

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**Relaciones Interpersonales de los docentes de las Instituciones
Educativas de Irrigación Santa Rosa, Sayán 2018**

Presentado Por:

Bach. Guilliana Catherine FALCON CANO

Bach. Luz Mery TADEO SIFUENTES

ASESORA

Dra. Olga Marina GAMARRA LOPEZ

Para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social

HUACHO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

Relaciones Interpersonales de los docentes de las Instituciones Educativas de

Irrigación Santa Rosa, Sayán 2018

Presentado Por:

Bach. Guilliana Catherine FALCON CANO

Bach. Luz Mery TADEO SIFUENTES

Asesora: Dra. Olga Marina GAMARRA LOPEZ

Para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social

HUACHO – PERÚ

2019

ASESOR (A) DE TESIS

Dr. Olga Marina Gamarra López

Asesora

JURADO DE TESIS

Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez

Presidenta

M(a) Eudosia Adela Camarena Lino

Secretaria

Dr. Hugo Teodoro Rojas Carranza

Vocal

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios y a mis padres por su apoyo incondicional y a todas aquellas personas que me apoyaron de manera persistente.

Guilliana Catherine, Falcón Cano

A Dios por darme la vida y por concederme bienestar. A mis padres y hermanos por todo su apoyo incondicional, asimismo a los docentes por brindarme sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de mi formación profesional.

Luz Mery Tadeo Sifuentes

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios porque esta con nosotras en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar y, por ser nuestro guía de los momentos difíciles.

A la Universidad José Faustino Sánchez Carrión a la Facultad de Ciencias Sociales y la Escuela De Trabajo Social por brindarnos sus aulas, sus enseñanzas académicas dentro de los valores y ética profesional como trabajadores sociales

A nuestros padres por su confianza, apoyo y orientación durante toda nuestra formación profesional, en los momentos de desánimo ellos fueron quienes brindaron suficiente motivación para poder lograr cumplir nuestras metas y culminar la carrera de trabajo social.

A nuestra asesora Olga Gamarra López por todo el apoyo brindado durante la estadía de la investigación realizada, quien fue nuestra guía y resuelto todas las interrogantes.

A la Directora de la I.E. “José Faustino Sánchez Carrión N° 20849” Lic. Mapy Cáceres Venegas y al Lic. Edward La Rosa Marcos director de la IE Horacio Zevallos Gómez N°21554 de Irrigación Santa Rosa por brindarnos información para este estudio quienes nos apoyaron en responder el cuestionario de tal modo que ha sido de beneficio a nosotras como investigadores.

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
Capítulo I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problema Específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivo Especifico	16
Capítulo II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales	19
2.1.3. Antecedentes a Nivel Local	21
2.2. Bases Teórica	24
2.2.1. Definición de las relaciones interpersonales, según varios autores	24
2.3. Definición de términos básicos	38
METODOLOGIA	40
3.1. Diseño metodológico	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
Capitulo IV	46
RESULTADOS	46
4.1. Resultados de tablas y graficas	46
Capítulo V	55
DISCUSIÓN TEÓRICA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Discusión teórica	55
5.2. Conclusiones	59
5.3. Recomendaciones	61
Capítulo VI	62
FUENTES DE INFORMACION	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de Baremo	33
Tabla 2: Frecuencia de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales	35
Tabla 3: Frecuencias de la dimension habilidades comunicativas.....	36
Tabla 4: Frecuencias de los indicadores de la dimensión habilidades comunicativas	37
Tabla 5: Frecuencias de los indicadores de la dimensión estilo de liderazgo.....	38
Tabla 6: Frecuencias de los indicadores de la dimensión estilo de liderazgo.....	39
Tabla 7: Frecuencias de la dimensión compromiso organizacional.....	40
Tabla 8: Frecuencias de los indicadores de la dimensión compromiso organizaconal	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales	35
Figura 2: Porcentaje de la dimensión habilidades comunicativa	35
Figura 3: Porcentaje de los indicadores de la dimensión habilidades comunicativas.....	36
Figura 4: Porcentaje de los indicadores de la dimensión habilidades comunicativas.....	37
Figura 5: Frecuencias de la dimensión estilo de liderazgo.....	38
Figura 6:: Frecuencias de los indicadores de la dimensión estilo de liderazgo.....	39
Figura 7 Porcentaje de la dimensión compromiso organizacional	40
Figura 8 Porcentaje de los indicadores de la dimensión compromiso organizaconal.	41

ANEXOS

Matriz De Consistencia	54
Instrumento Relaciones Interpersonales.	55
Analisis De Confiabilidad.	57
Matriz De Datos juicio de expertos.....	59
Matriz De Datos de encuesta.	60

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de Relaciones Interpersonales que existen en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018. **Métodos:** La metodología de la investigación es: básica, de alcance descriptivo, de diseño no experimental y el enfoque es cuantitativo. La población de estudio fueron 80 docentes de la institución mencionada. El instrumento utilizado fue Cuestionario sobre Relaciones Interpersonales tomado de Malvas,& Arce, G. (2014). **Resultados:** Se obtuvo que más de la mitad (60%) presenta adecuadas habilidades comunicativas y compromiso organizacional, aunque una debilidad en el estilo de liderazgo (73% poco adecuado), la cual puede ser una limitación ya que es un factor que influye poderosamente en el clima y política de la organización. **Conclusión:** Las relaciones interpersonales de los docentes son adecuadas, aunque se aprecia una la falta de liderazgo en algunos docentes que puede afectar las relaciones interpersonales en el aula ya que éste hace de autoridad dentro de ella. Además, cuando las relaciones interpersonales son adecuadas permiten que la institución pueda cumplir sus objetivos, así como generar un ambiente favorable para trabajar y satisfacer las necesidades de comunicación entre los docentes con los estudiantes y, entre los colegas.

Palabras claves: relaciones interpersonales, habilidades comunicativas, estilo de liderazgo y compromiso organizacional.

ABSTRACT

Objective To determine the level of Interpersonal Relationships that exist in the Teachers of the Educational Institutions of Irrigation Santa Rosa - Sayán 2018. Methods: The methodology of the research is: basic, of descriptive scope, of non experimental design and the focus is quantitative. The study population was 80 teachers of the aforementioned institution. The instrument used was the Interpersonal Relationship Questionnaire taken from Malvas, & Arce, G. (2014). The results: It was obtained that more than half (60%) have adequate communication skills and organizational commitment, although a weakness in leadership style (73% inadequate), which can be a limitation since it is a factor that influences powerfully in the climate and politics of the organization. Conclusion: The interpersonal relationships of teachers are adequate, although there is a lack of leadership in some teachers that can affect interpersonal relationships in the classroom as it becomes the authority within it. Furthermore, when interpersonal relationships are adequate, they allow the institution to meet its objectives, as well as to generate a favorable environment to work and meet the communication needs of teachers with students and, among colleagues.

Keywords: interpersonal relationships, communication skills, leadership style and organizational commitment.

INTRODUCCION

La relación entre personas se da a través del intercambio de un conjunto de ideas, sentimientos y valores. De acuerdo como se mantengan se establecerá un tipo de relaciones y estas influirán en la personalidad del individuo. Las relaciones están influenciadas por diversos factores tanto internos como la personalidad, los valores, las actitudes, el estilo de comunicación, etc. y por factores externos al individuo como las condiciones de trabajo, la situación económica, el tipo de liderazgo, etc. Todos estos factores que intervienen en la personalidad del individuo se establecen en cualquier espacio de la vida social.

En esta investigación esta estructura en seis capitulos a donde se consigna los aspectos referidos a cada una de ellas según los procedimientos de la metodología de la investigación. El orden es el siguiente:

En el Capítulo I.- En este capítulo se está consignando el planteamiento del problema, que a la vez tiene la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema tanto general como las específicas y terminando con el señalamiento de los objetivos tanto general como los específicos.

En el Capítulo II.- En este capítulo se ubica el marco teórico, asimismo los antecedentes de la investigación, seguida por las bases teóricas, las definiciones conceptuales y terminando con la formulación de las hipótesis tanto general como las específicas.

En el Capítulo III.- En este capítulo se consigna la metodología utilizada que comprende el diseño metodológico, el tipo de investigación, el enfoque de la misma, la población utilizada, seguida por la operacionalización de las variables, las técnicas para el procesamiento de la información.

En el Capítulo IV.- En este capítulo se ubica todo lo consignado a los resultados obtenidos, inicialmente variable por variable e ítem por ítem en cada caso, expresados en

tablas y figuras correspondientes, seguidas por los consolidados en cada caso, pasando luego a la contratación de los resultados y la validación con la estadística de Spearman, para dar pie al siguiente capítulo.

En el Capítulo V.- En este capítulo presentamos la discusión de lo hallado por mi trabajo de investigación con otras investigaciones similares las me sirven de argumento para afirmar que mi trabajo lo realicé con la seriedad del caso. Asimismo, estamos consignando todas las conclusiones y las recomendaciones que a manera de sugerencias que lo proponemos.

En el Capítulo VI. - En este capítulo se ha ubicado las fuentes de información a las que he recurrido, tanto las bibliográficas, así como las fuentes de información que se encuentran en internet como fuentes electrónicas.

En la última parte, que no está establecido como capítulo se ubican los anexos de la investigación

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Las relaciones interpersonales es uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Las relaciones interpersonales son consideradas completamente naturales para el ser humano ya que el mismo es un ser gregario, implica vivir en sociedad.

En la actualidad, es un factor importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo o el desarrollo de una cartera propia de clientes son necesarios. Es por esto que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejores vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente.

Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral (Martínez, 2010, p. 32). Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad.

El ser humano, social justo como lo dicta su naturaleza, siempre se verá estableciendo relaciones interpersonales en cualquier ámbito en el que se encuentre. Cómo es de esperarse, el hombre también desarrollará nuevas relaciones dentro de su área laboral, siendo estas de índole amistoso, amoroso o de cualquier otro tipo. Éstas influirán en su desenvolvimiento diario como persona y como empleado. Muchas veces, el manejo de las relaciones interpersonales se ve de forma negativa debido a que las personas involucradas no son capaces de manejarlas adecuadamente. También es necesario resaltar el hecho de que las relaciones interpersonales bien manejadas pueden tener resultados positivos en el desempeño de los trabajadores, las cuales generan confianza, seguridad, mejor estado del ánimo, y por lo tanto, la productividad se ve potenciada. De esta manera se evidencia que las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común.

La descripción anterior, no es ajena a la Institución Educativa “José Faustino Sánchez Carrión, ya que las relaciones interpersonales son importantes por lo que deben de ser armoniosas y eficientes, evidenciándose la buena percepción en relación con su rol de líderes, por lo que se infiere deficiencia en la toma de decisiones, para conseguir las metas de la Institución, que sean capaces de generar un clima organizacional favorable que sea democrático participativo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo son las Relaciones Interpersonales en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?

1.2.2. Problema Específicos

¿Cómo son las habilidades comunicativas en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?

