

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO -  
PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**



**RELACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS  
ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS  
MARIÁTEGUI”- APLICACIÓN UNA –PUNO 2017**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:  
YENY FLORA CONDORI LAZARTE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE SEGUNDA  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
EDUCATIVA**

**PROMOCIÓN 2016 – I**

**Puno – Perú**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS  
MARIÁTEGUI”- APLICACIÓN UNA –PUNO 2017**

**YENY FLORA CONDORI LAZARTE**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN  
EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE** : -----  
Lic. Valerio Lorenzo Arpasi

**PRIMER MIEMBRO** : -----  
Dra. Yolanda Lujano Ortega

**SEGUNDO MIEMBRO** : -----  
M.Sc. Sonia A. Bustinza Choquehuanca

**DIRECTOR** : -----  
Dra. Juana Lucila Sánchez Macedo

**ASESOR** : -----  
Dr. Javier Montesinos Montesinos

**Área:** Administración Educativa

**Tema:** Relaciones humanas en educación.

**Fecha de sustentación: 23 / nov / 2017**

## **DEDICATORIA**

A DIOS PRIMERAMENTE, A MIS  
QUERIDOS MAESTROS DE LA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN.

A MI ESPOSO Y MIS HIJOS POR SER  
MOTOR SE MI INSPIRACIÓN, PARA  
CULMINAR ESTE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme vida y salud plena en el ejercicio de la consolidación de mi profesión.

A mis apreciados Maestros de la Facultad de Ciencias de la Educación, Valerio Lorenzo Arpasi, Yolanda Lujano Ortega, Sonia Agley Bustinza Choquehuanca , por el apoyo incondicional que me brindaron en el proceso de investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	10
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Definición del problema .....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.4. Justificación del problema.....	15
1.5. Objetivos de investigación.....	16
1.5.1. Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....	17
2.2. SUSTENTO TEÓRICO .....	18
Mediación.....	23
2.3.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	38
2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION .....	39
2.4.1. HIPOTESIS GENERAL .....	39

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	39
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	40
CAPÍTULO III .....	41
DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	41
3.1.1. Tipo de investigación.....	41
3.1.2. Diseño de investigación .....	41
3.2. Población y muestra de investigación.....	42
3.2.1. Población.....	42
3.2.2. Muestra.....	42
3.2.3 Método de investigación.....	42
3.3 Ubicación y descripción de investigación.....	43
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de dato .....	43
3.6. Procedimiento de investigación .....	43
3.7. Plan de tratamiento de datos.....	44
CAPÍTULO IV .....	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	45
CONCLUSIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA .....	66
ANEXOS .....	69

## LISTA DE CUADROS

- **CUADRO N° 01:** OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
- **CUADRO N° 02:** POBLACIÓN DE LA ENCUESTA TOMADO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA N° 72071 – APISSI. ARAPA, 2016.
- **CUADRO N° 03:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN POR AULAS
- **CUADRO N° 04:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN
- **CUADRO N° 05:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN POR AULAS
- **CUADRO N° 06:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN.
- **CUADRO N° 07:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA.
- **CUADRO N° 08:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA.
- **CUADRO N° 09:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE PROMEDIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI”
- **CUADRO N° 10:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI”.
- **CUADRO N° 11:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE PROMEDIO DE RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES. JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI. APLICACIÓN UNA – PUNO.

- **CUADRO N°12:** CORRELACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES.



## LISTA DE GRÁFICOS

- **GRÁFICO N° 01:** PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN POR AULAS.
- **GRÁFICO N° 02:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN
- **GRÁFICO N° 03:** PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN POR AULAS
- **GRÁFICO N° 04:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN
- **GRÁFICO N° 05:** PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA POR AULAS
- **GRÁFICO N° 06:** FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA
- **GRÁFICO N° 07:** PORCENTAJE PROMEDIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI”..
- **GRÁFICO N° 08:** PORCENTAJE DEL RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI
- **GRÁFICO N° 09:** PORCENTAJE PROMEDIO DEL RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES APLICACIÓN “JOSE CARLOS MARIATEGUI” –UNA –PUNO.

## RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre el Clima Institucional y la relación interpersonal en los estudiantes de la IES. “José Carlos Mariátegui.” Aplicación UNA-PUNO. Que tiene como objetivo general, Determinar la relación existente entre el clima Institucional y las relaciones Interpersonales en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui- Aplicación de la UNA .2017. En tanto en el plano teórico se describe el problema de la Investigación que ayuda a precisar y organizar los elementos contenidos de la descripción del problema, de él se desprende la hipótesis y la variable de investigación. Por ello la hipótesis que se plantea existe un alto grado de correlación entre Clima Institucional y las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui Aplicación de la UNA – Puno 2017. Las técnicas utilizadas para recoger los datos, fueron la encuesta y la observación, mientras que los instrumentos son el cuestionario para recoger información sobre la relación que se establece entre el Clima Institucional y las relaciones Interpersonales en los estudiantes de la IES Aplicación José Carlos Mariátegui, llegándose a establecer la relación entre el clima institucional y las relaciones Interpersonales. La conclusión es: Según la prueba de hipótesis existe relación entre clima Institucional y las Relaciones Interpersonales de los estudiantes del 3er grado de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA Puno, esto porque se tiene una correlación positiva por encima de la media con 0,871.

**Palabras claves:** Clima Escolar, Relaciones Interpersonales, trato adecuado.

## ABSTRACT

The present research analyzes the relationship between Institutional Climate interpersonal relationship in IES students "José Carlos Mariátegui", Aplication UNA Puno. Its main objective is to determine the type and level of relationship between the Institutional climate and Interpersonal relationships in IES students "José Carlos Mariátegui", Aplication of the UNA Puno. At the theoretical level, it is described the problem of Research that helps to specify and organize the elements contained in the description of the problem, from which the hypothesis and the research variable Therefore, the hypothesis that arises There is a high degree of correlation between Institutional Climate and interpersonal relations in the students of the IES "José Carlos Mariátegui Application of the UNA - Puno 2017. The techniques used to collect the data were the survey and observation, while the instruments are the questionnaire to collect information about the relationship established between the Institutional Climate and Interpersonal relationships in the IES students "José Carlos Mariátegui application of the UNA, reaching to establish the relationship between the institutional climate and Interpersonal relations. The conclusion is: According to the hypothesis test The Institutional climate has a relationship in the Interpersonal Relations of the 3rd grade students of the Secondary Educational Institution "José Carlos Mariátegui" Application UNA Puno, this because it has a very strong positive correlation above the mean was 0.871.

**Key words:** School Climate, Interpersonal Relations, proper treatment.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo constituye una investigación correlacional en establecer el grado de relación entre el clima Institucional y las relaciones Interpersonales y se ha organizado de la siguiente manera:

Capítulo I, se describe el problema de investigación, indicando evidencias objetivas que demuestran su validez. Luego se formula el problema definiéndolo de manera general y específica. Los objetivos señalan el propósito de la investigación.

El capítulo II presenta los diferentes antecedentes que preceden al trabajo, de forma concreta y objetiva, luego se construye un marco teórico vinculado a las dimensiones de investigación, también se establece la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se procede a sistematizar el diseño metodológico para el tratamiento de datos, explicando el tipo y diseño de investigación, haciendo hincapié en las técnicas e instrumentos de investigación, la población y muestra, el plan de recolección y tratamiento de datos.

En el capítulo IV, se muestra los resultados de la investigación a través del análisis e interpretación de los datos recolectados, considerando cuadros de frecuencia.

Finalmente, el trabajo de Investigación considera las conclusiones, sugerencias, bibliografías y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción del problema**

Este trabajo de investigación se realizó sobre la base de la observación a los estudiantes del IES "José Carlos Mariátegui" Aplicación UNA- PUNO considerando los principales problemas de clima institucional que se dan en una institución educativa. Algunos de estos problemas afectan a los estudiantes y docentes, sabiendo que los estudiantes vienen a la institución educativa de diferentes niveles sociales, cada uno con su cultura propia. Una de las preocupaciones es que en la mayoría de los estudiantes de todo centro educativo, es el clima institucional. Cuando todos los estudiantes, se llevan bien, es decir, no hay discordia ni enfrentamientos, la institución educativa marcha adecuadamente.

No ocurre así en aquellas instituciones donde existen grupos rivales entre estudiantes que se enfrentan o existe odio por cualquier motivo, hasta llegan a calumniarse.

La situación se torna mucho más grave cuando los docentes creen que las causas de los conflictos entre los estudiantes se encuentran en la falta de conciencia, la falta de preparación académica o, en problemas familiares. Se busca promover diálogos tendientes a superar los intereses ajenos que afectan la personalidad del estudiante.

No se llega a entender que la falta de buenas relaciones humanas, entre estudiantes, docentes hasta el último servidor de la institución, puede ser el factor condicionante del deficiente ambiente institucional que predomina.

En la actualidad, no hay ninguna información sistematizada sobre la forma cómo se lleva adelante el clima institucional en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui- Aplicación de la UNA. En esta IE, aparte de problemas sociales en los estudiantes, es decir, no existe, armonía ni una comunicación que permita conjugar los esfuerzos para lograr en forma óptima los objetivos y las metas propuestas.

El propósito de este estudio sobre el clima institucional es determinar cómo influyen las características en el desarrollo de la autonomía y las relaciones interpersonales en los estudiantes de la institución educativa y la relación social en los estudiantes de la IES José Carlos Mariátegui Aplicación de la UNA - Puno.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el clima Institucional y las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IES José Carlos Mariátegui- Aplicación de la UNA -PUNO 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo es el clima institucional en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación de la UNA – PUNO?

¿Cómo se da las relaciones Interpersonales en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación de la UNA – PUNO?

### **1.3. Limitaciones de la Investigación**

La carencia de bibliografía en cuanto a relaciones interpersonales, en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación, así mismo no hubo mucha información en cuanto a Clima Institucional.

### **1.4. Justificación del problema**

La presente investigación se realizó con la finalidad de efectuar un diagnóstico sobre el clima institucional y las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IE “José Carlos Mariátegui – Aplicación UNA Puno lo cual es fundamental el clima institucional que se vive en una institución, para mejorar la calidad educativa. Y así establecer la relación que existe entre las dos variables.

La investigación en este tema y por los resultados que se logren conocer, debe producir un incremento en el interés de otras Instituciones educativas y otros, que puedan abordar este mismo tema, otros similares, realizando investigaciones acerca del aspecto del clima institucional, que se desarrolla dentro de las instituciones entre los alumnos, maestros y directivos; Con el desarrollo y culminación de esta investigación se espera realizar un aporte que pueda servir de orientación a los estudiantes, que deseen mejorar el desempeño académico y sus relaciones interpersonales con los demás.

Además, los resultados obtenidos permitirán alcanzar sugerencias, con el fin de que se promuevan en los colegios la investigación sobre las buenas relaciones humanas.

