



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**La gestión institucional y las relaciones humanas del personal administrativo de la
Dirección Regional de Educación del Callao**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de la Educación

Autor

Jesus Angelo Grados Bazalar

Asesor

Dr. Luciano Amador Garcia Alor

Huacho – Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Educación
Escuela Profesional de Educación Primaria

INFORMACIÓN DE METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES): | | |
|--|----------|-----------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Jesus Angelo Grados Bazalar | 40555067 | 18 de diciembre 2024 |
| | | |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Luciano Amador García Alor | 15583286 | 0000-0001-6160-0833 |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS - PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Carlos Alberto Gutiérrez Bravo | 15616035 | 0000-0003-4568-930X |
| Aliam Zavala Santos | 15723990 | 0000-0002-6258-5863 |
| Dante De La Cruz Pardo | 15727305 | 0000-0002-1929-6505 |
| | | |
| | | |

Jesus Angelo Grados Bazalar 2024-084626

LA GESTION INSTITUCIONAL Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGI...

 Quick Submit

 Quick Submit

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::1:3094124387

Fecha de entrega

26 nov 2024, 4:02 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 nov 2024, 4:05 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_INFORME_FINAL_2__removed.pdf

Tamaño de archivo

2.2 MB

71 Páginas

15,789 Palabras

89,474 Caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

19%  Fuentes de Internet

3%  Publicaciones

10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

**LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LAS RELACIONES
HUMANAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO**

JESUS ANGELO GRADOS BAZALAR

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR

Dr. LUCIANO AMADOR GARCIA ALOR

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRO EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN

HUACHO - 2024

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada con mucho amor principalmente a Dios, ya que gracias a él puedo continuar con vida, salud y sobre todo por brindarme muchas fuerzas para poder seguir adelante.

A mis padres, por cada día brindarme el apoyo necesario, y siempre ser el motivo por el cual quiero lograr todas mis cosas.

Jesus Angelo Grados Bazalar

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo y sincero a nuestro señor Jesucristo, por iluminar, guiar y bendecir mi vida personal y profesional.

A la UNJFSC y a los docentes que me encaminaron a finalizar mi posgrado y lograr una meta más.

Jesús Ángel Grados Bazalar

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 2 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 2 |
| 1.2 Formulación del problema | 4 |
| 1.2.1 Problema general | 4 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 4 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 4 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 5 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 5 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 6 |
| CAPÍTULO II | 7 |
| MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 7 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 7 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 8 |
| 2.2 Bases teóricas | 11 |
| 2.3 Bases filosóficas | 23 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 24 |
| 2.5 Hipótesis de investigación | 25 |
| 2.5.1 Hipótesis general | 25 |
| 2.5.2 Hipótesis específicas | 25 |
| 2.6 Operacionalización de las variables | 25 |
| CAPÍTULO III | 27 |
| METODOLOGÍA | 27 |
| 3.1 Diseño metodológico | 27 |
| 3.2 Población y muestra | 27 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 3.2.1 | Población | 27 |
| 3.2.2 | Muestra | 27 |
| 3.3 | Técnicas de recolección de datos | 27 |
| 3.4 | Técnicas para el procesamiento de la información | 28 |
| CAPÍTULO IV | | 29 |
| RESULTADOS | | 29 |
| 4.1 | Resultados descriptivos | 29 |
| 4.2 | Análisis inferencial | 33 |
| CAPÍTULO V | | 39 |
| DISCUSIÓN | | 39 |
| 5.1 | Discusión de resultados | 39 |
| CAPÍTULO VI | | 43 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 43 |
| 6.1 | Conclusiones | 43 |
| 6.2 | Recomendaciones | 44 |
| REFERENCIAS | | 46 |
| 7.1 | Fuentes bibliográficas | 46 |
| 7.2 | Fuentes electrónicas | 47 |
| ANEXOS | | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Gestión institucional y las relaciones humanas de los trabajadores | 29 |
| Tabla 2: Gestión organizativa y las relaciones humanas de los trabajadores | 30 |
| Tabla 3: Gestión administrativa y las relaciones humanas de los trabajadores | 31 |
| Tabla 4: Recursos financieros y equipamiento con las relaciones humanas de los trabajadores | 32 |
| Tabla 5: Pruebas de normalidad | 33 |
| Tabla 6: Prueba de Rho de Spearman entre la gestión institucional y sus relaciones humanos | 34 |
| Tabla 7: Prueba de Rho de Spearman entre la gestión institucional y sus relaciones humanos | 35 |
| Tabla 8: Prueba de Rho de Spearman entre la gestión administrativa y sus relaciones humanos | 36 |
| Tabla 9: Prueba de Rho de Spearman entre la gestión organizativa y sus relaciones humanos | 37 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Gestión institucional y las relaciones humanas | 29 |
| Figura 2: Gestión organizativa y relaciones humanas..... | 30 |
| Figura 3: Gestión administrativa y relaciones humanas..... | 31 |
| Figura 4: Recursos financieros y equipamiento con relaciones humanas..... | 32 |
| Figura 5: Dispersión entre la gestión institucional y las relaciones humanas | 34 |
| Figura 6. Dispersión entre la gestión organizativa y las relaciones humanas | 35 |
| Figura 7. Dispersión entre la gestión organizativa y las relaciones humanas | 36 |
| Figura 8. Dispersión entre la gestión organizativa y las relaciones humanas | 37 |

RESUMEN

El propósito principal de la investigación fue analizar el impacto del liderazgo institucional en las relaciones personales entre los gestores de la Dirección Regional de Educación del Callao. Se empleó un enfoque aplicado de nivel correlacional-descriptivo y se aplicó un diseño experimental de corte transversal. Se utilizó un enfoque descriptivo relacionado con la aplicación y se implementó un diseño experimental transversal. Se utilizó un censo de toda la población y la muestra incluyó a 78 empleados administrativos de la agencia. La recolección de datos se realizó mediante un método de encuesta con un cuestionario como herramienta.

Se comprobó la hipótesis nula de que la matriz de correlación es una matriz de identidad a través del test de esfericidad de Bartlett. Este presupuesto implica que no existen correlaciones entre las variables y, por lo tanto, el análisis factorial no es adecuado. El valor de significancia de la matriz de correlación no se considera como una matriz de identidad si supera el 0.05, lo que señala que existe una correlación significativa entre ciertas variables.

Los resultados muestran que una gestión institucional sólida está vinculada con mejores relaciones humanas entre empleados, lo que sugiere que una gestión eficaz contribuye positivamente a las dinámicas interpersonales en el entorno laboral: 31 trabajadores, que representan el 39.7%, consideran que sus relaciones humanas son buenas, 6 trabajadores, que representan el 7.7%, las califican como promedio, y solo 1 trabajador, que representa el 1.3%, las percibe como malas. En total, 38 trabajadores, que representan el 48.7%, experimentan una excelente gestión institucional. No obstante, una administración institucional regular, que afecta al 43.6% de los empleados, evidencia una tendencia hacia relaciones humanas promedio, el 33.3%, o malas, el 5.1%. Finalmente, una gestión institucional desfavorable se relaciona de manera evidente con una escasa eficacia en las relaciones humanas, en tanto que seis trabajadores, que representan el 7.7%, las perciben como desfavorables. Estos hallazgos indican que una mejor gestión institucional está relacionada con relaciones más favorables entre los trabajadores, lo que demuestra que mejorar la gestión institucional es una prioridad para fomentar un entorno laboral colaborativo y solidario. Así pues, la hipótesis principal argumenta que la administración institucional influye en las relaciones humanas del equipo directivo de la Dirección Regional de Educación del Callao.

Palabras clave: Gestión Institucional, Relaciones Humanas y Personal Administrativo.

ABSTRACT

The main objective of the research was to evaluate how institutional management affects the human relations of the administrative employees of the Regional Directorate of Education of Callao. An applied correlational-descriptive methodology was used and a cross-sectional experimental design was implemented. A census sampling was used that included the entire population, and the sample consisted of 78 administrative employees of the institution. Data collection was carried out through the survey method, using a questionnaire as a tool.

The null hypothesis, which maintains that the correlation matrix is an identity matrix, was verified using Bartlett's test of sphericity. This hypothesis implies that the variables are not correlated and therefore a factor analysis would not be appropriate. The correlation matrix is not considered an identity matrix if the significance value is greater than 0.05, indicating that there is a significant relationship between some of the variables.

The results show that solid institutional management is linked to better human relations between employees, suggesting that effective management contributes positively to interpersonal dynamics in the work environment: 31 workers, representing 39.7%, consider that their human relations are good, 6 workers, representing 7.7%, rate them as average, and only 1 worker, representing 1.3%, perceives them as bad. In total, 38 workers, representing 48.7%, experience excellent institutional management. However, a regular institutional administration, which affects 43.6% of employees, shows a tendency towards average human relations, 33.3%, or poor, 5.1%. Finally, unfavorable institutional management is clearly related to poor effectiveness in human relations, while six workers, representing 7.7%, perceive them as unfavorable.

These findings indicate that better institutional management is related to more favorable relationships between workers, demonstrating that improving institutional management is a priority to foster a collaborative and supportive work environment. Therefore, the general hypothesis maintains that institutional management has an impact on the human relations of the administrative staff of the Regional Directorate of Education of Callao.

Keywords: Institutional Management, Human Relations and Administrative Personnel

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones a nivel mundial se esfuerzan por mejorar continuamente su gestión y mejorar activamente cada resultado. Sin embargo, pocas organizaciones consideran las relaciones interpersonales como un factor clave en su estructura.

La sociedad plantea cada vez más demandas para mejorar y proporcionar a los ciudadanos servicios de alta calidad, eficientes y cualitativos. Principalmente en las instituciones públicas, porque dada las circunstancias y complicación de las etapas, se necesita una gestión efectiva y eficiente de las agencias, haciendo un uso adecuado de recursos públicos, esto implica también la gestión de las relaciones humanas. De principio a fin, en cualquier caso y en cualquier ámbito de trabajo, existe una mezcla de varios elementos, como el entorno y la naturaleza de la organización, que inciden en las interrelaciones de sus miembros y tienen un impacto en la administración de sus diferentes áreas.

Actualmente, las direcciones educativas regionales deberían centrarse en el futuro, formular y crear planes estratégicos para cambiar objetivos, anticipar problemas y resolverlos activamente. De este modo, la administración de la institución se alinea con los objetivos estratégicos establecidos por cualquier entidad y es de importancia decisiva. Esto generalmente se asocia con el campo de la educación, pero queremos dejar en claro que el Gobierno Regional de Carlow puede adaptar fácilmente las pautas de gobernanza de la siguiente manera: metas compartidas, metas institucionales, estrategias y metas alcanzables, la planificación debe lograr esto con una visión. metas futuras y buscar orientación para mejorar los servicios para lograr las metas y objetivos deseados.

En cuanto a las relaciones humanas, Portel (1995), señala que las costumbres y las interacciones humanas consisten en un conjunto de normas que nos permiten ser agradables y útiles a los demás, a quienes servimos y comprendemos. El trabajo basado en estos principios genera satisfacción. " Las buenas relaciones se utilizan mejor sólo en beneficio de las personas, influyendo en sus familias, colegas y las instituciones en las que trabajan.

De este modo plantearemos nuestros problemas para darles una solución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, las metas primordiales del Gobierno Regional son estructurar y ejecutar la administración estatal regional, empleando estrategias eficaces en el marco de políticas nacionales y sectoriales, con el propósito de fomentar la estabilidad de la región y fomentar el crecimiento. La identidad regional y la conciencia ambiental de la región del Callao la convierten en un centro estratégicamente conectado del Perú que permite un desarrollo humano armonioso y equilibrado, ofreciendo servicios públicos y privados eficientes que cubran a todos los ciudadanos. Seguro, saludable y ubicado geográficamente, reduce el riesgo y la vulnerabilidad.

Las organizaciones en todo el mundo se esfuerzan actualmente por mejorar continuamente su gestión y mejorar activamente todos los resultados. Sin embargo, pocas empresas consideran las relaciones interpersonales como un componente esencial de su estructura.

Independientemente de la cantidad o la distancia, la existencia de las organizaciones que observamos tiene al menos una característica común: consisten en un gran sistema de recursos humanos, lo que quiere decir es que existen personas con una diversidad de conductas, valores, creencias, actitudes, etc., que hacen funcionar los intereses públicos y privados. Debido a que el comportamiento humano es crucial para la vida cotidiana y las relaciones de los empleados, también tiene un impacto en la organización y su desarrollo profesional.

El Perú muestra constantes mejoras en el crecimiento fiscal, lo que se refleja en los sistemas de gestión de las instituciones estatales, cambios en las estructuras organizacionales (procesos de planificación e implementación de programas) y financiamiento público.

Pero siempre necesita un mejoramiento sistemático, donde se debe tener en cuenta las normatividades inherentes, teniendo en cuenta su misión y visión institucional, adecuándose a las necesidades que tiene las instituciones públicas, en nuestro país.

La Dirección actualmente debería tener en cuenta estrategias y así poder, enunciar y diseñar un plan estratégico que genere el cambio y puedan cumplir con sus objetivos, antelar a circunstancias que generen problemas y así brindar soluciones prácticas y proactivas. Es así que, la Dirección pueda cumplir con los planes estratégicos planteados de toda institución.

Sobre las Relaciones Humanas, las normas con las que se cuente se transformen en ser atractivos y apropiados a nuestros semejantes, ya que todo apoyo y entendimiento realizada por alguien será recompensada. Esto se debe a que aprovechar adecuadamente las relaciones humanas beneficia directamente a las personas, lo que impactará en sus familias, colegas y, finalmente, en la institución donde laboran.

También se ha descubierto que existen problemas interpersonales entre sus empleados, debido a que muchas veces falta una buena comunicación entre compañeros, no se considera la opinión de los empleados, por lo que pierden interés en las metas. set, por decir desde Fuera de Lugar. A los jefes les resulta difícil descubrir y reparar la confianza. Los trabajadores no son tratados con amabilidad y amistad, lo que crea un ambiente de trabajo hostil y no se toman decisiones rápidas y apropiadas para resolver los problemas.

También se descubrieron problemas en la gestión institucional, por ejemplo, la incapacidad de la dirección actual para promover el desarrollo institucional de los directivos, lo que impide que los empleados se enfoquen en las metas y necesidades marcadas por la organización; parte de la población no está completamente satisfecha y no existe un buen sistema de gestión que facilite efectivamente el proceso administrativo, la organización tiene un presupuesto pequeño y no puede gestionarlo de manera efectiva.

