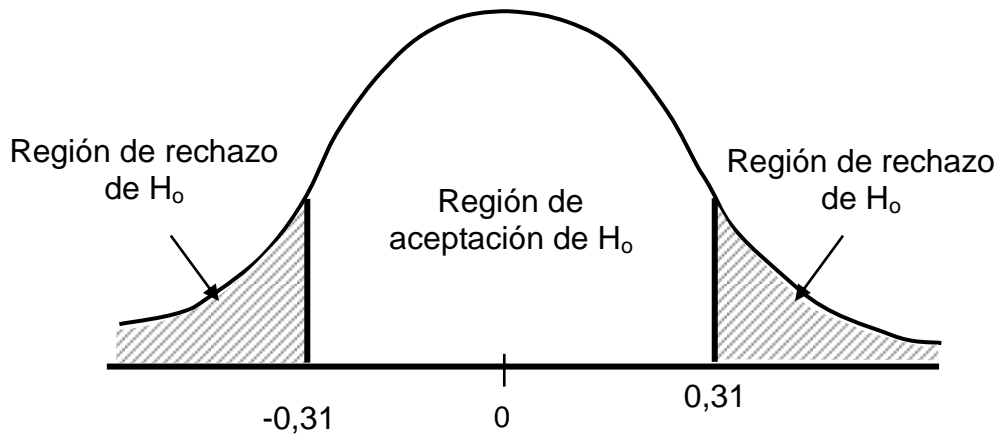
$\alpha = 0.01$

$n = 40$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{40-1}}$$

$$r_s = 0,31$$



Aceptar H_0 si $-0,31 < r_c < 0,31$

Rechazar H_0 si $r_c \leq -0,31$ o $r_c \geq 0,31$

d) Decisión estadística

Como r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,933 > 0,31$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación muy alta estadísticamente significativa en la población entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

Correlación considerando la dimensión cordialidad y la dimensión institucional en el CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

Tabla 15:
Coeficiente de correlación entre la dimensión cordialidad e institucionalidad

Correlaciones			Cordialidad	Institucional
Rho de Spearman	Cordialidad	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Institucional	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

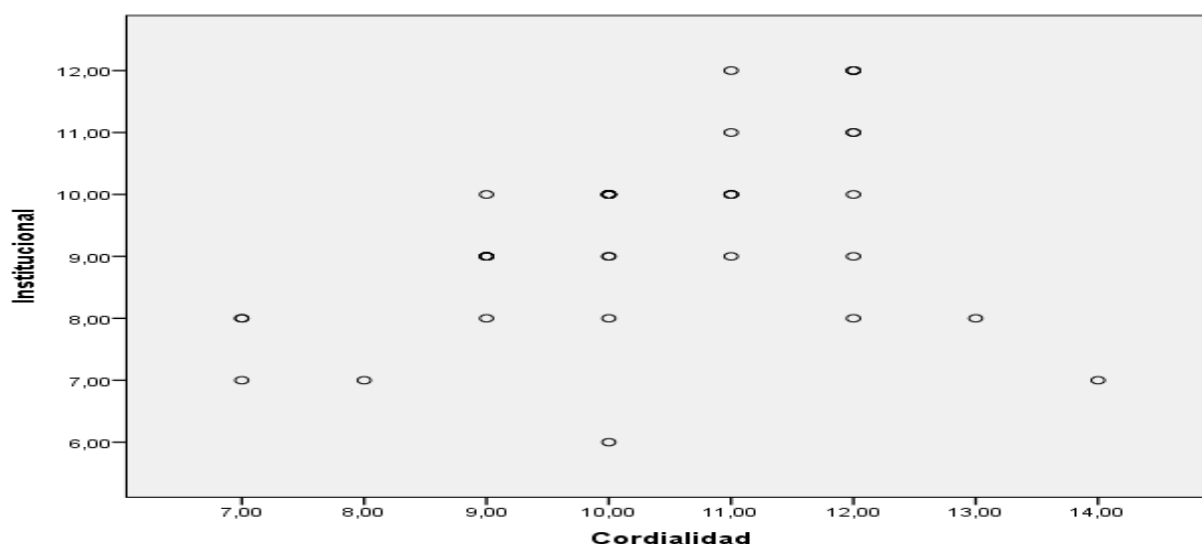


Figura 12: Dimensión cordialidad y la dimensión institucionalidad

Tabla 16:
Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el coeficiente de correlación entre cordialidad e institucionalidad en el CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo, fue una correlación moderada, debido a que $r_s = 0.440$, con respecto a la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis acerca de cordialidad e institucional, del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre la dimensión cordialidad y la dimensión institucional en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre la dimensión cordialidad y la dimensión institucional en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