Por consiguiente, se debe precisar que en este trabajo es pertinente su estudio, así como también es viable, es decir, se puede efectivizar las veces que sean necesarios por el hecho que existe la posibilidad de acceder a informaciones seguras y fiables-

## **1.5 Objetivos de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el clima Institucional y las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui- Aplicación de la UNA .2017.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- .-Identificar el clima institucional en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui Aplicación de la UNA - .
- Determinar las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui -Aplicación de la UNA- Puno.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Chura (2003), estudió el Clima Institucional y sus efectos en el cumplimiento de las actividades educativas de los docentes del CES, Perú Bir de la ciudad de Azángaro. Conel objetivo: Determinar el clima institucional y su relación en el cumplimiento de las actividades educativas, en el CES "Perú BIRF" de la ciudad de Azángaro, durante el año escolar del 2003. Como instrumento de recojo de datos se aplica la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario y la observación directa, cuyo instrumento es la ficha de observación. El tipo de investigación al que corresponde es el descriptivo, en descriptivo correlacional , después de haberse efectuado la encuesta y observaciones respectivas , Concluyó que : el clima institucional influye en el desarrollo de las actividades educativas de grado moderado( $r=0.48$ ), durante el año escolar del 2003; por lo tanto es cierta la hipótesis planteada.

Mamani (2006), investigó el "Clima Institucional y su influencia en la motivación del Instituto Superior Tecnológico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de Tacna. Concluyo que el clima institucional del IST "Vigil" se caracteriza por ser negativo, debido a los conflictos entre docentes y administrativos, así como los conflictos con los directivos de la institución. Otra conclusión importante es que los estudiantes perciben entre docentes, administrativos y

directivos conflictos interpersonales que complican el desenvolvimiento de las actividades académicas.

Pérez y Rivera (2015), estudió el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía peruana, periodo 20013, con el objetivo de determinar el nivel de clima organizacional que se presenta en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana 2013, cuyo diseño metodológico es el diseño no experimental, la que realiza sin manipular deliberadamente las variables. Concluyo que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción en los trabajadores del Instituto de la Amazonía peruana, periodo 2013, con lo que queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

## **2.2. SUSTENTO TEÓRICO**

### **2.2.1 CLIMA INSTITUCIONAL**

Según Martín (2000) el "clima Institucional o ambiente de estudio de trabajo en las organizaciones, instituciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de Gestión, además de la innovación de cambio. Este es el espacio en el que confluyen los miembros de una Institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada escuela.

Por su parte Alvarado (2003) el clima es una percepción que tiene de la organización y de medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran una organización

Sandoval (2004) sostiene que si el clima de una institución se expresa en las formas de relación interpersonal y de mediación de conflictos entre alumnos, directivos, maestros y en las maneras como se definen y se ejercen las normas que regulan dichas relaciones, la

formación en valores requiere aspectos procesos y prácticas dentro de la mediación positiva de conflictos, la participación en la construcción de normas y la no discriminación por ningún tipo de motivos, constituyen el clima de una institución educativa. La palabra Clima se refiere a lo perceptual, a la atmósfera en que se desenvuelven las personas que están en un ambiente físico determinado (Farjat). (p168).

Según Martín (1999), clima Institucional escolar, es un ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas, de sus miembros de la escuela. Este ambiente tiene que ver con las actitudes, creencias, valores y motivaciones que tiene cada individuo y que se expresa en las relaciones interpersonales y profesionales. Un clima Institucional favorable o adecuado es fundamental, primordial, para un buen funcionamiento eficiente de la Institución educativa, así como de crear condiciones de convivencia armoniosa.

### **2.2.2 Características del Clima Institucional**

Según Robins y otros (1996), el clima es el conjunto de características objetivos de la organización perdurable y fácilmente medibles que distinguen una entidad laboral. Sin embargo Chiavenato (2000) manifiesta el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas e experimentadas por los miembros de la organización.

### **2.3 TIPOS DE CLIMA INSTITUCIONAL**

Muchos autores definen el clima institucional como un ambiente generado en la Institución Educativa a partir de sus vivencias cotidianas y de sus miembros de la escuela.

**Autoritario duro.** Donde el profesor o confía en sus alumnos, profesores el clima que se percibe es de temor, los objetivos de trabajo y las decisiones son asumidas por él y solo comunica sin más comentario creando una atmósfera de recelos, castigos y amenazas y

muy pocas veces hay recompensas, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son únicamente de los jefes.

**Autoritario Benévolo.** El Director actúa condescendentemente con los profesores es paternal, la mayor parte de las decisiones son asumidas por el director ocasionalmente hay delegaciones de poder que llegan a influir en la dirección de práctica a la recompensa y castigos como formas de motivación para trabajadores, en este clima el director juega con las necesidades sociales de los empleados sin embargo la impresión que se tiene es de un ambiente estable o estructurado.

### **2.3.1 CLIMA INSTITUCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Para Prawda (2002) psicopedagoga, señala que "En la escuela se producen cotidianamente problemas que alteran el clima institucional. Estos problemas, algunos inherentes a su ámbito y otros no, obstaculizan el logro de los objetivos para los que la escuela fue creada. Así por ejemplo, cuando un alumno llega con un arma al aula, la violencia de la que es portador revela, en la mayoría de los casos, las causas no originadas en el marco escolar. También demuestran que los alumnos encuentran en la escuela un lugar donde poner de manifiesto problemas relativos a otros dominios, tales como la soledad, enojo, patología psíquica del involucrado u otros.

Los mecanismos para enfrentar a esta problemática no siempre están disponibles para los maestros, que de todas maneras tienen que enfrentarla, se debe de tener conocimiento que en una institución educativa se observa:

#### **El medio social y la escuela**

La escuela está integrada por personas de distintas edades y formación que realizan diversas tareas. Por la naturaleza de sus funciones, estas personas conviven en el mismo ámbito durante varias horas al día. La escuela no existe separada del medio en que actúa.

Es una comunidad activa que forma parte de la sociedad y sus miembros tienen los mismos problemas personales y sociales que el resto de la población. Por eso no debe extrañar que en la escuela se originen conflictos, provenientes del medio social. Si bien esta problemática no es nueva, a las puertas del siglo XXI se observa gran preocupación e intensos debates, en esferas nacionales e internacionales, acerca de los conflictos que aparecen en la escuela capaz de generar violencia. Durante el Encuentro Pedagógico en la Universidad de Barcelona, en marzo del 2002; el Congreso de Mediación realizado en México, noviembre de 2001; la Cuadragésimo-sexta Asamblea Mundial - ICET- en Chile, julio, 2001; el III Foro Mundial de Mediación realizado en Italia, setiembre de 2000, y los diferentes eventos realizados en la Argentina, fue posible observar en las ponencias, tanto americanas como europeas, la necesidad de un abordaje diferente de los conflictos en la escuela y así mejorar el clima escolar. "En el contexto de la crisis actual los cambios de paradigmas repercuten en la educación y en los distintos modos de expresión de los conflictos que se producen en la escuela".

1.-"La escuela ha reconocido en escasas oportunidades a la violencia como un verdadero problema instalado en su seno; consecuentemente, no siempre ha adoptado medidas satisfactorias para contrarrestarla."

2.-En ese orden de ideas sostenemos que con los nuevos modelos de resolución de conflictos y los recursos que nos aporta la mediación, es posible disminuir el grado y frecuencia de dichos conflictos y prevenir la violencia escolar.

### **Los conflictos en la escuela**

Los factores que originan conflictos en la escuela no son únicos ni simples. Son, por el contrario, variados y complejos, y en muchos casos se combinan, entre los diferentes actores que conviven en la escuela, o se relacionan con ella circunstancialmente, por

ejemplo el conflicto entre estudiantes y docentes ,entre directivos , docentes entre padres y docentes ,entre alumnos de diferentes grados / años, entre escuelas y vecinos institucionales, entre hijos y padre, entre familia, escuela y comunidad, entre los que deciden políticas educativas y las escuelas.

### **2.3.2 CLIMA ESCOLAR:**

Se entiende como el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos.

Se distingue del clima de clase, en cuanto que ésta, como unidad funcional dentro del centro, está influida por variables específicas de proceso que inciden en un contexto determinado dentro de la propia institución. Las características y conductas tanto de los profesores como de los alumnos, la interacción de ambos y en consecuencia, la dinámica de la clase confieren un peculiar tono o clima de clase distinto del que pudiera derivarse variando alguno de estos elementos.

Como podemos ver entre clima institucional y clima de clase existe una cierta independencia, dada la naturaleza de las variables que más directamente inciden en cada uno de ellos. Para algunos, el clima institucional representa la personalidad de un centro, en cuanto es algo original y específico del mismo con un carácter relativamente permanente y estable en el tiempo, cuya evolución se realiza lentamente aunque se modifiquen las condiciones.

El concepto de clima institucional tiene un carácter multidimensional y globalizador. En él influyen numerosas variables: estructura organizativa, tamaño, formas de organización,

estilo de liderazgo, características de sus miembros (profesores alumnos, etc.), comunidad en la que está integrado el propio centro. Son éstas las que van a determinar el ambiente de un centro. También inciden variables vinculadas al rendimiento del centro.

Dentro de la institución podemos distinguir a su vez microclimas o subclimas por ejemplo, el clima de los alumnos.

### **Mediación**

Los conflictos han acompañado a la humanidad desde sus albores y en las distintas épocas y organizaciones sociales, desde la antigüedad, han surgido personas que asumieron el rol de mediador. Mediar es colocarse entre dos o más que riñen con el objeto de resolver o suavizar un conflicto.

En la actualidad, la mediación se ha organizado en un cuerpo de conocimientos teórico práctico que permite definirla como un procedimiento alternativo para la resolución de conflictos. Mediante el diálogo las personas negocian hasta obtener acuerdos satisfactorios. Es un proceso de negociación orientado por un tercero imparcial (el mediador) que participa sólo para facilitar el diálogo y lograr que los involucrados pasen de litigantes a socios, y juntos se encaminen hacia la resolución de la disputa.

La mediación, entendida así, cambia las reglas del juego. Ya no se trata de que uno gane y otro pierda sino de que ambos ganen, construyendo acuerdos por consenso. Esta manera de trabajar el conflicto no necesariamente los convertirá en amigos, pero les permitirá ser protagonistas comprometidos en la búsqueda del acuerdo.

Este procedimiento resulta particularmente eficaz cuando las partes en conflicto, por razones de estudio o de trabajo, necesitan mantener buenas relaciones.

### **Mediación escolar**

Los mediadores empíricos son aquellos miembros de la comunidad educativa que cuando las circunstancias lo requieren tratan de resolver los problemas que se suscitan, pero carecen de formación específica para el rol. Suelen realizar estas tareas directivas, docentes, integrantes de gabinete, alumno líder o padre. En algunos casos se remiten al programa de convivencia escolar.