Como se mencionó anteriormente, el Consejo Escolar Regional del Callao tiene problemas de gestión y no planifica adecuadamente las necesidades del grupo objetivo, lo cual provoca una serie de reclamos que proyectan una imagen negativa de la institución. Por lo tanto, es importante en la Oficina Regional de Educación de

En Callao, así como en el Gobierno Regional de Callao, se debe elaborar una estrategia de administración institucional suficiente para incentivar al personal a liderar de manera más eficiente, orientar la puesta en marcha de programas de incentivos y proporcionar guía. Programas de afirmación para lograr metas.

1.2 Formulación del problema

En cuanto a lo señalado renglones anteriores, en la realidad actual, el problema de la presente investigación quedará enunciada de la siguiente manera.

1.2.1 Problema general

¿Cómo impacta la gestión institucional en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo impacta la gestión organizativa en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao??
- b. ¿Cómo afecta la gestión administrativa a las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao?
- c. ¿De qué forma los recursos financieros y el equipamiento influyen en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Comprobar el impacto de la gestión institucional en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar el impacto de la gestión organizativa en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección regional de Educación del Callao.
- b. Determinar la influencia de la gestión administrativa en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección regional de Educación del Callao

- c. Determinar el impacto de los recursos financieros y equipamientos en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección regional de Educación del Callao

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Realizar un análisis será fundamental ya que nos permitirá una mejor comprensión de las teorías existentes sobre la gestión de instituciones y las relaciones sociales, ya que actualmente diversos autores las han desarrollado con base en estos temas trascendentales y la relevancia social de nuestra sociedad como un marco teórico coherente.

Justificación práctica

Este trabajo tiene como objeto proponer recomendaciones para solucionar las dificultades tomadas en cuenta en la realidad problemática.

Justificación metodológica

Su objetivo metodológico es ofrecer una herramienta científica de agrupación de datos para ayudar a otras instituciones de investigación a gestionar y evaluar igualmente las relaciones interpersonales con base en un marco teórico elegido y lograr resultados.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación geográfica: Localizado en la Provincia Constitucional del Callao.

Delimitación social: Personal del área de administración de la Dirección Regional de Educación del Callao DRE - Callao.

Delimitación semántica: Gestión institucional y Relaciones Humanas.

Incluye acciones, estrategias y la implementación del conjunto adecuado de herramientas que ayudan a implementar y planificar internamente la imagen de la institución nacional como comprometida, relevante, efectiva y en línea con las expectativas del público (Suller, 2014).

Las relaciones humanas, estas conexiones pueden ser: formales e informales, emocionales y no emocionales, compromiso, amistad, diálogo y contribución.

1.6 Viabilidad del estudio

Con base en lo anterior, es factible porque se tienen los fondos, los recursos humanos y los materiales necesarios para completar el alcance del estudio y garantizar que se complete dentro del tiempo previsto. Está estrechamente relacionado con la posibilidad de que se recopile información a través de encuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Méndez y Bedoya (2018), en su estudio: "Habilidades directivas y su impacto en la dimensión de relaciones humanas del clima organizacional en instituciones públicas del sector eléctrico y empresas privadas del sector de comercio exterior en Guayaquil", llevado a cabo en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, en su objetivo se buscó resolver cómo las habilidades normativas, como la comunicación, la motivación, el liderazgo, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, se relacionan con las relaciones humanas dentro de la organización. Con una población de 2,061 empleados, la investigación fue de tipo descriptiva y usó el cuestionario como herramienta de recolección de datos. En cuanto a los resultados, se descubrió que las empresas privadas del sector comercio exterior experimentaron un aumento del 39.82% en los promedios del indicador de clima organizacional. Esto fue resultado de las variables independientes como el liderazgo, los años de experiencia y el sector, las cuales alcanzaron un nivel de significancia del 5% en el modelo. En cambio, las variables de comunicación, motivación, gestión de conflictos, construcción de equipo, género, edad y educación no mostraron un nivel de significatividad similar. Según un análisis de varianza ANOVA, las medias entre sectores son bajas y el clima organizacional no es definitivo. Concluyendo de que las empresas privadas del sector de comercio exterior tienen un clima organizacional más favorable en comparación con las empresas públicas del sector eléctrico.

Reyes (2016), en su estudio titulado "Los procesos administrativos y su impacto en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui", aprobado por la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, tuvo como objetivo principal fue establecer un sistema de gestión institucional autónomo y descentralizado para la parroquia rural de Tarqui. Cinco líderes y veinticinco representantes comunitarios participaron en este estudio descriptivo. Los datos se recopilaron mediante principalmente encuestas y entrevistas. La investigación demostró un gran impacto en la gestión de la institución. El estudio destacó la importancia de establecer pautas, reglas y procedimientos claros para que cada

departamento pueda desempeñar sus funciones de acuerdo con las necesidades de la comunidad. En cuanto a los resultados, el 40% de los participantes mostró escaso acuerdo con los objetivos estratégicos, mientras que el 20% expresó estar completamente conforme, el 7% manifestó un total desacuerdo, el 33% estuvo en desacuerdo parcial, el 20% coincidió en estar de acuerdo y el 17% mostró un alto nivel de conformidad, con un 23% completamente conforme. Respecto a la elaboración de los planes operativos y presupuestos de manera adecuada y participativa, el 3% indicó estar en total desacuerdo, el 10% mostró poco acuerdo, el 23% estuvo conforme, el 27% expresó bastante conformidad y el 37% manifestó plena satisfacción. En cuanto a si los procedimientos, normas y reglas establecidas agilizan los procesos dentro de la institución, el 6% estuvo totalmente en desacuerdo, el 40% mostró poco acuerdo, el 17% manifestó conformidad, el 20% mostró bastante acuerdo y el 17% indicó estar plenamente conforme. Sobre la funcionalidad y adecuación de la estructura organizativa, el 20% estuvo en desacuerdo parcial, el 43% en conformidad, el 20% en bastante acuerdo y el 17% completamente conforme. Finalmente, respecto a si los sistemas administrativos permiten que los procesos sean atendidos a tiempo, el 13% mostró un total desacuerdo, el 17% estuvo en desacuerdo parcial, el 34% estuvo conforme, el 13% bastante de acuerdo y el 23% completamente conforme. Como conclusión, se observó que las fases administrativas ejercen una influencia notable en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Tarqui, siendo clave definir los procedimientos, normativas y directrices para que las actividades de cada área se alineen con las demandas de la comunidad.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Becerra (2022), en su trabajo para maestría: “Choque de Valores y Relaciones Humanas de los Colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, 2021”, Tiene como objetivo determinar la relación entre valores conflictivos y relaciones interpersonales en el año 2021 entre los colaboradores de la Oficina Regional Agropecuaria de Cajamarca.

El grupo de estudio consistió en 253 empleados y/o funcionarios públicos, utilizando una metodología teórica básica con un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. Se empleó un cuestionario para la recolección de información. Según el coeficiente rho de Spearman, la correlación entre las variables fue de 0,087, lo que indica que no existe una correlación significativa.

En cuanto a los resultados, para la variable "Choque de valores de los colaboradores de la DRAC – 2021", el 15% (equivalente a 39 colaboradores) mostró un nivel moderado de actitud, mientras que el 85% presentó un nivel elevado. Sobre relaciones humanas, el 58% de los trabajadores dijeron que estaban mal y el 42% dijeron que estaban bien. El 59% evidenció un nivel deficiente y el 41% un nivel medio en el aspecto de motivación y satisfacción en el trabajo. El 42% presentó una calificación muy baja, el 32% una calificación regular y el 26% una calificación muy baja en la dimensión de la comunicación. En la dimensión de liderazgo, el 47% manifestó un nivel ideal, el 42% un nivel deficiente y el 11% un nivel mediocre. Finalmente, la dimensión de desarrollo y formación personal evidenció que el 47 % poseía un nivel ideal, el 42 % tenía un nivel bajo y el 11 % tenía un nivel regular. La investigación concluyó principalmente que no existía un vínculo relevante entre el encuentro de valores y las interacciones humanas de los empleados de la Dirección Regional de Agricultura de Cajamarca durante 2021.

Ortiz (2021), su la tesis titulada "Gestión institucional y relaciones humanas de los trabajadores administrativos en la sede central del Gobierno Regional de Lima", Se utilizaron métodos cuantitativos básicos, correlacionales, no experimentales, para lograr el objetivo "determinar si el liderazgo institucional y las relaciones interpersonales entre el personal administrativo del gobierno regional de Lima están relacionados". El estudio consistió en 307 empleados administrativos, de los cuales 171 fueron seleccionados para el estudio. Se utilizó una encuesta para recopilar datos. Los resultados mostraron que el 48 % de los encuestados no estaban de acuerdo con la necesidad de comunicación constante con sus jefes, y el 39 % de los encuestados no consideraba la infraestructura y el equipamiento de la sede central adecuados. En

cuanto a las relaciones humanas, el 38% expresó desacuerdo respecto a la actitud positiva de sus compañeros, y el 43.9% señaló una falta de colectividad en el trabajo. La conclusión principal fue que existe una relación significativa.

Mendoza (2021), en su investigación "La gestión institucional y las relaciones humanas laborales en la Institución Educativa N° 20374 – San Bartolomé - Huaura – 2019", El propósito fue establecer la conexión entre la administración institucional y las relaciones laborales humanas en la I.E N° 20374. La investigación contempló a 34 docentes y administradores en los grados inicial, primario y secundario, con una participación del 100%. Para evaluar las variables de relaciones humanas laborales y gestión institucional, se utilizó un diseño probabilístico básico. Se utilizó la prueba estadística r de Karl Pearson para contrastar las hipótesis para validar los instrumentos. Los resultados del estudio muestran que la gestión escolar tiene un impacto significativo en las relaciones laborales en la escuela y diversas áreas administrativas están estrechamente relacionadas con la interacción laboral de profesores y directivos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente: Gestión Institucional

A. Definiciones

Ruiz, G. (2000), se refiere a la gestión educativa como un conjunto de acciones basadas en decisiones que desarrollan las instituciones superiores de acuerdo con lineamientos institucionales, que son los mismos lineamientos que se aplican a las instituciones educativas. Al considerar e identificar opciones de políticas para la toma de decisiones (quizás en diferentes instituciones o incluso en diferentes niveles de educación), siempre es necesario vincularse con otras políticas nacionales para garantizar que su implementación sea completa para los responsables de las políticas.

Respecto a la gestión, Alvarado (1999): "Se puede describir como el conjunto de métodos, instrumentos y procedimientos en la administración de recursos y la realización de las actividades de la organización. (p. 17).

Suller (2014), afirma que esto implica la implementación de un conjunto adecuado de actividades, estrategias y herramientas que contribuyan internamente a establecer y proyectar una imagen social de la institución pública comprometida, significativa, eficiente y en sintonía con las expectativas del público. Rendón (2009) la conceptualiza como colaboración y actividades relacionadas con la realización de propuestas en un período de tiempo determinado, donde el objetivo es el principal medio administrativo y el canal intermedio.

Chiavenato, I. (2009) Se señala que en las doctrinas organizativas originales introdujeron la base administrativa, cuyo objetivo era difundir entre los directivos el método de gestión de las organizaciones asentado en la ejecución de actividades.

B. Importancia de la Gestión Institucional

La gestión Institucional, como comunidad de aprendizaje es el primer y principal ejemplo de liderazgo educativo. Este servicio puede ser público o privado. Como finalidad de las instituciones educativas se tiene al desempeño

profesional y el desarrollo integral de los estudiantes. La institución educativa es un entorno físico y social, que forma una conexión con diversas organizaciones de su entorno y le brinda oportunidades para realizar actividades de ocio y sociales que corresponden a los objetivos y tareas de la educación y los espacios funcionales específicos de la institución.

C. Modelos de las Gestiones Institucionales

Según Morgan (2006), la tendencia general de los problemas educativos a nivel internacional es el uso rápido y continuo de la información circulante y la consolidación constante de nuevos conocimientos para resolver problemas, produciendo diversos bienes, con el objetivo de transformar la sociedad actual en una sociedad significativamente más peculiar. . . Existen muchos modelos para instituciones educativas. Una institución educativa no debe verse como una fortaleza, sino como un sistema abierto fuertemente influenciado por el entorno sociocultural en el que existe.

D. Instrumento de la Gestión institucional

El Proyecto Educativo Institucional.

Ley peruana número 28044 del Perú El Código General de Educación y su normativa definen el PEI como la herramienta principal que guía la administración de las instituciones educativas. Es principalmente una herramienta de planificación a medio plazo que actúa como orientación para la elaboración de otros documentos de administración, tales como el Plan Anual de Trabajo (PAT), el Proyecto Curricular de la Institución Educativa (PCI) y el Reglamento Interno (RI).

La innovación del PEI, apunta en el funcionamiento integral de las IIEEs para así brindar mejora en el aprendizaje, conformados todos sus fases y las funciones que contienen en el interior de un sistema educativo.

E. Evaluación de la Gestión Institucional

Suller (2014), poderlo analizar ha tomado en cuenta un par de ingredientes, teniendo en consideración los enfoques; interno y externo.

Perspectiva interna:

a) El Organigrama

Se considera un implemento técnico para la gestión municipal el cual representa visualmente y recopilar la organización municipal.

b) El Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

Radica en instrumentos organizativos normativos que determinan la naturaleza, finalidad, especialización e integración de la estructura organizativa del municipio, el funcionamiento de la especialización y sus instituciones.

c) Manual de Organización y Funciones (MOF)

Son normas que establece y especifica las actividades a llevar a cabo en cada área, así como sus responsabilidades, funciones, deberes, atribuciones y los requisitos básicos necesarios.

d) El Cuadro de Asignación de Personal (CAP)

El CAP, se considera un documento normativo del municipio, donde se establecen las obligaciones que debe tener la unidad estructural del municipio para su correcto funcionamiento en el ámbito de sus competencias. Este documento es un modelo de las responsabilidades que se le exigen a una autoridad municipal, independientemente de su dimensión.

e) Presupuesto Analítico de Personal (PAP)

Viene hacer un extracto que detalla el cálculo del pago de los colaboradores, las metas de remuneración, el monto y otros que tienen que ver con el reconocimiento del esfuerzo.