¿Cómo es el compromiso en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?

¿Cómo es el estilo de Liderazgo en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Relaciones Interpersonales que existen en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

1.3.2. Objetivo Especifico

Identificar las habilidades comunicativas existentes en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

Identificar el compromiso organizacional existente en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

Identificar el estilo de Liderazgo existente en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Beiza, A. (2012). *Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II"* valencia Venezuela. Objetivo: analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptiva con diseño de campo. Población: finita, Muestreo: dos estratos que estuvieron conformada por los 22 docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II”. Muestra: 13 estudiantes que representan un 59 % de la totalidad de la población. Técnica: encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o policotómica, compuesto por 31 preguntas cerradas con tres alternativas de respuesta, siempre, a veces y nunca. El cuestionario se sometió a la validez de constructo, contenido y juicio de expertos. La confiabilidad fue calculada por medio de la fórmula de Alpha de Cronbach

obteniendo 0,91 e indicando que el instrumento en cuestión se encuentra en el rango de muy alto en cuanto a confiabilidad. Los datos se analizaron de forma porcentual y a través de la estadística descriptiva, se utilizaron tablas y gráficos y la interpretación se realizó haciendo referencia a la información más significativa suministrada por los docentes y de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación. Conclusiones: Los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Díaz, G. Cárdenas, M. & Castellanos, B. (2014). *El Liderazgo y las Relaciones Interpersonales dentro del Clima Organizacional, México*. Objetivo: conocer la influencia del Liderazgo que ejercen los supervisores en las relaciones interpersonales que se presentan entre los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa del industrial metal–mecánica, a fin de proporcionar al directivo de la empresa alternativas de reforzamiento o mejora para un Clima Organizacional satisfactorio. Metodología: Tipo: básica, Nivel: descriptiva a una investigación de campo, transversal. Enfoque: cuantitativo. Población: determinada por consenso ya que incluye la totalidad de los trabajadores. Muestra: por consenso, formada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, que consta de 35 reactivos correspondientes a 7 variables Instrumento: diseñado por Weisbord que consta de 35 preguntas en 7 variables, agrupadas 5 preguntas. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de .829 que con el programa estadístico SPSS (versión 17.0) dicho índice es considerado aceptable.

Conclusiones: la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que se recomienda hacer evaluaciones periódicas del clima organizacional, que retroalimente a la gerencia con información de apoyo en la toma de decisiones.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Arce, G. & Marcelino, Y. (2014). *El Clima Organizacional y Las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari*. Objetivo: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Muestra: 48 trabajadores entre directivo, jerárquico, docente y administrativos. La evidencia se recogió mediante un cuestionario de 35 ítems, cuya validez se verificó recurriendo a juicio de expertos, con una opinión favorable del 86%; la confiabilidad se constató mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó $\alpha = .944$ (excelente confiabilidad). Conclusiones: Los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari existe una alta correlación ($= .790^{**}$), significativa al $.000$ ($^{**}p < .01$). Estos resultados permitirán tomar decisiones e idear crear estrategias para mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores.

Vásquez, L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. Tarapoto, Perú. Objetivo: determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015". Se formuló la hipótesis

general “Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales”. Así mismo; Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptiva, correlacional, se utilizó el método cuantitativo; Muestra: no probabilístico por conveniencia, corresponde a los 50 trabajadores de la Micro Red, con quienes utilizó Técnica: entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Obteniendo que el factor de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015; así mismo, se obtuvo que el 46.00% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Conclusiones: existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como X^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

Salcedo, H. & Condori M. (2014) *Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional de los Docentes en la Institución Educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos*. Objetivo: determinar la relación que existe entre la relaciones interpersonales y el clima organizacional, según los docentes de la Institución Educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos, 2014. Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptiva, no experimental de nivel correlacional de corte transversal. Población: 85 docentes, Muestreo: no probabilístico, Muestra: 85 docentes, en los cuales se han empleado la variable: relaciones interpersonales y clima organizacional. Método: hipotético-deductivo, que recogió la información en un período específico, Instrumentos: Cuestionario relaciones interpersonales, el cual estuvo constituido por

32 preguntas en la escala de Likert (Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre) y el Cuestionario de clima organizacional, el cual estuvo constituido por 56 preguntas, en la escala de Likert (Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre), que brindaron información acerca de las relaciones interpersonales y el clima organizacional, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones. Resultados se presentan gráficamente y textualmente. Conclusiones: existe evidencia para afirmar que las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con el clima organizacional según los docentes de la institución educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.796, represento una alta correlación entre las variables.

2.1.3. Antecedentes a Nivel Local

Cedano, E. (2016). *Relaciones interpersonales de la Escuela Profesional de Trabajo Social, Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2016*. Objetivo: determinar cómo son las relaciones interpersonales de los estudiantes en la Escuela Profesional de Trabajo Social, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2016. Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptiva, Enfoque: cuantitativo y transversal, Población: de 90 alumnos de los tres primeros ciclos de la Escuela Profesional de Trabajo Social, de ambos sexos y entre las edades de 16 a 24 años a quienes se le aplicó el Test de Relaciones Interpersonales de Cisneros M. adaptado por Cedano E. en el año 2016. Se verificó su confiabilidad a través de la aplicación de una prueba piloto arrojando el Alfa de Cronbach 0.704 considerado de buena confiabilidad, para la tabulación de datos se usó los programas Excel y Spss. Conclusiones: las relaciones Interpersonales de los estudiantes en su mayoría, 71% es mala, 28% regular y solo el 1% es buena, confirmando la hipótesis general que

los estudiantes de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2016 en su mayoría presentan relaciones Interpersonales malas. Concluyendo que las relaciones Interpersonales de los estudiantes del primero al tercer ciclo de la Escuela de Trabajo Social son malas.

Castillo, B. & Leyva, Y. (2017). *Comunicación familiar y relaciones interpersonales en estudiantes ingresantes*, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. Objetivo identificar la relación entre la comunicación familiar y las relaciones interpersonales en estudiantes ingresantes Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptiva, diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, enfoque cuantitativo. Población: 92 estudiantes ingresantes de la Facultad de Ciencias Sociales. No se consideró muestra porque se trabajó con el 100% de la población. Instrumento: midió las percepciones de comunicación familiar en la escala Likert y el de Relaciones Interpersonales sirvió para medir las habilidades en respuestas dicotómicas. Considerándose como dimensiones; autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo. La confiabilidad de los instrumentos fue validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,786 y 0,774) la prueba Rho de Spearman. Conclusiones: 49 estudiantes representan el mayor porcentaje (53,3%) de estudiantes manifiestan la comunicación familiar es regular y practican malas relaciones interpersonales; por otro lado, 37 alumnos que representan el 40,2% precisan que al igual la comunicación en sus familias es regular y sus relaciones interpersonales son óptimas, otra conclusión es que los estudiantes demuestran que existe una correlación positiva baja entre las variables, comunicación familiar y relaciones interpersonales (0,267 y una significación bilateral p valor = 0,010 < 0,05).

Alcántara, M. (2014). *Condiciones de trabajo y relaciones interpersonales de los trabajadores del centro de Salud Querencia Huaral 2014*. Objetivo: establecer la relación existente o no entre las condiciones de trabajo; encontradas en la institución y de cómo se presenta las relaciones interpersonales entre los trabajadores del Centro de Salud querencia. Metodología: Tipo: Básica, Nivel: descriptiva, correlacional, diseño transversal porque los instrumentos utilizados se aplicaron en un mismo momento a los trabajadores. Así mismo es importante señalar que se trabajó con toda la población un total de 30 trabajadores. Instrumentos: El cuestionario de condiciones de trabajo de Método ISTAS 21 diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral, su aplicación permitirá comparar los resultados encontrados de la investigación; así mismo se utilizó una encuesta modalidad cuestionario cerrado de Factores que influyen en el clima Organizacional (2009). Para el análisis e interpretación de lo obtenido se utilizó para la variable independiente la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg la llamada teoría de los dos factores, en ella expone que existe factores que actúan en el comportamiento humano hacia el trabajo, donde la necesidad de progresar se manifiesta a través de la ocupación como fuente de desarrollo personal. Asimismo, para el tema de relaciones interpersonales se utilizó la teoría del Aprendizaje Social que esta la base de la transmisión cultural pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiriera a partir de su propia experiencia. Conclusiones: existe relación entre las buenas condiciones de trabajo. De 30 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; según la encuesta la mayoría de los encuestados el 64% muchas veces encuentran buenas condiciones de trabajo por lo que casi siempre presentan buenas relaciones interpersonales.

2.2. Bases Teórica

2.2.1. Definición de las relaciones interpersonales, según varios autores

Muchos autores han dado su punto de vista y emitidos conceptos respecto a la Relaciones Interpersonales, otros la han asociado directamente con las relaciones humanas en general y han trabajado diferentes enfoques. De esta manera la psicología, sociología, antropología y comunicación han vertido definiciones constantes sobre el tema, esto genera que haya una interpretación multidisciplinaria sobre este tema.

En este sentido, Malvas, Y.& Arce, G. (2014). señala que las relaciones interpersonales es el intercambio de dos o más personas que ejercen contacto interpersonal y que esta implica tratamiento de actitudes, valores, creencias y estilos de vida. Asimismo, indica que “estas relaciones se dan a través del trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral”. Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás. (p. 45).

Para Martínez, (2010) Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral (p. 32). Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás.

Feldman (2006) define a “la relación interpersonal puede ser asumida como un sistema de creencias y valores individuales, las emociones, la cadena

pensamiento-sentimiento-deseo-acción, la inteligencia emocional y la autoestima, que se mezclan subjetivamente en una comunicación establecida por dos o más personas en un momento determinado”

Por tanto, de manera general podemos definir a las relaciones interpersonales como la interacción recíproca entre dos o más personas, que intercambian formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos, que conlleva a establecer vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad. Estas relaciones se pueden establecer en diferentes contextos y en diferentes intervalos de tiempo, la cual se dan diariamente en el aula de estudios, área de trabajo, oficina con el jefe, en la familia con la esposa, hijos, etc.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto, de esta manera se establece el proceso comunicativo que nos permite alcanzar una convivencia social.

2.2.2. Las habilidades comunicativas

La comunicación es un proceso que permite al hombre intercambiar el mensaje, a través de un sistema de signos, símbolos o comportamientos comunes, mediante la comunicación verbal y no verbal (Dalton, 2007, p. 86). En el proceso de interacción dentro de una institución, un profesor, un trabajador envía mensajes a sus colegas o al director o de manera viceversa (en el caso de las organizaciones educativas). El mensaje se envía de diferentes maneras, mediante el uso de la palabra oral o escrita (verbal); o a través de gestos, movimientos, expresión facial, etcétera (no verbal), según el propósito comunicativo que son interpretados por el interlocutor.