El mediador empírico actúa por intuición, por su experiencia personal en el trato con gente y por sus conocimientos generales, pero no conoce las técnicas apropiadas para esta tarea. El resultado del trabajo de estos mediadores es aleatorio. Al carecer de formación específica las posibilidades de cometer errores aumentan.

#### **2.3.4. CONSTRUCCIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL**

Buena parte de los sistemas educativos han acumulado históricamente un conjunto de deficiencias en la formación académica de niños y jóvenes. Dramática distancia entre calidad y equidad, contenidos irrelevantes, limitaciones en el desarrollo del pensamiento, ausencia de propuestas de los jóvenes en los escenarios públicos, son algunas de las expresiones de los graves problemas que acusa la educación.

La exacerbada centralización de decisiones, entre otras causas, ha debilitado la capacidad de gestión y toma de decisiones de las propias instituciones educativas, lo cual ha devenido en estructuras, normas y prácticas institucionales atentatorias a la formación integral de niños y jóvenes y al ejercicio de derechos, base fundamental de una propuesta de formación en valores.

En efecto, en buena parte de instituciones educativas, el ejercicio del poder de la autoridad de directivos y maestros se sustenta más en prácticas represivas e intolerantes -que generan miedo y cumplimiento "formal" en los alumnos- que en la interiorización de la



importancia del cumplimiento de la norma, como base fundamental de la construcción de la democracia.

Al respecto, la norma que verdaderamente está interiorizada, no solamente enseña lo que hay que hacer sino también porque hay que hacerlo. En ese momento, la construcción colectiva de normas adquiere un sentido pedagógico.

Tamaño propósito demanda necesariamente la generación de un clima institucional que estime la individualidad, respete las diferencias y forje identidad generacional, como pilares para la construcción de la democracia.

Si el clima de una institución educativa se expresa en las formas de relación interpersonal y de mediación de conflictos entre directivos, maestros y alumnos, y en las maneras como se definen y se ejercen las normas que regulan dichas relaciones, la formación en valores requiere de espacios, procesos y prácticas donde la mediación positiva de conflictos, la participación en la construcción de normas y la no discriminación por ningún tipo de motivos, constituyan el clima de una institución educativa.

### **Contexto comunicativo**

Este principio tiene que ver el tipo de lenguaje y con el mensaje que se transmite en función del contexto. En cada medio (el hogar, el aula, un mitin político, etc.) se requiere hacer uso de un tipo de lenguaje (vulgar, amical, jergal, formal o ceremonial): no es lo mismo hablar en una situación informal (entre amigos, entre familiares) que en una situación formal (ceremonias, actos académicos o con las personas con quienes no se tiene confianza). El léxico y las formas deben adecuarse al contexto en que se da la comunicación.

El mensaje que se transmita en un acto de comunicación debe responder también al contexto. Por ejemplo, en una ceremonia dedicada a la madre, no se puede hablar de los problemas del CE, ni mucho menos despotricar contra la autoridad por más que haya

razones más que suficientes. Debe buscarse el momento oportuno. A esto se llama tener sutileza, discreción y tacto para la comunicación social. A veces el silencio vale más que mil palabras y una palabra bien dicha, contextualmente, puede derrumbar al oponente más intrépido. Todo depende del contexto y del tipo de lenguaje que se utilice.

### **Comunicación**

Según Villegas. O (1999), la enseñanza no debe ser sólo un flujo unidireccional de información e instrucción que parten del maestro, dinámico y pleno, hacia el alumno dócil, sino una comunicación permanente con todos. "Ciertos maestros consagran todo su ser a sus propias aulas, donde se refugian al comienzo de la jornada de las cuales huyen al final de la misma, encontrándose con sus colegas solo en reuniones de personal docente, en vestíbulo y si es necesario sólo a la hora de almorzar.

En otra los maestros son el centro recíproco de su vida social y se reúnen, comen, celebran fiestas juntos, a veces con el espíritu alegre, a veces con el propósito de conocerse mutuamente en toda sus posibles dimensiones y de tal manera, mejorar. No obstante dentro de la jornada escolar y en la escuela existen muchas maneras en que podemos y debemos mantenernos en comunicación recíproca. Y por nuestro propio bien y por el bien de nuestros alumnos.

### **Comunicación efectiva**

Según Berríos y otros (2016), la comunicación efectiva es tener una actitud de respeto a los demás miembros del sistema comunicativo, el deseo de transmitir, emitir un mensaje, de participar, de implicarse de los comunicantes, de escuchar y comprender a la otra persona. También es una forma de comunicación que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro, entendible para sus interlocutores, sin que se genere confusión y dudas o interpretaciones erróneas.

### **Comunicación asertiva**

Según Everardo. J. y otros (2010), la comunicación asertiva es la integración con otras personas, identificando los estilos de comunicación que tenemos, de nuestros derechos asertivos, desarrollando una filosofía racional de la vida. A sí mismo la comunicación asertiva implica ser firmes en nuestras decisiones sin llegar a la pasividad.

### **Comunicación Interpersonal**

Según Magallanes (1999), la comunicación interpersonal es el proceso a través del cual se transmite información entre dos o más personas, para lo cual se requiere que el emisor codifique lo que quiere transmitir en un lenguaje que puede ser descifrado y atendido por el receptor generando una respuesta de retroinformación que indique al emisor en qué medida su mensaje ha sido comprendido. Slucum (2004). Para una comunicación interpersonal correcta, los pensamientos hechos creencias actitudes y sentimientos que el emisor intenta transmitir tiene que ser los mismos que el destinatario comprende e interpreta.

### **¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN?**

La palabra proviene del participativo y parte capere que significa tomar parte , a través de la participación compartimos con los miembros de la comunidad educativa, con los miembros de la comunidad educativa, con los miembros del grupo, en decisiones que tienen que ver con nuestra formación académica , con nuestra propia vida y de la sociedad a la que pertenecemos. Participación también es todo lo que hacen los estudiantes cotidianamente en su comunidad escolar y dentro de su familia, en la sociedad.

### **Participación activa**

Este principio se basa en el fundamento que las personas que realizan un trabajo debe de ser responsables de su control y coordinación. La participación activa implica que los estudiantes se sientan invitados a contribuir con sus aportes previos y que sus

contribuciones sean tomadas en serio, estas personas deben de implicarse en el proceso de planificación.

**Sistema Participativo del grupo.** La toma de decisiones está extendido por toda la organización y existe una plena confianza en los estudiantes, también los docentes por parte de la dirección, la comunicación se da en un sentido horizontal, vertical ascendente y descendente. Los profesores están motivados a través de la participación e implicación de los procesos de definición de objetivos en la mejora de los métodos de trabajo y evaluación del rendimiento general, las relaciones de trabajo se basan en la amistad.

Existen relaciones de confianza entre estudiantes y los diferentes actores de la organización educativa y la función de control está en todos los niveles de la estructura.

**Los grupos informales** que actúan coincidentemente con la estructura formal de la organización. Los esfuerzos de todos se unen para el logro de los objetivos trazados. Se puede aclarar que la formación de grupos informales en una institución obedece a un objetivo propuesto con el fin de complementar un tarea propuesta.

### **TRABAJO EN EQUIPO**

Según Díaz (1999), el trabajo en equipo puede entenderse como el resultado de la actividad de un conjunto de personas que actúan con un determinado método tienen un objetivo común y la responsabilidad que demuestran son el resultado de sus trabajo. El trabajo en equipo es parte del compromiso de cada uno de los miembros del grupo, para contribuir con su esfuerzo y en la medida que les corresponda a impulsar la consecución de los objetivos comunes. Los equipos de trabajo se han vuelto una parte esencial de la manera en que se realizan los negocios, la diferencia en cuanto a los grupos de trabajo es que los equipos producen una sinergia positiva a través de un esfuerzo coordinado. Es decir el resultado de sus esfuerzos es mayor que la suma de sus contribuciones individuales, Amoros (2007).

### **Principio confianza**

Para Martín (1999) confianza es una creencia o seguridad en la honestidad integrada y fiabilidad de otra persona, lo cual va a permitir a las personas compartir necesidades y sueños en niveles crecientes de importancia y trabajan entre ellos hacia las metas compartidas.

Así mismo la confianza es la creencia en que una persona o grupo es capaz de actuar de manera adecuada en una determinada situación de pensamientos. Confianza es seguridad o esperanza firme, que alguien tiene de otro individuo o de algo. También es la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.

### **Autonomía**

Capacidad de darse a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. También es la regulación de la conducta por normas que surgen del propio individuo, la persona autónoma es todo aquel que decide conscientemente qué reglas son las que van a guiar su comportamiento. Es capaz de hacer analizar lo que creemos que debemos hacer, somos autónomos, cuando somos razonables y consideremos qué debemos hacer con todos los datos de nuestra disposición. (escuela, familia moderna).

### **Construcción de la autonomía**

Entendida como elemento conectado al desarrollo de la identidad y a la toma de conciencia de sí mismo. Enfatiza las características y atributos personales de los adolescentes, cuyo reconocimiento permite avanzar en el proceso de diferenciación de los otros. Ello hace posible que se defina como persona única con necesidades e intereses propios, reconociéndose como miembro activo de su familia y de los grupos culturales al que pertenece. En este aspecto se trabaja reflexivamente en torno al autoconocimiento, la autoestima, la percepción del mundo y la trascendencia del vínculo familiar. DCN. MINEDU (2015).

## **Principio de la sinceridad**

Es un modo de expresarse sin mentiras, virtud que pueden poseer muchos seres humanos es un valor o principio que hasta puede definir la personalidad de un individuo, es una actitud que trasciende en el tiempo y afecta el modo de actuar de expresarse además de afectar el estado de ánimo, pues al ser una persona sincera se siente bien consigo mismo. Martín (1999). La sinceridad es en otras palabras decir siempre la verdad, principio que se debe promover en las instituciones educativas, la práctica de los buenos valores nos llevará a practicar estos principios.

## **¿Qué son las relaciones humanas?**

Para Ríos (1995), “en las relaciones humanas el ser humano juzga antropomórficamente, es decir, primero ve la imagen del interlocutor y en la medida cómo lo haya impresionado, asume una determinada actitud o tiene una determinada idea.” Al mismo (Charaja (1999), manifiesta sobre las relaciones humanas “se puede entender como proceso (actividad) y como contenido (conjunto de conocimientos). Como actividad se refiere al proceso de interinfluencia entre dos o más personas cuando se ponen en contacto. Y como contenido es un conjunto de conocimientos que explican los fundamentos y principios de las relaciones humanas. Se puede decir que es toda una disciplina.”