Perspectiva externa:

a) Plan Operativo Institucional (POI).

El propósito de esta actividad es determinar las características funcionales de la implementación del proyecto de desarrollo.

Ayuda a organizar en detalle la implementación de los planes y actividades previstas en el plan. Es la principal herramienta de gestión que requiere la localización de detalles en la ejecución de cualquier proyecto: el método exacto de operación, unidades de medida, cronogramas, personal responsable, condiciones y el presupuesto de su implementación.

b) El Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal.

Se ha llevado a cabo utilizando un conjunto considerable de pautas y procedimientos adecuadamente definidos de acuerdo a las autoridades jurídicas correspondientes y las políticas del Consejo.

Establece los derechos y obligaciones de los empleados de las unidades estructurales municipales en relación con las actividades en las que desarrollan sus conocimientos, facilitará el desempeño de las actividades en un ambiente de trabajo con procesos orgánicos, comprendidos, debidamente organizados y regulados. Es un instrumento regulatorio que rige la relación jurídica y laboral entre las entidades y sus empleados, y su cumplimiento es inevitable.

F. Procesos de la Gestión Institucional

Vílchez y Meléndez (2018), indican las etapas de la gestión institucional son:

a. Planificación

Esto engloba la implementación de un procedimiento de cierta complejidad, que requiere un análisis completo de las dificultades en la interacción entre las unidades estructurales del municipio e impone responsabilidad como miembro del grupo junto al gerente.

Este proceso es relevante si todos participan en él voluntariamente.

Personas relevantes: Empleados del Estado, empleados y representantes de organismos. En esta etapa, cada política debe tomar medidas para cumplir con las recomendaciones.

También planifique para el equipo directivo para que puedan para ciertos propósitos. Por lo tanto, se deben dar buenos pasos para conseguir el éxito deseado.

b. Organización

Esta es una manera de augurar la funcionalidad que se realizará internamente. La organización acumula experiencia en la consecución de los objetivos marcados.

Se tienen en cuenta los siguientes elementos: competencia, herramientas, procesos, mecanismos y sobre todo el uso ideal de los materiales.

Se consideran los elementos principales: por ejemplo, la estructura básica del contenido, fundamentos organizativos, teorías, perspectivas.

Un administrador de la junta que tiene autoridad legal y es responsable de implementar las propuestas de la organización.

En este contexto, la gestión de la institución implementa prácticas, teniendo en cuenta los conocimientos que deben ser valorados si se integran en la vida cotidiana.

c. Puesta en marcha de la gestión institucional

Tiene un impacto directo en las personas que trabajan juntas dentro de una organización para lograr sus objetivos. Los líderes guían a sus seguidores a través de las tareas que se le han asignado a cada miembro de la organización.

Los gerentes, por otro lado, logran rápidas mejoras en la eficiencia creando un entorno de trabajo ideal, lo que beneficia a la organización.

El trabajo organizativo depende del tiempo y requiere menos trabajadores hoy en día, ya que utilizan más tecnología.

Sólo aquellos que hacen un buen trabajo, son creativos e innovadores son irremplazables.

d. Inspección de la gestión institucional

Esto incluye de manera efectiva actividades en la fase de planificación de contenido que ayuden a maximizar el objetivo de la estimación al verificar que estas actividades se realicen para lograr resultados positivos durante la estimación. Analice los resultados para ver si se lograron los objetivos durante el período de planificación, o más bien compare si se lograron los objetivos.

G. Dimensiones de la Gestión Institucional

Rendón (2009), toma en cuenta las dimensiones de la administración institucional, que son:

➤ **Gestión organizativa**

Transferir mutuamente dentro del colectivo. Entre ellos surgen gestos y valores dominantes. Los costos son actitudes persistentes que servirán a la organización a desechar los factores negativos que contribuyen a eventos pocos beneficiosos.

➤ **Gestión administrativa**

El dinamismo se refleja en las empresas a través de constantes desafíos en aspectos religiosos, materiales, financieros y temporales. Estos factores, a su vez, generan conflictos relacionados con ventas, consultas sobre prácticas de consultoría y regulaciones que afectan a los miembros de las universidades, incluidas las escuelas que han seguido una jerarquía establecida a lo largo de varios años para aquellos que están preparados para liderar.

➤ **Recursos financieros**

Son los conductos que forman parte del conjunto financiero con verdadera liquidez, en así, pueden ser cambiados a dinero en efectivo.

2.2.2. Variable Dependiente: Relaciones humanas

A. *Definiciones*

Gómez (2008), define las relaciones humanas son elementos irreconocibles de vida real. Las emociones interpersonales o las transacciones emocionales son la información primordial de una relación. El amor es verdadero de la misma manera como el rencor o estar solos, y las emociones interpersonales se encuentran relacionadas con las experiencias fraternales de un individuo, sus reacciones internas, dolor, ansiedades y alegrías, placeres y disgustos, amor, miedo, fatiga, etc. Estos sentimientos son, en esencia, íntimos, personales y complicados de expresar.

A pesar de que este concepto ha ganado un gran reconocimiento, no podemos quedarnos en este mero concepto, ya que las relaciones humanas representan un conjunto organizado de saberes diseñados para explicar y anticipar el comportamiento humano en las organizaciones. Con base en lo mencionado, su objetivo principal es alcanzar una sociedad más equitativa y satisfactoria (Soria, 2004, p. 38)

Porra (1995), define a las relaciones humanas como la amabilidad y el dominio, la eficacia de relacionarse con otras unidades superiores, desarrolladas de manera cálida y fraternal"(p.108)

Gálvez (2002, p.9) citando a Portel manifiesta que las relaciones interpersonales son reglas y costumbres que hacen que los individuos sean útiles y amables con los demás, y reflejan la comprensión y el servicio que hacen cada acción.

Quienes lo ponen en práctica, son satisfecho "Las buenas relaciones interpersonales ayudan a una persona a construir buenas relaciones con la familia, los colegas, los amigos, la sociedad y la organización del trabajo. Por lo tanto, el éxito o la victoria de una persona, ya sea en la sociedad, la educación, el trabajo o el estudio, depende del desarrollo del carácter general y de la competencia emocional y mental.

B. Teorías de las Relaciones Humanas

Chiavenato (2006), afirma que La Hipótesis de las Conexiones Humanas, desarrollada por colaboradores, se distingue del enfoque de la Academia de Relaciones Humanas y surge en respuesta a la necesidad de mitigar las tendencias deshumanizadoras del trabajo. (p. 87)

Chiavenato (2007, p. 53) considera que Herzberg menciona en la teoría, que el campo externo denominada perspectiva extravertida, depende de:

Factor de higiene. Se refiere a las características del individuo dentro de su entorno laboral, abarcando tanto las condiciones físicas como el ambiente en el que se desempeña. Esto incluye aspectos como la remuneración, los beneficios laborales, el estilo de supervisión, las interacciones con la gerencia y el clima entre los socios comerciales, además de las reglas internas de la organización. Estos factores integran tanto el entorno motivacional como los elementos que comúnmente se emplean en las empresas para incentivar y motivar a los empleados.

Factor de motivación. Se incluye en el puesto, las actividades y deberes asociados al mismo, se preservan los efectos placenteros y se incrementa la productividad por encima del nivel normal. La motivación incluye no solo los sentimientos de logro de metas, sino también el crecimiento y logros profesionales, y se manifiesta al participar activamente de las actividades principalmente que brindan nuevos desafíos y significado en el trabajo. Lo que constituye el puesto cubierto en sí incluye: división de responsabilidades, facilidad para la toma de decisiones para las tareas, oportunidades de mejora, establecimiento de objetivos, integración del puesto (independientemente de quién lo desempeñe) y adiciones u optimización de la plaza (horizontal o vertical).

C. Importancia de las Relaciones Humanas y el comportamiento humano

Comprender el comportamiento humano es esencial para los directivos y útil para todos los miembros de las organizaciones modernas. No obstante, el desafío de establecer buenas relaciones interpersonales no radica en adquirir

conocimientos, sino en la internalización: convertir actitudes, motivaciones y conductas que promuevan el respeto y la dignidad humana en costumbres y acciones del día a día. (Reyes Ponce, 2007).

D. Bases universales de relaciones humanas en el trabajo

Según Melo (2012), dice que Pierre Weil, construyó elementos primordiales sobre relaciones humanas en el trabajo.

- Sobrellevar al individuo y tomar en cuenta sus probabilidades, las cuales son de un nivel muy alto.
- Creer en el desempeño del grupo, tanto como se cree en uno.
- De lo posible, intentar de no juzgar a una persona frente otras.
- En la medida de lo posible, reconocer y destacar los aspectos positivos de cada persona frente al equipo.
- Hacer todo lo posible en ser considerado como prototipo, a cambio de juzgar a los otros colegas de trabajo.
- Intentar no mandar y tratar que todos los trabajadores ayuden.
- Considerar para cada trabajador un espacio, considerando que es lo que desea, sus expectativas y situación personal.
- No asumir el control de un cargo que lo asume otro, pensando que hará lo mejor.
- Tomar una decisión siempre considerando a los miembros del equipo.
- Considerar los intereses de todos.
- Comunicar con anterioridad sobre algún cambio o entablar diálogos de comunicación para que estén enterados de las razones del cambio.

E. Relaciones con los empleados

Chiavenato (2009), menciona que uno de los deberes de los jefes de línea es supervisar al personal que están bajo su supervisión. Porque necesitan atención y apoyo porque enfrentan diversos problemas internos y externos, además de depender de problemas personales, familiares, económicos y de salud, inquietudes diversas, problemas para transportarse o cumplir con obligaciones, problemas de drogas o alcohol. Como hemos visto, una serie de problemas pueden afectar el desempeño de una persona. Algunas personas

pueden resolver problemas por sí mismas, pero otras no, y esto se convierte en un conflicto personal. Los gerentes tienen que invertir mucho tiempo en tratar honestamente con personas en conflicto. Los problemas personales pueden afectar negativamente el comportamiento de los empleados. Es de interés propio de las organizaciones alentar y ayudar a los empleados en esta situación

La mayor cantidad de las organizaciones ofrecen ayuda a los empleados disruptivos o intentan cambiar su mal comportamiento. Las actividades relacionadas con la interacción de los empleados están concebidas para fomentar un ambiente de confianza, consideración y respeto, y mejorar la eficacia de la organización eliminando barreras que impiden que los empleados intervengan plenamente en las políticas y la implementación de la organización.

F. Modelo de Relaciones Humanas

Se refiere a la forma en que los individuos interactúan entre ellos, que define el triunfo o el fracaso de una organización. La misión consiste en:

- Fomentar y emplear la capacidad humana.
- Involucrar a los empleados y promover el diálogo social.
- Impulsar el crecimiento de la organización y alinearlos con el desarrollo y el conocimiento de sus empleados.

G. Caracterización de las Relaciones humanas

Las relaciones interpersonales en la práctica social son comportamientos específicos necesarios para garantizar una convivencia emocionalmente sólida.

Es un conjunto de conductas aprendidas que operan en interacción con otros (Monjas, 1999).

Según Prieto, Illán y Arnáiz (1995, p.2), la atención al entorno educativo, las relaciones positivas en la conducta relacionadas con: todos ellos son la base del desarrollo emocional personal:

- Los comportamientos interpersonales (aceptación de la autoridad, habilidades conversacionales, actitudes cooperativas, entre otros).
- Comportamiento relacionado con la persona (la expresión emocional, actitud positiva hacia uno mismo, comportamiento moral, etc.)
- Comportamientos relacionados con la actividad (trabajar de manera autónoma, seguir directrices, concluir tareas, etc.)
- Ser aceptados por los colegas de trabajo.
- Las relaciones y la capacidad de gestionarlas se encuentran en todos los ámbitos de nuestra vida. Este comportamiento particular nos permite sentirnos cómodos y socialmente a gusto en una variedad de situaciones y escenarios. Construir amistades nuevas y duraderas, expresar sus necesidades a los demás, compartir sus experiencias, sentir empatía por las experiencias de los demás y resguardar sus propios intereses son muestras de la relevancia de tales habilidades.
- Es crucial que todos crezcamos en un entorno socialmente enriquecedor, ya que el desarrollo personal en todos sus aspectos requiere la oportunidad de interactuar y socializar con amigos, familiares y colegas. Recordemos los esfuerzos en el ámbito educativo y laboral para crear un entorno de relaciones ideal donde todos puedan beneficiarse del contacto con los demás y mejorar su rendimiento académico o profesional.

H. Dimensiones de la variable Relaciones humanas

Dimensión 1: Relaciones Interpersonales

Marcelo (2008), lo define como el conjunto de conexiones que se forman a través de la interacción de los miembros de la comunidad educativa. El apoyo comunitario es el soporte y columna de la estructura de organización. Una organización está vinculada entre sus miembros. (p.55)

Según Barón y Ugarriz (2001), “Mantener la calidad de las relaciones interpersonales caracterizadas por recibir y dar respeto” Son habilidades que mantienen relaciones satisfactorias caracterizadas por la cercanía emocional" (pag.20)

Nuestras características clave incluyen:

- **La comunicación:** Chiavenato (2007), sin un contacto constante con la gente o los medios de comunicación, las personas no pueden vivir en aislamiento ni ser completamente autosuficientes. Es una forma de transmitir toda la información sobre lo que significa para las personas.
- **Respeto:** Un valor fundamental es la tolerancia en las interrelaciones humanas. La relación entre los pedagogos y la dirección, así como la relación entre los estudiantes y sus maestros, se relaciona con la autoridad en ese sentido.

Dimensión 2: Resolución de Conflictos

El Ministerio de Educación - MINEDU (2009), en su publicación a modo manual titulado: “Aprender a resolver conflictos en las organizaciones educativas” define las disputas como el cambio de comportamiento, la comprensión de perspectivas y la búsqueda de soluciones satisfactorias para todos. (página 21).

Chiavenato (2007, p.17), considera que las disputas son progresos que comienzan cuando una parte interviene en uno de sus intereses. En forma de transformación, la situación cambia, creando una tendencia a que el conflicto crezca y se diversifique".