c) Región de rechazo y aceptación

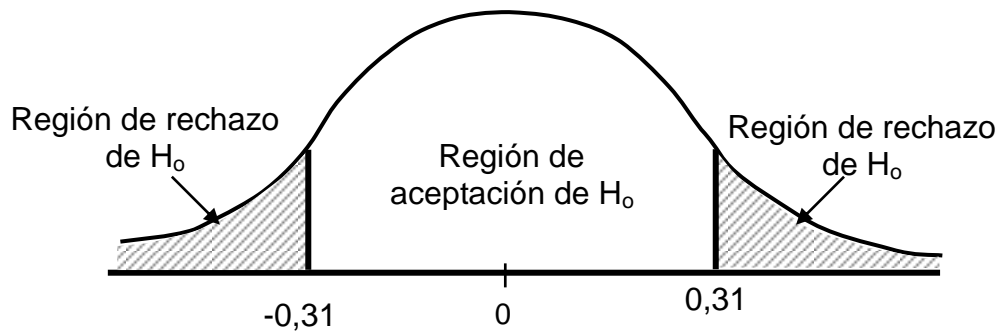
$$\alpha = 0.01$$

$$n = 40$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{40-1}}$$

$$r_s = 0.31$$



Aceptar H_0 si $-0,31 < r_c < 0,31$

Rechazar H_0 si $-0,31 \leq r_c \leq 0,31$

d) Decisión estadística

Como r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,440 > 0,31$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación moderada estadísticamente significativa en la población entre la dimensión cordialidad y la dimensión institucional en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. Se determinó que existe relación moderada entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en los docentes, puesto que el coeficiente de correlación rho de Spearman es $r_s = 0.668$, con un nivel de significancia de 0.01

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación encontramos algunos que se relacionan directa o indirectamente con las variables de la tesis, así tenemos a Benvenuto y Monge (2010) quienes concluyeron: “que el rol del docente influye en la comunicación y en el desempeño escolar del equipo directivo - docente...”

De acuerdo con el autor Schutz, citado por Fritzen (2003), autor de la teoría de las “Necesidades Interpersonales”, nos dice que es necesario satisfacer nuestras necesidades para poder ser integrados en un grupo, si no nos relacionamos, no podremos ser integrados.

Debemos señalar que Las relaciones interpersonales son parte fundamental para el convivir de las personas, sin ellas sería casi imposible convivir, tanto en la vida personal, familiar, social y laboral, a su vez es necesario comprender que las relaciones interpersonales son fundamentales para el buen desarrollo de las actividades diarias de las personas, por esta

razón se considera pertinente que estas relaciones sean placenteras y favorables, con el fin de que estas actividades resulten ser buenas.

Respecto al objetivo, determinar cuál es el grado de relación que existe entre los valores de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión pedagógica de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. Se determinó que existe relación muy alta entre los valores de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión pedagógica de los docentes, puesto que el coeficiente de correlación rho de Spearman es $r_s = 0.913$, con un nivel de significancia de 0.01.

Este resultado coincide con la tesis de Gómez (2011) quien en su tesis *Calidad Educativa y Mejora Continua* de la Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería, concluye: Considerar la calidad Educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación Superior es un esfuerzo de todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, etc.

A partir de una presentación de los conceptos de calidad del servicio educativo. En mi opinión, considerar la calidad Educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación es un esfuerzo de todos los actores que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, etc.

Respecto al objetivo, determinar la relación existente entre la empatía de las relaciones interpersonales y la dimensión administrativa de la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. Se determinó que existe relación muy alta entre la empatía de las relaciones interpersonales y la dimensión administrativa de la calidad del servicio educativo de los docentes, puesto que el coeficiente de correlación rho de Spearman es $r_s = 0.933$, con un nivel de significancia de 0.01.

Este resultado coincide con la investigación de Rosales (2010) concluye: “el problema de las relaciones interpersonales es que los directivos escolares presentan conductas más de administradores que de líderes”.

De bibliografías revisadas, la empatía es una capacidad fundamental para desenvolvernos de forma adecuada en sociedad. Las personas más empáticas son con mayor probabilidad más felices. Con tantas ventajas, sin embargo, la empatía es un tema prácticamente inexplorado. Recientes estudios científicos, demuestra la importancia de la empatía y ayuda a comprenderla, para poder así comprender a los demás, extendiendo sus beneficios a toda la sociedad; de hecho, la educación en empatía es el camino hacia la no violencia, porque favorece la tolerancia, la convivencia, el respeto y la solidaridad. Moya (2013).

Respecto al objetivo, determinar el grado de relación que existe entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la dimensión institucional de la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2019. Se determino que existe relación moderada entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la dimensión institucional de la calidad del servicio educativo de los docentes, puesto que el coeficiente de correlación rho de Spearman es $r_s = 0.440$, con un nivel de significancia de 0.01.