Lo que interesa es la explicación de las relaciones humanas como proceso de interacción entre dos o más personas, considerando sus fundamentos y principios. La importancia de las relaciones humanas (RR.HH.) radica en su papel de condicionador imperceptible, muchas veces, del buen clima institucional en todo centro educativo. El ejercicio de las buenas RR.HH. contribuye en el fomento de un ambiente de armonía y ello es básico para el logro adecuado de los objetivos, de las metas y los fines de toda institución. Una de las razones del por qué algunas organizaciones sufren problemas en el logro de sus objetivos,

es porque no se ejercen adecuadas RR.HH. entre sus miembros, es decir, en un ambiente donde reina la discordia, el antagonismo, las rencillas, no es propicia para ningún tipo de actividad laboral, menos para las labores educativas. “En general, se puede establecer que en sentido objetivo las relaciones humanas son un medio para cumplir con las finalidades de la organización, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común; y en sentido subjetivo, tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano o la dignificación del individuo en quien la empresa encuentra su sustento y, por tanto, debe constituirse en uno de los objetivos primordiales de toda organización.” (Rojas Honorio. 1995: 12

Según Charaja (1999) el meollo o asunto sustantivo de las RR.HH. viene a ser lo agradable o desagradable. Cuando dos personas entran en contacto, digamos la persona “A” y la persona “B”, se inter influyen y en este proceso de interacción la persona “A” querrá agradarle a la persona “B” y éste querrá hacer lo mismo con la “A”. Ciertamente, esto sólo es así cuando las intenciones sean el logro de buenas relaciones humanas; porque puede darse el caso que no se busque ningún contacto positivo, sino todo lo contrario. Todos sin excepción podemos fácilmente romper las buenas relaciones humanas, inclusive se puede decir, que instintivamente el ser humano está dotado de factores o elementos que lo empujan a pelear o enemistarse con su semejante. Lo difícil es promover buenas relaciones.

Cuando nos ponemos en contacto con otra persona, lo que queremos, de primera instancia, es agradarle al otro, lo que queremos es lograr que la otra persona tenga un adecuado concepto de nosotros, que piense bien de nosotros, etc.; tendríamos que ser anormales, con lagunas fallas mentales para desear lo contrario. El lograr agradar a los demás nos permitirá, luego, lograr beneficios de tipo social, psicológico, económico, cultural, etc., tanto para nosotros como para el interlocutor.

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

En la comunidad educativa los estudiantes están en permanente contacto con otros estudiantes, con los que deben de aprender en forma armoniosa y pacífica.

Dalton (2007), las elaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación, del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo es decir con los demás trabajadores del medio laboral.

Para la existencia de las buenas relaciones interpersonales los estudiantes deben de desarrollar en la institución educativa una conducta positiva, así mismo reflejar los principios de respeto, la empatía, la cortesía, la simpatía, para desarrollarse positivamente en el marco de la formación integral.

### **Construcción de autonomía y relaciones interpersonales.**

Según el diseño curricular nacional articulado del presente año escolar. El área de Personal Familia y Relaciones Humana, así como Formación Cívica y Ciudadana, la referida área está organizada en capacidades y contenidos básicos. Las capacidades del área son:

#### **2.3.3. RELACIONES INTERPERSONALES Y HUMANAS.**

Las RR.HH. como proceso de interacción entre dos o más personas busca limar las asperezas, las rencillas, las desavenencias, que de persistir, convierten a la institución en un centro de trabajo conflictivo y hostil. Ninguna persona podrá desenvolverse adecuadamente cuando el clima institucional es hostil. En un ambiente laboral así es responsabilidad del Director fomentar las buenas RR.HH. Para ello, es necesario estar premunido de una serie de conocimientos, experiencias y habilidades sociales y psicológicas para mantener la armonía a base del fomento de buenas RR.HH. Toda interacción brusca o violenta entre los profesores o trabajadores administrativos, debe ser superado a base de la diplomacia y la aplicación de los principios de las RR.HH.



Si el meollo de las RR.HH. es agradar, las preguntas que surgen son: ¿Cómo se logra agradar a las personas? ¿Qué se debe hacer para que la persona o personas con quienes nos ponemos en contacto tengan un concepto positivo de nosotros? La respuesta está en que se deben aplicar los siguientes principios básicos que no son los únicos, sino los más importantes. Las relaciones interpersonales se basan también en un conjunto de principios:

### **Principio de la imagen personal**

En el fenómeno de las RR.HH. es sumamente importante la proyección de una buena imagen personal, es decir, nuestra persona debe reflejar una imagen adecuada, de acuerdo a las circunstancias, ante los ojos de nuestros interlocutores. Este principio tiene que ver con la forma de vestirse y con la higiene personal, tanto interna como externa.

La forma de vestirse debe ser en función del contexto. Hay una manera de vestirse formal, hay una manera de vestirse informal y hasta una manera de vestirse familiar, son diferentes contextos. El profesional de la educación debe saber vestirse con elegancia, sin que ello signifique caer en la extravagancia.

¿Qué pasaría si el Director de su CE viene todos los días vestidos con buzo deportivo, envejecido, y con zapatillas sucias? La mayoría de los profesores tendrían mal concepto de la persona del director y con ello lo que estaría consiguiendo es una imagen negativa de su persona ante sus profesores y demás trabajadores de la institución; estaría originando una actitud negativa de sus colegas profesores. Este es un director que no sabe nada de RR.HH.; es un ignorante completo de este asunto. Así: ¿qué tipo de profesional titulado es?

La proyección de una buena imagen personal también tiene que ver con la higiene, con la pulcritud. Puede darse el caso, como que a veces ocurre, que el profesor venga adecuadamente vestido, pero que en cuanto a higiene se refiere, muestre signos de suciedad, es decir, no esté aseado. Por más que se use los mejores perfumes para ocultar

los olores desagradables, siempre será descubierto; porque el desaseo despide olores más fuertes que el mejor perfume. No solamente la suciedad se expresa en los olores desagradables, sino que ante la vista de todos se constata la persona que interna y externamente es sucia. El desaseo es la mejor forma de ahuyentar a las personas de nuestro lado y la mejor forma de romper toda posibilidad de buenas RR.HH.

### **Conducta**

Según Chiavenato (1999) .Con el objeto de explicar la relación motivación-conducta, es importante partir de algunas posiciones teóricas que presuponen la existencia de ciertas leyes, principios basados en la acumulación de observaciones empíricas. Según Chiavenato, existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son: a) El comportamiento es causado. Es decir existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. B) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento. c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

### **Principio de Respeto**

Según Josep M. (2006) es una relación intencional, una actitud hacia alguien o algo lingüísticamente se refleja en la expresión, un miramiento consideración o deferencia que se debe a una persona, también podríamos considerar el respeto como un sentimiento que nos lleva a reconocer a las otras, Por ello afirma que este valor es necesario para sobrevivir y convivir en paz. El respeto es fundamental para los miembros de la sociedad ya que vaa permitir una convivencia sana y pacífica.

Ramos A (2011). Respeto debe entenderse desde los ángulos individuales colectivo la persona debe ser capaz de respetarse, valorarse, apreciarse y reconocerse como sujeto de derechos y deberes. También tiene una dimensión colectiva del respeto hacia los demás y por los demás, no solo por las personas que integran nuestra comunidad; sino respeto por aquellas colectividades que son diferentes y que no comparten nuestras costumbres, nuestro idioma.

### **Principio de la Empatía**

Según Bermejo J. (2011). La empatía es el sentir dentro de sí y que ser sensible es comprender, darse cuenta de los sentimientos, pensamientos, experiencias y significados de otra persona, sin que estos pensamientos, experiencias hayan sido necesariamente comunicados de una manera explícita y objetiva. También es la capacidad cognitiva de percibir los sentimientos del otro, puede sentir participación afectiva de otra persona cuando afecta a otro.

### **Principio de la simpatía**

En cualquier proceso de RR.HH. una forma correcta de contacto social es que se muestre una actitud positiva, solícita y simpática, en términos de gestos y pantomima, en términos de predisposición para escuchar y de ser atentos y en términos de interés por los problemas o asuntos ajenos. Para ello es necesario que se sepa cultivar la hipocresía social que es muy diferente a la hipocresía individual. El buen docente o el buen directivo es y debe ser hipócrita social. Haciendo una comparación, podemos decir que la hipocresía social se pone de manifiesto en su máxima expresión en un payaso de circo que por dentro lleva un mar de problemas y por fuera se ríe para hacer reír. Eso no es malo, sino todo lo contrario, es la ley de la vida social. La hipocresía social consiste en no poner de manifiesto los problemas o las desavenencias que en forma privada se pueda estar sufriendo, la hipocresía social es

también el no poner de manifiesto la forma de ser natural que generalmente lo manifestamos en el seno del hogar, en nuestra intimidad familiar; en el desempeño laboral es necesario dejar a un lado los problemas personales que se pudiesen tener, es necesario dejar a un lado la naturalidad temperamental hogareña. La hipocresía social es diferente a la hipocresía individual que es el fingimiento adrede, consciente y a propósito, para sacar provecho de la ingenuidad del otro o para infligirle un daño inmisericorde.

A nadie le gusta que la persona con quien entablamos conversación o contacto social nos muestre gestos faciales y corporales de rechazo o desagrado, que no sea atento ni considerado. Vamos a pensar muy mal de esta persona y en lo posible evitaremos relacionarnos en el futuro. Tampoco a nadie le gusta que cuando deseamos comunicar algo o compartir alguna preocupación con otra persona éste no muestre ningún interés por escucharnos. En todo caso, no seamos con otros lo que no queremos que sean con nosotros.

### **Principio de la cortesía.**

La explicación de este principio la inicio con la mención del dicho antiguo: “lo cortés no quita lo valiente”. La cortesía tiene que ver con el saludo, con el tratamiento y con los buenos modales.

El saludo es la expresión de buen deseo, de consideración, de respeto y se puede decir que inclusive a veces es la expresión de cariño y afecto. Por lo tanto, ¿a quién no le gusta que le saluden? Cuando una persona no saluda es porque tiene o guarda estados de ánimo o situación afectiva contrarios a lo que significa el saludo. Muchas veces el nivel cultural o educativo de las personas que trabajan en una institución no les permite entender que el saludo significa mucho y, por eso, generalmente no saludan. Si ese es el caso de un CE, debe ser la autoridad quien tenga la iniciativa de saludar primero a sus subordinados de tal

manera que se educa con el ejemplo y se promueve el ambiente sano y armonioso que es el requisito básico para garantizar un clima institucional positivo. Bermejo J. (2015). El saludo debe expresar consideración y respeto por el interlocutor, no puede ser lo contrario, por lo tanto, hay que saber a quién decir ¡hola! A quien, ¡cómo estás! y a quien ¡buenas tardes señor!

El tratamiento es también un indicador de la cortesía. A las personas se les trata en función del contexto y en función del antecedente de éste. No se puede tutear cuando sea y donde se nos ocurra ni a toda persona con quien nos ponemos en contacto. Es necesario tener intuición, tacto fino, imaginación, para saber usar el tratamiento más adecuado, de tal manera que no se hiera las susceptibilidades de nuestro interlocutor. No nos olvidemos que el asunto es agradar a los demás.

