

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN



TESIS

**Propuesta de programa las buenas relaciones humanas para
mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La
Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo,
región Ucayali, 2018**

Presentada para obtener el grado Académico de Maestra en Ciencias
de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica

Autora: RAMOS CASTAÑEDA, ADITA

Asesor: Dr. GUEVARA SERVIGÓN, DANTE ALFREDO

LAMBAYEQUE-PERÚ

2021

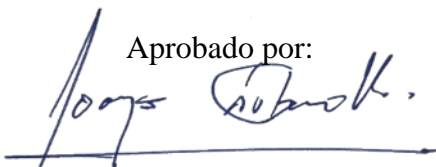
“Propuesta de programa las buenas relaciones humanas para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali, 2018”

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.

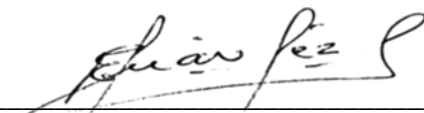


Ramos Castañeda Adita
Autora

Aprobado por:



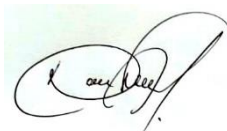
Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Presidente del jurado



M.Sc. Ever Fernandez Vasquez
Secretario del jurado



M.Sc. Daniel Edgar Alvarado Leon.
Vocal del jurado



Dr. Guevara Servigón Dante Alfredo
Asesor

Lambayeque-Perú

2021

Acta de sustentación (copia)



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N° 159-VIRTUAL

Siendo las **10:30 horas**, del día **viernes 03 de diciembre de 2021**, se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**: <https://meet.google.com/mdh-qqys-iqp>, los miembros del jurado designados mediante **Resolución N° 1288-2019-UP-D-FACHSE**, de fecha **09 de mayo de 2019**, integrado por:

Presidente	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Secretario	: M.Sc. Ever José Fernández Vásquez.
Vocal	: M.Sc. Daniel Edgar Alvarado León.
Asesor Metodológico	: Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón.
Asesor Científico	: _

La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **"PROPUESTA DE PROGRAMA "LAS BUENAS RELACIONES HUMANAS" PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA INMACULADA, DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA CORONEL PORTILLO, REGIÓN UCAYALI, 2018"**, presentada por la tesista **RAMOS CASTAÑEDA ADITA**, para obtener el **Grado Académico de Maestra en Ciencia de la Educación** mención de **Gerencia Educativa Estratégica**. Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con los artículos 131 al 140 del Reglamento General del Vicerrectorado de Investigación (aprobado con Resolución N° 018-2020-CU de fecha 10 de febrero del 2020); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(los) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(17) (DIECISIETE)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **BUENO**

Siendo las **11.30 am** horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi	M.Sc. Ever José Fernández Vásquez	M.Sc. Daniel Edgar Alvarado León.
PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL

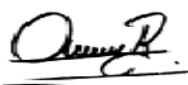
<<<<OBSERVACIONES:

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.


Declaración jurada de originalidad

Yo, Ramos Castañeda, Adita investigadora principal, y Guevara Servigón, Dante Alfredo asesor del trabajo de investigación ““Propuesta de programa las buenas relaciones humanas para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali, 2018” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, diciembre del 2021



Ramos Castañeda, Adita
Autora



Dr. Guevara Servigón, Dante Alfredo
Asesor

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres, a mi hijo y esposo por su comprensión y apoyo incondicional.

Agradecimiento

Mi agradecimiento especial a mis padres, esposo a los maestros que me apoyaron para elaborar mi tesis y a dios por darme esa perseverancia de seguir superándome profesionalmente.

Índice General

Acta de sustentación	III
Declaración jurada	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Indice general	VII
Indice de tablas	VIII
Indice de anexos	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	12
Capítulo I	14
Diseño teórico	16
Base teórica	16
Bases conceptuales.....	18
Propuestas teóricas.....	22
Capitulo II.....	23
Metodos y materiales.	
Capitulo III	28
Resultados y propuestas	
Capitulo IV	
Conclusiones	39
Capitulo V	
Recomendaciones.....	40
Bibliografía	41
Anexo.....	44

Índice de Tablas

Tabla 01:	28
Tabla 02:	30
Tabla 03:	32
Tabla 04:	34

Índice de Anexos

Anexo 01:45
Anexo 02:47
Anexo 03:49
Anexo 04:51
Anexo 05:53

Resumen

En el presente trabajo de investigación se asume que el clima institucional comprende desde la parte administrativa, los valores, normas formales o informales, hasta la conducta asociada; constituyendo una integración de factores relacionados con la administración de la escuela, estableciéndose entre el clima, y la forma de organización una relación con el modelo de gestión a desempeñar. El tipo de investigación es descriptiva, no experimental y propositiva, La población muestral comprende 23 docentes de la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería Entre los resultados se tiene que el 61% de los docentes encuestados manifiestan que no cuentan con acceso de información para cumplir con el trabajo institucional y académico; y el 65% afirma que la gestión no es clara y no invita a la participación docente en las actividades institucionales. Como podemos percibir, existe ciertos aspectos de exclusion de algunos docentes, sea en el aspecto de las TICs o de participar en los acontecimientos institucionales. Entre las conclusiones se tiene que los talleres de buenas relaciones humanas contribuyen a generar prácticas y reflexiones útiles para mejorar el clima laboral en la Institución Educativa “La Inmaculada”, deel distrito de Callería, en la región Ucayali.

Palabras clave: Relaciones humanas, clima institucional, trabajo en equipo, valores morales.

Abstract

In the present research work it is assumed that the institutional climate includes from the administrative part, the values, formal or informal norms, to the associated behavior; constituting an integration of factors related to the administration of the school, establishing a relationship between the climate and the form of organization with the management model to be performed. The type of research is descriptive, non-experimental and purposeful. The sample population includes 23 teachers from the La Inmaculada Educational Institution, Callería district. Among the results, 61% of the teachers surveyed state that they do not have access to information to fulfill institutional and academic work; and 65% affirm that the management is not clear and does not invite teacher participation in institutional activities. As we can perceive, there are certain aspects of exclusion of some teachers, be it in the aspect of ICTs or participating in institutional events. Among the conclusions is that the workshops on good human relations contribute to generating useful practices and reflections to improve the work environment in the Educational Institution "La Inmaculada", in the Callería district, in the Ucayali region.

Keywords: Human relations, institutional climate, teamwork, moral values.

Introducción

El ser humano es social por excelencia, los seres humanos por naturaleza conforman grupos humanos, convive socialmente, y establece relaciones interpersonales, derivándose de ello las relaciones intrapersonales, como las emociones, los sentimientos, los valores, la cultura, etc. De estas consideraciones se infiere que son las relaciones humanas la base de la existencia humana, considerando que la vida individualmente hablando es prácticamente imposible.