McAfee y Champagne, citados en Flores (1999), sugieren que existen tres manifestaciones posibles:

- **Rendimiento gana - pierde:** En este caso, por ejemplo, un individuo de nivel superior obliga a una persona de nivel inferior a realizar su trabajo de determinada manera simplemente porque ella le dio una orden (usando la autoridad legal que le otorga la organización). Para quienes tienen el control, cualquier conflicto resulta en "riqueza" y para quienes están más abajo en la jerarquía, "pérdida". Si alguien de un nivel

jerárquico inferior plantea una pregunta directamente a la gerencia o hace una sugerencia, es probable que no reciba respuesta y sea ignorado.

- **Rendimiento pierde - pierde:** Los individuos y grupos suelen recurrir a un tercer nivel para que resuelva sus disputas.
- **Rendimiento gana - gana:** Cuando enfrente dificultades, trate de enfatizar los puntos de vista comunes de las partes involucradas en el conflicto, en cuyo caso llegarán a una situación en la que todos ganarán.

Dimensión 3: La Personalidad

Maddi (1972), define a la personalidad es un conjunto estable de rasgos y tendencias que indican similitudes y diferencias de comportamiento en las personalidades de las personas (pensamientos, sentimientos y acciones) que se manifiestan con el tiempo y, si es posible, sólo debido a presiones situacionales inmediatamente". (p. 10)

2.3 Bases filosóficas

Base filosófica: Un individuo tiene un conjunto de valores, convicciones y actitudes que orientan su conducta. El carácter mencionado, describe a la capacidad de hacer algo, pensar y actuar. No es suficiente tener valores y creencias personales; la mayoría de la organización deben estar de acuerdo con ellos.

Base científica: Esta propuesta propone mejorar los problemas interpersonales en las organizaciones utilizando esta teoría. Se analizan los enfoques sobre la motivación, la comunicación, el liderazgo y el clima institucional, así como la teoría interpersonal y del clima organizacional. Considere el contenido para una organización cohesiva que prospera con eventos planificados.

Fundamento de axiología: La fortaleza cultural se define como el grado en que los miembros de una organización comparten y coinciden en ciertos valores. Los gerentes y todos los empleados deben comprometerse con estas creencias. Respeto, responsabilidad, honestidad, solidaridad, justicia y colaboración son los valores fundamentales recomendados.

2.4 Definición de términos básicos

- **Gestión:** Se define como la capacidad de la organización para determinar, alcanzar y evaluar sus metas establecidas haciendo un uso adecuado de los recursos existentes.
- **Gestión Institucional:** Incluye acción, estrategia y el conjunto adecuado de herramientas para ayudar a implementar y planificar internamente la imagen de una institución nacional comprometida, relevante, eficaz y receptiva a las expectativas del público. (Suller, 2014).
- **Relaciones Humanas:** viene hacer el lazo creado entre los individuos. Estas conexiones pueden ser: intimidad formal e informal, emocional y no emocional, involucramiento, amistad, diálogo y cooperación entre dos o más personas.
- **Gestión organizativa:** viene hacer la estrategia para unir a las personas, para ayudarlas a trabajar hacia un objetivo común y predeterminado. Permite la plena utilización de los recursos de una organización y brinda a los empleados un sentido de dirección.
- **Gestión administrativa:** La administración es una agrupación coordinada de tareas y actividades las cuales utilizan uso más eficientemente de los recursos de la empresa. El fin de este tipo de gestión es lograr las metas marcadas y mejorar los resultados (Gema 2023)
- **Recursos financieros y equipamiento:** forman parte de un grupo financiero y tienen cierta liquidez o pueden convertirse en efectivo (Rendón, 2009).
- **Relaciones interpersonales:** se trata del lazo diario del diálogo diario a que existe entre el empleado, los empleados administrativos y gerenciales, en resumen, con los demás miembros de su entorno y equipo de trabajo. (Marciani, 2017).
- **Relaciones laborales:** Las relaciones laborales son la conexión entre empleados y empleadores. Este tipo de interacción debe adherirse a la legislación y al contrato

laboral, sin importar el tipo de empleo, y garantizar el respeto a los derechos de los trabajadores.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión institucional tiene un impacto significativo en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. La gestión organizativa tiene un impacto positivo en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso.
- b. La gestión administrativa influye en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao, afectando la calidad de las interacciones y el clima laboral en la institución.
- c. La disponibilidad de recursos financieros y equipamiento adecuado tiene un efecto positivo en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao, facilitando un entorno de trabajo más eficiente y satisfactorio.

2.6 Operacionalización de las variables

| Variable Independiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de calificación |
|------------------------|---|------------------------|--|--|
| GESTION INSTITUCIONAL | Para Farro (2001), se refiere a la capacidad organizacional para tomar en cuenta su planificación estratégica mediante los recursos | Gestión organizativa | - Mejoramiento - Misión - Comunicación - Gestión - Apoyo | Escala Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre |
| | | Gestión administrativa | - Toma de decisiones - Capacidad - Proceso de contratación - Normatividad | |

| | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------------------|---|--|
| | institucionales que gestiona, desarticulando significativamente las respuestas de estos recursos a través de los planes operativos anuales, se denomina gestión institucional. | Recursos financieros y equipamientos | - Satisfacción de recursos - Gestión eficiente de recursos - Infraestructura - Presupuesto | |
| Variable Independiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de calificación |
| RELACIONES HUMANAS | Se define como un método para lograr los objetivos de la empresa, siempre y cuando estos sean compatibles con el bienestar de la comunidad. | Relaciones Interpersonales | - Comunicación - Confianza - Empatía - Respeto | Escala Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre |
| | | Resolución de conflictos | - Solución - Toma de decisiones - Actuación oportuna | |
| | | Personalidad | - Asertividad - Sinceridad - Integridad - Tolerancia | |

Fuente: *Elaboración propia*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Dado que la investigación no permitió manipular deliberadamente las variables de estudio, se adoptó un enfoque no experimental y transversal con un nivel correlacional-descriptivo para realizar el estudio.

El objetivo del tipo de diseño es observar los fenómenos en su contexto natural y analizarlos posteriormente. Según Hernández (2003), es imposible en la investigación no experimental manipular o asignar variables a los sujetos de estudio o tratamientos de manera aleatoria. Una investigación no experimental no implica acciones que el investigador haya llevado a cabo de manera deliberada. Por lo tanto, en un estudio no experimental, no hay manipulación ni la asignación de manera intencionada.

Dado que los datos se recopilarán en un solo momento en el tiempo, se presenta un diseño transversal. Este diseño transversal o transeccional es una modalidad de diseño no experimental y tiene como objetivo describir las variables y analizar su incidencia e interacciones en un momento específico.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población (N) estuvo compuesta por un total de 78 empleados administrativos de la Dirección Regional de Educación del Callao – DRE Callao.

3.2.2 Muestra

Se utilizó el muestreo censal, utilizando el 100% de la población (N).

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Se tuvo como instrumento encuestas siendo el enfoque apropiado, porque es un conjunto de métodos que nos ayudarán a recopilar datos y medir las variables de estudio.

La técnica actual se implementó a los 78 administrativos de la DRE - Callao en su conjunto. Se utilizará el presente instrumento para evaluar sus actividades, desempeño en relación a sus diversas funciones para continuar proporcionando mejores servicios a los usuarios.

3.3.2. Instrumentos

La variable X (gestión institucional) incluyó 13 ítems y la variable Y (relaciones humanas) 11 ítems en el cuestionario aplicado. En total, el cuestionario estuvo compuesto por 24 preguntas.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

✓ Para la recolección de datos

- Recolección de datos mediante las (TIC).
- Asociación de datos.
- Clasificación de datos.
- Elaboración de tablas.
- Aplicación de encuestas.
- Creación de gráficos estadísticos.
- Evaluación inicial, procesamiento y resultados.

Se utilizó el programa SPSS 23.0 para introducir los datos recolectados en una base de datos, lo que facilitó la presentación organizada de la información en tablas y gráficos para su análisis e interpretación. Además, se utilizaron para verificar las hipótesis, que se basaban en la estadística inferencial y la distribución normal.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1.

Gestión institucional y las relaciones humanas de los empleados

| | | Relaciones humanas | | | | | | Total | |
|-----------------------|---------|--------------------|-------|----------|-------|------|------|-------|-------|
| | | Buena | | Promedio | | Mala | | | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Gestión institucional | Alto | 31 | 39.7% | 6 | 7.7% | 1 | 1.3% | 38 | 48.7% |
| | Regular | 4 | 5.1% | 26 | 33.3% | 4 | 5.1% | 34 | 43.6% |
| | Bajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 6 | 7.7% | 6 | 7.7% |

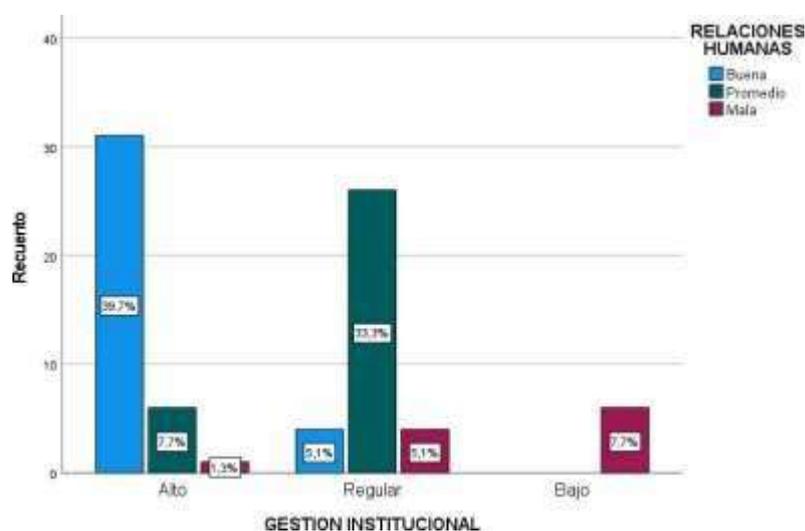


Figura 1. Gestión institucional y las relaciones humanas

La Tabla 1 presenta una relación entre la gestión institucional y las relaciones humanas de los empleados, lo que demuestra que una gestión institucional alta está asociada con mejores relaciones humanas: 31 trabajadores, que representan el 39.7%, consideran que sus relaciones humanas son buenas, 6 trabajadores, que representan el 7.7%, las califican como promedio, y solo 1 trabajador, que representa el 1.3%, las percibe como malas. En total, 38 trabajadores, que representan el 48.7%, experimentan una excelente gestión institucional. No obstante, una administración institucional regular, que afecta al 43.6% de los empleados, evidencia una tendencia hacia relaciones humanas promedio, el 33.3%, o malas, el 5.1%. Finalmente, una gestión institucional desfavorable se relaciona de manera evidente con una escasa eficacia en las relaciones humanas, en tanto que seis trabajadores, que representan el 7.7%, las perciben como desfavorables. Estos resultados sugieren que una mejor gestión

institucional se asocia con relaciones humanas más favorables entre los trabajadores, lo que confirma la importancia de la mejora de la gestión institucional para fomentar un entorno laboral más colaborativo.

Tabla 2.
Gestión organizativa y las relaciones humanas de los empleados

| | | Relaciones humanas | | | | | | | |
|----------------------|---------|--------------------|-------|----------|-------|------|------|-------|-------|
| | | Buena | | Promedio | | Mala | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Gestión organizativa | Alto | 24 | 30.8% | 8 | 10.3% | 1 | 1.3% | 33 | 42.3% |
| | Regular | 10 | 12.8% | 22 | 28.2% | 7 | 9.0% | 39 | 50.0% |
| | Bajo | 1 | 1.3% | 2 | 2.6% | 3 | 3.8% | 6 | 7.7% |

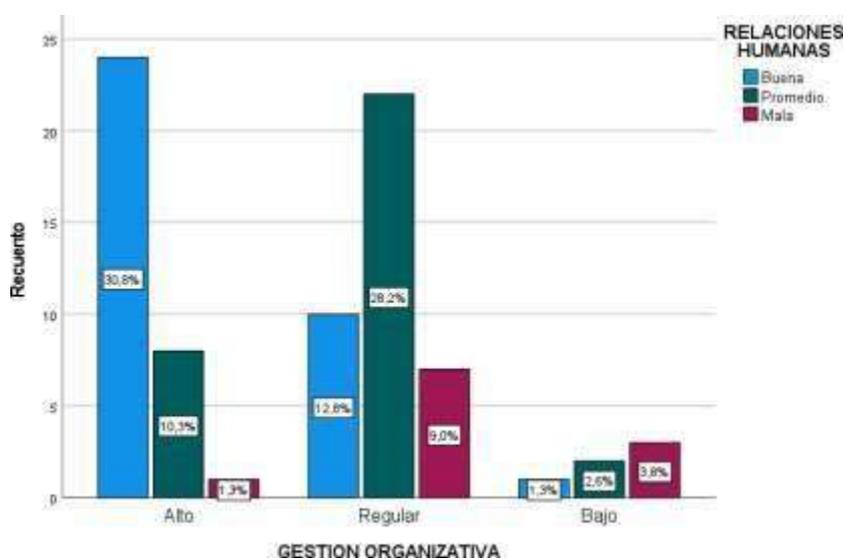


Figura 2. Gestión organizativa y relaciones humanas

La Tabla 2 expone el enlace entre la gestión organizativa y las interrelaciones humanas de los empleados, evidenciando que una gestión organizativa alta está vinculada con mejores relaciones humanas. Los 24 trabajadores, que representan el 30.8%, opinan que sus relaciones humanas son buenas, 8 trabajadores, que representan el 10.3%, las califican como promedio, y solo uno trabajador, que representan el 1.3%, las percibe como malas. En total, 33 trabajadores, que representan el 42,3%, experimentan una gestión organizativa al respecto. En contraposición, una gestión organizacional regular que afecta a la mayoría del 50%, evidencia una tendencia hacia las relaciones humanas promedio, el 28.2%, o malas, el 9.0%. Finalmente, una baja gestión organizativa está evidentemente asociada con peores relaciones humanas: solo un trabajador, que representa el 1.3%, reporta buenas relaciones, 2

trabajadores, que representan el 2.6%, las consideran promedio, y 3 trabajadores, que representan el 3.8%, las perciben como malas. Según estos resultados, la mejor gestión de la organización, está relacionado con interrelaciones humanas más positivas entre los empleados, lo que muestra la necesidad de mejorar la gestión organizativa para fomentar un entorno laboral más colaborativo y saludable.