Los buenos modales tienen que ver con los comportamientos y actitudes que se asumen en los momentos en que estamos involucrados en un acto o proceso de RR.HH. (por ejemplo durante un almuerzo o cena formal, en una ceremonia o reunión de confraternidad, etc.). Los gestos, las formas de sentarse o ubicarse dentro de un recinto, la actitud ante las damas, la actitud ante las autoridades o ante el compañero de trabajo que es destacado por su labor, las formas de uso del lenguaje, forma de uso de cubiertos en la hora del almuerzo formal, etc. son aspectos que involucran los modales de cortesía. Claro que todo esto depende del contexto y de los objetivos que se persiguen.

### **Motivación**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el

impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos.

La motivación es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificado con el fin y, por el contrario, sentido desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

La motivación busca explicar el porqué del comportamiento de las personas, también es resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

#### **2.3.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS**

a) **Relaciones humanas.**- la presente investigación es considerada como una actividad social inherente al proceso de las actividades educativas. Se refiere al fenómeno de la interacción entre dos o más personas, en términos afectivos, psicológicos, sentimentales, culturales y actitudinales, y cuyos resultados influyen directamente en el comportamiento que éstos asumen en forma concreta, durante el cumplimiento de las labores educativas.

b) **Actividades educativas.**- Son todas las acciones concretas que se realizan en un centro educativo para lograr los objetivos educativos. Estas actividades son desde la planificación hasta la evaluación, pasando por la organización, la coordinación y la ejecución.

c) **Principio.**- son enunciados que actúan como una especie de normas generales que orientan la actuación de los involucrados dentro de una institución.

**d) Desarrollo.**- En la presente investigación, el término desarrollo se utiliza como sinónimo de ejecución de las actividades educativas. Después de haberse planificado, viene la ejecución de la misma, a esto se denomina desarrollo, lo cual, a su vez, significa la puesta

en marcha de una serie de recursos, instrumentos y estrategias, para lograr determinados objetivos y metas.

**Moral y Actitud.**- La moral y la actitud son formas de comportamiento social, respetando reglas y de convivencia social, mientras que la actitud es la exteriorización de hábitos y costumbres que son producto de experiencias aprendidas a través del tiempo y ejemplos de la familia, escuela, sociedad, etc.

**Ética.**- Es la actitud personal, que está regida por principios y reglas de actuación.

**IIEE.** Son siglas, que sirven para denominar a los centros educativos en su generalidad, es decir, a los diferentes niveles educativos.

**RRHH.**- Sigla que represente a la palabra relaciones humanas.

**Relaciones interpersonales.**- Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo de ello una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean.

## **2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION**

### **2.4.1. HIPOTESIS GENERAL**

Existe un alto grado de correlación entre Clima Institucional y las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui Aplicación de la UNA – Puno 2017.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**A.** El nivel del clima institucional, es bueno en los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui Aplicación – UNA puno.

**b.** El grado de las relaciones interpersonales de los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui Aplicación – UNA Puno, es regular.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	categorías
VI Clima institucional	Comunicación	Efectiva Asertiva Interpersonal	Siempre a veces nunca
	Participación	Participación por aula Grupo Formal e informal Trabajo en equipo	
	Confianza	Autonomía Seguridad en la expresión Sinceridad	
V2 Relaciones Interpersonales	Conducta	respeto empatía simpatía cortesía	siempre a veces nunca



## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

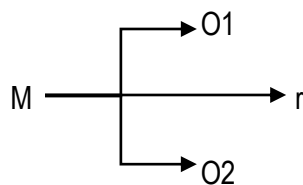
##### 3.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo descriptivo correlacional, porque se determina el nivel del Clima Institucional y las Relaciones Interpersonales en los estudiantes de la IES José Carlos Mariátegui Aplicación UNA – Puno.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

EL diseño de Investigación que asume corresponde a la Investigación de tipo descriptivo correlacional se describe el clima Institucional y las relaciones interpersonales cuyo modelo es el siguiente.

**Este diseño corresponde al siguiente esquema:**



Donde:

M = Muestra

O1 = Observaciones de la variable 1

O2 = Observaciones de la variable 2

r = Grado de relación

### 3.2. Población y muestra de investigación

#### 3.2.1. Población

NUMERO DE STUDIANTES MATRICULADOS DEL PRIMERO AL QUINTO DE SECUNDARIA:

VARONES	MUJERES
142	136
TOTAL	278

#### 3.2.2. Muestra

NÚMERO DE ALUMNOS DE LAS DOS SECCIONES.

3°A		3° B	
Varones	11	Varones	20
Mujeres	20	Mujeres	15
Total	31	Total	35

#### 3.2.3 Método de investigación

En el presente informe de investigación se utilizó el método descriptivo y el diseño corresponde al correlacional.

El método descriptivo: Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos de su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usarse técnicas de test, encuestas.

Diseño correlacional: Además de describir el fenómeno, tratan de buscar la explicación del comportamiento de las variables. Su metodología es básicamente cuantitativa y su fin último es el grado de influencia en los estudiantes investigados.

### **3.3 Ubicación y descripción de investigación**

La población de estudio está ubicada en la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui- Aplicación de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, concretamente la población de estudio está constituida por los alumnos de la IES “José Carlos Mariátegui de la UNA-Puno, el cual se encuentra ubicado en el Jr. Floral (interior de la ciudad Universitaria), de la ciudad de Puno.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de dato**

**la encuesta.**- Es una técnica que utiliza los procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra. Como instrumento de investigación se utiliza un cuestionario cuyos ítems se estructuraron de acuerdo a los indicadores del sistema de variables.

**Observación.** Es una técnica que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, objetos acciones y situaciones. Para sustentar mejor la variable investigada, se efectuará la observación en ocasiones diversas, principalmente durante las actividades cívicas del plantel y en el primer trimestre del año escolar 2017. Como instrumento se tiene la guía de observación.

### **3.6. Procedimiento de investigación**

a) Se solicitó a través de un documento escrito a la Dirección de la IES “José Carlos Mariátegui”- Aplicación – UNA Puno, para el permiso correspondiente para realizar la Investigación.

b) Se coordinó con los docentes de la IES “José Carlos Mariátegui- Aplicación para su colaboración en la Investigación a realizarse.

Se efectúa de la siguiente manera:

- Tabulación y clasificación de los datos recogidos.

- Elaboración de cuadros estadísticos.
- Elaboración de gráficos estadísticos (gráficos).
- Verificación de la hipótesis.

### **3.7. Plan de tratamiento de datos**

Las apreciaciones sobre la información obtenida serán precisas y en gran parte cualitativa (nominal), y cuantitativas (ordinal), lo que le otorgarán una base de objetividad y validez.

Estas apreciaciones serán utilizadas como premisas para contrastarlos con la hipótesis.

El resultado al que se arribe después de la contrastación con la hipótesis nos dará una base para la formulación de las conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo del presente trabajo de investigación, se presentan los resultados y respectivas interpretaciones según objetivos planteados en el proyecto, así mismo para la respectiva valides se plantea la correspondiente discusión sobre los resultados obtenidos.

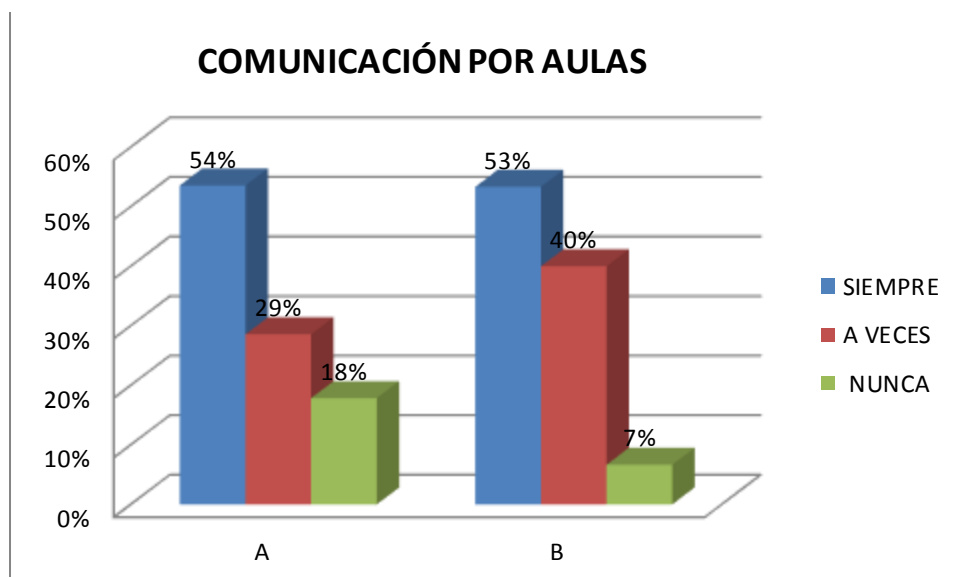
**CUADRO N° 01**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN, POR AULAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**

INDICADOR	COMUNICACIÓN					
	A		B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
SIEMPRE	15	54%	16	53%	31	53%
A VECES	8	29%	12	40%	20	34%
NUNCA	5	18%	2	7%	7	12%
TOTAL	28	100%	30	100%	58	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La investigadora

**GRAFICO N° 01**  
**PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN**  
**POR AULAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” –**  
**APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**



**Fuente:** Cuadro N° 01

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Gráfico se tiene los resultados del **Clima Institucional** según la dimensión **Comunicación** de los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**En la Sección A:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 54% que representa a 15 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 29% que representa a 8 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 18% que representa a 5 estudiantes, respectivamente de un total de 28 encuestados.

**En la Sección B:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 53% que representa a 16 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 40% que representa a 12 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 7% que representa a 2 estudiantes, respectivamente de un total de 30 encuestados. Lo que significa que en su mayoría los estudiantes poseen buena comunicación, según las frecuencias observadas tanto en el aula A y en el aula B, en el aula y una mínima parte conformada por 5 y 2 estudiantes muestran que no existe buena comunicación.

Se deduce que la dimensión comunicación por aulas, de los estudiantes, mayoritariamente en ambas secciones manifiesta tener una comunicación adecuada entre compañeros que implicaría aportar a mejorar el clima institucional.

**CUADRO N° 02  
FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA  
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN**

INDICADOR	COMUNICACIÓN	
	N	%
SIEMPRE	31	53%
A VECES	20	34%
NUNCA	7	12%
TOTAL	58	100%

**Fuente:** Cuadro N° 01

**Elaboración:** La investigadora

**GRÁFICO N° 02**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA**  
**DIMENSIÓN COMUNICACIÓN**



**Fuente:** Cuadro N° 02

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Gráfico se tiene los resultados generales del **Clima Institucional** según la dimensión **Comunicación** de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariátegui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**Según los resultados:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 53% que representa a 31 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 34% que representa a 20 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 12% que representa a 7 estudiantes, respectivamente de un total de 58 encuestados. Lo que significa que en su mayoría los estudiantes muestran una buena comunicación tal como lo muestra el cuadro y gráfico correspondiente.