Otra de las manifestaciones que los hombres han desarrollado a lo largo de su existencia a parte de los grupos humanos, son las organizaciones e instituciones sociales, entre ellas las circunscritas al campo educativo, en el cual se establecen innumerables formas o manifestaciones de relaciones humanas, que van desde las relaciones entre los estudiantes, profesores, administrativos, padres de familia, etc. Al respecto, las relaciones sociales establecidas al interior de una organización, le es inherente un determinado clima institucional, propósito que toda organización aspira, más aún si es una clima social, laboral sin conflictos, de bienestar social.

En las instituciones educativas de el Perú, la existencia de investigaciones sobre el tema de las relaciones sociales y el clima social en las mismas, se han multiplicado, en ellas se describen los problemas que se presenta al interior de ellas, como la carencia de identidad y compromiso institucional, deficiencias en el liderazgo institucional, descontextualización de la enseñanza, entre muchos otros aspectos.

En lo referente a la institución educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali, hemos podido percibir que las relaciones interpersonales entre los docentes son en algunos momentos ásperas y regidas por un marco de apariencia formal, es decir actitudes de hipocresía, deslealtad, entre los docentes hacia su institución misma, existe un marcado individualismo en su función institucional, pues cada docente e incluso entre los pocos administrativos existe poca comunicación, escasos deseos de trabajar en equipo, no interesando las demandas institucionales. Se percibe una escasa colaboración y participación docente en las actividades institucionales, además de

indiferencia por los problemas y necesidades institucionales, sean estos académicos, de gestión, etc.

En este escenario es que planteamos el siguiente problema de investigación: ¿Cómo influye el diseño de un programa de buenas relaciones humanas en la mejora del clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali?

Objetivo general: Elaborar un programa de buenas relaciones humanas para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Objetivos específicos:

Describir las opiniones de los docentes acerca de su percepción sobre el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada del distrito de Callería.

Generar reflexiones y actitudes sobre las capacidades del liderazgo democrático y participativo entre los docentes a través de los talleres a fin de fortalecer las habilidades sociales y valores institucionales para así mejorar el clima institucional en la Institución Educativa la Inmaculada del distrito de calleria, región Ucayali.

Sugerir estrategias direccionadas para desarrollar los estilos de liderazgo que sean los mas apropiados para una buena gestión institucional de la institución educativa La Inmaculada del distrito de Calleria de la región Ucayali.

Organizar actividades institucionales de trabajo en equipo para proponer alternativas tendientes a mejorar el clima institucional de acuerdo al liderazgo adoptado por los docentes de la institución educativa La Inmaculada del distrito de calleria, región Ucayali.

Este trabajo que se ha presentado esta constituido por cinco capítulos, de los cuales, el primer capítulo se observa la fumadamentacion teórica. En el segundo capítulo se observan el tipo de investigación como los resultados. Luego en el

tercer capítulo se observan la propuesta, los objetivos, posteriormente conclusiones y como parte final las recomendaciones

La autora

Capítulo I.

Diseño Teórico

1.1.- Base Teórica

1.1.1.- El clima organizacional desde el enfoque de Likert

Likert (1946) como producto del estudio de de muchas organizaciones sociales y empresariales, llegó a la conclusión de la eistencia de cuatro sistemas administrativos y de lidreazgo que rigen las organizaciones sociales y empresariales: El sistema administrativo autoritario, el adminstrativo permisivo, el adminsitrativo consultivo-colaborativo y el sistema administrativo democrático-participativo.

-El sistema 1, corresponde al líder que dirige autoritariamente y busca explotar a los subordinados.

-El sistema 2 es también autoritario pero paternalista, es decir, deja pasar, no ve, no comenta. Pero si controla a sus subordinados en forma estricta y nunca delega autoridad. Segun Likert, (1946) es aquel directivo o funcionario que a sus subordinados les “da palmaditas en la espalda” y, aparentemente, “hace lo que es mejor para ellos”.

-En el sistema de administración 3, el jefe sigue una conducta de tipo consultivo-colaborativo, solicita opiniones de los demás actores sociales de la institución, opiniones que considera en la toma decisiones institucionales, pero él se reserva el derecho de tomar la decisión final.

-El jefe que sigue el estilo 4 usa un estilo democrático-participativo, este sistema establece una relación horizontal no parametrándose en las jerarquías entre los actores sociales, pues las opiniones de todos los trabajadores tienen igual valor para la toma de deciones institucionales con base en el consenso o por mayoría.

1.1.2.- Factores del clima organizacional desde el enfoque de Litwin & Stinger

Litwin y Stringer (1968) conceptúan al clima organizacional como el ambiente que se vive en la organización en un momento determinado; ambiente en el que

puede resultar agradable o desagradable trabajar. Litwin y Stringer (1968), asumen como un buen clima organizacional

A un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueve el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas; estos autores asumen que existe una simbiosis entre el buen desempeño laboral con el ambiente o clima social que gira alrededor de la institución. Refieren que el clima organizacional tiene una relación directa con la cultura de la organización; entendiendo como cultura organizacional, al patrón de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización. (p. 45).

Litwin y Stinger (1968), establecen “ocho factores que repercuten en la generación de Clima Organizacional: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, conflictos e identidad” (p. 56).

a. Factor: Estructura:

Es la composición orgánica de la institución, la misma que es plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional. En ella se percibe los diversos cargos que existen en la institución, desde el director, cuerpo directivo, jefaturas, hasta los cargos de menos rango de la institución. Este factor permite que se pueda percibir, según Litwin y Stinger (1968) como:

La forma en que se dividen, agrupa y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos. Para hacer funcionar a la organización es esencial establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., institucionales, que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la organización, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor, de la conformación de una adecuada estructura organizacional depende la facilidad o la dificultad de las comunicaciones interpersonales y entre las secciones de la institución, aspecto muy importante para tipo de comunidad que aspira a convivir de la mejor manera. (p, 67)

b.- Factor: Responsabilidad.

Es la actitud que una persona toma ante una tarea asignada por la instancia superior. Es la función autónoma que una persona ejerce en la ejecución de la actividad encomendada. Así mismo, este factor guarda una estrecha relación con

el tipo de supervisión que el directivo de la organización hace sobre las misiones dadas a los subordinados. Según Litwin y Stinger (1968) “para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos en la institución, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante, manteniendo la idea de que estamos aportando un grano de arena a la organización” (p.22)

c.- Factor: Recompensa.