Estos resultados coinciden con la tesis de Arteaga (2008) en su tesis *Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la institución educativa nacional "A" del Perú* concluye la existe de una relación directa entre liderazgo y las relaciones interpersonales y el clima organizacional.

Con respecto a los textos consultados, cordialidad, es un sinónimo de amabilidad, que representa la manera de nosotros establecer unos principios internos que nos rijan al tratar a los demás de buena manera.

Una persona cordial, es la que comprende las diferentes culturas y aplica el respeto para tratar a cualquier persona.

Cuando somos cordiales, lo que hacemos es volver sólidas nuestras relaciones con el mundo, para así recibir por medio de la atracción el bien que anhelamos.

La cordialidad nos abre puertas de triunfo y atrae a nosotros buenas oportunidades de éxito. Giraldo (2014)

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación moderada estadísticamente significativa que existe entre las relaciones personales y la calidad de servicio educativo en los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018, puesto que r_s calculada fue mayor que r_s teórica ($0.668 > 0.31$), con nivel de significancia de 0.01.
2. Se determinó la relación muy alta estadísticamente significativa que existe entre la dimensión valores y la dimensión pedagogía en los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2019, puesto que r_s calculada fue mayor que r_s teórica ($0.913 > 0.31$), con nivel de significancia de 0.01.
3. Se determinó la relación muy alta estadísticamente significativa que existe entre la dimensión empatía y la dimensión administrativa en los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2019, puesto que r_s calculada fue mayor que r_s teórica ($0.933 > 0.31$), con nivel de significancia de 0.01.
4. Se determinó la relación moderada estadísticamente significativa que existe entre la dimensión cordialidad y la dimensión institucional en los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo, región Junín, 2019, puesto que r_s calculada fue mayor que r_s teórica ($0.440 > 0.31$), con nivel de significancia de 0.01.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la UGEL Huancayo, y de las direcciones de las instituciones educativas, a fin de que promuevan programas de afianzamiento del clima institucional periódicamente, reforzando y valorando las relaciones interpersonales y a su vez se monitorean las actividades administrativas.
2. Los directivos de la UGEL Huancayo deben evaluar constantemente la calidad de servicio educativo de las Instituciones Educativas, a través del PEI de cada una de ellas, y así mejorar la calidad educativa de nuestra Región.
3. Incentivar entre los miembros de las instituciones educativas, a no ser pasivos frente a casos de mala interacción personal, laboral, administrativa e institucional por ser estos nocivos al desarrollo educativo local y nacional.
4. Replicar la presente investigación en otras UGELs y/o DREs; por los mismos responsables o por otros investigadores; para así conseguir una mayor confiabilidad y viabilidad en sus resultados y conclusiones y generalizarse en otras realidades afines.

VII. REFERENCIAS

- Argimon y Villa (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiología* Cuarta Ed. Ed. Elsevier, Barcelona. España.
- Arias (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arteaga (2008) *Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la institución educativa nacional "A" del Perú – Trujillo – Perú*
- Benvenuto y Monge (2010) *La incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño escolar. Carabobo – Venezuela.*
- Bisquerra (2005) *Metodología de la investigación educativa*. Revista Mexicana de Investigación Educativa.
- Chiavenato (2005) *Administración Educativa en los nuevos tiempos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Enric (2010) *El rol estratégico de la gestión de los recursos humanos y la formación*. Quito, Ecuador: Fundación Santillana.
- Gómez (2011) *Calidad Educativa y Mejora Continua* de la Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería

- Hernández, Fernández y Sampieri (2003) *Metodología de la Investigación*, McGraw-Hill _ Interamericana, México.
- Huamaní (2010) *Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral* de la Universidad La Habana de Cuba
- Kerlinger and Lee (2002) *Investigación del comportamiento*. 4ª Ed. McGraw Hill. México.
- Lastarria (2006) *Administración de la Educación - Material de Aprendizaje*. Ediciones Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima.
- MINEDU (2009) *Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Perú
- Oseña (2008) *Metodología de la Investigación*. Perú: Ed. Pirámide.
- Palacios (2010) *Habilidades sociales de los alumnos de la IE Artemio Requena del Distrito de Cata Caos*
- Rincón (2011) *Relación entre estilos de Liderazgo del Director y desempeño de docentes del valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas*. U.M.S.M
- Rosales (2010) *Calidad sin Liderazgo*
- Sánchez & Reyes (1998) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Mantaro.
- Santos (2009) *Las Relaciones Interpersonales en la Educación Estatal* (2ª Ed.) Ecuador.
- Sierra (1995) *Técnicas de Investigación Social* Ed. Paraninfo Madrid España
- Trevizon (2010) *El clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de Educación Básica del estado Barinas – Venezuela*.
- Triola (2009) *Estadística* Décima edición Pearson Educación, México