Tabla 3.
Gestión administrativa y las relaciones humanas de los empleados

| | | Relaciones humanas | | | | | | | |
|------------------------|---------|--------------------|-------|----------|-------|------|------|-------|-------|
| | | Buena | | Promedio | | Mala | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Gestión administrativa | Alto | 29 | 37.2% | 6 | 7.7% | 1 | 1.3% | 36 | 46.2% |
| | Regular | 6 | 7.7% | 24 | 30.8% | 4 | 5.1% | 34 | 43.6% |
| | Bajo | 0 | 0.0% | 2 | 2.6% | 6 | 7.7% | 8 | 10.3% |

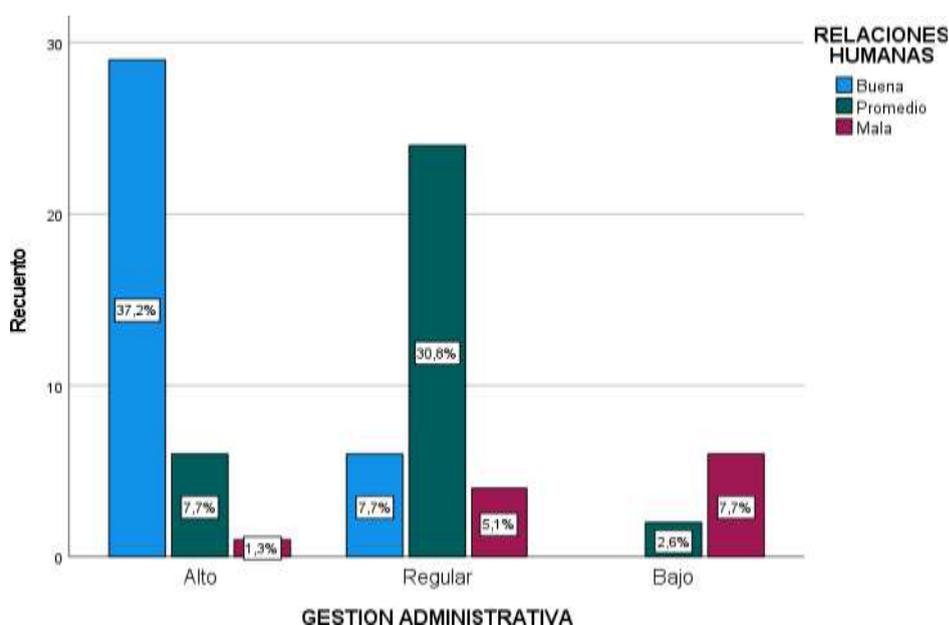


Figura 3. Gestión administrativa y relaciones humanas

La Tabla 3 presenta la relación entre la gestión en el ámbito administrativo y las interrelaciones humanas de los empleados, lo que demuestra que una gestión administrativa alta está asociada con mejores relaciones humanas: 29 trabajadores, que representan el 37.2%, consideran que sus relaciones humanas son buenas; 6 trabajadores, que representan el 7.7%, las califican como promedio, y solo 1 trabajador, que representa el 1.3%, las percibe como malas. En total, 36 empleados, que representan el 46.2%, experimentan un nivel de gestión administrativa elevado. Por el contrario, una gestión administrativa regular, que

afecta al 43.6% de los trabajadores, muestra una tendencia promedio hacia relaciones humanas, el 30.8%, o malas, el 5.1%. Finalmente, una baja gestión administrativa está estrechamente asociada con peores relaciones humanas: ningún trabajador reporta buenas relaciones humanas, 2 trabajadores, que representan el 2.6%, las consideran promedio, y 6 trabajadores, que representan el 7.7%, las perciben como malas. Los resultados sugieren que la optimización de la gestión del área administrativa está relacionada con la mejora de las interrelaciones humanas entre los empleados, destacando la relevancia de mejorar la gestión administrativa para fomentar un entorno laboral más colaborativo y saludable.

Tabla 4.

Recursos financieros y equipamiento con las relaciones humanas de los empleados

| | | Relaciones humanas | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------------------|-------|----------|-------|------|------|-------|-------|
| | | Buena | | Promedio | | Mala | | Total | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Recursos financieros y equipamientos | Alto | 29 | 37.2% | 6 | 7.7% | 1 | 1.3% | 36 | 46.2% |
| | Regular | 6 | 7.7% | 24 | 30.8% | 4 | 5.1% | 34 | 43.6% |
| | Bajo | 0 | 0.0% | 2 | 2.6% | 6 | 7.7% | 8 | 10.3% |

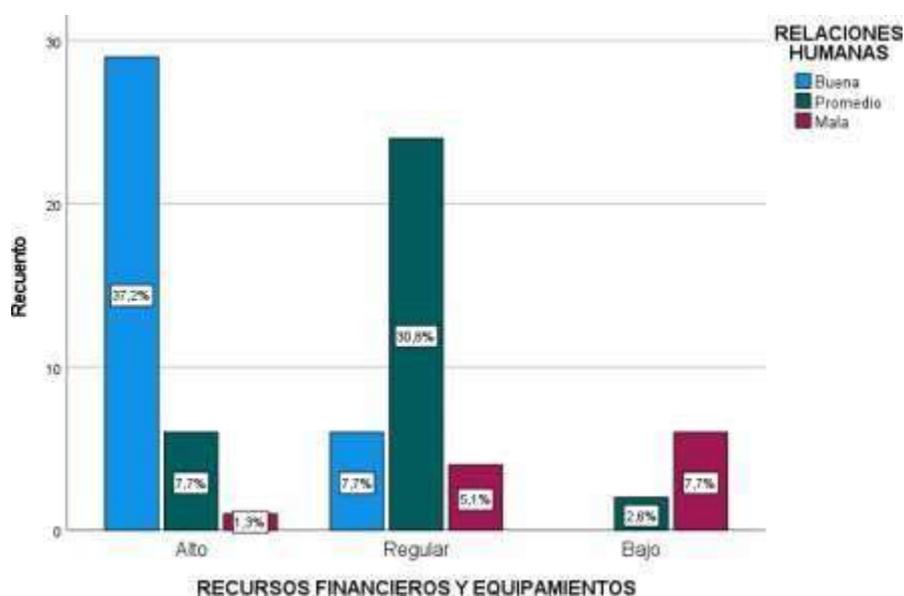


Figura 4. Recursos financieros y equipamiento con relaciones humanas

La Tabla 4 expone el enlace existente entre los recursos y el equipamiento y las interrelaciones humanas de los empleados, evidenciando que una elevada disponibilidad de

recursos financieros y equipamiento está vinculada con una mejor calidad de relaciones humanas. En consecuencia, 29 empleados, que representan el 37.2%, consideran que sus relaciones humanas son favorables, 6 trabajadores, que representan el 7.7%, las consideran como promedio, y solo 1 trabajador, que representa el 1.3%, las observan. Alrededor de 36 trabajadores, que representan el 46.2%, experimentan una elevada disposición de recursos financieros y equipamiento. En contraste, existe una regular disposición de recursos. Finalmente, una disminución en la disponibilidad de recursos se manifiesta de manera evidente en las relaciones humanas: ningún trabajador evidencia buenas relaciones humanas, mientras que 6 trabajadores, que representan el 7.7%, las perciben como malas. Estos resultados sugieren que una mejor provisión y gestión de los recursos de financiación y equipamiento está relacionada con la mejora de las relaciones entre los empleados, destacando la relevancia de asegurar una disponibilidad adecuada de recursos para fomentar un entorno laboral más colaborativo y saludable.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 5.
Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------|--------------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión institucional | 0.093 | 78 | 0.090 |
| Gestión organizativa | 0.108 | 78 | 0.024 |
| Gestión administrativa | 0.126 | 78 | 0.004 |
| Recursos financieros y equipamientos | 0.102 | 78 | 0.043 |
| <u>Relaciones humanas</u> | <u>0.225</u> | <u>78</u> | <u>0.000</u> |

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 5 se muestran las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables gestión institucional, gestión organizativa, gestión administrativa, recursos financieros y equipamientos, y relaciones humanas. Los resultados indican que la gestión institucional tiene un estadístico de 0.093 con una significación de 0.090, sugiriendo que estos siguen una distribución normal, debido a que la significación es mayor a 0.05. Asimismo, la gestión organizativa presenta un estadístico de 0.108 con una significación de 0.024, la gestión administrativa presenta un estadístico de 0.126 con una significación de 0.004, y los recursos financieros y equipamientos presentan un estadístico de 0.102 con una significación de 0.043, señalando que estas variables no cumplen con una distribución

habitual, ya que sus significaciones son superiores a 0.05. En última instancia, las relaciones humanas tienen un estadístico de 0.225 con una significación de 0.000, lo cual indica que esta variable tampoco sigue una distribución normal.

4.2.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 6.
Prueba de Rho de Spearman entre la gestión institucional y sus relaciones humanas

| | | | GESTION INSTITUCIONAL | RELACIONES HUMANAS |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | GESTION INSTITUCIONAL | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,836** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 78 | 78 |
| | RELACIONES HUMANAS | Coefficiente de correlación | ,836** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 78 | 78 |

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

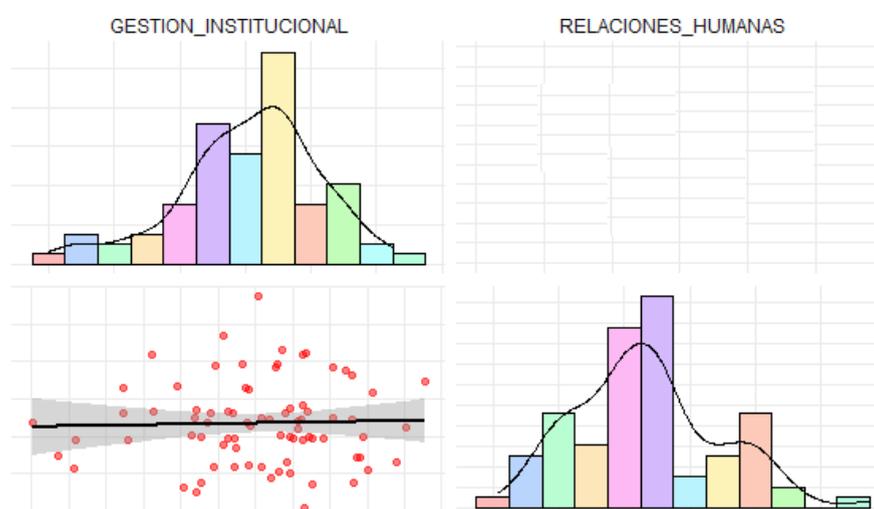


Figura 5. Dispersión entre la gestión institucional y las relaciones humanas

En la Tabla 6 se presenta los resultados de la prueba de Rho de Spearman; entre la gestión institucional y las relaciones humanas de Rho de Spearman. Esta correlación de Spearman es 0.836**, con una significación bilateral de 0.000, lo que resulta una correlación positiva

y significativa estadísticamente al nivel de 0.05 entre la gestión institucional y las relaciones humanas. Esto indica que una mejora en la administración de la institución está sumamente relacionada con una mejora en las relaciones entre el personal empleado de la DRE Callao. Los hallazgos evidencian que, en medida que se consolide la gestión de la institución, las relaciones humanas tienden a mejorar significativamente, destacando la relevancia de una gestión eficiente para fomentar un entorno laboral positivo y colaborativo.

Hipótesis específico 1

Tabla 7.
Prueba de Rho de Spearman entre la gestión institucional y sus relaciones humanas

| | | | GESTION ORGANIZATIVA | RELACIONES HUMANAS |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | GESTION ORGANIZATIVA | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,680** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 78 | 78 |
| | RELACIONES HUMANAS | Coeficiente de correlación | ,680** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 78 | 78 |

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

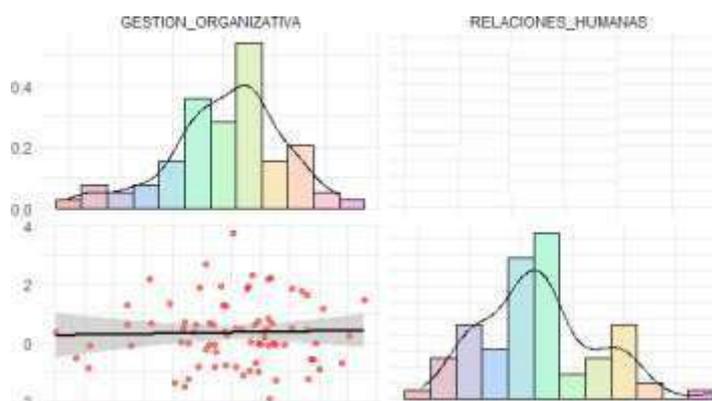


Figura 6. Dispersión entre la gestión organizativa y las relaciones humanas

La Tabla 7 presenta los hallazgos obtenidos mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, enfocada en la relación entre la gestión organizativa y las interacciones humanas. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.680**, con una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una conexión positiva y estadísticamente significativa al

nivel de 0.05 entre la gestión organizativa y las relaciones humanas. Esto implica que mejorar la administración organizativa se asocia con un fortalecimiento en la calidad de las relaciones humanas entre el personal administrativo. Los resultados evidencian que, a medida que se fortalece la gestión organizacional, las relaciones humanas experimentan un incremento significativo, evidenciando la relevancia de implementar estrategias organizativas eficaces para fomentar un entorno laboral positivo y colaborativo.