2.2.3. Los tipos de comunicación en una organización

En una organización hay cuatro tipos de comunicación: descendente, ascendente, horizontal o lateral, y transversal.

a. Comunicación descendente.

Díez (2006) Proviene de la alta dirección de la institución. Su propósito es dar a conocer y establecer su política, objetivos, valores, normativas, asignación de tareas, etcétera (p. 14).

Vásquez (2006) define como aquella que se produce en el nivel jerárquico superior, hacia los demás. Se utiliza para dar órdenes, comunicar objetivos, comunicar los cambios estructurales o de puesto. (p. 67)

b. Comunicación ascendente.

Díez, (2006) Surge de la base, del personal de la organización, es decir de los administrativos, auxiliares, docentes hacia el director o a quienes ocupan cargos jerárquicos sobre informes de una actividad o proyecto, situaciones conflictivas, entre otras (p. 14).

Según Vásquez (2006) esta comunicación se produce cuando el personal de nivel inferior emite mensajes a un nivel jerárquico superior. Generalmente este tipo de comunicación no se realiza por temor a sus superiores. (p. 67)

c. Comunicación horizontal o lateral.

Díez (2006) Se centra en facilitar la comunicación bidireccional entre grupos de trabajo, departamentos, personal de línea y de staff para facilitar el funcionamiento de la organización y fomentar la eficiencia en el proceso de gestión (p. 15).

d. Comunicación transversal.

Díez (2006) Abarca todos los niveles jerárquicos con el propósito de emplear un lenguaje común y busca conseguir una gestión participativa y democrática (p. 15).

Wiemann (2011) manifiesta que en las relaciones interpersonales de una organización, la comunicación es compleja. A veces surgen situaciones en que un individuo impresiona a otro hasta convertirse en una amistad o que ocurra algo que no les guste y se decepcionen el uno del otro; como consecuencia de esto la relación se debilita. Por consiguiente, mantener y conservar una buena relación con los colegas de trabajo significa aceptar las debilidades y fortalezas, los defectos y las virtudes, saber convivir aceptando las diferencias. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también control de los sentimientos, interpretaciones y conductas de uno mismo. Para que el individuo mantenga una comunicación exitosa con los demás miembros de su entorno, debe saber gestionar sus emociones. (p. 13)

e. Comunicación asertiva

Silva (2008) La comunicación asertiva es una habilidad que posee la persona para expresar lo que cree, piensa o siente sin agredir a los demás, sin herir las susceptibilidades (p. 79). Esto quiere decir que el individuo debe saber cuál es la forma y manera de manifestar adecuadamente su opinión en un marco de respeto y afecto, pero diferenciando lo que es positivo y negativo.

Sanz (2005) afirma que la comunicación asertiva consiste en expresar lo que se piensa sin ofender o atacar con opiniones agresivas; después ni las disculpas justifican lo manifestado en ese momento. Las opiniones tienen que ser atinadas y acertadas. Antes de lanzar un punto de vista, se tiene que pensar en las consecuencias que este puede generar o afectar a alguien. (p. 25).

f. Comunicación empática

Porret (2010) La comunicación empática es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, es generar una relación de cordialidad, amabilidad, sinceridad y de deducir su reacción (p.244). La persona que ha desarrollado la capacidad de comunicarse en forma empática con sus pares tiene el don de saber comprender lo que sienten y piensan los demás; siempre se comunicará de modo adecuado y dirá lo pertinente y en la forma debida.

Martinez (2005) afirma que la comunicación empática es la habilidad para entender las emociones de los demás y tratarlos de manera adecuada, con amabilidad. Esta capacidad es la pieza angular de la comunicación en el entorno laboral. En el ambiente escolar se debe promover una adecuada comunicación entre los directivos, jerárquicos, docentes, auxiliares, administrativos, es decir, con todo el personal de la institución. Por otro lado, también se debe mantener una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia. (p. 25)

g. La apertura de escucha

Dalton (2007) La capacidad de escucha es muy importante en el proceso de comunicación; aunque a pesar de los esfuerzos muy poco se

práctica. Escuchar es fundamental en una comunicación interpersonal o grupal, en todos los niveles, en las reuniones. A través de ella se puede fomentar sentimientos positivos de empatía y asertividad.

La capacidad de escucha es uno de los aspectos fundamentales para fortalecer las relaciones humanas sólidas. Cobra mucha importancia en todas las actividades que desarrollamos con nuestros colegas, estudiantes, padres o directivos para lograr acuerdos o resultados positivos que beneficie a todos. Pero las barreras (como falta de interés del interlocutor, ruidos externos, vocabulario limitado, bajo volumen de la voz, prejuicios, uso del lenguaje vulgar) provocan malestar en el emisor o receptor (p. 91).

2.2.4. Compromiso organizacional

Amorós (2007) El compromiso organizacional es el grado en que un personal se identifica con la institución donde labora, con sus objetivos y metas. La aspiración y anhelo del personal es quedarse como integrante de la institución donde labora.

El compromiso se manifiesta en las actitudes de fuerte convicción y aceptación de los valores y objetivos de la institución, voluntad proactiva en beneficio de la institución, el deseo de participar en la construcción de instrumentos de gestión, documentos, proyectos, interés arraigado por convertirse en parte de la organización. (p. 73)

El compromiso organizacional se relaciona con el compromiso laboral, es decir el grado de compromiso que desarrolla una persona para con la institución en la cual labora (Amorós, 2007, p. 73).

2.2.5. El liderazgo

Gadow (2010) Un líder es un modelo y motor de visión y cambio en una organización (p. 19).

Agüera, (2004) El liderazgo es la capacidad que tiene un individuo, dotado de habilidades especiales, para influir, dirigir a los demás hacia consecución de metas y objetivos organizacionales (p. 24).

Baguer (2009) El estilo de liderazgo es el factor que influye poderosamente en el clima y política de la organización (p. 118).

Dalton (2007) El estilo o modo de conducta de los directivos contagia la estabilidad o inestabilidad a las personas de la organización. En una organización un líder debe motivar a los trabajadores mediante el liderazgo positivo. El estilo de liderazgo es un modelo de comportamiento que muestra el líder (p. 297).

Según Méndez (2010), el liderazgo es el impacto que tiene el líder de dirigir a otros para alcanzar las metas, influenciando en el comportamiento de la organización. El liderazgo es la capacidad del líder para dotar de un objetivo común a la organización que funciona en unidad. (P. 40)

2.2.5.1. Estilos de liderazgo

Bass (1990) pág.27 explica que “los estilos de liderazgo o de dirección son las formas alternativas en que los líderes estructuran su conducta interactiva para llevar a cabo sus roles en tanto a líderes” (citado en Cuadrado, 2001, pág.134).

a. Liderazgo autocrático o autoritario. Es el tipo de liderazgo donde las políticas y actividades de trabajo son decididas por el líder sin tener en

cuenta la opinión de los demás. Según Dalton et al. (2007), el líder autocrático es sumamente directivo; no delega funciones. motivación del trabajador se basa en el miedo a ser castigado. Centraliza el poder y la toma de decisiones.

- b. Liderazgo democrático.** En este tipo de liderazgo, las políticas de las organizaciones son discutidas y tomadas por todos los integrantes de la organización bajo la asistencia del líder (p. 33). Los miembros se desempeñan en un marco de libertad y respeto. El líder promueve el bienestar para el grupo, solicita opiniones y las escucha. Según Dalton *et al.* (2007, p. 297), el liderazgo democrático se caracteriza por ser participativo.

2.2.6. La influencia del rol y del status de la persona en sus relaciones

Novel, Lluch, Lopez (2000) Durante las etapas de la vida, la persona, asume diferentes roles sociales, en cada uno de ellos vamos asumiendo conductas adecuadas y esperadas por las demás personas. Sin esperar el paso de una larga cantidad de meses o días y nos enfocamos en la actividad diaria de un ser humano podemos observar y comprender de manera inmediata como ocupa roles en determinados momentos, los mismos que pueden ser de carácter profesional, familiar, social, de amistad y más; cada uno de ellos presentan aspectos propios, esto permite visualizar la flexibilidad de adaptación entre lo que es y lo que hace.

“En el proceso de las relaciones interpersonales cada sujeto comparte expectativas sobre su comportamiento y sobre el comportamiento del otro. Es una situación relativamente sencilla cuando las relaciones son cotidianas, conocemos bien a las otras personas y el contexto. Cuando se trata de

situaciones nuevas en las que desconocemos cuales van a ser las respuestas que nos darán, entonces precisaremos disponer de capacidad de adaptación e improvisación para irnos adecuando al nuevo estilo de interacción” (p.18).

Los autores completan su aporte haciendo referencia a un conjunto de habilidades que provienen de aptitudes, actitudes, identidad del rol y evaluación positiva.

Uno de los factores que trascienden en el ejercicio de las relaciones humanas es el rol como función integradora de la persona, esto mantiene la posición de la percepción del individuo pero desde múltiples conductas como sus rasgos de personalidad y su desempeño en un determinado contexto; por ejemplo, el sujeto puede ser percibido como profesional, por su destacada o ineficiente labor como médico, pero también es poseedor de una serie de rasgos propios de su personalidad y el estilo de relación que se establece. Estas características se unifican y determinan su comportamiento en el determinado papel que realizan, esto genera cierta determinación para afrontar circunstancias de manera positiva o negativa. El médico puede ser bastante bueno, pero su trato con el paciente no es el más óptimo.

Así mismo, los sujetos podemos tener conflictos de roles a niveles socio culturales, esta tiene que ver con los valores sociales o su integración dentro de un sistema, incumpliendo valores o, como en muchos casos, cuando cambia de contexto laboral desempeñando diferentes puestos de trabajo; también existen los conflictos derivados de un grupo, esto refiere a las amistades y familiares; por último, están los conflictos individuales, que son instaurados por la ideología y formas de vida.

Otro de los aspectos fundamentales que intervienen en las relaciones interpersonales es el Status, la influencia de la categoría en el individuo, su posicionamiento dentro de la sociedad, la admiración con la que es visto o evaluado por los demás. Este factor no solo está determinado por lo que uno piensa, cree o hace, sino por el grupo o sociedad piensa que uno es. El status se resume en una construcción mental de la persona.

Primeras impresiones

Novel, Lluch, Lopez (2000) Las primeras impresiones se construyen a través de una acumulación de percepciones concatenadas y estructuradas que permiten componer una especie de retrato, al que se suman atribuciones psicosociales.

“Cuando conversamos con otra persona dejamos de percibir una gran variedad de estímulos sensoriales que llegan a nuestros ojos, nuestros oídos y los demás órganos sensoriales, puesto que selectivamente nos concentramos en los estímulos emitidos por la otra persona con la cual nos comunicamos, tanto verbalmente como paraverbalmente” (p.13)

Atracción interpersonal

Normalmente las personas que comparten actitudes e intereses semejantes brindan un valor que refuerza en el inicio de las relaciones interpersonales. Para que se pueda generar una atracción interpersonal deben tener en cuenta los siguientes factores:

- Similitud: Se atraen aquellas personas con las que se tienen actitudes similares hacia personas o acontecimientos sociales, con quienes se comparte criterios y opiniones. Produce una anticipación de agrado.