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de consistencia

RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL CEBA POLITÉCNICO REGIONAL DEL CENTRO HUANCAYO - 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEORICO	MÉTODO
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la de relación que existe entre los valores de las relaciones interpersonales y la dimensión pedagógica de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión administrativa de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión institucional de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar cuál es la relación que existe entre los valores de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión pedagógica de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. 2. Determinar la relación que existe entre la empatía de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión administrativa de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. 3. Determinar la relación que existe entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión institucional de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación directa entre los valores de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión pedagógica de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. 2. Existe una relación directa entre la empatía de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión administrativa de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. 3. Existe una relación directa entre la cordialidad de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la dimensión institucional de los docentes del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo - 2018. 	<p>Gómez (2011) en su tesis "Calidad Educativa y Mejora Continua" de la Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería, llegó a las siguientes conclusiones: Considerar la calidad Educativa como una meta a lograr por las Instituciones de Educación Superior es un esfuerzo de todos los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental,</p> <p>Marco teórico referencial</p> <p>La educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida.</p>	<p>Variabes</p> <p>Variable 1. Relaciones interpersonales</p> <p>Variable 2. Calidad de servicio educativo</p> <p>MÉTODO: Investigación Descriptiva.</p> <p>DISEÑO: Descriptivo – Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: M =Muestra O₁ = Observación de la variable 1. O₂ = Observación de la variable 1. r = Relación entre las dos variables.</p> <p>Población</p> <p>La población que servirá de objeto de estudio estará constituida por todos los docentes que laboran en la institución educativa "Politécnico Regional del Centro" Huancayo 2018</p> <p>Muestra</p> <p>Como la población es relativamente pequeña, se decidió trabajar con toda ella siendo nuestra muestra de 40 docentes de la Institución Educativa CEBA. Politécnico Regional Centro Huancayo 2018.</p>

Anexo N°02: Instrumento

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

INDICACIÓN: Estimado docente, se le solicita su colaboración para realizar dicho cuestionario cuyo objetivo es medir las relaciones interpersonales que existe en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de aceptación del 1 al 3 donde:

1. NUNCA	2. AVECES	3. SIEMPRE
----------	-----------	------------

Nº	ITEMS	1	2	3
Valores				
1	Proporciona la documentación adecuada cuando se necesita.			
2	Respeto la necesidad de una persona a ser entendido en el aspecto pedagógico.			
3	Explica con claridad al realizar alguna tarea específica.			
4	Evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.			
5	El trato interpersonal es de carácter amical, sin pérdida de autoridad.			
6	Se preocupa por solucionar los problemas personales de los docentes.			
Empatía				
7	Considera que las relaciones interpersonales son equitativas para con todos los docentes.			
8	Dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas con amabilidad			
9	Otorga oportunidades de desempeño docente, a todos por igual.			
10	Los docentes cumplen los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa hasta su culminación.			
11	Cuando se le encomienda una labor docente a un colega, Ud. se preocupa por colaborar con él.			
12	Mantiene a los docentes informados de las políticas y procedimientos de la Institución educativa y procura su aplicación en función a la amistad.			
Cordialidad.				
13	El ambiente de desempeño docente tiende a ser familiar en la institución educativa.			
14	El personal docente de la especialidad en la materia que labora comparte sus materiales con los demás docentes.			
15	En la preparación de las clases si se requiere materiales de especialidad, estos se comparten.			
16	Los espacios pedagógicos donde existen recursos literarios por áreas se comparten con facilidad.			
17	Siente que entre los docentes no existen aspectos de sinceridad en sus actividades.			
18	Considera que algunos docentes mienten en sus actividades pedagógicas.			

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

INDICACIÓN: Estimado docente, se le solicita su colaboración para realizar dicho cuestionario cuyo objetivo es medir las relaciones interpersonales que existe en el CEBA Politécnico Regional del Centro de Huancayo.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de aceptación del 1 al 3 donde:

1. NUNCA	2. AVECES	3. SIEMPRE
----------	-----------	------------

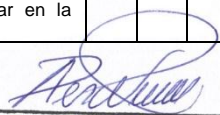
	COMPETENCIA / ITEMS	Valoración		
	PEDAGÓGICA			
1	¿Usted cree que el Proyecto Curricular del Centro garantiza la formación de saberes integrales (ser, saber y hacer), coherentes con las características deseables de los adolescentes y jóvenes?			
2	¿Cree usted que el Proyecto Curricular de su Institución Educativa facilita la concreción del PEI?			
3	¿Usted utiliza satisfactoriamente enfoques y metodologías que favorecen el aprendizaje significativo y pertinente de los estudiantes?			
4	¿Considera usted que la concreción de logros de aprendizaje en los adolescentes se realiza utilizando múltiples estrategias?			
5	¿Usted cuenta con suficiente material didáctico en su Institución Educativa?			
6	¿Usted cree que los medios y materiales educativos facilitan a los estudiantes la construcción de conocimientos significativos pertinentes?			
	ADMINISTRATIVA			
7	¿Cree Ud. que los Ambientes físicos de la institución guardan proporción con la cantidad de población usuaria?			
8	¿Usted sabe que cuentan con talleres, aulas de innovación, biblioteca, implementados acorde a las necesidades del estudiante?			
9	¿Considera que el área de gestión de la institución es acorde y competitiva con una educación moderna?			
10	¿Usted sabe que los Estamentos de la comunidad educativa comparten responsabilidades, para mejorar el clima institucional?			
11	Los directivos responsables de la conducción de la institución educativa no están preparados para ejercer cargos administrativos, por lo que realizan su gestión de manera empírica.			
12	El concepto de procesos administrativo no se aplica en la conducción de las institución educativa, por lo que en la mayoría de estas las estructuras administrativas, planes y programas, sistemas de control, etc., son prácticamente impuesto por la entidad regidora del sistema.			
	INSTITUCIONAL			
13	¿Cree usted que los documentos de gestión (PEI, PCC, PAT, RIN, ¿MOF) responden a las necesidades y está acorde con la realidad			

	de la institución educativa?			
14	¿Considera usted que los resultados a alcanzar en la formación de los estudiantes, desarrollo docente e institucional son coherentes con los objetivos institucionales?			
15	¿Usted cree que la actitud innovadora y de mejora permanente institucional son compartidos por directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes?			
16	¿Cree usted que los directivos toman decisiones favorables a la mayor parte de la comunidad educativa?			
17	¿Usted percibe que la comunicación utilizada por el director(a) favorece al desarrollo de las relaciones interpersonales?			
18	¿Creé que el desempeño docente registrado a través de instrumentos de seguimiento y monitoreo permiten mejorar la calidad educativa?			

Anexo N°03: Validez de los Instrumento

Matriz de Validación del Instrumento 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM	RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
RELACIONES INTERPERSONALES	VALORES	CORTESIA	Proporciona la documentación adecuada cuando se necesita.				X	X	X	X	
			Respeto la necesidad de una persona a ser entendido en el aspecto pedagógico.				X	X	X	X	
		RESPECTO	Explica con claridad al realizar alguna tarea específica.				X	X	X	X	
			Evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.				X	X	X	X	
	ETICA	El trato interpersonal es de carácter amical, sin pérdida de autoridad.				X	X	X	X		
		Se preocupa por solucionar los problemas personales de los docentes.				X	X	X	X		
	EMPATÍA	COMPRENSIÓN	Considera que las relaciones interpersonales son equitativas para con todos los docentes.				X	X	X	X	
			Dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas con amabilidad				X	X	X	X	
		COLABORACION	Otorga oportunidades de desempeño docente, a todos por igual.				X	X	X	X	
			Los docentes cumplen los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa hasta su culminación.				X	X	X	X	
		AMISTAD	Cuando se le encomienda una labor docente a un colega, Ud. se preocupa por colaborar con él.				X	X	X	X	
			Mantiene a los docentes informados de las políticas y procedimientos de la Institución educativa y procura su aplicación en función a la amistad.				X	X	X	X	
	CORDIALIDAD	FAMILIARIDAD	El ambiente de desempeño docente tiende a ser familiar en la institución educativa.				X	X	X	X	
			El personal docente de la especialidad en la materia que labora, comparte sus materiales con los demás docentes.				X	X	X	X	
		COMPARTIMENT O DE RECURSOS	En la preparación de las clases si se requiere materiales de especialidad, estos se comparten.				X	X	X	X	
			Los espacios pedagógicos donde existen recursos literarios por áreas se comparten con facilidad.				X	X	X	X	
SINCERIDAD	Siente que entre los docentes no existen aspectos de sinceridad en sus actividades.				X	X	X	X			
	El ambiente de desempeño docente tiende a ser familiar en la institución educativa.				X	X	X	X			


 Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo
 COD. 26150



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO DE ENCUESTA"

OBJETIVO: Validar el instrumento de RELACIONES INTERPERSONALES.