Es el beneficio que se recibe a cambio de un esfuerzo, dedicación, de una tarea o función desarrollada con buenos resultados para la institución. Es el salario equitativo, “justo y apropiado acorde con la actividad desarrollada. Constituye el primer incentivo en una relación laboral”.

d.- Factor: Desafíos

En las instituciones sociales y en todo tipo de personas existe una necesidad inherente a su naturaleza, la de promover o decidir, de acuerdo Litwin y Stinger (1968) “aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos o metas propuestas. Los desafíos ayudan a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización” (p. 34).

e.- Factor: Relaciones humanas

Las relaciones humanas son la esencia de toda sociedad. Es el trabajo de conjunto, que buscan el logro de objetivos colectivos. Las relaciones humanas son de dos tipos intrapersonales e intrapersonales. Las primeras que son de esencia social, son las que se logran en relación a la satisfacción de las necesidades vitales de los hombres como la alimentación la vivienda, el trabajo, etc. Y las relaciones intrapersonales, son las que se derivan de las anteriores, como son los sentimientos, las emociones, la voluntad, los valores humanos, etc. Según autores como Litwin y Stinger (1968) “Las relaciones humanas se fundamentan en el respeto interpersonal a todo nivel, en el buen trato y la cooperación entre las personas, basadas en la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo” (p. 67).

f.- Factor: Cooperación

Es la esencia de las relaciones interpersonales y de las organizaciones sociales en todo el sentido de la palabra. La cooperación está íntimamente ligada a los valores humanos e institucionales, como son la solidaridad, la ayuda mutua, el asertividad, la empatía, entre muchos otros. La cooperación está relacionada con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la institución.

g.- Factor: Conflicto

Los conflictos son inherentes a toda organización o grupo social, considerando que los intereses muchas veces no son comunes entre sí, sino ajenos a los propósitos colectivos de una organización o grupo de personas. Litwin y Stinger (1968) “El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores” (p. 56).

h.- Factor: Identidad

La identidad o compromiso institucional es alto valor que todas las organizaciones buscan entre sus miembros que la integran. La identidad se traduce en querer a la institución, en contribuir, en participar por el logro de los objetivos de la institución. De allí que se deriva un concepto como el “Sentido de Pertenencia”, el cual se traduce en tener el honor y orgullo de ser parte de la institución.

1.2.-Bases conceptuales.

1.2.1.- Concepto de clima Organizacional

El clima organizacional es la forma de cómo está organizada la institución, desde la parte administrativa, hasta sus características materiales y funcionales de la organización. El clima representa la forma de cómo se administra, del nivel de las relaciones interpersonales, los conflictos existentes, las opiniones de los subordinados respecto a la forma de cómo se administra, se refiere al rol del líder institucional función que muchas veces recae en el director o cuerpo directivo de

la institución. Según Fox (1973) el clima organizacional “son las relaciones existentes entre los diferentes miembros integrantes de la comunidad educativa, profesores (as) entre sí, profesores con padres, profesores con la dirección de la Institución, etc” (p. 5). Dice que el “clima de una escuela resulta de el tipo de programa, de los procesos utilizados, de las condiciones ambientales que caracterizan la escuela como una institución y como un agrupamiento de alumnos, de los departamentos, del personal, de los miembros de la dirección” (pág. 6). Cada institución educativa posee su clima propio y distinto, el mismo que determina la calidad del servicio educativo que involucra a toda la comunidad de la institución educativa. Hoy y Tarter (2007), asumen, que el clima institucional es la manera de como el conjunto de miembros de la organización perciben a su propia institución. De la manera de cómo es dirigida, del rol del líder en el trato en las relaciones humanas, en la forma de tomar decisiones institucionales, etc.

1.2.2.- Percepción del clima laboral

De acuerdo al planteamiento de los autores Litwin & Stinger (1968) “La percepción social del clima laboral se define como la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos y que es diferente en cada uno de los colaboradores” (p. 67). Las opiniones entre las personas que conviven en una institución educativa son diferentes, que si bien puede haber coincidencias no pierden su originalidad o singularidad. Litwin & Stinger (1968) sostienen que “es la forma como los actores sociales de una organización perciben cada uno de los elementos que conforman el clima institucional en la organización, produciendo en los individuos, una variada gama de actitudes, positivas o negativas, de acuerdo a las circunstancias y a la forma como estas son evaluadas por los actores sociales” (p. 24). Litwin & Stinger (1968) “Las percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización, y pueden tender a la determinación de creencias, mitos, conductas y valores que harán parte de la Cultura Organizacional” (p. 60).

El clima organizacional está en relación directa con la calidad del liderazgo organizacional. Existe una simbiosis entre clima laboral y el tipo de sistema de gestión administrativa. De esta relación se desprende las actitudes comportamentales de los actores sociales, los conflictos que se puedan generar, o las buenas relaciones que se pueden establecer entre los actores sociales de la organización. En esta perspectiva, Litwin & Stinger (1968) “la cultura interna positiva, es esencial en la búsqueda de un buen clima organizacional, en donde los conflictos internos apenas tienen lugar, y el compromiso e identidad organizacional es el que más prima entre los miembros de la organización” (p. 35). En otra perspectiva de acuerdo Muriel y Rota (1980)

Un clima organizacional negativo, repercute directamente en los objetivos de la organización, y por “desapercibido” que aparezca al sentir de los directivos, los expertos gerenciales concuerdan en que tarde o temprano, su influencia generará además de un mal ambiente laboral, una repercusión negativa en la satisfacción de los trabajadores, aumento de conflictos internos, disminución en la productividad, alta rotación, inadaptación, ausentismo, baja innovación o creatividad, etc. (p. 26).

1.2.3.- La comunicación institucional

Según Muriel & Rota, (1980) “toda institución es el sistema creado para la consecución de determinados objetivos, por lo cual, necesita de su propio sistema de comunicación que organice, ordene, coordine y haga eficientes los procesos de comunicación, posibilitando así a la institución el realizar propósitos” (p. 47) Muriel y Rota (1980) explican que “el sistema social con recursos coordinados consigue los objetivos para los que fue creada. Y la finalidad por la que existen es para satisfacer las necesidades de la sociedad” (p. 48).

1.2.3.1.- Comunicación interna

La importancia de la comunicación interna radica en el alto grado de dependencia mutua entre los miembros de una comunidad con los logros de los institucionales, aspectos que son esenciales para la sobrevivencia de una institución. Muriel y Rota (1980) dicen que “es fundamental que se logre una coordinación entre la institución y sus públicos internos para que exista una comunicación

organizacional coherente y así evitar el caos, el conflicto interno, la duplicación de funciones o la obstaculización de funciones” (p. 52). Dicen los autores que la armonía de los intereses institucionales va de la mano con sus diversos públicos, a través de un buen sistema de comunicación institucional, que determine la ubicación de sus componentes individuales, sus características y sus necesidades. Es la conexión entre las expectativas de los públicos internos y la satisfacción laboral de estos públicos. Muriel y Rota (1980) precisan “para que haya éxito en las relaciones entre los públicos internos, el comunicador debe promover cordialidad y confianza para poder dar a conocer a los directivos los problemas reales y potenciales que se detecten en el ambiente institucional y las necesidades, expectativas y reacciones de los públicos” (p. 53). Por lo cual, los colaboradores requieren de relaciones satisfactorias basadas en la certidumbre (proveerle de información) y el apoyo (lograr sus necesidades).