Hipótesis específica 2

Tabla 8.
Prueba de Rho de Spearman entre la gestión administrativa y sus relaciones humanas

| | | GESTION ADMINISTRATIVA | | RELACIONES HUMANAS |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|--------|--------------------|
| Rho de Spearman | GESTION ADMINISTRATIVA | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,747** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 78 | 78 |
| | RELACIONES HUMANAS | Coefficiente de correlación | ,747** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 78 | 78 |

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

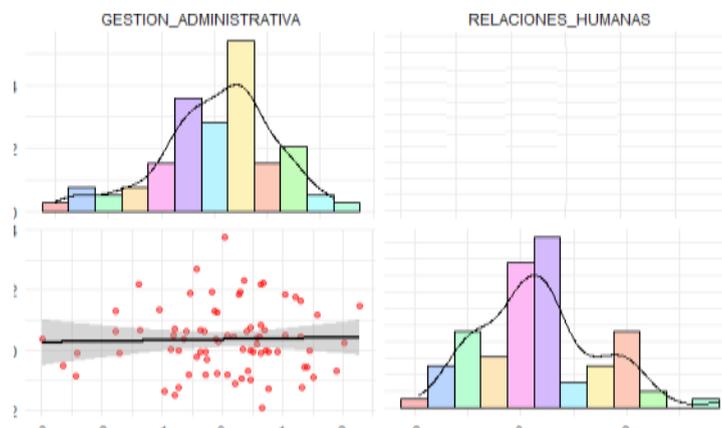


Figura 7. Dispersión entre la gestión organizativa y las relaciones humanas

La Tabla 8 presenta los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, la cual examina el vínculo entre la gestión administrativa y las relaciones humanas. El análisis arroja un coeficiente de correlación de 0.747**, con una significancia bilateral de 0.000, lo que señala una asociación positiva y significativa al nivel de 0.05 entre la administración y la

calidad de las interacciones humanas. Esto sugiere que una gestión administrativa eficaz se relaciona directamente con la mejora de las relaciones humanas en el entorno laboral. Esto sugiere que una mejora en la administración administrativa está relacionada con una mejora en las relaciones personales entre el personal administrativo. Los resultados evidencian que, a medida que se optimiza la gestión administrativa, las relaciones humanas experimentan un incremento significativo, destacando la relevancia de implementar procedimientos administrativos eficientes y transparentes para fomentar un entorno laboral positivo y colaborativo.

Hipótesis específico 3

Tabla 9.
Prueba de Rho de Spearman entre la gestión organizativa y sus relaciones humanas

| | | | GESTION ORGANIZATIVA | RELACIONES HUMANAS |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | GESTION ORGANIZATIVA | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,680** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 78 | 78 |
| | RELACIONES HUMANAS | Coefficiente de correlación | ,680** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 78 | 78 |

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

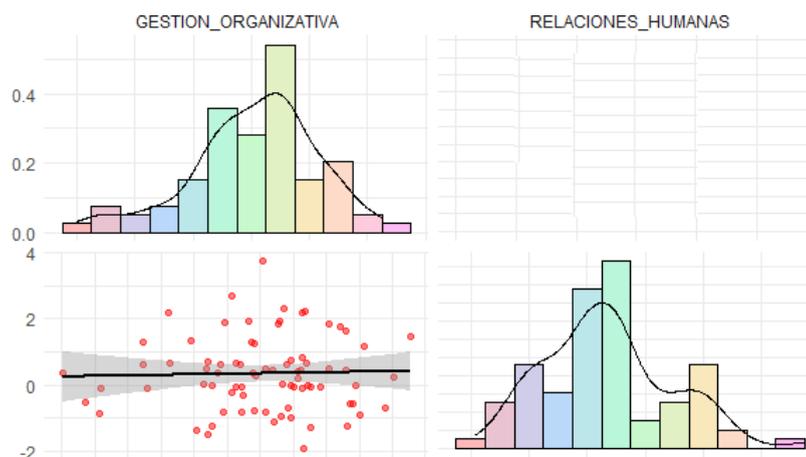


Figura 8. Dispersión entre la gestión organizativa y las relaciones humanas

La Tabla 9 muestra los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, la cual analiza la relación entre la gestión organizacional y las relaciones entre empleados. El

coeficiente de Spearman, con un valor de 0.680** y una significación bilateral de 0.000, revela una correlación positiva y significativa entre la gestión organizacional y las interacciones entre los empleados. Esto indica que, al mejorar la gestión organizacional, también se observan mejoras en las relaciones entre los trabajadores del área administrativa. Los resultados demuestran que, a medida que se refuerza la gestión organizativa, las relaciones humanas tienden a mejorar significativamente, destacando la importancia de implementar estrategias organizativas efectivas para fomentar un entorno laboral positivo y colaborativo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El objetivo fue evaluar la influencia de la gestión institucional en las relaciones humanas dentro de una organización ligada a la educación. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre ambas variables. El análisis del coeficiente de correlación de Spearman reveló una relación positiva y altamente significativa ($Rho = 0.836$, $p < 0.05$) entre la gestión institucional y las relaciones humanas. Esto indica que, a medida que la gestión institucional mejora, también lo hacen las interacciones humanas dentro de la organización, lo que confirma nuestra hipótesis inicial. Al comparar estos resultados con los hallazgos de Ortiz (2021), se observa una notable consistencia, ya que en su estudio también se identificó una correlación significativa entre ambas variables, aunque su coeficiente de correlación fue ligeramente inferior ($Rho = 0.820$, $p < 0.01$). Esta ligera diferencia podría deberse a las variaciones en el contexto organizacional y el tamaño de la muestra utilizada en ambos estudios, lo cual podría atribuirse a las variaciones en el contexto organizacional y el tamaño de la muestra utilizada en ambos estudios. El coeficiente de correlación reportado en nuestro estudio ($Rho = 0.836$) es un poco superior al reportado por Ortiz (2021). La presente afirmación sostiene que la gestión institucional ejerce una influencia significativamente más significativa en las relaciones humanas. Una posible explicación para la disparidad podría tener lugar en las particularidades de nuestra muestra o en las metodologías de gestión implementadas en las instituciones examinadas. En ambos estudios, la significancia de la correlación ($p < 0.01$) refuerza la eficacia de la relación entre las variables analizadas, subrayando la importancia de una gestión institucional efectiva para el desarrollo de relaciones saludables en el ámbito organizacional.

Se planteó que una gestión organizacional influye de manera significativa en las relaciones de los empleados administrativos de la Dirección Regional de Educación del Callao – DRE Callao. Los resultados obtenidos evidencian una correlación favorable y positiva entre la gestión organizacional y las relaciones humanas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.680^{**} ($p < 0.05$). La

presente afirmación indica que la optimización de la gestión organizacional se vincula con la mejora de las relaciones personales entre los empleados. Los resultados se ajustan a los obtenidos por Mendoza (2021), que en su estudio titulado "La gestión institucional y las relaciones humanas laborales en la Institución Educativa n°20374 – San Bartolomé - Huaura – 2019". En su investigación, Mendoza también halló que la gestión institucional tiene una influencia significativa en las relaciones humanas laborales. Se destacó que una gestión organizacional efectiva, que incluya una comunicación clara, liderazgo participativo y coordinación adecuada, mejora significativamente las relaciones laborales en la institución educativa. Al comparar ambos estudios, se constata que tanto en la Dirección Regional de Educación del Callao como en la Institución Educativa No 20374, la gestión organizativa desempeña un papel fundamental en la eficacia de las interrelaciones humanas. En el estudio de Mendoza, se evidenció una mayor cohesión y colaboración entre el personal, lo cual se asemeja a los resultados obtenidos en esta investigación, en la cual se evidenció una mejor comunicación, mayor confianza y respeto entre los empleados. Es relevante destacar que, a pesar de que ambos estudios fueron llevados a cabo en contextos educativos, las similitudes en los descubrimientos sugieren que los principios de una buena gestión organizativa pueden ser aplicables de manera general en diversas instituciones.

La hipótesis específica 2 indicó que la administración tiene un efecto significativo en las relaciones interpersonales entre los administradores del Consejo Escolar Regional del Callao. Los resultados muestran que existe una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y las relaciones laborales con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,747** ($p < 0.01$). Este estudio sugiere que una gestión administrativa más eficaz se asocia con mejores relaciones humanas entre los empleados. Se relacionan con los descubrimientos de Reyes (2016), en su investigación titulada: "Los procesos administrativos y su influencia en la administración institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del Tarqui", ha constatado que los procedimientos de la administración tienen un impacto significativo en la gestión institucional, destacando la relevancia de establecer procedimientos claros, normas y regulaciones para optimizar la eficiencia organizacional y satisfacer las necesidades de la comunidad. Al comparar ambos estudios, se constata que, tanto en la Dirección Regional de Educación del Callao –

DRE Callao como en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural del Tarqui, una gestión administrativa eficiente resulta esencial para optimizar las relaciones entre los trabajadores. La investigación de Reyes reveló la claridad en los procesos administrativos y la implementación de las normativas adecuadas resultaron en una mejor gestión institucional, lo cual es similar a los resultados de esta investigación, donde una sólida gestión administrativa se asoció con una mejor comunicación, toma de decisiones efectiva y mayor capacidad organizativa, lo cual contribuye a un ambiente laboral positivo. Es evidente que, a pesar de que los contextos de los estudios divergen (tanto educativos como gubernamentales), las similitudes en los descubrimientos sugieren que los principios de una buena gestión administrativa pueden ser aplicables a diversas instituciones.

Para la hipótesis específica N° 3, en su estudio titulado "Choque de Valores y Relaciones Humanas de los Colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, 2021", Becerra (2022) determinó que, a pesar de no encontrar una correlación significativa entre el choque de valores y las relaciones humanas, los recursos y el equipamiento disponibles en la institución afectaban significativamente el clima laboral y, por lo tanto, las relaciones humanas. En este contexto, se planteó que los recursos financieros y el equipamiento influyen significativamente en las relaciones humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva y significativa entre estos recursos y las relaciones humanas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.829** ($p < 0.01$). Esto sugiere que una mejor provisión y gestión de recursos financieros y equipamiento está asociada con relaciones humanas más positivas entre los empleados. Al comparar ambos estudios, se aprecia que, tanto en la DRE - Callao como en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, la disponibilidad y gestión eficiente de los recursos financieros y equipamientos son fundamentales para mejorar las relaciones humanas. En el estudio de Becerra, se señaló que la carencia de recursos y equipamientos adecuados puede generar un clima laboral negativo, afectando las relaciones interpersonales. De manera similar, nuestros resultados sugieren que la satisfacción de recursos, la gestión eficiente de estos y una infraestructura adecuada son fundamentales para fomentar un entorno laboral positivo y colaborativo. Es relevante destacar que, a pesar de las discrepancias en los contextos institucionales de ambos estudios (educativo y agrícola), las similitudes en los resultados sugieren que la gestión

adecuada de los recursos constituye un factor determinante en las relaciones humanas en cualquier entidad. Ambos estudios subrayan la necesidad de asegurar una provisión adecuada de recursos y equipamientos para mejorar el ambiente de trabajo y las interacciones entre el personal.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La hipótesis general postula que la gestión institucional afecta las relaciones humanas del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación del Callao, y los resultados obtenidos respaldan esta afirmación. Los análisis de correlación de Spearman muestran una conexión positiva y significativa entre la gestión institucional y las relaciones humanas, indicando que mejoras en la gestión institucional están vinculadas a una mejora en las relaciones interpersonales del personal administrativo. En particular, una gestión organizacional que promueve una comunicación clara, un liderazgo participativo y una coordinación efectiva contribuye a un entorno laboral más positivo.

Además, se planteó que la gestión organizacional impacta en las relaciones humanas del personal administrativo de la misma institución. Los datos muestran una correlación positiva y significativa entre la gestión organizacional y las relaciones humanas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.680** ($p < 0.05$). Esto sugiere que una gestión organizacional eficaz, que incluye una comunicación clara, un liderazgo participativo y una adecuada coordinación, está asociada con una mejora en las relaciones humanas entre los empleados.

Por otro lado, se examinó el impacto de la gestión administrativa en las relaciones interpersonales del personal administrativo. Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y las relaciones humanas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.747** ($p < 0.05$). Esto implica que una gestión administrativa eficiente, caracterizada por una toma de decisiones efectiva, capacidad administrativa y procesos de contratación adecuados, está asociada con relaciones humanas más favorables entre los empleados. Estos hallazgos destacan la importancia de una administración bien organizada para mantener relaciones interpersonales saludables y mejorar el ambiente laboral.

Se realizó una investigación sobre cómo los recursos financieros y el equipamiento afectan las relaciones humanas de los empleados administrativos. Los resultados mostraron una

correlación positiva y significativa entre estos recursos y las relaciones interpersonales, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.829** ($p < 0.05$). Esto indica que una gestión y provisión efectivas de recursos financieros y equipos están vinculadas a relaciones interpersonales más sólidas entre los empleados. Estos resultados enfatizan la importancia de realizar inversiones adecuadas en infraestructura y recursos para garantizar un ambiente laboral propicio y fomentar interacciones saludables entre el personal.

6.2 Recomendaciones

Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de estrategias que fomenten una comunicación clara, un liderazgo participativo y procedimientos administrativos eficientes. Esto implica asegurar una exhaustiva provisión y gestión de recursos financieros y equipamientos, con la finalidad de optimizar el entorno laboral y fomentar relaciones humanas positivas entre el personal administrativo. Establecer normativas claras y procesos administrativos debidamente definidos contribuirá a una mayor eficiencia organizacional y a un clima laboral más colaborativo y saludable.

Implementar un programa de desarrollo organizacional que fomente la comunicación efectiva, el liderazgo participativo y la coordinación apropiada entre los diversos niveles de la Dirección Regional de Educación. Esto puede incluir talleres de capacitación en habilidades de comunicación, programas de mentoría destinados a la calificación de líderes en la organización, así como la creación de canales claros y accesibles para la retroalimentación entre el personal administrativo. La mejora de las relaciones humanas será posible gracias a estas acciones, que crearán un entorno laboral más colaborativo y respetuoso de una organización.

Optimizar la administración estableciendo procesos de toma de decisiones más transparentes y participativos, incrementando la capacidad administrativa a través de formación continua, y aplicando procedimientos de contratación eficaces y eficientes. Estas medidas contribuirán a establecer un entorno de confianza y respeto, fortaleciendo las relaciones humanas entre el personal administrativo. Un enfoque administrativo claro y bien estructurado es fundamental para mantener una dinámica

laboral positiva y colaborativa, lo cual se manifiesta en un impacto positivo en la producción y el bienestar organizacional.

Garantizar una adecuada asignación y gestión de los recursos financieros y equipamientos para crear un entorno laboral óptimo que fomente relaciones humanas positivas. Esto incluye invertir en infraestructura actualizada y adecuada, garantizar la disponibilidad de materiales y herramientas necesarios para que el personal trabaje eficientemente, y establecer un sistema transparente de gestión de recursos que permita un acceso justo y oportuno a los recursos. La adecuada planificación y gestión de recursos no solo mejora la eficiencia y productividad, sino que también contribuye a un ambiente laboral más colaborativo y satisfactorio, fortaleciendo las relaciones humanas dentro de la organización.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Méndez y Bedoya (2018), en su trabajo “Habilidades directivas y su influencia en la dimensión de relaciones humanas del clima organizacional en Instituciones Públicas del Sector Eléctrico y en empresas privadas del sector comercio exterior de la ciudad de Guayaquil”

Reyes (2016), en su trabajo de investigación titulado “Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónoma Descentralizado Parroquial Rural del Tarqui”.