- Complementariedad: Uno de los individuos busca influenciar sobre la otra, cubriendo determinadas necesidades que pueden estar ligadas a rasgos de carácter del sujeto.
- Proximidad Física: Las personas tienden a establecer relaciones con individuos de su grupo de estudios, que trabajan o viven cerca, entre otros factores.
- Atractivo Físico: La belleza física, dentro de las dimensiones y percepciones del individuo, genera una impresión apresurada, la misma que puede caer en el desarrollo cotidiano o de acuerdo a los roles que cumplen dentro del entorno.

2.2.7. Teoría de la penetración social: Altman y Taylor, citados por (Garza, 2009).

Afirman que “las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social”, estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la despenetración o la disolución de dicha relación. Por lo tanto, los autores proponen las fases de desarrollo de una relación que son:

- 1) La orientación (el individuo se comporta de acuerdo a los estándares sociales y culturales que se le han enseñado).

- 2) El intercambio afectivo exploratorio (El individuo muestra más acerca de su “YO” interno).
- 3) Intercambio afectivo (El individuo se muestra más espontáneo y cómodo).
- 4) Intercambio estable (Intimidad en bruto).

2.2.8. Teoría de la reducción de incertidumbre: (Berger y Richard Calabrese)

Su principal objetivo es el de la reducción de la incertidumbre en la comunicación interpersonal. Berger afirma dentro de su teoría que para interactuar de una manera tranquila y comprensible, uno tiene que ser capaz de predecir cómo se comportará su compañero de interacción y de acuerdo a estas predicciones, seleccionar aquellas respuestas que mejorarán los resultados de la interacción.

2.2.9. Teoría del intercambio social: Propuesta por Thibaut y Harold Kelley.

Esta teoría habla acerca de las predicciones que hacen las personas al relacionarse. Las personas intentan calcular el costo y el beneficio de sus relaciones y por lo tanto son capaces de elegir las acciones que mejor les convengan.

Para Homans, toda la conducta humana social, es decir, toda aquella que se da entre dos personas que interactúan espontáneamente, es un intercambio: una relación entre dos personas se da si ambas esperan obtener recompensas de ella y se mantiene si sus esperanzas se confirman. El número de actividades a intercambiar es prácticamente ilimitado, pero lo que importa en el intercambio social no son las actividades específicas, sino una característica que todas poseen: el valor, que se define como el «grado de

refuerzo o castigo que una persona deriva de una unidad de (actividad)» (1961, p. 40) y que, por tanto, puede ser positivo o negativo.

En cambio, Blau acepta que una gran cantidad de conductas sociales, pero no todas, constituyen un intercambio. Algunas son más primitivas y anteriores al intercambio propiamente dicho y otras más elaboradas y posteriores al mismo.

El intercambio social, versión Blau (1964), está constituido por «las acciones voluntarias de los individuos que obedecen a los resultados que se espera que proporcionen y que, por término general, proporcionan» (p. 91). Se trata, por tanto, de conductas que intencionadamente buscan el intercambio. La definición no da suficiente énfasis a una característica que distingue al intercambio de las relaciones sociales que implican un desequilibrio entre los dos actores: el «status» y el poder. Estas son relaciones unilaterales que surgen del intercambio, pero son más elaboradas que él.

En el esquema teórico de Blau estas tres relaciones están ordenadas cronológicamente: las personas se asocian por simpatía y la asociación permite que puedan emprender intercambios en los que se van a obtener beneficios, pero poco a poco se van desarrollando diferencias entre ellos que dan paso a la dependencia unilateral del poder. Paralela a la secuencia cronológica existe una ordenación de menor a mayor complejidad, siendo la relación de intercambio el vínculo que une el primer y el tercer tipo.

Las diferencias con Homans son evidentes: la limitación en el número de relaciones sociales que se consideran intercambio. Homans trata la aprobación social como un sentimiento que puede ser objeto de intercambio y las relaciones de poder como cualquier otra relación social, sin tener en

cuenta si supone una dependencia unilateral o no. Además, en la concepción teórica de este autor no se exige que el intercambio lo busquen intencionadamente los actores, sino más bien que éstos, al interactuar, generen una relación de intercambio, que puede pasar inadvertida para ambos.

Para Blau, el intercambio sólo puede tener como objeto «servicios instrumentales». La aprobación social, los sentimientos de atracción, el respeto y la estima y la obediencia no pueden serlo. Tanto por lo que incluye como por lo que excluye, este intercambio de Blau está mucho más cerca que el de Homans del concepto vulgar que, en efecto, tiende a entender el intercambio como una instrumentalización de la relación de dos (o más) personas en beneficio mutuo, pero no a considerar la relación en sí misma como sinónima de intercambio.

En contextos diferentes a los habituales en los que surge la interacción espontánea, Homans admite la existencia de un intercambio que podríamos denominar indirecto por la forma en que es recompensada cierta actividad.

Esto es lo que sucede con la forma de pago en cualquier organización. Sin embargo, este tipo no es total, sino parcialmente diferente del directo que es su origen. También Blau admite la existencia de un intercambio indirecto en las relaciones más complejas; por ejemplo, la del profesional y su cliente.

Aparentemente el intercambio entre los dos es servicios por honorarios, pero en realidad la conducta del primero se rige fundamentalmente por las normas del grupo profesional al que pertenece.

2.3. Definición de términos básicos

a. Relaciones interpersonales

Feldman (2006) señala que la relación interpersonal puede ser asumida como un sistema de creencias y valores individuales, las emociones, la cadena pensamiento-sentimiento-deseo-acción, la inteligencia emocional y la autoestima, que se mezclan subjetivamente en una comunicación establecida por dos o más personas en un momento determinado

b. Habilidades comunicativas

Judeira, B. y Moraima, R. (2007) Las habilidades comunicativas pueden ser definidas en torno a la influencia que se ejerce sobre el receptor y en consecuencia al cambio que se produce en su entorno, estas habilidades están representadas por las capacidades de desempeñar determinadas tareas comunicacionales de modo consistente para influir en las personas, pues la comunicación es un círculo donde el sujeto influye en otros individuos y los otros en él. Por lo tanto, es necesario dominarlas para afrontar los diversos cambios que se presentan en el entorno del ser humano y aún más para los líderes, quienes afrontan e influyen de múltiples formas en el personal, clientes, proveedores de la organización entre otros.

c. Compromiso organizacional

Davis y Newstrom (2000) señalan que es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

d. Estilo de liderazgo

El estilo de liderazgo es un modelo de comportamiento que muestra el líder. Todos los directivos tienen un estilo que predomina con el cual se sienten cómodos y lo utilizan en la administración organizacional (Dalton et al., 2007, p. 297).

El estilo de liderazgo es el factor que influye poderosamente en el clima y política de la organización (Bager, 2009, p. 118). El estilo o modo de conducta de los directivos contagia la estabilidad o inestabilidad a las personas de la organización.

e. Liderazgo

Lourdes Münch (2011) define el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión. El Liderazgo es la capacidad de poder tomar la iniciativa de influir en las creencias, valores para gestionar, convocar, promover, motivar, incentivar y evaluar a un grupo o a un equipo, lo que formalmente sería el ejercicio de la actividad ejecutiva de un proyecto de manera eficaz y eficiente, ya sea que este

f. Organización

Es un sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, a su vez, pueden estar conformados por otros subsistemas que cumplen funciones específicas (Definición abc, organización, s.f.).

Capítulo III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación es básica/pura porque se basa en los sustentos teóricos e incrementar conocimientos, en base a todas las investigaciones realizadas.

El estudio es descriptivo ya que el estudio descriptivo nos indica todas las características del fenómeno que se estudia, implica que el investigador tenga capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. (Sampieri H., 2006, p.9)

El diseño es no experimental porque no se manipuló deliberadamente la variable relaciones interpersonales, por ello se puede indicar que la investigación es no experimental ya que “Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Kerlinger, 2001, p. 116)

3.1.2. Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque con apoyo de la estadística descriptiva y para lograr los objetivos se utilizaron herramientas

estadísticas que arrojaran resultados numéricos y porcentuales. Sampieri H. (2010) señala que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información (medir con precisión las variables del estudio). (P. 10)

Es transversal porque los instrumentos que utilizaremos van a ser aplicadas en un solo momento.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Está conformada por 80 docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa (relación de docentes contratados y nombrados de la institución educativa Irrigación Santa Rosa).

Para el estudio se tomará a toda la población, por tanto no se trabajara con muestra.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Son las relaciones humanas que se dan en ámbitos organizacionales o personales. (Dalton, Hoyle y Walts, 2007).</p>	<p>Habilidades Comunicativas</p>	<p>Comunicación asertiva</p> <p>Comunicación empática</p> <p>Apertura de escucha</p>	<p>Cuestionario sobre clima organizacional y su relación con las relaciones interpersonales.</p> <p>(Malvas, Y. & Arce, 2014).</p> <p>Adaptado por las investigadoras Falcón Cano Guilliana, Tadeo Sifuentes Luz</p>
	<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Compromiso laboral</p> <p>Compromiso colectivo</p> <p>Compromiso afectivo</p>	
	<p>Estilo de Liderazgo</p>	<p>Líder autoritario</p> <p>Líder democrático</p> <p>Líder laissez faire</p>	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Encuesta:

Son técnicas estructurales con el fin de recolectar la información, según el autor Carrasco S. (2005) respecto a esta investigación manifestó que la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia debido a su utilidad, veracidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene. (p. 314).

Observación:

Otras de las técnicas que emplearemos es la observación, según Carrasco S. (2005) nos dice que la observación es un proceso intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad. (p. 282)

Cuestionario:

Según Carrasco S. (2005) manifiesta que nos dice que es el instrumento social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una repuesta directa. (p. 318).

Se usará el “Cuestionario sobre clima organizacional y su relación con las relaciones interpersonales. (Yony Malvas Rojas & Gilmar Arce Baltazar, 2014). Adaptado por las Investigadoras Falcón Cano Guilliana, Tadeo Sifuentes Luz, en relación al tema de estudio que se caracteriza por una sola variable.

3.4.2. Descripción de lo instrumento

FICHA TECNICA

Cuestionario sobre Relaciones Interpersonales

Autor y Año: Malvas,& Arce, G (2014)

Adaptado : Las tesis, Falcón, G. y Tadeo, L.

Objetivo : Conocer las relaciones interpersonales de los docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa, Sayan-Huaura.

Sujeto de Aplicación: Personal Docente de las Instituciones Educativas

Administración y Duración: Individualizada

Descripción: El Instrumento consta de 15 ítems con respuestas según la escala de Likert donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo. El cuestionario fue extraído del cuestionario original de los autores y está conformada por tres dimensiones que a continuación detallamos:

DIMENSIONES	ITEMS
Habilidades Comunicativas	1,2,3,4,5
Estilos de Liderazgo	6,7,8,9,10
Compromiso Organizacional	11,12,13,14,15

Interpretación

Tabla 1

Según el cuestionario se tiene el siguiente baremo.