Desde la concepción de Muriel y Rota (1980) “se distinguen dos tipos de públicos internos: Los directivos y los colaboradores. Los primeros son los encargados de tomar las decisiones, mientras que los segundos, desarrollan concretamente las actividades determinadas por los directivos” (p. 87).

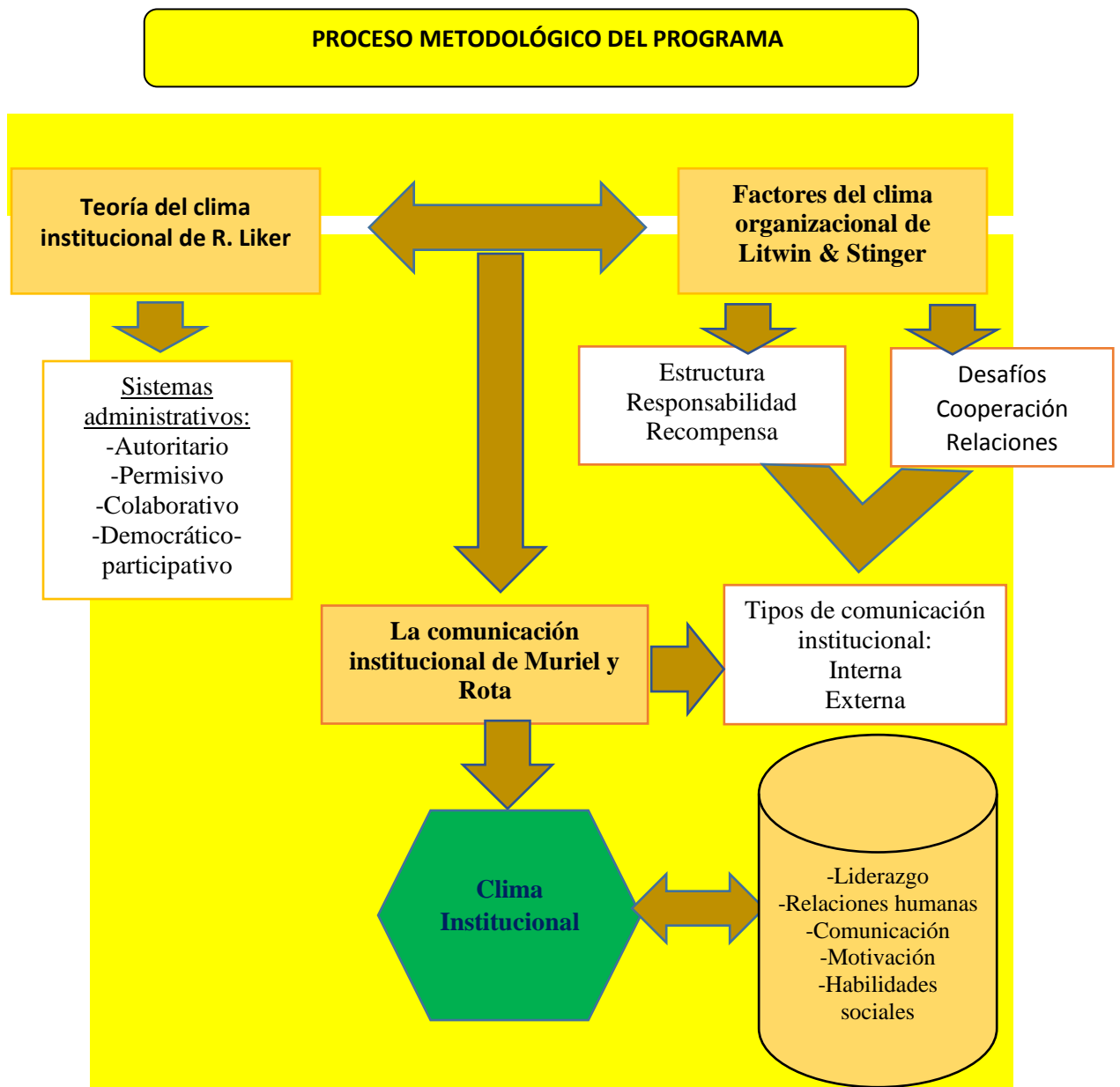
R. Blake & J. Mouton (2012) manifiestan que “hay directivos que dan más énfasis al trabajo con objetivo productivo y otros a las relaciones humanas con objetivo de mantenimiento” (pág. 08). En esa línea, R. Likert (1949) sostiene que por un lado existen “aquellos que se orientan al trabajo con interés alto en la producción, cuyas decisiones se toman en el más alto nivel de la institución e intentan dirigir y controlar a todos los colaboradores en forma vertical y autoritaria” (pág.22); y por otro lado existen, “los que su atención se enfoca en los aspectos humanos, las decisiones son tomadas corporativamente en distintos niveles y la responsabilidad de los resultados y control de la calidad es de todos” (pág.22).

1.2.3.2.- Comunicación externa

Muriel & Rota, (1980) precisan que “la comunicación externa es importante porque tiene que ver con la imagen extramuros de la institución” (p. 15). Destacan el planteamiento Muriel & Rota, (1980) afirman:

Que la representación mental cognitivo-afectiva que los públicos tengan de la institución, es en gran medida producto de la calidad de la relación establecida entre ambos por medio de la comunicación externa que los públicos externos son de dos clases: generales y específicos. Los primeros, están conformados por la comunidad nacional e internacional, mientras que los segundos, son los individuos o sistemas sociales externos relacionados directamente a la institución y se clasifican en tres tipos de actores (consumidores o usuarios del servicio), proveedores (proporcionan insumos), localidad (comunidad), Los clientes o usuarios son los individuos o sistemas sociales que, formando parte de el medioambiente inmediato del sistema de la institución, reciben directamente sus productos o servicios. Este público es la razón de ser de el sistema institución ya que es para beneficio de sus clientes que el sistema transforma los insumos que obtiene de el medioambiente. Las relaciones con los usuarios están determinadas por la calidad del servicio o producto que la institución les brinde y así tendrán una opinión favorable o desfavorable. Sus conductas y actitudes tendrán que ser favorables para que exista una comunicación efectiva. (p, 21).

1.3.- Propuesta teórica



Fuente: Elaborado por la autora

CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

2.1.-Diseño de la investigación.

La presente investigación es descriptiva, no experimental y propositiva. Descriptiva porque se encarga de puntualizar las características específicamente de cuatro dimensiones de la población que está estudiando: La identidad institucional, los conflictos internos, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. El objetivo es describir las características que presentan estas dimensiones, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. En la perspectiva decriptiva, se intenta recopilar información cuantificable a través de la encuesta de los diversos ítems para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población. La investigación es no experimental porque la investigadora controla, ni manipula o altera a los sujetos investigados, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. En ese sentido, la investigación es no experimental y descriptiva porque se observa y analiza los valores de las variables en un momento exacto de la investigación la muestra de estudio. Y es propositiva, porque inferimos que detrás del análisis de un problema, está implícita la proposición de una estrategia de solución. En esa perspectiva, es que planteamos un programa de denominado “las buenas relaciones humanas direccionado a la mejora del clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali”.