Esta información nos permite deducir que los estudiantes en su mayoría demuestran que existe comunicación en un 53%.



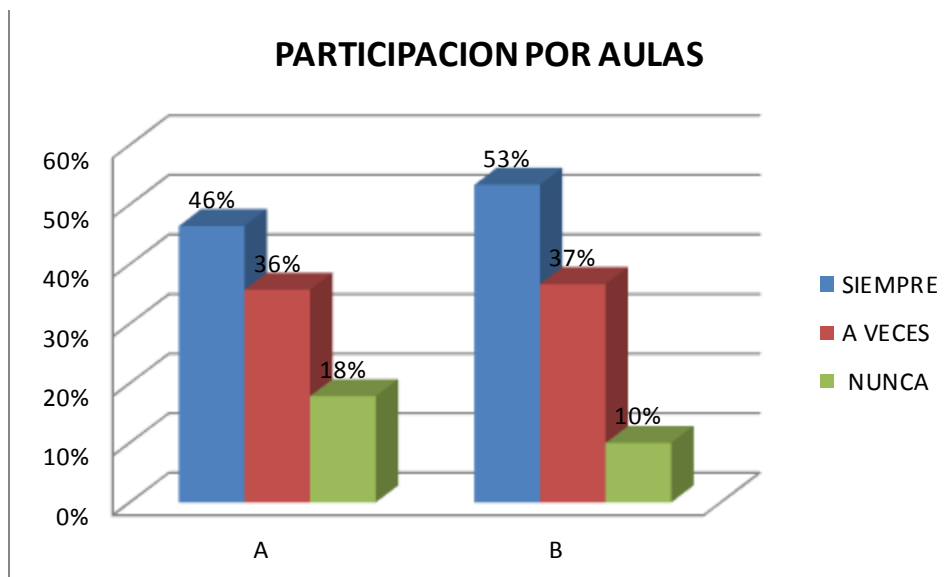
**CUADRO N° 03**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN**  
**PARTICIPACIÓN POR AULAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS**  
**MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**

INDICADOR	PARTICIPACIÓN					
	A		B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>SIEMPRE</b>	13	46%	16	53%	29	50%
<b>A VECES</b>	10	36%	11	37%	21	36%
<b>NUNCA</b>	5	18%	3	10%	8	14%
<b>TOTAL</b>	28	100%	30	100%	58	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La investigadora

**GRAFICO N° 03**  
**PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN**  
**POR AULAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” –**  
**APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**



**Fuente:** Cuadro N° 02

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados del **Clima Institucional** según la dimensión **Participación** de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariategui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**En la Sección A:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 46% que representa a 13 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 36% que representa a 10 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 18% que representa a 5 estudiantes, respectivamente de un total de 28 encuestados.

**En la Sección B:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 53% que representa a 16 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 37% que representa a 11 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 10% que representa a 3 estudiantes, respectivamente de un total de 30 encuestados.

Esta información nos permite deducir que los estudiantes en su mayoría muestran que si participan en su institución educativa en el desarrollo académico, ya sea activamente, participación en grupos de trabajo, así como en grupos formales, conformados en el aula.

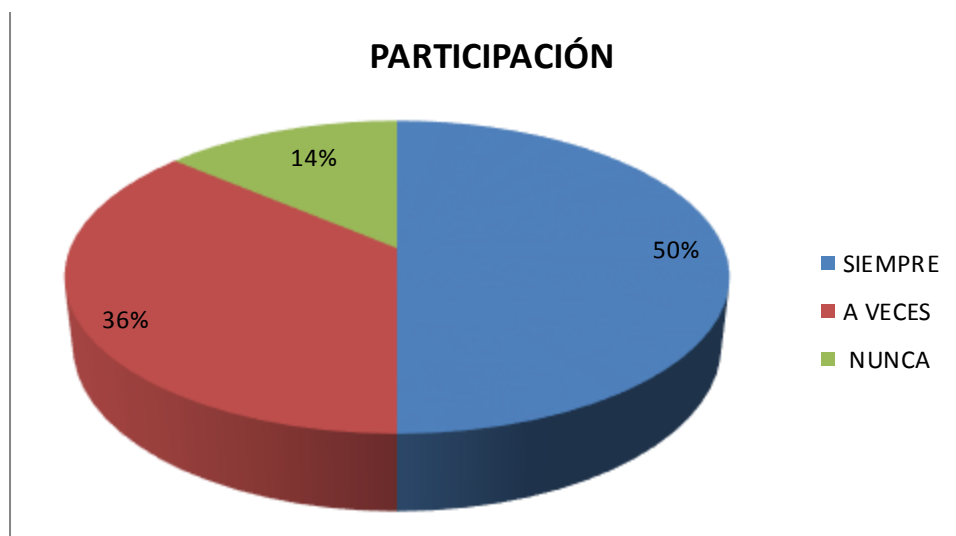
**CUADRO N° 04  
FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA  
DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN**

INDICADOR	PARTICIPACIÓN	
	N	%
SIEMPRE	29	50%
A VECES	21	36%
NUNCA	8	14%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuadro N° 03

**Elaboración:** La investigadora

**GRAFICO N° 04**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA**  
**DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN**



**Fuente:** Cuadro N° 03

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados generales del **Clima Institucional** según la dimensión **Participación** de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariátegui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**En la muestra:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 50% que representa a 29 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 36% que representa a 21 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 14% que representa a 8 estudiantes, respectivamente de un total de 58 encuestados. Lo que significa que existe participación mayoritaria de los estudiantes en actividades académicas programadas por la institución.

Esta información nos permite deducir que los estudiantes se encuentran mayoritariamente en que poseen comunicación relativamente buena con 50%. Ya sea en actividades que se

hayan programado por la institución. Lo que significa también que la en la mínima parte de los estudiantes investigados de ambas secciones muestra que existe poca comunicación.

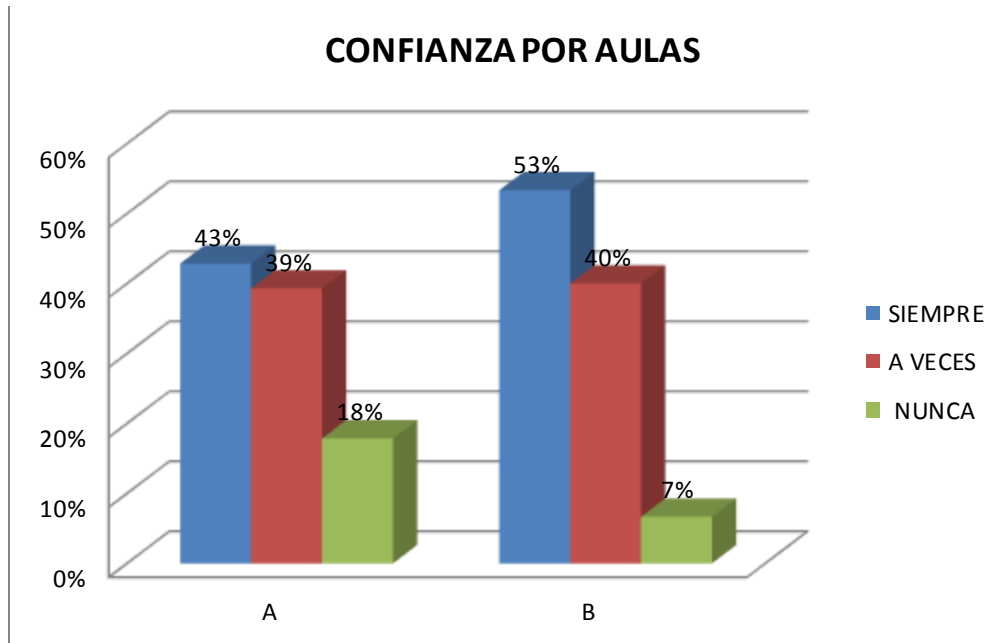
**CUADRO N° 05**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN**  
**CONFIANZA POR AULAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS**  
**MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**

INDICADOR	CONFIANZA					
	A		B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>SIEMPRE</b>	12	43%	16	53%	28	48%
<b>A VECES</b>	11	39%	12	40%	23	40%
<b>NUNCA</b>	5	18%	2	7%	7	12%
<b>TOTAL</b>	28	100%	30	100%	58	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La investigador

**GRAFICO N° 05**  
**PORCENTAJE DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA**  
**POR AULAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” –**  
**APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**



**Fuente:** Cuadro N° 02

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados del **Clima Institucional** según la dimensión **Confianza** de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariategui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**En la Sección A:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 43% que representa a 12 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 39% que representa a 11 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 18% que representa a 5 estudiantes, respectivamente de un total de 28 encuestados.

**En la Sección B:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 53% que representa a 16 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 40% que representa a 12 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 7% que representa a 2 estudiantes, respectivamente de un total de 30 encuestados.

De esta información nos permite deducir que los estudiantes en su mayoría y en un 53%, muestran que existe confianza en el 43% y 53%, buenas, según resultados observados, de ambas secciones.

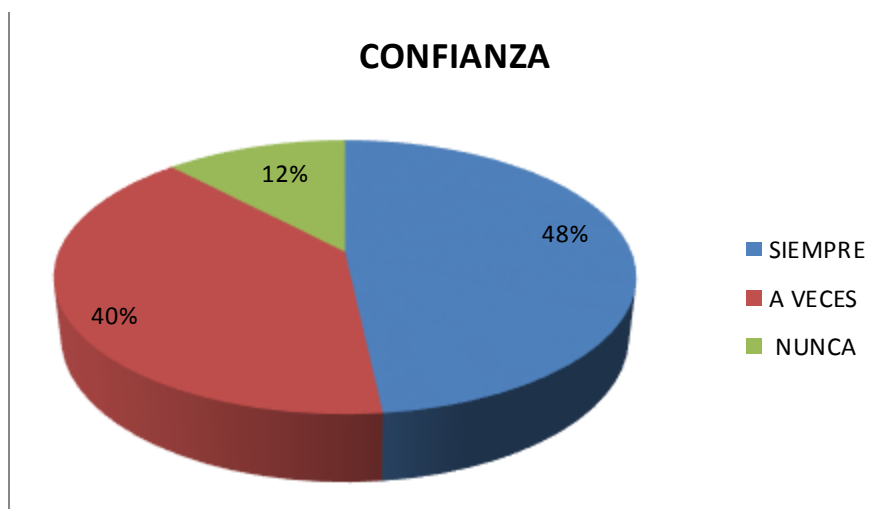
**CUADRO N° 06  
FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA  
DIMENSIÓN CONFIANZA**

INDICADOR	CONFIANZA	
	N	%
SIEMPRE	28	48%
A VECES	23	40%
NUNCA	7	12%
TOTAL	58	100%

**Fuente:** Cuadro N° 05

**Elaboración:** La investigadora

**GRAFICO N° 06**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE GENERAL DEL CLIMA INSTITUCIONAL SEGÚN LA**  
**DIMENSIÓN CONFIANZA**



**Fuente:** Cuadro N° 06

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados generales del **Clima Institucional** según la dimensión Confianza de los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**En la Muestra:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 48% que representa a 28 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 40% que representa a 23 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 12% que representa a 7 estudiantes, respectivamente de un total de 58 encuestados.