Categorías	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Variable
Inadecuado	5 - 11	5 - 11	5 - 11	15 - 35
Poco Adecuado	12 - 18	12 - 18	12 - 18	36 - 55
Adecuado	19 - 25	19 - 25	19 - 25	56 - 75

Propiedades Métricas:

Validez del Instrumento: El cuestionario original se validó mediante juicio de expertos (Hernández et al., 2010, p. 209), con un promedio de calificación del 86%.

Para la adaptación se hará el siguiente juicio de experto

Especialista	Calificación	Opinión
Maritza Martínez Loli	20	Muy bueno
Peralta Lázaro Tania	22	Excelente
Margot Castillo Alva	21	Excelente

Confiabilidad: El instrumento original tiene opciones de respuesta politómicas, su confiabilidad se verificó mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, el cual dio $\alpha = 0.863$ (anexo 4), que indica una muy buena confiabilidad.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la investigación se utilizará el programa Excel 2010, es un programa de hojas de cálculo de Microsoft Office system. Permite crear y aplicar formato a libros (un conjunto de hojas de cálculo) para analizar datos y tomar decisiones fundadas. No obviando pospuesto el programa SPSS 23.

Capítulo IV

RESULTADOS

En este capítulo se presentan las tablas de frecuencias y figuras que es el producto del trabajo de investigación, en donde damos a conocer los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta Relaciones Interpersonales de los docentes de las instituciones educativas de Irrigación Santa Rosa del distrito de Sayán 2018.

Cabe mencionar que en las tablas donde se muestra las dimensiones se recategorizaron las escalas, reduciendo de cinco a tres escalas de acuerdo a los intervalos descritos en el baremo anteriormente.

4.1. Resultados de tablas y graficas

Objetivo general

Determinar el nivel de Relaciones Interpersonales que existen en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

Resultado: El resultado muestra en término generales que son adecuados las relaciones interpersonales de los docentes en cuanto a las habilidades comunicativas y el compromiso organizacional; sin embargo, se aprecia una debilidad en el estilo de liderazgo, por tanto, las acciones y conductas empleadas por los docentes para

establecer con otras personas (padres de familia, colegas, estudiantes, etc.) las interacciones personales básicas son adecuadas para el contexto y el entorno social.

Tabla 1

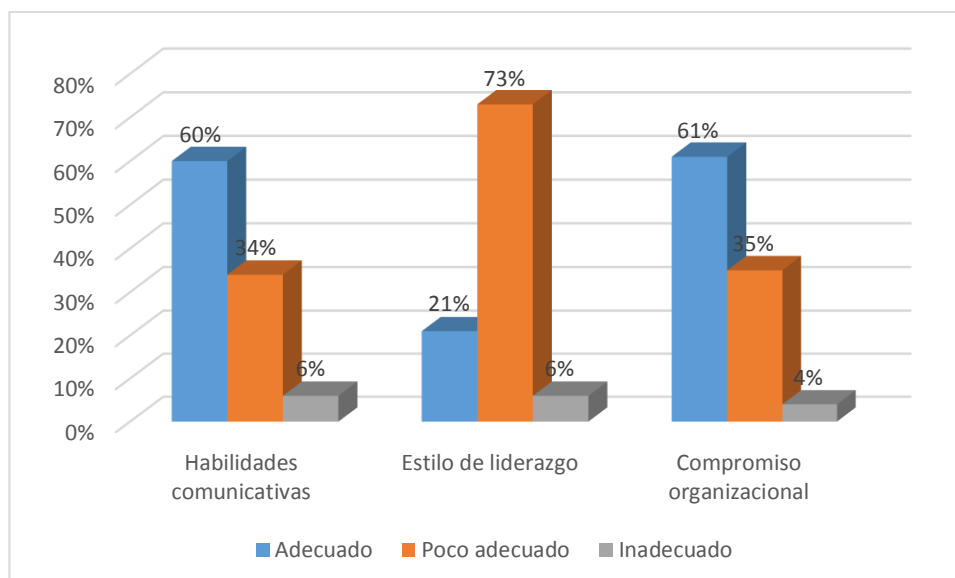
Descripción de frecuencias y porcentajes de las relaciones interpersonales y sus dimensiones.

	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado	
<u>Dimensiones</u>				
Habilidades comunicativas	48 60%	27 34%	5 6%	80
Estilo de liderazgo	17 21%	58 73%	5 6%	80
Compromiso organizacional	49 61%	28 35%	3 4%	80

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

En esta tabla N° 1 y figura N°1, se describe las dimensiones como: las habilidades comunicativas, estilo de liderazgo y compromiso organizacional, para ello se ha tomado en cuenta los baremos descrito anteriormente. Se observa que el 60% de los docentes presentan adecuadas habilidades comunicativas, el 21% es adecuado el estilo de liderazgo y el 61% muestra adecuado compromiso organizacional.

Figura 1



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Primer objetivo específico:

Identificar el nivel de habilidades comunicativas que existen en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

Resultado: el resultado muestra que existe adecuado habilidades comunicativas de los docentes; sin embargo, también se puede indicar que hay una cantidad considerable de docentes que presenta poco adecuadas habilidades comunicativas.

Tabla 2

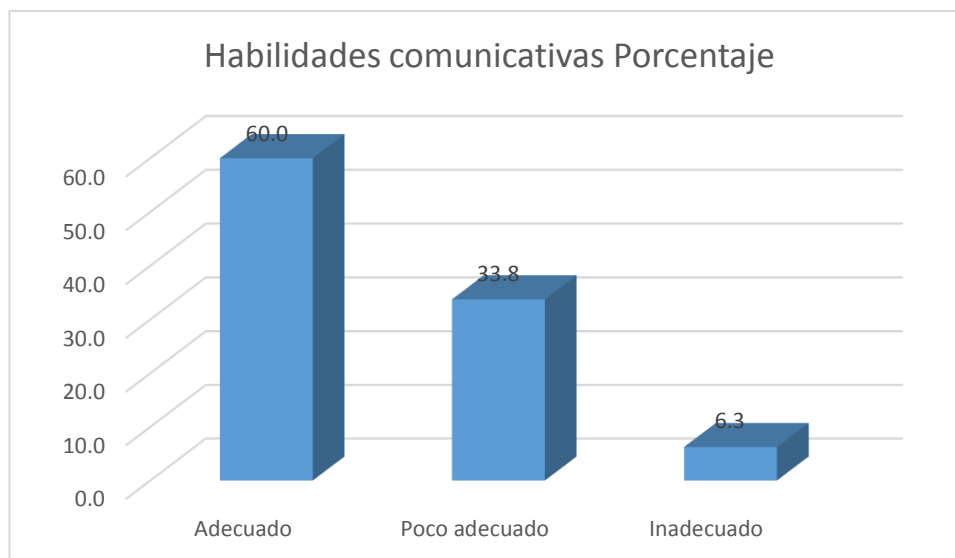
Descripción de frecuencias y porcentajes habilidades comunicativas.

Habilidades comunicativas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	48	60%	100.0
Poco adecuado	27	34%	40.1
Inadecuado	5	6%	6.3
Total	80	100.0	

Fuente: Idem.

En esta tabla se ha recategorizado las escalas tomado en cuenta los baremos descrito anteriormente. Tal como se aprecia el 60% de los encuestados muestra adecuadas habilidades comunicativas, el 34% poco adecuadas habilidades comunicativas y el 6% inadecuadas habilidades comunicativas.

Figura 2



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Tabla 3

Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable de habilidades comunicativas.

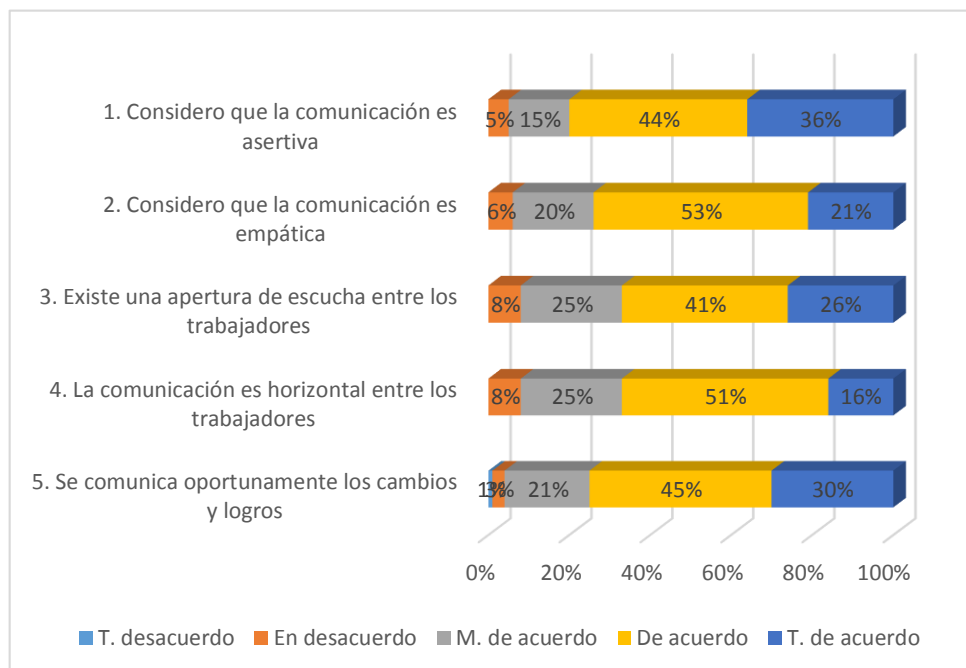
Indicadores	T. de desacuerdo		En desacuerdo		M. de acuerdo		De acuerdo		T. de acuerdo		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1. Considero que la comunicación es asertiva			4	5	12	15	35	44	29	36	80
2. Considero que la comunicación es empática			5	6	16	20	42	53	17	21	80
3. Existe una apertura de escucha entre los trabajadores			6	8	20	25	33	41	21	26	80
4. La comunicación es horizontal entre los trabajadores			6	8	20	25	41	51	13	16	80
5. Se comunica oportunamente los cambios y logros	1	1	2	3	17	21	36	45	24	30	80

Fuente: Idem.

En esta tabla se aprecia los indicadores por cinco escalas tal como está en la encuesta, donde el 44% considera que existe comunicación asertiva, el 53% considera que la comunicación es empática, el 41% señala que existe una apertura de escucha entre los

trabajadores, 51% considera que la comunicación es horizontal entre los trabajadores y el 45% se comunica oportunamente los cambios y logros.

Figura 3



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Segundo objetivo específico

Identificar el nivel de Compromiso organizacional de existen en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa – Sayán 2018

Resultado: en el resultado se obtuvo un alto porcentaje en el compromiso de los docentes con la organización; sin embargo, existe un porcentaje considerable de docentes que muestran poco compromiso con la organización.