Población y muestra

Población: Fortín, M.F. (1999) conceptualiza a la población como una serie de elementos o de sujetos que participan con características comunes, precisadas por un conjunto de criterios. Este autor dice que la población es finita por la cantidad de personas a las cuales se les aplica la encuesta; por lo tanto, el resultado es exacto. Asumiendo esta conceptualización en la presente investigación se ha considerado una población finita de 23 docentes que laboran en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Muestra:

La muestra poblacional integrada por los 23 docentes que laboran en el Centro educativo La Inmaculada, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali. De los cuales, 18 son de sexo masculino y 05 de sexo femenino, en el rango de edades de 25 a 51 años de edad.

Técnica del muestreo

Con respecto a la técnica del muestreo, de acuerdo al planteamiento del autor Fortín (1999)

El muestreo es una técnica de selección de miembros individuales o de un subconjunto de la población para hacer inferencias estadísticas a partir de ellos y estimar las características de toda la población. El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en la que un investigador establece una selección de unos pocos criterios y elige al azar a los miembros de una población. Todos los miembros tienen la misma oportunidad de formar parte de la muestra con este parámetro de selección. Teniendo al *Muestreo aleatorio simple*: Una de las mejores técnicas de muestreo probabilístico que ayuda a ahorrar tiempo y recursos es el método de muestreo aleatorio simple. Es un método fiable de obtención de información en el que cada uno de los miembros de una población se elige al azar, simplemente por casualidad. Cada individuo tiene la misma probabilidad de ser elegido para formar parte de una muestra. (p. 57).

Métodos y procedimientos para la recolección de datos.**Métodos**

Método descriptivo. “Este método permitió el desarrollo de cada uno de los componentes de la investigación ya que fue necesario utilizar la investigación bibliográfica, como libros, archivos, internet, con el propósito de disponer de un panorama mucho más amplio del tema, que permitió efectuar un análisis a profundidad y recomendar las medidas correctivas, además de estos se recurrió a la encuesta” a fin de conocer y describir cuantitativamente los rasgos actitudinales que presentan los docentes de la institución educativa La Inmaculada, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali.

También se emplearon los métodos de observación, en la caracterización de la investigación de la recolección de datos, se puede mencionar según el autor Fortín (1999) como:

Analítico. Fue de mucha importancia el análisis realizado de aspectos concretos de la presente investigación que permitió conocer, comprender, sobre la base de la descomposición del todo en sus partes. Sintético. - Una vez analizados los aspectos teóricos, se pudo realizar síntesis que constan en el informe final, que facilitó en el diseño técnico, redactar los componentes de la propuesta. De la misma manera, se reunieron las partes separadas en el análisis para llegar al todo, teniendo en cuenta que análisis y síntesis se complementan. Inductivo. - Este método permitió llegar a conclusiones de carácter general sobre la base del análisis de la información descrita en hechos, acontecimientos de carácter particular; método que tendrá mayor vigencia o aplicación en el diagnóstico y análisis de la problemática.

Escala de Likert: se evidencia en la construcción de los ítems, para la elaboración de los cuestionarios, de acuerdo Fortín (1999) como:

Es el método utilizado por los investigadores con el objetivo de conocer y describir la opinión y actitudes de las personas. La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. A diferencia de una simple pregunta de “sí” / “no”, la escala de Likert permite a los encuestados calificar sus respuestas. (p. 45).

En ese sentido, la escala de Likert aplicada a nuestra encuesta hecha a los docentes de la institución educativa La Inmaculada, del distrito de Callería, estuvo constituida por cuatro tipos de respuestas: Siempre, casi siempre, a veces y nunca. Es necesario mencionar que se decidió usar la encuesta de clima institucional, basada en la escala de Likert, considerando que es la herramienta más apropiada y de fácil comprensión y muy práctica a ser utilizada dentro de una organización que brinda servicios educativos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

-Nos permite obtener un diagnóstico de la situación actual sobre el clima institucional de la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería,

provincia Coronel Portillo, región Ucayali. El diagnóstico nos permite precisar descriptivamente según Fortín (1999) “cuáles son los factores críticos por los que está atravesando la institución educativa respecto al clima institucional; resultado que, a su vez, nos permite proponer y plantear recomendaciones respecto a cómo superar los puntos críticos, cómo mantener los óptimos y cómo mejorarlos” (p. 67).

Revisión bibliográfica y documental.

La técnica de revisión bibliográfica, fue utilizada para recopilar información teórica, en los diversos textos que abordan la temática sobre el clima institucional, para ello se elaboraron fichas bibliográficas, textuales, con una idea analizada, que sirvieron de soporte para la elaboración del marco teórico del estudio, también sirvió para tener conocimiento del funcionamiento de la organización objeto de análisis. En lo que respecta las técnicas aplicadas al estudio y proceso documental, de acuerdo Fortín (1999) se plantean:

Técnica de gabinete: Esta técnica hace posible aplicar instrumentos para la recolección de Información para dar solidez científica a la investigación, utilizando para ello el fichaje de documentos, información obtenida de trabajo de campo.

Fichas Textuales: Comprende la transcripción entre comillas y al pie de la letra de el párrafo de un libro que el investigador considera importante para su trabajo de investigación.

Fichas de Resumen: Es la que se empleó para sintetizar una parte de un libro o su totalidad.

Ordenamiento y clasificación. - Esta técnica se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Análisis estadístico de los datos.

En el estudio analítico del procesamiento de los datos, en los diferentes aspectos de la obtención de los resultados obtenidos del cuestionario de acuerdo al autor Hernández et al (2006). “El método de análisis es el cuantitativo y los datos recogidos son presentados y analizados mediante la estadística descriptiva, que permite describir las observaciones obtenidas de la aplicación de las encuestas. Para el procesamiento de los datos se utilizó un plan de análisis estadístico

descriptivo, con elaboración de tablas de frecuencias absolutas y porcentuales. Se empleó el análisis de frecuencia, cuadros estadísticos” (p. 123).