DIRIGIDO A: Docentes de la institución en estudio.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Peralta Villanes Arturo
Alfredo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en educación

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-------	---------	------------



Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

Matriz de Validación del Instrumento 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM	RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	PEDAGÓGICA	Realiza la planificación curricular de su I.E. CEBA	¿Usted cree que el Proyecto Curricular del Centro garantiza la formación de saberes integrales (ser, saber y hacer), coherentes con las características deseables de los adolescentes y jóvenes?				X		X		X				
			¿Cree usted que el Proyecto Curricular de su Institución Educativa facilita la concreción del PEI?				X		X		X		X		
		Utiliza estrategias didácticas en su desarrollo de clases.	¿Usted utiliza satisfactoriamente enfoques y metodologías que favorecen el aprendizaje significativo y pertinente de los estudiantes?				X		X		X		X		
			¿Considera usted que la concreción de logros de aprendizaje en los adolescentes se realiza utilizando múltiples estrategias?				X		X		X		X		
		Realiza supervisión y monitoreo en su I.E.	¿Usted cuenta con suficiente material didáctico en su Institución Educativa?				X		X		X		X		
			¿Usted cree que los medios y materiales educativos facilitan a los estudiantes la construcción de conocimientos significativos pertinentes?				X		X		X		X		
	ADMINISTRATIVA	Utiliza materiales e instalaciones físicas en su labor.	¿Cree Ud. que los Ambientes físicos de la institución guardan proporción con la cantidad de población usuaria?				X		X		X		X		
			¿Usted sabe que cuentan con talleres, aulas de innovación, biblioteca, implementados acorde a las necesidades del estudiante?				X		X		X		X		
			¿Considera que el área de gestión de la institución es acorde y competitiva con una educación moderna?				X		X		X		X		
		Valora el recurso humano de su Institución.	¿Usted sabe que los Estamentos de la comunidad educativa comparten responsabilidades, para mejorar el clima institucional?				X		X		X		X		
			Los directivos responsables de la conducción de la institución educativa no están preparados para ejercer cargos administrativos, por lo que realizan su gestión de manera empírica.				X		X		X		X		
			El concepto de procesos administrativo no se aplica en la conducción de las institución educativa, por lo que en la mayoría de estas las estructuras administrativas, planes y programas, sistemas de control, etc., son prácticamente impuesto por la entidad regidora del sistema.				X		X		X		X		
	INSTITUCION	Realiza planificación de actividades.	¿Cree usted que los documentos de gestión (PEI, PCC, PAT, RIN,, MOF) responden a las necesidades y está acorde con la realidad de la institución educativa?				X		X		X		X		
		Organiza actividades de la gestión educativa.	¿Considera usted que los resultados a alcanzar en la formación de los estudiantes, desarrollo docente e institucional son coherentes con los objetivos institucionales?				X		X		X		X		

	Dirige las actividades con eficacia.	¿Usted cree que la actitud innovadora y de mejora permanente institucional son compartidos por directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes?				X		X		X		X	
		¿Cree usted que los directivos toman decisiones favorables a la mayor parte de la comunidad educativa?				X		X		X		X	
	Realiza el control de las actividades desarrolladas	¿Usted percibe que la comunicación utilizada por el director(a) favorece al desarrollo de las relaciones interpersonales?				X		X		X		X	
		¿Creé que el desempeño docente registrado a través de instrumentos de seguimiento y monitoreo permiten mejorar la calidad educativa?				X		X		X		X	



Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

COD. 26150

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO DE ENCUESTA"

OBJETIVO: Validar el instrumento de CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

DIRIGIDO A: Docentes de la institución en estudio.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Peralta Villanes Arturo
Alfredo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en educación

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-------	---------	------------

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

CCO. 26150

FIRMA DEL EVALUADO

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

Anexo N°04: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN JUNÍN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUANCAYO
CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA
"POLITÉCNICO REGIONAL DEL CENTRO"
Jr. Arequipa N° 501 El Tambo-Huancayo

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

EL DIRECTOR DEL CEBA. "POLITÉCNICO REGIONAL DEL CENTRO" DE LA MODALIDAD BÁSICA ALTERNATIVA DEL CICLO INICIAL, INTERMEDIO Y AVANZADO, QUE SUSCRIBE, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, la Bach. **Luz Teofila Salas Salazar**, identificada con DNI 20016038, ex estudiante de la unidad de postgrado de la UCV - Sede - Huancayo – realizó la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos referente a la investigación titulada: **RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES DEL CEBA. "POLITÉCNICO REGIONAL DEL CENTRO" HUANCAYO - 2018**, demostrando responsabilidad y gran sentido de trabajo en dicho estudio.

Se expide la presente en razón a las acciones realizadas y de utilidad para los fines que considere pertinente.