Tabla 4

Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Compromiso organizacional.

Compromiso organizacional			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	49	61%	100%
Poco adecuado	28	35%	39%
Inadecuado	3	4%	4%
Total	80	100.0	

Fuente: Idem.

En esta tabla se ha recategorizado las escalas tomado en cuenta los baremos descrito anteriormente. Tal como se aprecia el 61% de los encuestados muestran un adecuado compromiso, el 35% muestra poco adecuado compromiso organizacional, y el 4% muestra un inadecuado compromiso organizacional.

Figura 4



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Tabla 5

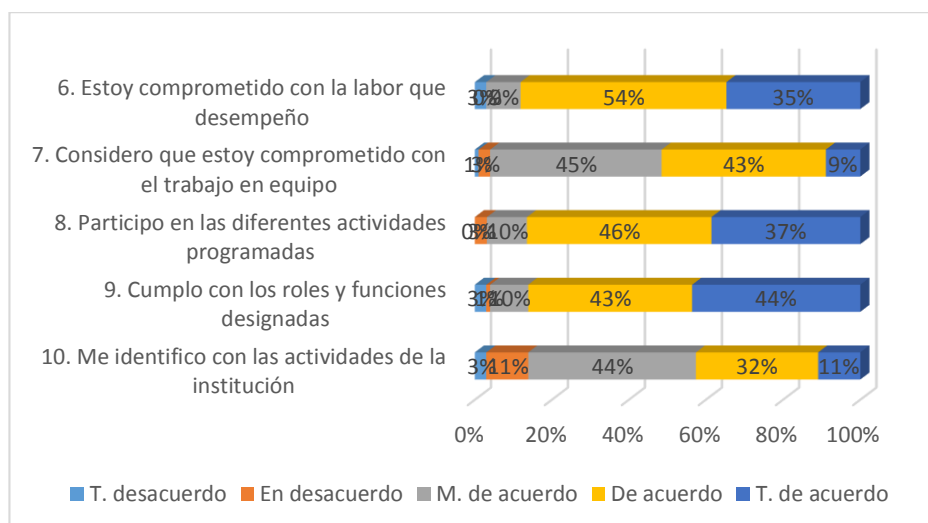
Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Compromiso organizacional.

Indicadores	T. desacuerdo		En desacuerdo		M. de acuerdo		De acuerdo		T. de acuerdo		Total f
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
6. Estoy comprometido con la labor que desempeño	2	3			7	9	43	54	28	35	80
7. Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo	1	1	2	3	36	45	34	43	7	9	80
8. Participo en las diferentes actividades programadas			2	3	8	10	33	46	41	37	80
9. Cumpló con los roles y funciones designadas	2	3	1	1	8	10	34	43	35	44	80
10. Me identifico con las actividades de la institución	2	3	9	11	35	44	25	32	9	11	80

Fuente: Idem.

En esta tabla se aprecia los indicadores con cinco escalas tal como está en la encuesta, donde el 54% señala que está comprometido con la labor que desempeña, el 45% esta medianamente comprometido con el trabajo en equipo, 46% participa en las diferentes actividades programadas, el 43 señala que cumple con las funciones designadas, el 44% se identifica medianamente con las actividades programadas.

Figura 5



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Tercer objetivo específico.

Identificar el nivel de estilo de liderazgo que existe en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018

Resultado: el resultado muestra que el estilo de liderazgo de los docentes encuestados no es tan adecuado y, una menor cantidad muestra adecuado estilo de liderazgo.

Tabla 6

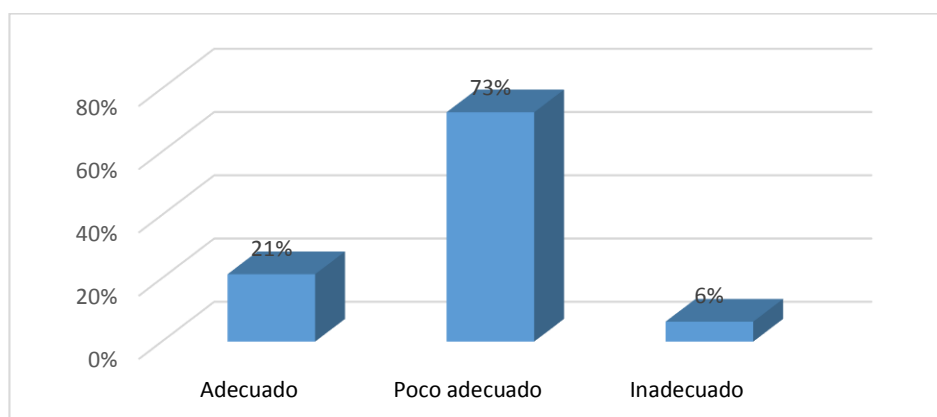
Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable estilo de liderazgo

Estilo de liderazgo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	17	21%	100%
Poco adecuado	58	73%	79%
Inadecuado	5	6%	6%
Total	80	100%	

Fuente: ídem.

En esta tabla se ha recategorizado las escalas tomado en cuenta los baremos descrito anteriormente. Tal como se aprecia el 79% de los encuestados muestra poco adecuada el estilo de liderazgo, el 21% muestra adecuada estilo de liderazgo y el 6% muestra un inadecuado estilo de liderazgo.

Figura 6



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Tabla 7

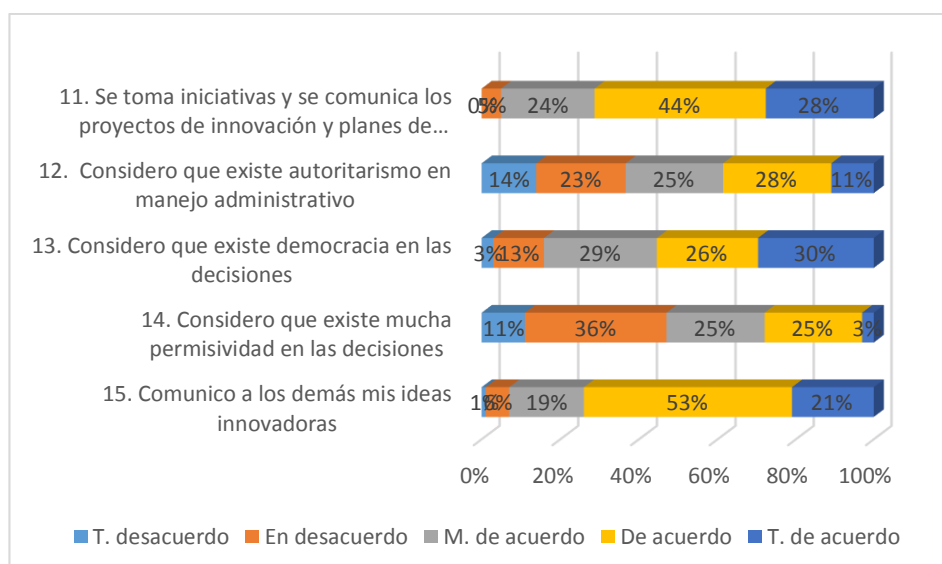
Frecuencias de los indicadores de la dimensión estilo de liderazgo

Indicadores	T. desacuerdo		En desacuerdo		M. de acuerdo		De acuerdo		T. de acuerdo		Total f
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
11. Se toma iniciativas y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora			4	5	19	24	35	44	22	28	80
12. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo	11	14	18	23	20	25	22	28	9	11	80
13. Considero que existe democracia en las decisiones	2	3	10	13	23	29	21	26	24	30	80
14. Considero que existe mucha permisividad en las decisiones	9	11	29	36	20	25	20	25	2	3	80
15. Comunico a los demás mis ideas innovadoras	1	1	5	6	15	19	42	53	17	21	80

Fuente: ídem.

Tal como se aprecia de los indicadores presenta cinco escalas de acuerdo a la encuesta, el 44% señala que toma iniciativa y comunica los proyectos de innovación, en cuanto al autoritarismo está distribuido en porcentajes similar en las escalas, el 29 y 24% (de acuerdo, totalmente de acuerdo) indica que hay democracia, el 36% considera que existe moderada permisividad en las decisiones y 42% indica que se comunica a los demás de sus ideas innovadoras.

Figura 7



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales, aplicada el 2018 a los docentes de la Institución Educativa Irrigación Santa Rosa.

Capítulo V

DISCUSIÓN TEÓRICA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión teórica

En las instituciones educativas se desarrollan un conjunto de relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y a las interacciones que se dan entre ellos. De esta manera las relaciones interpersonales que se genera dentro en las unidades académicas se han descrito como relaciones de colegialidad. Donde la relación entre colegas se caracteriza porque el poder o la autoridad se comparten equitativamente entre todos los participantes (Balsmeyer, Haubrich & Quinn, 1996) y, las relaciones que se da entre docente y alumno se establece por un conjunto de roles y funciones que cumplen cada uno de ellos, donde el docente hace de autoridad sobre el alumno, estableciéndose una línea jerárquica que podría afectar las relaciones entre ambos dependiendo el estilo de liderazgo donde haya docentes muy autoritarios y otros sean muy permisivos. Ambos casos, llevados al extremo, afectan las relaciones personales impidiendo una mejor educación y el cumplimiento de los objetivos de la institución en particular. De esta manera en la presente investigación se planteó determinar las relaciones interpersonales existentes en los docentes de la Institución Educativa de Irrigación Santa Rosa ubicada en el distrito de Sayán.

En el resultado muestra en términos generales que los docentes presentan adecuadas relaciones interpersonales, de los cuales más de la mitad (60%) presenta adecuadas habilidades comunicativas y compromiso organizacional; sin embargo se aprecia una debilidad en el estilo de liderazgo. Este puede ser un problema ya que “el estilo de liderazgo es el factor que influye poderosamente en el clima y política de la organización” (Bager, 2009, p. 118), donde el liderazgo del docente en el aula y para la entidad es clave, ya que “en el proceso de las relaciones interpersonales cada sujeto comparte expectativas sobre su comportamiento y sobre el comportamiento del otro” (Novel, Lluch, Lopez, 2000), de esta manera puede influir para generar un clima en el entorno no muy favorable.