Becerra (2022), en su trabajo de investigación titulado “Choque de Valores y Relaciones Humanas de los Colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, 2021”.

Ortiz (2021), en su trabajo de investigación titulado “Gestión institucional y relaciones humanas de los trabajadores administrativos en la sede central del Gobierno Regional de Lima”.

Mendoza (2021), en su trabajo de investigación titulado “La gestión institucional y las relaciones humanas laborales en la Institución Educativa n°20374 –San Bartolomé -Huaura –2019”.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª Edición). México: Ed. McGraw-Hill.

Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas* (3a ed.). México: Thomson.

Cisneros, J. (2006). *La comunicación interpersonal*. Colombia: Editorial Mac Graw-Hill

Gagliano F. (2012). *Las relaciones humanas en la empresa*. Recuperado desde: https://nanopdf.com/download/1-las-relaciones-humanas-en-la-empresa_pdf

Davis, K., & Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Vol. 10). México: McGraw Hill.

7.2 Fuentes electrónicas

- Soto, H. (2020). Gestión institucional en la ejecución de presupuesto, Municipalidad de San Isidro - 2019. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 26 de septiembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42546/Soto_BH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vílchez, J., & Meléndez, W. (2018). Gestión institucional e inversión pública en el Ministerio de Educación, 2014. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 28 de septiembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21252/Vilchez_DLSJA_Mel%C3%A9ndez_VWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poma, L. (2019). Relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Santa, 2018. tesis de Maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13379>
- Pulido, A., Guerrero, M., y Celis, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.18273/revuin.v18n1-2019005>.
- Verastegui, G. (2016). Relaciones humanas y clima organizacional en las instituciones educativas emblemáticas de Huancayo. [tesis de Maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4512>.

ANEXOS

ANEXO N° 1: ANALISIS UNIVARIANTE

Tabla
Gestión institucional y sus dimensiones

| | Alto | | Regular | | Bajo | |
|--------------------------------------|------|-------|---------|-------|------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Gestión institucional | 38 | 48.7% | 34 | 43.6% | 6 | 7.7% |
| Gestión organizativa | 33 | 42.3% | 39 | 50.0% | 6 | 7.7% |
| Gestión administrativa | 36 | 46.2% | 34 | 43.6% | 8 | 10.3% |
| Recursos financieros y equipamientos | 36 | 46.2% | 34 | 43.6% | 8 | 10.3% |

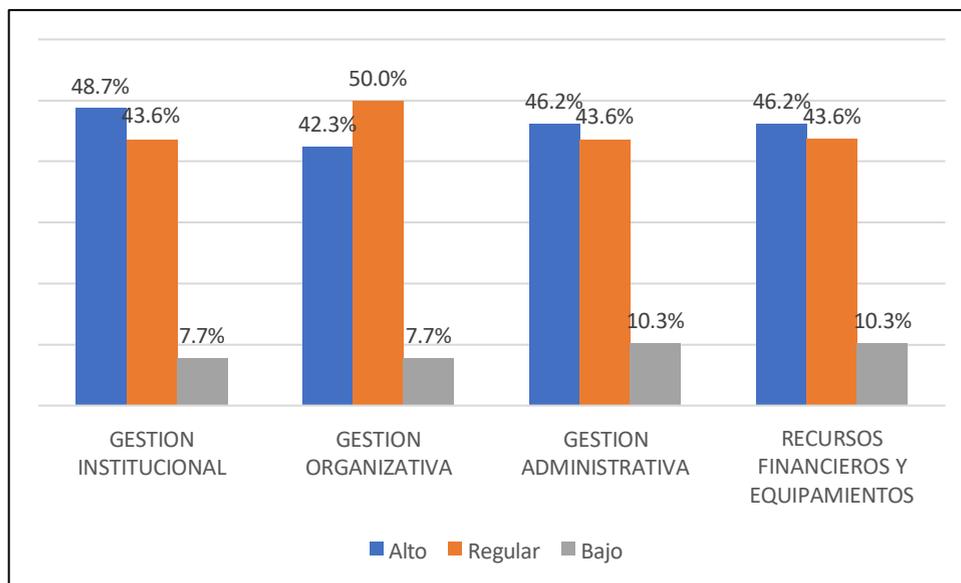


Figura. Gestión institucional y sus dimensiones

La Tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y sus dimensiones (gestión organizativa, gestión administrativa y recursos financieros y equipamientos), clasificadas en alto, regular y bajo. Con respecto a la administración institucional, el 48,7% de los empleados la consideran alta, 43,6% como regular y 7,7% como baja. El 42,3% de las personas consideran que la administración organizativa es elevada, 50,0% regular y 7,7% baja en cuanto a la administración organizativa. En relación a la gestión administrativa, el 46,2% percibe la gestión como altamente elevada, mientras que el 43,6% percibe la gestión como regular y el 10,3% como baja. En cuanto a los recursos financieros y los equipamientos, el 46,2% de los empleados los considera como altos, 43,6% como habituales y 10,3% como bajos

Tabla
Relaciones humanas y sus dimensiones

| | Buena | | Promedio | | Mala | |
|----------------------------|-------|-------|----------|-------|------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Relaciones humanas | 35 | 44.9% | 32 | 41.0% | 11 | 14.1% |
| Relaciones interpersonales | 33 | 42.3% | 36 | 46.2% | 9 | 11.5% |
| Resolución de conflictos | 26 | 33.3% | 33 | 42.3% | 19 | 24.4% |
| Personalidad | 33 | 42.3% | 35 | 44.9% | 10 | 12.8% |

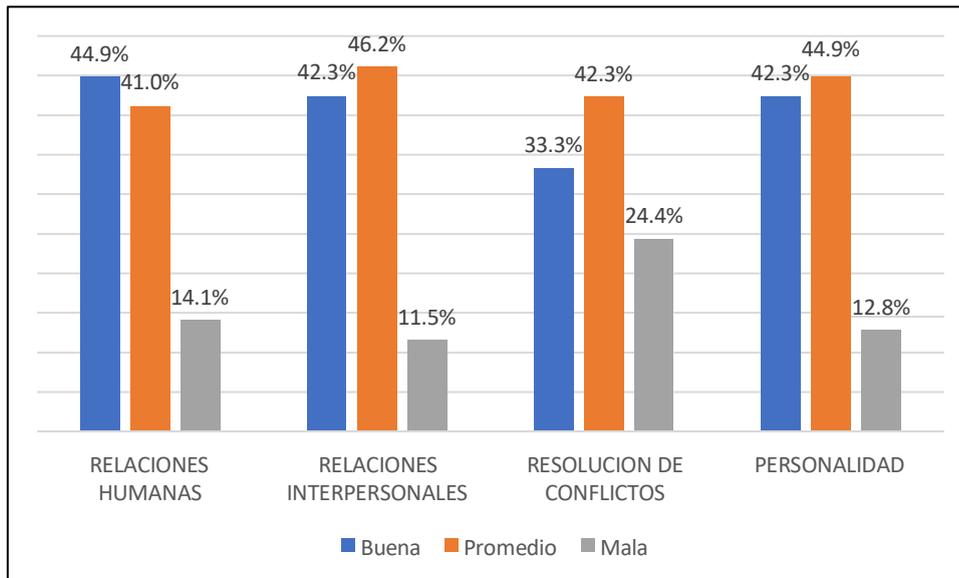


Figura. Gestión institucional y sus dimensiones

La Tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de las relaciones humanas y sus dimensiones (relaciones interpersonales, resolución de conflictos y personalidad) clasificadas en buena, promedio y mala. En general, las relaciones humanas son consideradas favorables por el 44.9% de los trabajadores, promedio por el 41.0% y malas por el 14.1%. Con respecto a las relaciones interpersonales, el 42.3% las considera buenas, el 47.2% promedio y el 11.5% negativas. En cuanto a la resolución de conflictos, el 33.3% la percibe como positiva, el 42.3% como promedio y el 24.4% como desfavorable. En cuanto a personalidad, el 42.3% de los trabajadores la califican como buena, el 44.9% como promedio y el 12.8% como mala. En resumen, aunque la mayoría de los empleados consideran las relaciones humanas y sus aspectos como normales o buenos, hay una gran cantidad de personas que las consideran desfavorables, especialmente en la resolución de conflictos, donde el 24.4% las considera inadecuadas.

Anexo Datos generales

Tabla
Datos generales

| | | <u>f</u> | <u>%</u> |
|-------------------|-----------|----------|----------|
| Genero | Masculino | 51 | 65.4% |
| | Femenino | 27 | 34.6% |
| Condición laboral | Nombrado | 27 | 34.6% |
| | CAS | 51 | 65.4% |

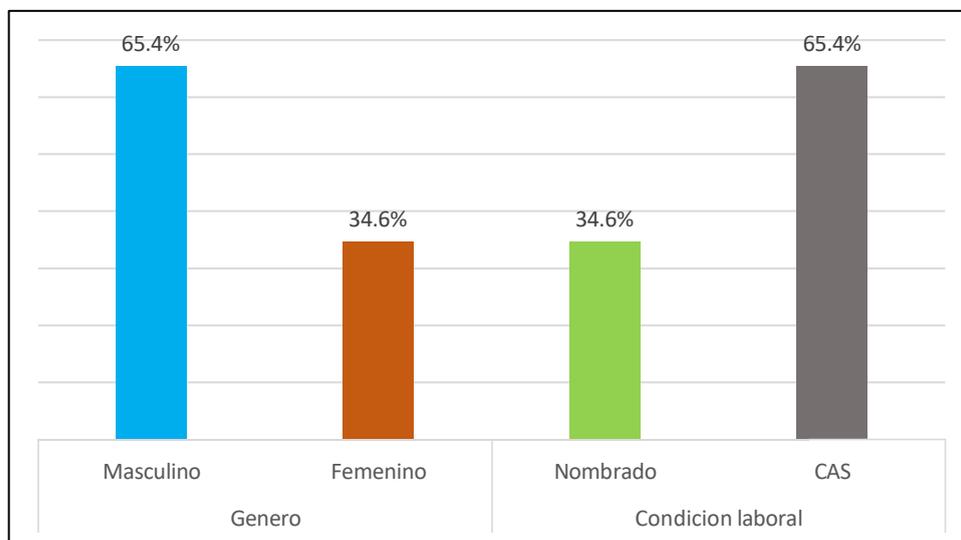


Figura. Datos generales

La Tabla exhibe los datos generales de los participantes del estudio, agrupados por género y condición laboral. En lo que respecta al género, 51 participantes (65.4%) son masculinos, mientras que 27 participantes (34.6%) son femeninos. Con respecto a la situación laboral, 27 individuos (34.6%) se han nombrado, mientras que 51 individuos (65.4%) tienen contrato de administración de servicios. Estos datos revelan una mayor proporción de participantes masculinos y trabajadores con contrato CAS en la muestra estudiada.

ANEXO N° 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez de la gestión institucional

La prueba de esfericidad de Bartlett examina la hipótesis nula de que la matriz de correlación es una matriz de equivalencia. Existe una relación significativa entre al menos una de las variables en la matriz de correlación, y un valor de significancia superior a 0.05 indica que la matriz de correlación no es una matriz de identidad. La cifra 0.000 indica que los datos están validados.

| <i>Prueba de KMO y Bartlett</i> | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.709 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 387.346 |
| | gl | 78 |
| | Sig. | 0.000 |

Validez de las relaciones humanas

La prueba de esfericidad de Bartlett examina la hipótesis nula de que la matriz de correlación es una matriz de identidad (es decir, que las variables no son correlacionadas y, por consiguiente, no son apropiadas para el análisis factorial). Un valor de significancia superior a 0.05 indica que la matriz de correlación no es una matriz de identidad y que existe una relación significativa entre al menos algunas de las variables. La significación es 0.000, lo que significa que los datos son validados.

| <i>Prueba de KMO y Bartlett</i> | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.781 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 351.500 |
| | gl | 55 |
| | Sig. | 0.000 |

Confiabilidad de la gestión institucional

Para 13 ítems, el Alfa de Cronbach obtuvo 0.926, lo que indica una alta confiabilidad. Los valores del Alfa de Cronbach van desde 0 hasta 1 y un valor superior a 1 indica una mayor consistencia entre los miembros del grupo. En general, un Alfa de Cronbach por encima de 0.7 se considera aceptable, por encima de 0.8 es bueno y por encima de 0.9 es excelente. Como resultado, un valor de 0.926 indica que los ítems del cuestionario tienen una gran coherencia entre sí y evalúan correctamente el mismo constructo subyacente.

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| <u>Alfa de Cronbach</u> | <u>N de elementos</u> |
| 0.926 | 13 |

Confiabilidad de la gestión institucional

Para un total de 11 ítems, el Alfa de Cronbach obtuvo 0.935, lo que indica una alta confiabilidad. Los valores del Alfa de Cronbach van desde 0 hasta 1 y un valor superior a 1 indica una mayor consistencia entre los miembros del grupo. En general, se considera que un Alfa de Cronbach superior a 0.7 es aceptable, superior a 0.8 es aceptable y superior a 0.9 es excelente. Como resultado, un valor de 0.935 indica que los ítems del cuestionario son muy consistentes entre sí y evalúan el mismo constructo subyacente de manera adecuada.

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| <u>Alfa de Cronbach</u> | <u>N de elementos</u> |
| 0.935 | 11 |

ANEXOS

ANEXOS N° 1: CUESTIONARIO

Estimados colaboradores

La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre **Gestión Institucional y las Relaciones Humanas del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao**; le pido se sirva responder con sinceridad la presente, la cual servirá para proponer mejoras a la autoridad competente, gracias por la atención prestada.