Huancayo 01 marzo 2019

Anexo N°05: Base de datos

Base de datos del cuestionario de encuesta relaciones interpersonales

	VALORES						EMPATIA						CORDIALIDAD											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
1	1	2	1	2	2	2	10	m	1	2	2	3	1	2	11	m	2	2	1	2	2	3	12	m
2	2	2	1	2	3	1	11	m	2	1	1	2	1	2	9	b	1	1	1	1	2	1	7	m
3	2	1	1	1	2	2	9	b	1	3	1	3	1	1	10	m	2	2	2	1	2	2	11	m
4	1	1	2	2	1	1	8	b	2	2	1	1	1	1	8	b	2	3	1	2	2	2	12	m
5	1	2	1	2	1	2	9	b	1	2	1	2	1	2	9	b	1	2	2	3	3	3	14	m
6	1	2	2	2	2	1	10	m	2	2	2	2	1	1	10	m	2	1	1	2	2	3	11	m
7	1	2	2	2	1	3	11	m	1	1	1	1	1	2	7	b	2	3	1	2	1	2	11	m
8	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	2	2	2	1	10	m
9	2	2	2	2	1	2	11	m	2	2	2	1	1	1	9	b	2	2	1	2	1	1	9	m
10	2	3	3	3	1	1	13	m	2	1	1	1	1	1	7	b	1	1	3	2	2	2	11	m
11	2	3	3	2	2	3	15	a	2	2	2	2	2	1	11	m	2	3	1	2	1	2	11	m
12	2	1	1	2	2	2	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m	1	1	2	2	3	3	12	m
13	1	2	2	1	1	1	8	b	2	2	2	2	2	1	11	m	2	2	1	2	1	1	9	m
14	1	2	3	3	3	2	14	m	2	2	1	3	1	1	10	m	2	2	1	2	3	2	12	m
15	1	1	1	1	1	1	6	b	2	2	2	2	2	1	11	m	1	2	2	3	2	2	12	m
16	1	2	2	1	1	1	8	b	1	1	2	3	2	2	11	m	3	2	2	2	2	2	13	m
17	1	2	2	1	1	1	8	b	1	2	1	2	2	3	11	m	2	1	1	2	3	2	11	m
18	1	2	1	2	2	2	10	m	1	2	2	1	1	2	9	b	2	2	1	2	2	1	10	m
19	2	2	1	2	3	1	11	m	2	1	1	2	1	2	9	b	1	1	1	1	2	1	7	m
20	2	1	1	1	2	2	9	b	1	3	1	1	1	3	10	m	2	2	2	2	2	2	12	m
21	1	1	2	2	1	1	8	b	2	2	1	1	1	1	8	b	2	3	1	2	2	2	12	m
22	1	2	1	2	1	2	9	b	1	2	1	2	1	2	9	b	1	2	1	2	1	1	8	m
23	1	2	2	2	2	1	10	m	2	2	2	2	1	3	12	m	2	1	1	1	2	3	10	m
24	1	2	2	2	1	3	11	m	1	3	1	1	1	2	9	b	2	1	2	2	1	2	10	m
25	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	1	2	2	1	9	m
26	1	2	1	2	1	2	9	b	3	2	1	2	1	2	11	m	1	2	1	2	3	1	10	m
27	1	2	2	2	2	1	10	m	2	2	2	2	1	1	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m
28	1	2	2	2	1	3	11	m	1	1	1	1	1	2	7	b	2	1	1	2	1	2	9	m
29	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	1	3	2	1	10	m
30	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	2	2	2	1	10	m
31	2	2	2	2	1	2	11	m	2	2	2	1	3	1	11	m	2	2	1	3	1	1	10	m
32	2	3	3	3	1	1	13	m	2	1	1	1	1	1	7	b	1	1	3	1	2	2	10	m
33	2	3	3	2	2	3	15	a	2	2	2	2	2	1	11	m	1	1	1	2	1	1	7	m
34	2	1	1	2	2	2	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m	1	1	2	2	3	3	12	m
35	1	2	2	1	1	1	8	b	2	2	2	2	2	1	11	m	2	2	1	2	1	1	9	m
36	1	2	2	2	2	1	10	m	2	2	2	2	1	1	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m
37	1	2	2	2	1	3	11	m	1	1	1	1	1	2	7	b	2	1	1	2	1	2	9	m
38	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	1	3	2	1	10	m
39	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	2	1	2	1	9	m
40	2	2	2	2	1	2	11	m	2	2	2	1	1	1	9	b	2	2	1	3	1	1	10	m

Confiabilidad acerca de relaciones interpersonales

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	12	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	18