Diversos estudios evidencian que las relaciones interpersonales están relacionadas al clima organizacional, así como el de Salcedo & Condori (2014) que realizaron un estudio para determinar las *Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional de los Docentes en la Institución Educativa Santa Rosa de Chorrillos*, donde llegaron a la siguiente conclusión que existe evidencia para afirmar que las relaciones interpersonales de los docentes se relaciona significativamente con el clima organizacional; asimismo, Beiza (2012) en su investigación acerca de *Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II"* realizado en Venezuela, concluye en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y esto se debe porque los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, además los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Por otro lado los resultados de las habilidades comunicativas una cantidad considerable (40%) presento poco adecuado y inadecuado, esto se debió porque al observar los indicadores, el 20% no está de acuerdo que la comunicación que se da sea empática, así como un 25% que señala que no existe apertura de escucha entre ellos y un 25% indica que la comunicación entre alumnos y docentes no se da de manera horizontal. Este resultado se puede asemejar a las investigaciones realizados en otros espacios de la vida social, así como el estudio realizado por Castillo & Leyva (2017) acerca de la *Comunicación familiar y relaciones interpersonales en estudiantes ingresantes, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, realizada en Huacho, donde llega a la siguiente conclusiones donde una buena cantidad (53,3%) de estudiantes presentan comunicación familiar regular y realizan malas prácticas de relaciones interpersonales; asimismo la comunicación en sus familias es regular y sus relaciones interpersonales son poco óptimas. Así como se ha indicado más adelante estas formas de relacionarse se da en cualquier parte de la vida social, así en el espacio laboral las relaciones interpersonales entre integrantes de una organización constituye un factor primordial en la institución, la cual guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional entre las personas. Martínez (2010) indica que “las relaciones interpersonales se refleja en el trato reciproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo y directivos (p. 32). Pero la comunicación no siempre puede ser proporcional, ya que existen formas de comunicación como las verticales, horizontales; las descendentes y ascendentes que pueden establecerse de acuerdo a los roles y funciones que cumplan las personas.

También se puede indicar que el compromiso organizacional es un factor que interviene en las relaciones interpersonales. En los resultados se halló que a pesar que

existe un alto porcentaje de docentes que señalan estar comprometidos con la institución, existe una cantidad considerable (35% poco adecuado + 4% inadecuado, haciendo un total de 39%) que señala que no se encuentran tan comprometidos, y se debe principalmente porque perciben que existe autoritarismo en el manejo administrativo, así como débil democracia en las decisiones y una débil permisibilidad cuando se decide acerca de algo.

5.2. Conclusiones

Con base a las teorías acerca las relaciones interpersonales y los modelos que estudian esta investigación al igual que el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas, la cual se llega a las siguientes consideraciones:

1. De manera general, los docentes presentan adecuadas relaciones interpersonales, de los cuales más de la mitad (60%) presenta adecuadas habilidades comunicativas y compromiso organizacional (61%); sin embargo se aprecia una debilidad en el estilo de liderazgo (73% poco adecuado), la cual puede ser una limitación ya que es un factor que influye poderosamente en el clima y política de la organización.
2. Las habilidades comunicativas es una de las dimensiones que se presenta de manera adecuado, aunque existe una cantidad considerable (6% inadecuada + 34% de adecuada, haciendo un total de 40%) de docentes encuestados que presentan habilidades comunicativas poco adecuadas, la cual se refleja en los indicadores donde la comunicación es poco empática (20%), la poca apertura de escucha entre ellos (25%) y, la comunicación entre alumnos y docentes no es horizontal (25%). Una inadecuada comunicación de la información causa confusión que puede afectar principalmente a los alumnos y a la forma de relacionarse entre ellos.
3. En cuanto al compromiso organizacional se halló que a pesar que existe un alto porcentaje (61%) de docentes que señalan estar comprometidos con la institución, existe una cantidad considerable (35% poco adecuado + 4% inadecuado, haciendo un total de 39%) que no se muestran tan comprometidos, y se debe principalmente porque no muestran estar tan comprometidos con el trabajo en equipo (45%), con la mediana identificación de las actividades de la institución (44%), tal situación,

aunque no es tan grave, podría afectar a la labor dentro y fuera del aula, así como a los roles y funciones que desempeñan dentro de la escuela.

4. Por último, se halló que es poco adecuado (73%) el estilo de liderazgo en los docentes encuestados y, se debe principalmente porque perciben que existe autoritarismo en el manejo administrativo (28%), así como débil democracia en las decisiones (29%) y, la existencia de permisibilidad cuando se decide acerca de algo (25%), de esta manera se establece como un problema para la entidad ya que el estilo de liderazgo es el factor que influye poderosamente en el clima y política de la organización, debido que en el proceso de las relaciones interpersonales cada persona comparte expectativas sobre su comportamiento y sobre el comportamiento del otro. De esta manera la relación entre docente y alumno puede verse afectada ya que de acuerdo a los roles y funciones que cumple, el docente hace de autoridad sobre el alumno y, si no está bien delimitada la línea jerárquica entre el docente y los alumnos se puede confundir las funciones, haciendo que asuman actitudes y comportamiento poco favorables.

5.3. Recomendaciones

1. De acuerdo a la investigación realizada se debe de considerar relaciones interpersonales como un factor importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para generar más confianza que permita intercambiar ideas y conocimiento que ayude resolver las dudas de los alumnos para fortalecer la formación profesional.
2. Se debe de fortalecer las habilidades comunicativas de los docentes para generar la relación horizontal entre alumnos y docentes. La comunicación de la información debe de ser asertiva para no causar confusión que pueda afectar principalmente la convivencia en el aula.
3. Se debe de involucrar a los docentes en todas la toma de decisiones acerca del interés de la institución para promover un mejor manejo administrativo, generar mejor ambiente de democracia en las decisiones y que estos sean más sólidas y estables cuando se decide acerca de algo.
4. Por último, la Institución educativa de Santa Rosa requiere implementar un programa de liderazgo y se consolide la capacidad de los docentes para que estos sientan que sus acciones están contribuyendo significativamente en la formación de los estudiantes y a los logros de los objetivos de la institución.

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACION

Fuentes Bibliográficas

- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. México: Benemérita
- Alborés, P. (2005). *Comunicaciones interpersonales*. España: Ideas propias.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca de ventajas competitivas*. Editorial. Eumed.Net. Málaga
- Baguer Alcalá, Á. (2009). *Dirección de personas*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Balsmeyer, S., K. Haubrich, & C. Quinn. (1996). *Definición de la colegialidad en el entorno Académico*. Revista de Educación en Enfermería
- Berger, C.R. (2005). *Interpersonal communication: Theoretical perspectives, future prospects*. Journal of Communication
- Blau, P. y Scott, W. (1962). *Formal Organizations: A Comparative Approach*. Stanford, CA: Stanford Univ. Press.
- Brenda C. & Yomeini L. (2017). *Comunicación familiar y relaciones interpersonales en estudiantes ingresantes, facultad de ciencias sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2016*.
- Carrasco S. (2005) *Metodología de la intervención científica*. edit. San marcos. Lima-Perú.
- Castillo, B. & Leyva, Y. (2017). *Comunicación familiar y relaciones interpersonales en estudiantes ingresantes, Facultad de Ciencias Sociales*

- Cedano, E. (2016). *Relaciones interpersonales de la Escuela Profesional de Trabajo Social, Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2016*
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas* (3a ed.). México: Thomson.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000): *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, ed. Mc. Graw Hill.
- Díaz, G. Cárdenas, M. & Castellanos, B. (2014). *El Liderazgo y las Relaciones Interpersonales dentro del Clima Organizacional*, México
- Díez, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa*. España: Ideas propias editorial.
- Elvi C.(2016). *Relaciones interpersonales de los estudiantes en la escuela profesional de trabajo social, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2016*.
- Feldman, C. (2006). *Encontro: Uma abordagem humanista*. Belo Horizonte Brasil
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*.
- Hernández, R. , Fernández, C., & Baptista, P. . (2010). *Metodología de la Investigación* . México: Mc. Graw Hill.
- Judeira, B. y Moraima, R. (2007). *Habilidades Comunicativas del líder en universidades privadas y su relación con la programación neurolingüística*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela
- Kerlinger, F. (2001). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. México: Mc. Graw Hill. .
- Malvas, Y.& Arce, G. (2014). *El Clima Organizacional Y Las Relaciones Interpersonales En La I.E. Manuel González Prada De Huari – 2013*. Huari – Perú
- Marleni A. (2014). *Condiciones de trabajo y relaciones interpersonales de los trabajadores del centro de salud Querencia – Huaral*.
- Martínez, J. (2010). *Teoría y práctica en recursos humanos*. Germany: Grin.

Martínez, M. y Salvador, M. (2005). *Aprender a trabajar en equipo*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.

Méndez, C. (2010). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Universidad del Rosario.

Münch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI*. México: Trillas.

Porret, M. (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.

Sanz, G. (2005). *Comunicación efectiva en el aula*. Barcelona: Editoria GRAÓ.

Silva, G.s, María del mar, et al. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid: Paraninfo.

Universidad Autónoma de Puebla.

Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Barcelona: UOC.

Fuentes hemerograficas

Guadalupe Díaz M. Peña, B. Castellanos. O. (2014) *El Liderazgo y las Relaciones Interpersonales dentro del Clima Organizacional, México*. Recuperado de:

<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rneco/rngn-v2n1-2014/RGN-V2N1-2013-1.pdf>

Fuentes documentales

Guadalupe Díaz M. Peña, B. Castellanos. O. (2016) *El Compromiso Organizacional como parte del Comportamiento de los trabajadores de las pequeñas Empresas*. México.

Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Fuentes electrónicas

Arce G. & Marcelino Y. (2014). *El Clima Organizacional y Las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari*.

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y recuperado en: 94:17 pm – 23/03/18

Beiza A. (2012). *Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos Ii" valencia Venezuela. Recuperado:*

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>
05:15 pm 23/03/18

garza, M. (2008). *Aportaciones de las ciencias sociales al estudio de la comunicación interpersonal*. Monterrey. Mexico. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/1995/199520720015.pdf>

Ivonne Mendieta A. (2015) “*El mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para mejorar el clima escolar y el desempeño*”. México. Recuperado en:

<http://xplora.ajusco.upn.mx:8080/xplora-pdf/Mendieta%20Adaya,%20Ariadna%20Ivonne.pdf>

Judeira Batista & Moraima Romero (2007). *Habilidades Comunicativas del Líder en la Universidades Privadas y du relación con la Programación Neurolingüística, Venezuela*.ps 57

Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/761/76111479003.pdf>

José M. (2009). *La teoría del intercambio Social desde la perspectiva de blau*. Recuperado de:

http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_004_08.pd

Liderazgo y Relaciones Interpersonales en Equipos de Proyectos . Project Management Institute (PMI) , PMI Nuevo Cuyo Argentina Chapter (2013)

Recuperado de:

<http://www.pminuevocuyo.org/userfiles/file/presentaciones/JJCC%202013/Jornadas%20Cuyanas%20Mendoza%202013%20-%20Cecilia%20Boggi.pdf>

Rodrigo Y. Mallén Arenas C. Miguel R.(2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*, Concepción, Chile.

Recuperado de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Paula C. Liliana H. Dina M. (2016). *Formas y de Comunicación y Relaciones Interpersonales, en el desempeño del rol docente*. Medellin.