I. Generales

Género: Varón () Mujer ()

Condición laboral: Nombrado () CAS ()

II. Teletrabajo

Sírvase responder las preguntas marcando con una X el recuadro con la respuesta que crea conveniente:

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

| VARIABLE X: GESTION INSTITUCIONAL | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: GESTION ORGANIZATIVA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | ¿La Dirección Regional de Educación del Callao, se preocupa por el mejoramiento institucional? | | | | | |
| 2. | ¿La Dirección Regional de Educación del Callao, trabaja enfocado en su misión institucional? | | | | | |
| 3. | ¿Existe una comunicación fluida entre tu jefe y el personal a su cargo? | | | | | |
| 4. | ¿Considera Ud. que la gestión promueve el mejoramiento institucional? | | | | | |
| 5. | ¿Considera Ud. que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato? | | | | | |
| DIMENSIÓN: GESTION ADMINISTRATIVA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | ¿Considera Ud. que la toma de decisiones sobre los proyectos institucionales es eficaz? | | | | | |
| 7. | ¿Los directivos tienen la capacidad y habilidad de tomar decisiones acertadas? | | | | | |
| 8. | ¿La Dirección Regional de Educación del Callao, maneja un adecuado proceso de contratación de personal? | | | | | |
| 9. | ¿Considera Ud. que la normatividad interna agiliza los procesos de la institución? | | | | | |

| DIMENSIÓN: RECURSOS FINANCIEROS Y EQUIPAMIENTOS | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10. | ¿La Dirección Regional de Educación del Callao, brinda recursos de calidad cuando se realizan los requerimientos? | | | | | |
| 11. | ¿Considera Ud. que el Presupuesto de la institución permite una gestión eficiente? | | | | | |
| 12. | ¿Considera Ud. que la infraestructura diseñada y construida es adecuada? | | | | | |
| 13. | ¿Considera Ud. que el presupuesto asignado está acorde de las necesidades? | | | | | |
| VARIABLE Y: RELACIONES HUMANAS | | | | | | |
| DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | ¿Tiene una buena comunicación interpersonal con los colaboradores de su área? | | | | | |
| 15. | ¿Existe el grado de confianza entre los trabajadores para decir los errores y superarlos? | | | | | |
| 16. | ¿Tus compañeros de trabajo son empáticos? | | | | | |
| 17. | ¿Se respeta la opinión de los demás? | | | | | |
| DIMENSIÓN: RESOLUCION DE CONFLICTOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | ¿Propone Ud. alternativas de solución ante los conflictos y problemas institucionales? | | | | | |
| 19. | ¿Tomas decisiones rápidas y oportunas en la resolución de problemas? | | | | | |
| 20. | ¿Los conflictos entre los integrantes de la institución se tratan en forma adecuada y oportuna? | | | | | |
| DIMENSIÓN: PERSONALIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | ¿Practica el asertividad en la comunicación entre trabajadores de la institución? | | | | | |
| 22. | ¿Cuándo algo no es de su agrado lo dice de forma inmediata? | | | | | |
| 23. | ¿Cuándo alguien es rechazado o ignorado, se acerca a él e intenta ayudarlo? | | | | | |
| 24. | ¿Es tolerante con los demás? | | | | | |

ANEXO N° 2: ANALISIS UNIVARIANTE

Tabla
Gestión institucional y sus dimensiones

| | Alto | | Regular | | Bajo | |
|--------------------------------------|------|-------|---------|-------|------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Gestión institucional | 38 | 48.7% | 34 | 43.6% | 6 | 7.7% |
| Gestión organizativa | 33 | 42.3% | 39 | 50.0% | 6 | 7.7% |
| Gestión administrativa | 36 | 46.2% | 34 | 43.6% | 8 | 10.3% |
| Recursos financieros y equipamientos | 36 | 46.2% | 34 | 43.6% | 8 | 10.3% |

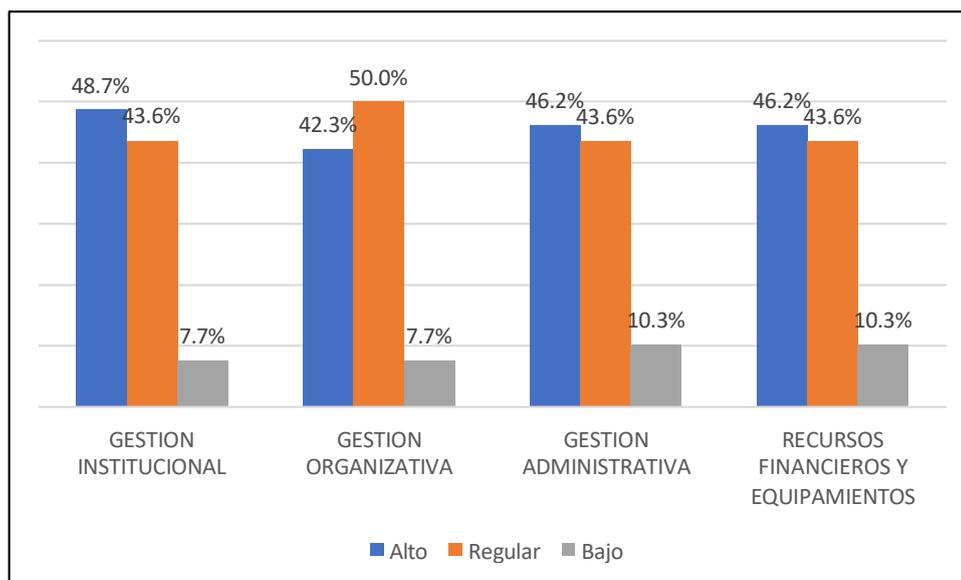


Figura. Gestión institucional y sus dimensiones

La Tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y sus dimensiones (gestión organizativa, gestión administrativa y recursos financieros y equipamientos), clasificadas en alto, regular y bajo. Con respecto a la administración institucional, el 48,7% de los empleados la consideran alta, 43,6% como regular y 7,7% como baja. El 42,3% de las personas consideran que la administración organizativa es elevada, 50,0% regular y 7,7% baja en cuanto a la administración organizativa. En relación a la gestión administrativa, el 46,2% percibe la gestión como altamente elevada, mientras que el 43,6% percibe la gestión como regular y el 10,3% como baja. En cuanto a los recursos financieros y los equipamientos, el 46,2% de los empleados los considera como altos, 43,6% como habituales y 10,3% como bajos

Tabla
Relaciones humanas y sus dimensiones

| | Buena | | Promedio | | Mala | |
|----------------------------|-------|-------|----------|-------|------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Relaciones humanas | 35 | 44.9% | 32 | 41.0% | 11 | 14.1% |
| Relaciones interpersonales | 33 | 42.3% | 36 | 46.2% | 9 | 11.5% |
| Resolución de conflictos | 26 | 33.3% | 33 | 42.3% | 19 | 24.4% |
| Personalidad | 33 | 42.3% | 35 | 44.9% | 10 | 12.8% |

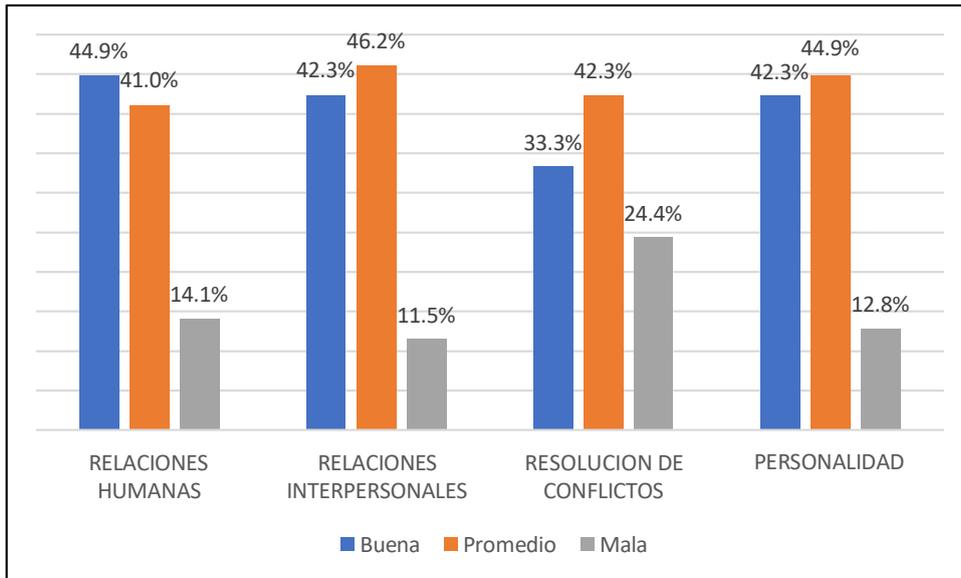


Figura. Gestión institucional y sus dimensiones

La Tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de las relaciones humanas y sus dimensiones (relaciones interpersonales, resolución de conflictos y personalidad) clasificadas en buena, promedio y mala. En general, las relaciones humanas son consideradas favorables por el 44.9% de los trabajadores, promedio por el 41.0% y malas por el 14.1%. Con respecto a las relaciones interpersonales, el 42.3% las considera buenas, el 47.2% promedio y el 11.5% negativas. En cuanto a la resolución de conflictos, el 33.3% la percibe como positiva, el 42.3% como promedio y el 24.4% como desfavorable. En cuanto a personalidad, el 42.3% de los trabajadores la califican como buena, el 44.9% como promedio y el 12.8% como mala. En resumen, aunque la mayoría de los empleados consideran las relaciones humanas y sus dimensiones como buenas o promedio, existe una proporción significativa que las percibe como desfavorables, especialmente en la resolución de conflictos, donde el 24.4% la considera inadecuada.

Anexo Datos generales

Tabla
Datos generales

| | | f | % |
|-------------------|-----------|----|-------|
| Genero | Masculino | 51 | 65.4% |
| | Femenino | 27 | 34.6% |
| Condición laboral | Nombrado | 27 | 34.6% |
| | CAS | 51 | 65.4% |

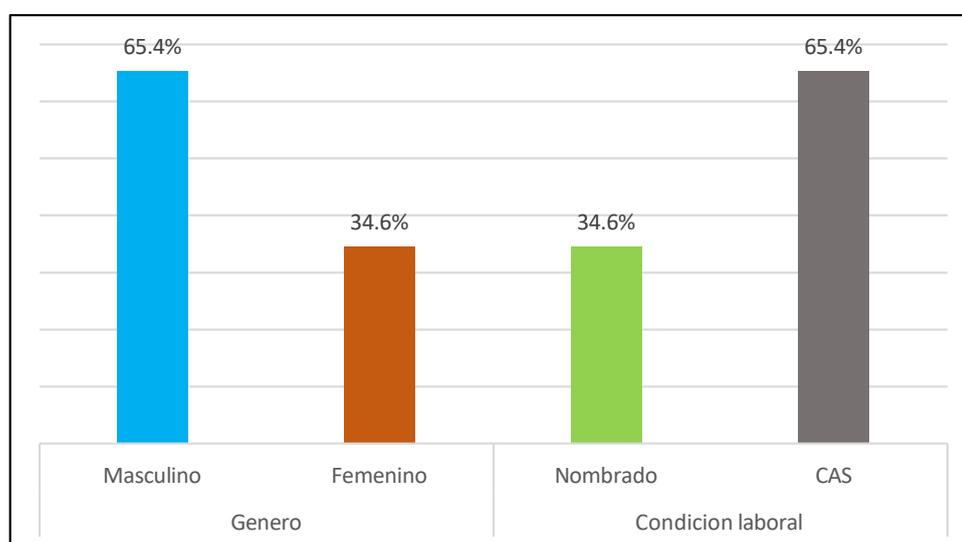


Figura. Datos generales

La Tabla exhibe los datos generales de los participantes del estudio, agrupados por género y condición laboral. En lo que respecta al género, 51 participantes (65.4%) son masculinos, mientras que 27 participantes (34.6%) son femeninos. Con respecto a la situación laboral, 27 individuos (34.6%) se han nombrado, mientras que 51 individuos (65.4%) tienen contrato de administración de servicios. Estos datos revelan una mayor proporción de participantes masculinos y trabajadores con contrato CAS en la muestra estudiada.

ANEXO N° 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez de la gestión institucional

La prueba de esfericidad de Bartlett examina la hipótesis nula de que la matriz de correlación es una matriz de identidad (es decir, que las variables no son corelacionadas y, por consiguiente, no son apropiadas para el análisis factorial). Un valor de significancia superior a 0.05 indica que la matriz de correlación no es una matriz de identidad y que existe una relación significativa entre al menos algunas de las variables. La significación es 0.000, lo que significa que los datos son validados

| <i>Prueba de KMO y Bartlett</i> | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.709 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 387.346 |
| | gl | 78 |
| | Sig. | 0.000 |

Validez de las relaciones humanas

La prueba de esfericidad de Bartlett examina la hipótesis nula de que la matriz de correlación es una matriz de identidad (es decir, que las variables no son corelacionadas y, por consiguiente, no son apropiadas para el análisis factorial). Un valor de significancia superior a 0.05 indica que la matriz de correlación no es una matriz de identidad y que existe una relación significativa entre al menos algunas de las variables. La significación es 0.000, lo que significa que los datos son validados

| <i>Prueba de KMO y Bartlett</i> | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.781 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 351.500 |
| | gl | 55 |
| | Sig. | 0.000 |

Confiabilidad de la gestión institucional

El Alfa de Cronbach obtuvo 0.926 para un total de 13 ítems, lo que indica una alta fiabilidad. Los valores del Alfa de Cronbach oscilan entre 0 y 1, y un valor cercano a 1 indica una mayor consistencia interna. En general, se considera que un Alfa de Cronbach por encima de 0.7 es aceptable, por encima de 0.8 es bueno, y por encima de 0.9 es excelente. En consecuencia, un valor de 0.926 indica que los ítems del cuestionario son sumamente consistentes entre sí y mide de manera adecuada el mismo constructo subyacente.

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| <u>Alfa de Cronbach</u> | <u>N de elementos</u> |
| 0.926 | 13 |

Confiabilidad de la gestión institucional

El Alfa de Cronbach obtuvo 0.935 para un total de 11 ítems, lo que indica una alta fiabilidad. Los valores del Alfa de Cronbach oscilan entre 0 y 1, y un valor cercano a 1 indica una mayor consistencia interna. En general, se considera que un Alfa de Cronbach por encima de 0.7 es aceptable, por encima de 0.8 es bueno, y por encima de 0.9 es excelente. En consecuencia, un valor de 0.935 indica que los ítems del cuestionario son sumamente consistentes entre sí y mide de manera adecuada el mismo constructo subyacente.

| <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| <u>Alfa de Cronbach</u> | <u>N de elementos</u> |
| 0.935 | 11 |