Base de datos del cuestionario de calidad de servicio educativo

	PEDAGOGICA						ADMINISTRATIVA						INSTITUCIONAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
1	2	2	1	2	2	2	11	m	1	2	2	3	1	2	11	m	2	2	1	2	2	3	12	m
2	1	2	1	2	3	1	10	m	2	1	3	2	3	2	13	m	1	1	1	2	2	1	8	b
3	3	1	1	1	2	2	10	m	1	3	1	3	1	1	10	m	2	2	2	2	2	2	12	m
4	3	1	2	2	1	1	10	m	2	2	1	1	1	1	8	b	2	3	1	2	2	2	12	m
5	2	2	1	2	1	2	10	m	1	2	1	2	1	2	9	b	1	1	2	1	1	1	7	b
6	2	2	2	2	2	1	11	m	2	2	2	2	1	1	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m
7	2	2	2	2	1	3	12	m	1	1	1	1	1	2	7	b	2	3	1	1	1	2	10	m
8	2	1	1	2	2	1	9	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	2	1	2	1	9	b
9	1	2	2	2	1	2	10	m	2	2	2	1	1	1	9	b	2	2	1	1	1	1	8	b
10	1	3	3	3	1	1	12	m	2	1	1	1	1	1	7	b	1	1	3	2	2	2	11	m
11	1	3	3	2	2	3	14	m	2	2	2	2	2	1	11	m	2	1	1	2	1	2	9	b
12	2	1	1	2	2	2	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m	1	1	2	1	3	3	11	m
13	2	2	2	1	1	1	9	b	2	2	2	2	2	1	11	m	2	2	1	3	1	1	10	m
14	2	2	3	3	3	2	15	a	2	2	1	3	1	1	10	m	1	2	1	1	1	2	8	b
15	1	1	1	1	1	1	6	b	2	2	2	2	2	1	11	m	1	2	2	1	2	2	10	m
16	1	2	2	1	1	1	8	b	1	1	2	3	2	2	11	m	1	1	2	1	2	1	8	b
17	2	2	2	1	1	1	9	b	1	2	1	2	2	3	11	m	2	1	1	1	3	2	10	m
18	2	2	1	2	2	2	11	m	1	2	2	1	1	2	9	b	2	2	1	2	2	1	10	m
19	2	2	1	2	3	1	11	m	2	1	1	2	1	2	9	b	1	2	1	1	2	1	8	b
20	2	1	1	1	2	2	9	b	1	3	1	1	1	3	10	m	2	2	2	1	2	2	11	m
21	1	1	2	2	1	1	8	b	2	2	1	1	1	1	8	b	2	1	1	1	2	2	9	b
22	1	2	1	2	1	2	9	b	1	2	1	2	1	2	9	b	1	2	1	1	1	1	7	b
23	2	2	2	2	2	1	11	m	2	2	2	2	1	3	12	m	2	1	1	1	2	1	8	b
24	2	2	2	2	1	3	12	m	1	3	1	1	1	2	9	b	2	1	2	2	1	1	9	b
25	2	1	1	2	2	1	9	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	1	2	2	1	9	b
26	2	2	1	2	1	2	10	m	3	2	1	2	1	2	11	m	1	1	1	1	1	1	6	b
27	1	2	2	2	2	1	10	m	2	2	2	2	1	1	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m
28	1	2	2	2	1	3	11	m	1	1	1	1	1	2	7	b	2	1	1	2	1	2	9	b
29	1	1	1	2	2	1	8	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	1	3	2	1	10	m
30	2	1	1	2	2	1	9	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	2	2	2	1	10	m
31	2	2	2	2	1	2	11	m	2	2	2	1	3	1	11	m	2	2	1	3	1	1	10	m
32	3	3	3	3	1	1	14	m	2	1	1	1	1	1	7	b	1	1	3	1	2	2	10	m
33	2	3	3	2	2	3	15	a	2	2	2	2	2	1	11	m	1	1	1	2	1	1	7	b
34	2	1	1	2	2	2	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m	1	1	2	2	3	3	12	m
35	1	2	2	1	1	1	8	b	2	2	2	2	2	1	11	m	2	2	1	2	1	1	9	b
36	1	2	2	2	2	1	10	m	2	2	2	2	1	1	10	m	2	1	1	1	2	3	10	m
37	1	2	2	2	1	3	11	m	1	1	1	1	1	2	7	b	2	1	1	2	1	2	9	b
38	2	1	1	2	2	1	9	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	1	3	2	1	10	m
39	2	1	1	2	2	1	9	b	1	2	1	2	2	1	9	b	2	1	2	1	2	1	9	b
40	2	2	2	2	1	2	11	m	2	2	2	1	1	1	9	b	2	2	1	3	1	1	10	m

Confiabilidad acerca de calidad de servicio educativo

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	12	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	12	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	18

Anexo N°06: Evidencias fotográficas



Frontis del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo



Desfile por aniversario del CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo



Integrantes del COPAE CEBA Politécnico Regional del Centro Huancayo