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y PROPUESTA

3.1.-Resultados de la investigación

Tabla N° 01
Las relaciones interpersonales

ÍTEMS										
	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca			
01.- El buen trato y las buenas relaciones humanas han decaído en la institución educativa.	08	35	04	17	11	49	00	00	23	100
02.-Entre los docentes y personal administrativo existe un buen clima y una confianza mutua.	09	39	00	00	08	35	06	26	23	100
03.-Se percibe que los docentes y personal administrativo tienen metas institucionales comunes	03	13	02	09	04	17	14	61	23	100
04.-Se percibe un clima de armonía laboral entre los docentes	02	09	02	09	15	65	04	17	23	100
05.- La comunicación entre los docentes es fluida y espontanea y existe un buen clima de confianza.	06	26	09	39	00	00	08	35	23	100
06.-Los docentes en el aula, tienen un buen vínculo con sus estudiantes	03	13	02	09	14	61	04	17	23	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta realizada a los docentes de la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Interpretación:

En relación a la tabla N° 01, podemos observar que el 61% opina que **no** existe un grado de confianza de unos hacia otros que no permite ver grupos interrelacionados que compartan igual metas; así mismo, el 39% opine que casi siempre hay una comunicación docente fluida y espontaneas, creando un clima de confianza. De otra parte, el 65% afirma que a veces existe un clima de armonía laboral entre los docentes, pues los conflictos son

más evidentes entre los docentes, aspecto que incide negativamenet en el buen desarrollo de la institución. Incluso el 49% a veces piensa que las relaciones interpersonales y el buen trato ha decaído en la institución educative; siendo compatible con el 65% que indica que a veces existe un clima de armonía laboral entre los docentes.

Tabla N° 02
Identidad Institucional

ÍTEMS										
	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		Total	
07.-La comunicación interna es cordial y fluida entre el director, docentes y el personal Administrativo	04	17	00	00	11	49	08	35	23	100
08.- La getión institucional fomenta y promueve la comunicación interna	09	39	00	00	08	35	06	26	23	100
09.-Se cuenta con acceso de información para cumplir con el trabajo institucional y académico	02	09	03	13	04	17	14	61	23	100
10. Las directivas de la gestión son claras e invitan a la participación docente en las actividades institucionales	02	09	04	17	02	09	15	65	23	100
11.-Existe iniciativa en los docentes de participar en las diversas actividades institucionales	06	26	09	39	00	00	08	35	23	100
12.- El director es un líder que escucha las sugerencias que los docentes le hacen llegar	03	13	02	09	14	61	04	17	23	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta realizada a los docentes de la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Calleria, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Interpretación:

Se observa en la tabla 02 referente a la Identidad Institucional, que el 61% de los docentes encuestados manifiestan que no cuentan con acceso de información para cumplir con el trabajo institucional y académico; y el 65% afirma que la gestión no es

clara y no invita a la participación docente en las actividades institucionales. Como podemos percibir, existen ciertos aspectos de exclusion de algunos docentes, sea en el aspect de las TICs o de participar en los acontecimientos institucionales. Por otra parte, el 49% manifiesta que a veces existe una comunicación cordial fluida entre el director, docentes y el personal Administrativo; incluso el 61% manifiestan que a veces el director escucha los planteamientos o sugerencias que los docentes le hacen llegar. Es decir, afianza lo expresado líneas atrás, es decir existe cierto grado de exclusividad, por un lado, y otros de docentes excluidos. Sin embargo, se observa también una contradicción, al decir el 39% de docentes la gestión institucional siempre fomenta y promueve la comunicación interna.

Tabla N° 03
Acerca de los conflictos

ÍTEMS										
	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		Total	
13.- El director es autoritario y genera malestar entre los docentes.	04	17	08	35	11	49	00	00	23	100
14.- Existe relaciones sociales ásperas y poco cordiales entre los docentes	09	39	06	26	08	35	00	00	23	100
15.- Existe fragmentación y disputas entre los docentes por la obtención del poder de la institución	02	09	03	13	04	17	14	61	23	100
16.- Las relaciones interpersonales son buenas y óptimas en la institución educativa	02	09	02	09	04	17	15	65	23	100
17.-El director es un líder adecuado para la solución de conflictos y el desarrollo de la institución	06	26	09	39	00	00	08	35	23	100

18.- El director solicita la cooperación docente en la toma de decisiones institucionales	03	13	02	09	14	61	04	17	23	100
19.-Siento confianza y satisfacción laboral en la institución.	02	09	04	17	15	65	02	09	23	100
20.-Existe una gestión institucional apropiada para el desarrollo del trabajo cooperativo entre los docentes	03	13	02	09	14	61	04	17	23	100
21 recibe apoyo por parte de sus colegas	03	13	04	17	14	61	02	09	23	100

Fuente: Elaborado e base a la encuesta realizada a los docentes de la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Interpretación:

En relación a la tabla N° 03, podemos observar que el 61% considera que las disputas son entre grupos de docentes por el poder son notorias; respuesta que es corroborada por el 65% que dice que no existen relaciones interpersonales adecuados en la institución. En término medio se encuentra el 40% de docentes que indican que a veces el director siempre genera conflictos entre los docentes. No existe un liderazgo adecuado, ni menos se tiene competencias de relaciones interpersonales que permitan evitar estas situaciones. Estas respuestas son complementadas con el 61% que dice que a veces el director tiene la capacidad de resolución de problema con el aporte de los docentes. Incluso el 65% dice que a veces surge cierto liderazgo por parte de el gestor frente a estos problemas.

Tabla N° 04
Trabajo en equipo

ÍTEMS										
	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		Total	
22.-La comunicación interna entre el director, docentes y el personal Administrativo es fluida y cordial	04	17	08	35	11	49	00	00	23	100
23.-La institución fomenta y promueve una buena comunicación externa	09	39	06	26	08	35	00	00	23	100
24.-Considera que existe una gestión institucional que promueve el diálogo y la participan docente y administrativa en las decisiones institucionales	02	09	03	13	04	17	14	61	23	100
25.-Y en el aula de clase existe un clima de armonía con los estudiantes	02	09	02	09	04	17	15	65	23	100
26.-Estima que el liderazgo institucional por parte del director es apropiado para establecer una comunicación interna y externa apropiada	06	26	09	39	00	00	08	35	23	100
27.-Considera que existe un ambiente de cooperación entre los miembros de la IE	03	13	02	09	14	61	04	17	23	100
28.-Los docentes contribuyen y participan con iniciativa y voluntad propia en las diversas actividades institucionales	09	39	06	26	08	35	00	00	23	100
29.-Considera que las condiciones en que desarrollan su trabajo el personal de la Institución educativa, son adecuadas	06	26	09	39	00	00	08	35	23	100

Fuente: Elaborado en base a la encuesta realizada a los docentes de la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Interpretación:

Podemos observar que en la tabla 04, referida al trabajo en equipo, el 39% de encuestados manifiesta que en la institución siempre se fomenta y promueve la comunicación interna; incluso el 39% opina que siempre se propicia la participación de los docentes con entusiasmo, colaboración, contribución, en las actividades de la IE. Sin embargo, podemos percibir que el 61% dicen que consideran que no existe un clima de armonía y concordia en la institución educativa; así mismo, manifiesta el 65% de encuestados que no se promueve un clima de armonía en el aula de clases. Como podemos ver, existe una contradicción en las percepciones de los docentes acerca de la gestión y de su incidencia en el clima laboral de la institución educativa. Y en otros términos el 61% opina que a veces existe ambiente de cooperación entre los miembros de la IE.