Del cuadro 6 se deduce que, según esta dimensión de confianza, la mayoría de los estudiantes muestran confianza relativamente buena en un 48%.



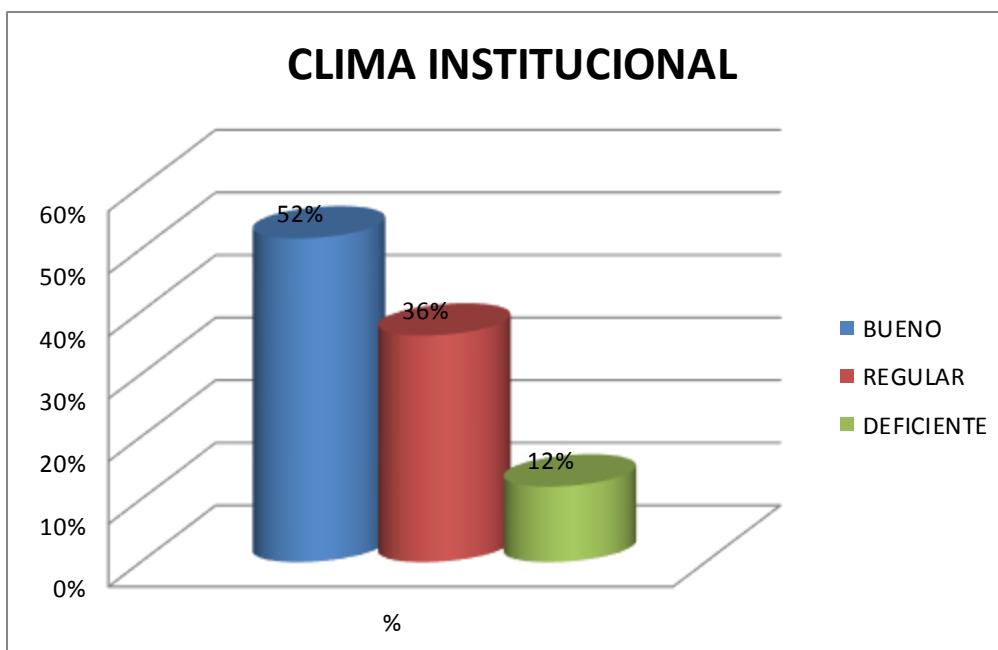
**CUADRO N° 07**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE PROMEDIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**

INDICADOR	CLIMA INSTITUCIONAL	
	N	%
BUENO	30	52%
REGULAR	21	36%
DEFICIENTE	7	12%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro N° 05

Elaboración: La investigadora

**GRAFICO N° 07**  
**PORCENTAJE PROMEDIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados promedio del **Clima Institucional** de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariategui” – Aplicación UNA–Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

- En la escala de BUENO observamos un porcentaje de 52% que representa a 30 estudiantes.
- En la escala de REGULAR observamos un porcentaje de 36% que representa a 21 estudiantes.
- En la escala de DEFICIENTE observamos un porcentaje de 12% que representa a 7 estudiantes, respectivamente de un total de 58 encuestados.

De esta información podemos deducir que los estudiantes en su mayoría poseen clima institucional bueno en un 52%.

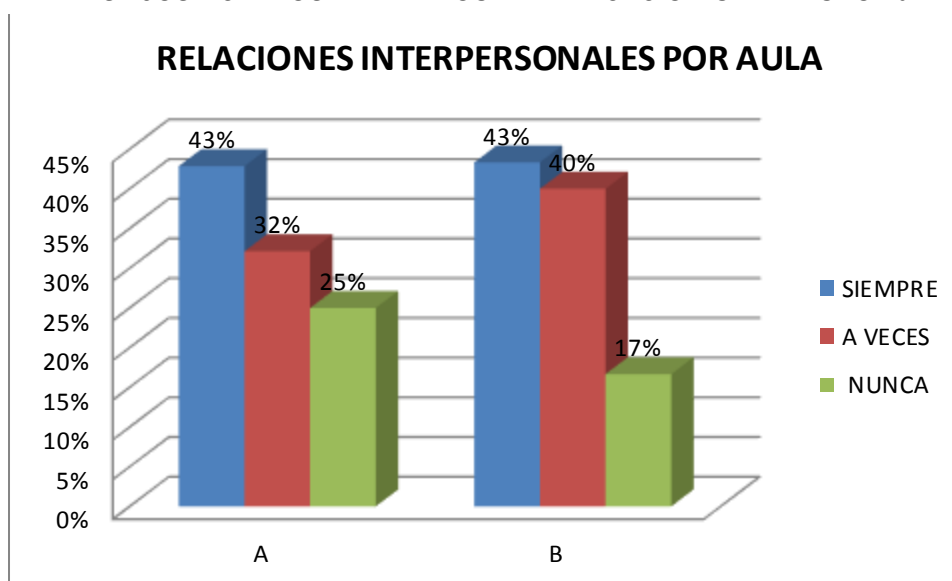
**CUADRO N° 08  
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**

INDICADOR	RELACIONES INTERPERSONALES					
	A		B		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>SIEMPRE</b>	12	43%	13	43%	25	43%
<b>A VECES</b>	9	32%	12	40%	21	36%
<b>NUNCA</b>	7	25%	5	17%	12	21%
<b>TOTAL</b>	28	100%	30	100%	58	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La investigadora

**GRÁFICO N° 08**  
**PORCENTAJE DEL RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE**  
**LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**



**Fuente:** Cuadro N° 08

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados del **Relaciones interpersonales** por aula de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariategui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

**En la Sección A:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 43% que representa a 12 estudiantes.
- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 32% que representa a 9 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 25% que representa a 7 estudiantes, respectivamente de un total de 28 encuestados.

**En la Sección B:**

- En la escala de SIEMPRE observamos un porcentaje de 43% que representa a 13 estudiantes.

- En la escala de A VECES observamos un porcentaje de 40% que representa a 12 estudiantes.
- En la escala de NUNCA observamos un porcentaje de 17% que representa a 5 estudiantes, respectivamente de un total de 30 encuestados.

De esta información podemos deducir que los estudiantes en la institución educativa, poseen buenas relaciones interpersonales en el aula, en un 43%, según lo investigado.

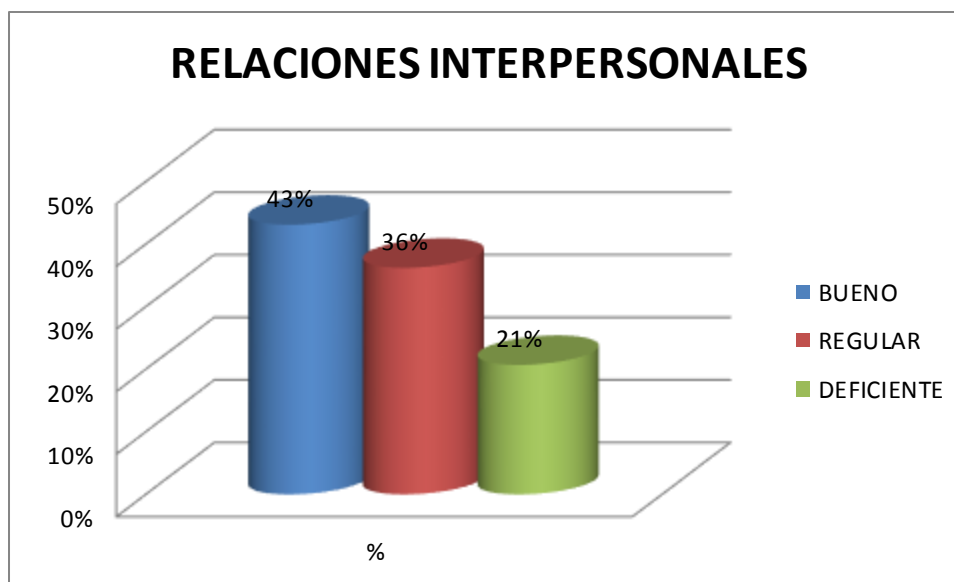
**CUADRO N 09**  
**FRECUENCIA Y PORCENTAJE PROMEDIO DEL RELACIONES INTERPERSONALES**  
**DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN**  
**UNA – PUNO 2017.**

INDICADOR	RELACIONES INTERPERSONALES	
	N	%
BUENO	25	43%
REGULAR	21	36%
DEFICIENTE	12	21%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuadro N° 05

**Elaboración:** La investigadora

**GRÁFICO N° 09**  
**PORCENTAJE PROMEDIO DEL RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017.**



**Fuente:** Cuadro N° 09

**Elaboración:** La investigadora

**INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro y Grafico se tiene los resultados promedio del **Relaciones interpersonales** de los estudiantes de la IES “Jose Carlos Mariátegui” – Aplicación UNA – Puno 2017, teniendo en cuenta la escala observamos que:

- En la escala de BUENO observamos un porcentaje de 43% que representa a 25 estudiantes.
- En la escala de REGULAR observamos un porcentaje de 36% que representa a 21 estudiantes.
- En la escala de DEFICIENTE observamos un porcentaje de 21% que representa a 12 estudiantes, respectivamente de un total de 58 encuestados.

Lo que significa que, en su mayoría los estudiantes muestran buenas relaciones interpersonales en un 43%.

## **CORRELACION ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017**

A continuación se muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.

Representados con “X” para la variable Clima Institucional y “Y” para las Relaciones Interpersonales; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazara a la fórmula planteada

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

### **DECISIÓN:**

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

**0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.**

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta.

**CUADRO N° 10**  
**CORRELACION ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y RELACIONES**  
**INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSE CARLOS**  
**MARIATEGUI” – APLICACIÓN UNA – PUNO 2017**

Correlaciones			
		CLIMA_ INSTITUCIONAL	RELACIONES _INTERPERS
CLIMA_ INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson	1	0,871**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	58	58
RELACIONES_ INTERPERS	Correlación de Pearson	0,871**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	58	58

**INTERPRETACIÓN:** Resolviendo la fórmula se obtuvo una Correlación positiva muy fuerte lo que quiere indicar que el clima Institucional, tiene relación en las Relaciones Interpersonales de los estudiantes del 3er grado de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA Puno. La relación existente entre el CLIMA INSTITUCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES es positiva considerable por encima de la media con **0,871**.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye existe correlación positiva considerable según Pearson, entre el clima Institucional y las Relaciones Interpersonales de los estudiantes del 3er grado de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA Puno. Esta conclusión sustenta la prueba estadística de Pearson que es igual a 0,871. Lo que significa que las buenas relaciones interpersonales promueven un buen clima institucional.