Recuperado de:

http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf

Salcedo H. & Condori M. (2014) *Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional de los Docentes en la Institución Educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos*. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7394/Salcedo_AHA_Condori_QM.pdf?sequence=1

Vásquez L. (2015) “*Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*” Tarapoto, Perú. Recuperado en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf:

MATRIZ DE CONSISTENCIA 01

TITULO: Relaciones Interpersonales de los docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa, Sayán 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIEMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGIA	ESCALA
¿Cómo son las Relaciones Interpersonales en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?	Determinar el nivel de Relaciones Interpersonales que existen en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?		Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva Comunicación empática Apertura de escucha	Tipo de Investigación: Básico – descriptivo No experimental	Rango: Muy bajo 0 - 3 0 - 3 0 - 3 Bajo 4 - 6 4 - 6 4 - 6 Regular 7 - 9 7 - 9 7 - 9 Bueno 10 - 12 10 - 12 10 - 12 Muy bueno 13 - 15 13 - 15 13 - 15
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS				Enfoque: Cuantitativo	
Pe1: ¿Cómo son las habilidades comunicativas en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?	Identificar las habilidades comunicativas existentes en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018	Relaciones Interpersonales	Compromiso organizacional	Compromiso laboral Compromiso colectivo Compromiso afectivo	68 trabajadores	
Pe 2: ¿Cómo es el compromiso en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?	Identificar el compromiso organizacional existente en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?					
Pe3: ¿Cómo es el estilo de Liderazgo en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán	Identificar el estilo de Liderazgo existente en los Docentes de las Instituciones Educativas de Irrigación Santa Rosa - Sayán 2018?			Estilo de liderazgo		Líder autoritario Líder democrático Líder laissez faire

**ANEXO 02
CUESTIONARIO**

**CUESTIONARIO: RELACIONES INTERPERSONALES DE MALVAS, Y .
& ARCE, G.(2014). Adaptado por Falcón, G.& Tadeo L.(2018)**

La presente encuesta presenta una serie de afirmaciones referidas al clima organizacional y las relaciones interpersonales. Se aplica al personal docente, administrativo y auxiliar. Para cada afirmación se ofrece 5 opciones de apreciación según el detalle de la tabla 1. Elija una de ellas y escriba una X en el recuadro respectivo.

**TABLA 1 : Opciones de
Calificación**

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	DA
Medianamente de acuerdo	MA
En desacuerdo	ED
Totalmente desacuerdo	TD

I.HABILIDADES COMUNICATIVAS

ITEM	TA	DA	MA	ED	TD
1- Considero que la comunicación es asertiva					
2- Considero que la comunicación es empática					
3- Existe una apertura de escucha entre los Docentes					
4- La comunicación es horizontal entre los Docentes					
5- Se comunica oportunamente los cambios y logros					

II- COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEM	TA	DA	MA	ED	TD
6- Estoy comprometido con la labor que desempeño.					
7- Considero que estoy comprometido con el trabajo en equipo					
8- Participo en las diferentes actividades programadas					
9- Cumpló con los roles y funciones designados					
10- Me identifico con las actividades de la institución.					

III- ESTILOS DE LIDERAZGO

ITEM	TA	DA	MA	ED	TD
11- Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.					
12- Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo.					
13- Considero que existe democracia en las decisiones.					
14- Considero que existe mucha permisividad en las decisiones.					
15- Comunico a los demás mis ideas innovadoras.					

ANEXO 03

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD, ALFA DE CROMBACH DEL INSTRUMENTO ADAPTADO:

CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES

Los resultados obtenidos del cuestionario fueron analizados por 3 expertos. Cabe mencionar que el instrumento está elaborado según escala de Likert, la cual cuenta con cinco escalas (5 es totalmente de acuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo) y los valores obtenidos se establecieron para la adaptación del instrumento. Donde se pretende obtener la validez del instrumento.

Los datos recogidos se procesaron en SPSS versión 23.0

El instrumento fue el siguiente: Cuestionario de Relaciones interpersonales

Cabe mencionar que para determinar el juicio de los expertos se procedió a analizar el alfa de Cronbach para: **Claridad, organización, suficiencia, actualización.**

Como se puede observar nuestro valor calculado para el instrumento de medición nos da coeficientes de 0.863 (α). Eso nos indica que el instrumento utilizado para esta investigación tiene un buen grado de fiabilidad dado que es mayor al valor mínimo de para demostrar la confiabilidad de la encuesta.

Tabla 1: general del Índice Alfa de Cronbach

Criterios	
	Valor
alfa de Cronbach	0.863
N° de Ítems	15
N° de Expertos	3

Fuente: Cuestionario se entregó a 5 expertos para que evalúen la consistencia interna del instrumento.

Para este análisis se consideró el criterio establecido y señalado por los autores (Oviedo & Campo-Arias, 2005) es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional.

	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Ninguna					
0	.300	.500	.700	.900	1

Discriminación estadística del resultado de Juicio de Experto (validez)

Tabla 2: Estadísticas de Pertenencia

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	40.6000	17.300	.555	.819
VAR00002	41.0000	16.000	.619	.867
VAR00003	40.8000	16.700	.380	.899
VAR00004	41.0000	16.000	.375	.801
VAR00005	40.6000	14.300	.724	.837
VAR00006	41.2000	14.700	.717	.842
VAR00007	41.0000	12.000	.766	.811
VAR00008	40.6000	19.800	.521	.901
VAR00009	40.8000	18.700	.284	.913
VAR00010	41.2000	21.700	.456	.908
VAR00011	41.0000	16.000	.675	.801
VAR00012	40.6000	14.300	.724	.837
VAR00013	41.2000	14.700	.717	.842
VAR00014	41.2000	14.700	.717	.842
VAR00015	41.2000	14.700	.717	.842

Consistencia interna de Los ítems - total de la escala

Discriminación Estadística de los ítems (VALIDEZ), según pertinencia

Los resultados de esta prueba han oscilado entre $\alpha = 0,801 = 0.913$. Eso nos indica que el instrumento utilizado para esta investigación tiene un alto grado de los indicadores evaluados resultan cerca del valor 1.

se aprecia que todos los ítems son de grado de correlación son buenas, estos valores se deben porque son mayores a .300 como se considera en el criterio establecido, por lo tanto continúan los ítems mencionado, además cuanto se observa la última columna alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido nos muestra cuánto subiría nuestro Alfa de Cronbach, si retiramos los ítems mencionados, la cual subiría hasta 0,913

ANEXO 04

Matriz de datos de juicio de expertos

	NUMERO DE ITEMS (PREGUNTAS)														
Nº de expertos	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT	IT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3
2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
Σ TOT: 3	15	13	12	15	12	15	12	14	12	11	12	12	12	15	12

ANEXO 05

Matriz de códigos de la variable relaciones interpersonales

Unidad De Análisis	Relaciones Interpersonales																		
	Habilidades Comunicativas						Compromiso Organizacional						Estilos De Liderazgo						ΣV
	It_1	It_2	It_3	It_4	It_5	Σ	It_6	It_7	It_8	It_9	It_10	Σ	It_11	It_12	It_13	It_14	It_15	Σ	
1	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4		4	16	57
2	5	5	4	3	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	69
3	3	3	4	3	3	16	5	4	3	4	5	21	4	4	3	4	4	19	56
4	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	4	18	64
5	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	50
6	5	5	4	4	3	21	5	5	4	4	4	22	3	4	3	3	2	15	58
7	4	3	2	4	5	18	5	5	5	5	5	25	3	3	1	3	5	15	58
8	5	5	4	5	3	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	67
9	3	3	4	4	2	16	5	4	5	5	4	23	3	3	4	2	4	16	55
10	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	2	4	17	56
11	5	4	3	4	5	21	5	4	5	3	4	21	3	2	2	2	5	14	56
12	5	3	3	2	3	16	5	5	4	5	5	24	4	3	5	4	4	20	60
13	5	4	3	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	3	3	5	19	61
14	4	4	3	4	1	16	1	1	1	1	1	5	4	1	1	2	1	9	30
15	3	3	2	3	4	15	1	2	1	1	1	6	2	2	3	4	2	13	34
16	5	4	4	3	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	2	4	4	18	60
17	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	69
18	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	52
19	4	4	5	3	3	19	3	4	4	4	3	18	3	1	3	2	3	12	49
20	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	54
21	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	4	24	4	3	3	2	4	16	61
22	4	5	4	3	4	20	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	3	19	61
23	2	2	2	3	3	12	5	5	4	4	5	23		1	2	4	3	10	45
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	74
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	74
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	2	5	21	71
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	74
28	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24	5	1	5	1	4	16	62
29	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	70
30	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	5	24	70
31	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	3	19	63
32	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	63
33	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	64
34	4	3	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	1	5	2	4	17	64
35	4	3	5	4	4	20	4	4	4	5	4	21	5	2	5	1	4	17	58
36	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	65
37	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19	64
38	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	2	5	1	5	17	64
39	4	2	5	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	3	5	22	66
40	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	64
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
42	3	3	2	2	3	13	5	4	5	5	5	24	3	3	4	3	4	17	54
43	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	2	4	20	67
44	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	55
45	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	4	4	5	3	5	21	66
46	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	4	20	64
47	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	4	2	4	18	61
48	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	5	22	5	2	4	2	4	17	61
49	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	4	20	64

50	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	4	21	3	2	3	2	3	13	52
51	4	3	3	5	4	19	4	5	4	3	3	19	4	3	3	3	4	17	55
52	4	5	4	3	4	20	5	5	4	4	4	22	3	3	3	3	3	15	57
53	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	23	5	2	5	1	4	17	61
54	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	4	3	2	5	4	18	65
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	2	4	2	15	55
56	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	2	4	1	4	16	61
57	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	4	2	5	2	4	17	47
58	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	5	19	5	1	4	2	4	16	54
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	2	3	4	16	56
60	4	5	3	4	4	20	4	3	4	2	4	17	4	1	4	2	4	15	52
61	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	2	3	2	4	15	55
62	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	3	3	3	3	3	15	58
63	5	4	4	5	4	22	4	4	3	3	4	18	4	2	3	2	4	15	55
64	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	2	3	2	3	14	52
65	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	2	3	2	4	15	53
66	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	2	3	2	4	15	52
67	4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	3	20	4	2	3	2	3	14	57
68	5	5	4	5	4	23	4	4	3	4	4	19	4	2	3	2	4	15	57
69	5	4	4	3	5	21	4	4	5	5	4	22	2	4	2	4	2	14	57
70	4	3	4	3	4	18	3	3	3	5	3	17	2	4	3	2	5	16	51
71	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	45
72	2	2	2	2	3	11	5	5	5	5	4	24	2	3	3	3	4	15	50
73	4	4	3	2	4	17	3	5	5	5	5	23	3	3	2	2	4	14	54
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	1	5	1	5	17	67
75	2	2	3	3	3	13	5	4	4	5	5	23	3	3	4	2	4	16	52
76	3	4	5	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	2	5	2	3	17	58
77	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	3	3	3	2	4	15	49
78	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	3	2	4	2	4	15	49
79	5	4	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	48
80	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	2	4	2	15	53