3.2.-Propuesta de la investigación

Programa “las buenas relaciones humanas” para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

3.2.1. Descripción de la propuesta

El programa denominado “Las Buenas relaciones humanas” se estructura bajo determinadas actividades y acciones direccionadas hacia un objetivo central, cuales, la mejora del clima institucional entre el personal docente y la gestión de la Institución Educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali; en esta perspectiva, basándonos en los factores del clima organizacional de Litwin & Stinger (1968) las dimensiones consideradas en el presente estudio son cuatro: Las relaciones humanas, la identidad institucional, el conflicto institucional, y el trabajo en equipo. Parte del desarrollo del trabajo fue la realización de un diagnóstico situacional a fin de conocer las opiniones de la plana docente acerca de la gestión institucional y sus implicancias en el clima organizacional, percepciones que nos sirvió como referentes básicos para la

realización de la propuesta de un plan de intervención de un programa de gestión institucional participativa con enfoque democrático-participativo, denominado “las buenas relaciones humanas”, con el fin de contribuir mediante estrategias específicas a orientar a la institución hacia un clima horizontal, participativo, agradable, donde las relaciones de convivencia institucional permita a los actores educativos a interactuar en un ambiente de diálogo, con aceptación de diferencias, construcción de consensos y también la aceptación de desacuerdos.

3.2.2. Fundamentación

El programa propuesto se sustenta en la teoría del clima organizacional de R. Likert. En el sistema de administración III, plantea que el sistema administrativo es de tipo consultivo-colaborativo, en el cual el directivo solicita opiniones de los demás actores sociales de la institución, opiniones que considera en la toma de decisiones institucionales, pero él se reserva el derecho de tomar la decisión final. En el sistema administrativo, tipo IV, el jefe usa un estilo democrático-participativo, sistema en el cual se establece una relación horizontal no parametrándose en las jerarquías entre los actores sociales, pues las opiniones de todos los trabajadores tienen igual valor para la toma de decisiones institucionales con base en el consenso o por mayoría. A esta teoría se suma la del clima organizacional de Litwin & Stinger (1968), en el cual los autores conceptúan al “clima organizacional como el ambiente que se vive en la organización en un momento determinado; ambiente en el que puede resultar agradable o desagradable trabajar” (p. 90). Litwin y Stringer, asumen como un “buen clima organizacional a un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueve el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas” (p. 112); estos autores asumen que existe una simbiosis entre el buen desempeño laboral con el ambiente o clima social que gira alrededor de la institución. Litwin y Stringer (1968) “establecen ocho factores que repercuten en la generación del Clima Organizacional como son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, conflictos e identidad” (p. 102).

IV.-Objetivos

General.

Proponer el programa “las buenas relaciones humanas” a fin de mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

Específicos:

- Describir las opiniones de los docentes acerca de su percepción sobre el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.
- Generar reflexiones y actitudes sobre las capacidades del liderazgo democrático y participativo entre los docentes a través de los talleres a fin de fortalecer las habilidades sociales y valores institucionales para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa la Inmaculada del distrito de calleria, región Ucayali.
- Sugerir estrategias direccionadas para desarrollar los estilos de liderazgo que sean los más apropiados para una buena gestión institucional de la institución educativa La Inmaculada del distrito de Calleria de la región Ucayali.
- Organizar actividades institucionales de trabajo en equipo para proponer alternativas tendientes a mejorar el clima institucional de acuerdo al liderazgo adoptado por los docentes de la institución educativa La Inmaculada del distrito de calleria, región Ucayali.

V.- Caracterísiticas del buen Clima Institucional

De acuerdo a los rasgos que debe tener un buen clima institucional desde los mismos trabajadores, directivos y líderes, el papel fundamental de armonía y una socialización fructífera, se orienta a los siguientes criterios o características de acuerdo a Murillo y Cuenca (2007).:

Los directores pueden jugar un papel activo y personal en elevar el nivel de concientización de la necesidad de mejora de la institución educativa y de elevar las expectativas de rendimiento, y en conseguir un consenso sobre los cambios a introducir, generando un alto compromiso institucional. Los directivos pueden asumir el papel activo e introducir ellos mismos mejoras concretas, así también la participación de los docentes en los esfuerzos docentes de la institución con una sola misión institucional. Los directores pueden

mantener unas relaciones positivas entre el personal alabando el buen trabajo y las capacidades de cada uno e interesándose por su bienestar personal. Los directores pueden conseguir los recursos materiales y humanos necesarios para una instrucción eficaz y utilizarlo de forma creativa de acuerdo con las prioridades académicas. Los directores tienen la responsabilidad de crear un ambiente escolar seguro y ordenado. Los directores deben de controlar otros factores que se sabe que están relacionado con el nivel de logro de los estudiantes y el desempeño docente de sus trabajadores de la Institución Educativa. Una de las funciones esenciales de el director eficiente es la de observar la docente en clase y discutir con ellos las diferentes formas de abordar el problema y de mejorar la educación para el logro de la Visión Institucional. (p. 56).

VI.- Acciones a desarrollar

El desarrollo del programa de las buenas relaciones humanas para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali, se estructura sobre la base de tres estrategias, las mismas que se desarrollan tomando como base tres talleres, tendientes a fortalecer y mejorar las conductas y las percepciones de los docentes respecto a la gestión de la institución educativa La Inmaculada, distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

-Se puede percibir que en la institución educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, región Ucayali, las relaciones interpersonales entre los docentes son en algunos momentos ásperas y con marcado individualismo, así como, de escasa identificación institucional; se percibe una escasa colaboración y participación docente en las actividades institucionales, además de indiferencia por los problemas y necesidades institucionales, sean éstos académicos, de gestión, políticos, etc.; la gestión tiene una tendencia al centralismo con escasa participación docente en la toma de decisiones institucionales

-Las estrategias contribuyen al saber convivir institucionalmente, y con ello los lazos de amistad y confianza entre los docentes y plana administrativa, desde la aceptación y el respeto a lo diferente.

-Las estrategias generan la cultura de diálogo y paz institucional en base un conjunto de habilidades sociales y valores institucionales que se deben desarrollar en las prácticas de las buenas relaciones humanas.

-La organización de actividades institucionales basadas en el trabajo en equipo, constituyen una estrategia esencial para mejorar las habilidades pro-sociales y las buenas relaciones humanas entre los docentes de la institución educativa.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

-Consideramos que el presente estudio, a través de conferencias, charlas, puede contribuir a mejorar el clima y cultura organizacional, de las instituciones educativas de la región

-Es esencial el desarrollo de este tipo de estudios, considerando que las relaciones humanas son el soporte esencial de una buena marcha de una institución educativa, que, aunado a una efectiva comunicación institucional, traería como resultado elevar la identidad y el compromiso de los actores sociales para con su institución.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, A. (2005). *Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. Lima, Perú.

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2401/BC-TES-TMP-1280.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bris, M. (2015). *Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden*. (2ª Edic.) España-Madrid.