**SEGUNDA:** Los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA-PUNO, poseen clima institucional positiva relativamente buena. Conclusión que se sustenta en los resultados donde se observa que el clima institucional de los estudiantes en un, 52%, (36%) regular, (12%) deficiente. Lo que nos indica que existe comunicación buena entre los alumnos, así mismo se nota la participación activa en las actividades programadas por la Institución.

**TERCERA:** - Las relaciones interpersonales de los estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui – Aplicación UNA-PUNO es buena, Conclusión que tiene como base los resultados donde se evidencia que las relaciones interpersonales de los estudiantes es en un (43%), bueno (36%), regular (21%), deficiente. Además se observa que de un total de 58 educandos que fueron investigados en la IES “José Carlos Mariátegui -Aplicación de la UNA-Puno. Lo que implica que los estudiantes de esta institución practican los principios exigidos para una conducta adecuada.



## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Considerando la prueba de hipótesis y los cuadros con sus respectivas gráficas, se sabe que el clima Institucional tiene relación en las Relaciones Interpersonales de los estudiantes. Lo que amerita sugerir a los docentes, directivos y trabajadores administrativos y de servicios, de la institución educativa que es motivo del presente estudio, que es pertinente mantener las buenas relaciones interpersonales entre los estudiantes y por consiguiente debe existir siempre un clima institucional adecuado, para la formación integral de los mismos.

**SEGUNDA:** A los directivos y profesores de la IIEE. se sugiere seguir promoviendo eventos de carácter cultural y pedagógico, donde los estudiantes entablen comunicación adecuada tanto entre alumnos, docentes y el personal de servicio, así mismo promover charlas, talleres, seminarios, difusión de videos, dirigido a los alumnos ,docentes tutores, padres de familia, estudiantes. Hecho que permitirá la práctica un buen clima Institucional, para desarrollar estudiantes con sólida formación ético moral en nuestra sociedad.

**TERCERA:** Se sugiere a los estudiantes de pre y pos grado de la universidad e instituciones superiores, para que fomenten trabajos de investigación, en otras instituciones y contextos temporales, para ampliar este tipo de estudios, que repercutirán en el desarrollo de los estudiantes, por consiguiente, tener una sociedad con valores, que practiquen los principios exigidos para la formación de nuestra personalidad. Hecho que repercutirá en el desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, (2003). *Gerencia y Marketing educativo Lima. Udegraf S.A.*
- Amoros E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas Competitivas. USAT. Escuela de Economía. Chiclayo.*
- Alves, J, (2000) . *Liderazgo y clima Organizacional. Revista de Psicología del Deporte 1-2 (9) pág. 123-133, recuperado de <http://www.buenasTareas.com> ensayos /clima-organizacional.113112.html.*
- Berrios o. (2016). *Concepto y principios de la comunicación efectiva. OCW.*
- Charaja, F. (1999). *Administración educativa. Primera edición. Edit. Titicaca.*
- Chiavenato. I. (2014). *Administración Educativa. Primera Edición. Editorial Titicaca*
- Cornejo y Rosado. (1995) *Liderazgo de excelencia. Sexta edición. Edit. Grad S.A S.A. México.*
- Chura R. (2007). *Clima Institucional y sus efectos en el cumplimiento de las actividades Educativas de las docentes Peru- Bif. De la ciudad de azangaro , 2003.*
- Dalton y otros (2007). *Relacione humanas (3ra, edic,), México Thomson.*
- Druker , P. (1996) *Dirección de instituciones sin fines de lucro. Ed. Ateneo, Barcelona.*
- Everardo. J. (2010). *Revista electrónica. Actualidades de la Investigación en educación.*
- Farro C. (1995). *Gerencia de centros educativos. Ed.Centro de proyección Cristiana, Lima.*
- Farjat , L. (1998). *Gestión Educativa Institucional Buenos Aires: Italgri.*
- Gonzales J. (1995). *Las actividades curriculares en un CE. Primera edición. Edit.*
- Josep, M. (2006). *Respeto a la mirada atenta. Barcelona.Edit. Gedisa S. A.*
- Martín B. M. (1999). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden (2da*

*Edición) España- Madrid recuperado de www uab. Cat /pub/*

*Educar /0211819xn27 p. 103 pdf.*

*Magallanes . E (1999). Language y comunicación. Edit. San Marcos.*

*Mendoza Ado, E. (2010), Relación entre Clima Institucional y desempeño*

*Docente en instituciones educativas de Inicial de la red N° 9 callao*

*Trabajo de grado para optar el grado de Maestro en Educación.*

*(pag. 7).*

*Mamani, M. (006). Clima Institucional y su Influencia en la motivación del Instituto*

*Superior Tecnológico Francisco de paula Gonzales Vigil Tacna.2006. Trabajo*

*De grado para optar el título de licenciada en educación.*

*Saccca C. J (2010) Relación entre clima Institucional y el desempeño*

*Docente de los centros de educación Básica Alternativa (CEBAS)*

*Del distrito de San Martín de Porres. Trabajo para optar el agrado*

*De maestro en educación.*

*Sandoval, C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de*

*Ciencias económicas administrativas. 27. Pag. 33-34.*

*Perez,Huaman (2012) . Tesis Relación entre el Clima Institucional y desempeño*

*Docente en Instituciones Educativas de la RED N° 1 Pachacutec*

*Ventanilla. (pag. 11)*

*Prawda, y otros ( 2000) . Clima Institucional y su Resolución de conflictos. Trabajo de*

*Grado para optar licenciatura en educación.*

*Reyes A. (1996). Administración moderna. Ed. Limusa. México.*

*Robbins y otros (1996). Administración. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana. México.*

*Ríos A. (1995) . Relaciones Humanas. México.*

- Ramos A. (2011). *Cultura pedagógica. Ediciones y representaciones B. Honorio* .lima.
- Rojas H. (1995). *Relaciones Humanas*.
- Teiidó.J. (2009) . *La acogida al profesorado de Nueva Incorporación. Editorial Graó . Barcelona. (pag.3)*.
- Villegas O. (1999). *Manual Práctico del Maestro. Segunda Edición. Edit. Distribuidora Copacabana. Madrid España p.223-224*
- Zevallos. (2006) . *Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo Institucional en la I.E. 40002. Trabajo de grado para optar el grado de Magister en Educación Pedro Ruíz Gallo.*

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

CUESTIONARIO SOBRE LOS PRINCIPIOS REFERIDOS AL CLIMA INSTITUCIONAL DE LA IES "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI" . APLICACIÓN UNA-PUNO 2017.

ESTIMADO SEÑOR ESTUDIANTE LEA MARQUE CON UNA X LA FRECUENCIA EN LA QUE PASA CADA INDICADOR.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE.....

- 2.1. Existe comunicación efectiva entre los compañeros de tu institución.
  - a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.2. Los alumnos se comunican asertivamente (clara, precisa) en la Institución educativa.
  - a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.3. Existe comunicación interpersonal en los alumnos asertivamente de la Institución educativa.
  - a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.4. Los alumnos participan en las actividades programadas por la institución educativa.
  - a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.5. La participación de los estudiantes es conformada por grupos o trabajos en equipo.
  - a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.6. Los alumnos participan en la institución, mediante grupos de estudio, tanto académicamente como social.
  - a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.7. Existe la participación de los alumnos a los grupos formales.
  - a) Siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.8. Existe la participación de los alumnos a los grupos informales.
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 2.9. Los alumnos participan en equipos de trabajo, ya sean grupos extensos y medianos.
  - a) siempre
  - b) A veces
  - c) nunca
- 2.10. Consideras que los alumnos reflejen el principio de superación personal.
  - a) siempre
  - b) A veces

- c) nunca
- 2.11 Consideras que se brinda confianza entre alumnos en tu institución educativa.
- d) siempre
  - e) a veces
  - f) nunca
- 2.12. Consideras que los alumnos muestran seguridad en sus conversaciones frente a los demás.
- d) siempre
  - e) a veces
  - f) nunca
- 2.13. Existe comunicación que refleja el respeto, entre tus compañeros.
- d) siempre
  - e) a veces
  - f) nunca
- 2.14. Los alumnos creen que deben respetar a sus compañeros que llevan algún tipo de cargos, en la institución.
- d) Siempre
  - e) a veces
  - f) nunca
- 2.15. Considera adecuado el uso del lenguaje y la forma de la comunicación, según el contexto que se comunican los alumnos.
- f) Totalmente de acuerdo
  - g) De acuerdo
  - h) Indeciso
  - i) En desacuerdo
  - j) Totalmente en desacuerdo
- 2.16. Los alumnos participan en equipos de trabajo, ya sean grupos extensos y medianos.
- d) siempre
  - e) A veces
  - f) nunca
- 2.17. Consideras que los alumnos reflejen el principio de superación personal.
- d) siempre
  - e) A veces
  - f) nunca
- 2.18. Los alumnos se ríen a carcajadas y con frecuencia de las ocurrencias de sus compañeros, es decir que se burla de ellos.
- a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.19. Los alumnos reaccionan con furia, ante cualquier situación que ocurra en la Institución.
- a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.19. Los alumnos actúan con sinceridad el trato con los demás, en sus expresiones. Compartidas con sus compañeros.
- a) siempre
  - b) a veces
  - c) nunca
- 2.20. Existe buen clima Institucional, en la IES "José Carlos Mariátegui - Aplicación.
- a) Siempre
  - b) a veces
  - c) nunca

## ANEXO N° 02

**FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DE LA IES “JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI-APLICACIÓN UNA-PUNO 2017.**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE \_\_\_\_\_

PRINCIPIOS ELEMENTALES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	Siempre	A veces	Nunca	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ demuestra respeto frente a sus compañeros y los demás miembros de la institución.</li> <li>❖ Utiliza palabras donde demuestran respeto hacia los demás.</li> <li>❖ Muestra empatía, en las relaciones académicas con sus compañeros.</li> <li>❖ Cuando observa una situación dificultosa con sus compañeros, muestra empatía.</li> <li>❖ muestra simpatía o actitud positiva frente a cualquier tipo de reacción en la institución educativa</li> <li>❖ Demuestra empatía, ante cualquier situación en el centro educativo.</li> <li>❖ Expresa mediante el diálogo una conducta positiva.</li> <li>❖ Se expresa con amabilidad en el trato con sus compañeros.</li> <li>❖ Demuestran cortesía frente a sus compañeros.</li> <li>❖ Se burla de sus compañeros de trabajo frente a cualquier situación ocurrente y cuestiones laborales del plantel</li> <li>❖ Utiliza un lenguaje apropiado en la comunicación con sus compañeros.</li> <li>❖ Se muestra activo en las actividades programadas por la institución educativa.</li> <li>❖ Se expresa demostrando valores positivos en su conducta.</li> <li>❖ Domina sus sentimientos y emociones.</li> </ul>				

**¡GRACIAS**