[file:///C:/Users/Dante/Dropbox/Mi%20PC%20\(DESKTOP6TBJE3M\)/Downloads/20736-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20660-1-10-20060309.pdf](file:///C:/Users/Dante/Dropbox/Mi%20PC%20(DESKTOP6TBJE3M)/Downloads/20736-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20660-1-10-20060309.pdf)

Farjat, L. (1998) *Gestión Educativa Institucional*. Buenos Aires: Italgraf

https://lugareditorial.com.ar/libro.php?id_lib=6&libro=Gesti%C3%B3n%20educativa%20institucional

Fernández, T. (2004). *Clima Organizacional En Escuelas: Un Enfoque Comparativo para México y Uruguay*. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.

<https://www.redalyc.org/pdf/551/55120205.pdf>

Fortín, M.F. (1999) *El proceso de la investigación: de la concepción a la realización* (Edición original en francés 1996). México: McGraw-Hill.

<http://webpersonal.uma.es/de/jmpaez/websci/PRINCIPAL/BIBLIOGENERAL.htm>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard Business School Press

[file:///C:/Users/Dante/Dropbox/Mi%20PC%20\(DESKTOP6TBJE3M\)/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalEnUniversidadesPublicas-4025582.pdf](file:///C:/Users/Dante/Dropbox/Mi%20PC%20(DESKTOP6TBJE3M)/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalEnUniversidadesPublicas-4025582.pdf)

Menarguez, J. (2004). *Descripción del clima organizacional en equipos de atención primaria de una comunidad autónoma*. Madrid –España: Fundación Índex.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2890537>

Murillo, J. y Cuenca, R. (2007). *Clima institucional y liderazgo*. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE).

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2931/TM%20CEGe%204360%20R1%20%20Robles%20Ch%C3%A1vez%20Franklin%20Lucas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muriel y Rota (2015) *Clima organizacional en instituciones educativas privadas y públicas en Puerto Ordaz*. Venezuela: Universidad Los Andes.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20doctores.pdf

Núñez, R. F. (2006). *Clima institucional y satisfacción laboral de los docentes de la I.E. Bolivarianas de las regiones de Puno y Cuzco* – 2006. Tesis de maestría en Educación no publicada. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8336/Surichahui_PYS.pdf?sequence=1

Navarro, E.; García, A.; y Guzmán, F. (2015). *Clima y Compromiso Organizacional*. Centro de Investigaciones de Estudios Administrativos. España. <http://eumed.net/libros/2007c/>

Nieves E. F. (2000). *Desempeño docente y clima organizacional en el liceo Agustín Codazzi de Maracay*, estado de Aragua, Venezuela.

www.iresie/Clima_organizacional.html

Piero J. M. (2004), *Cultura y cambio organizacional* en Revista de Psicología año III, N° 04, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Pintado, E. (2007.) *Comportamiento Organizacional*. Lima: Arco de S. R. L.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez_V_S/t_completo.pdf

Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional una medida de éxito*. Revista de Psicología año III, N° 05, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8215/Rivas_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rincón, J. (2005). *Relación entre estilo de liderazgo de el director y desempeño de docentes de el valle de Chumbao de la provincia de Andahuaylas*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2408/Quispe_qp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, C. (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional*. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. 27. p. 33-40.

<https://www.yumpu.com/es/document/view/29113463/concepto-y-dimensiones-del-clima-organizacional-publicaciones->

Viñas, J. (2004) *Conflictos en los Centros Educativos*. España: Editorial GRAO.

<https://www.grao.com/es/producto/conflictos-en-los-centros-educativos-ad203>

ANEXOS

Anexo 01

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.- INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombre del Experto:** Dr. Ravines Zapatel, Carlos Edmundo
1.2. Institución donde labora: Escuela Profesional de Sociología (FACHSE-UNPRG)
1.3. Título Profesional: Lic. En Sociología
1.4. Grado /Mención: Dr. en Sociología
1.5. Instrumento de evaluación: Ficha técnica

Variable: Programa las buenas relaciones humanas

Autor/a : Ramos Castañeda, Adita

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Muy deficiente

2= Deficiente

3= Aceptable

4= Buena

5= Excelente

N	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Los ítems están redactados son claros y precisos y guardan relación con los sujetos muestrales				x	
2	Respeto los derechos de información a la privacidad					x
3	Existe relación entre la denominación de las dimensiones y la información que proporciona sus ítems				x	
4	Las instrucciones y los ítems del instrumento están diseñados para recabar información pertinente y objetiva sobre la variable: Programa las buenas relaciones humanas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales				x	
5	El instrumento está elaborado acorde a las actualizaciones de conocimiento científico, tecnológico, innovación inherente a la variable clima laboral				x	
6	Los ítems del instrumento reflejan autenticidad y originalidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten				x	

	hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					
7	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
8	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación responden a los objetivos y variables de estudio					x
9	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				x	
10	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Programa las buenas relaciones humanas					x
11	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
12	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
	Puntaje parcial	24				
	Puntaje total	54				

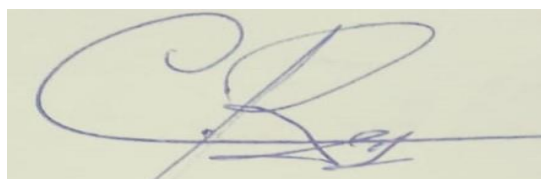
III.- OPINION DE APLICABILIDAD

4.- El instrumento tiene ítems y aspectos suficientes para describir las intenciones de la investigación (x)

5.- El instrumento debe de ser reformulado porque sus ítems no se ajusta a las variables de estudio por lo tanto no es aplicable ()

6.- El instrumento es aplicable porque muestra consistencia y los indicadores se ajustan a las variables de estudio (x)

Lugar y fecha: Lambayeque, 19 junio 2021



Dr. Ravines Zapatel, Carlos Edmundo

CSP. 298

ANEXO 02

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.- INFORMACIÓN GENERAL

1.1.- Nombre del Experto: Dr. Ravines Zapatel, Carlos Edmundo

1.2 .- Institución donde labora: Escuela Profesional de Sociología (FACHSE-UNPRG)

1.3.- Título Profesional: Lic. En Sociología

1.4.- Grado /Mención: Dr. en Sociología

1.5. Instrumento de evaluación: Ficha técnica

Variable: Clima institucional

Autor/a : Ramos Castañeda, Adita

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Muy deficiente

2= Deficiente

3= Aceptable

4= Buena

5= Excelente

N	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Los ítems están redactados son claros y precisos y guardan relación con los sujetos muestrales					x
2	Respeto los derechos de información a la privacidad					x
3	Existe relación entre la denominación de las dimensiones y la información que proporciona sus ítems				x	
4	Las instrucciones y los ítems del instrumento están diseñados para recabar información pertinente y objetiva sobre la variable desempeño docente, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales				x	
5	El instrumento está elaborado acorde a las actualizaciones de conocimiento científico, tecnológico, innovación inherente a la variable clima institucional				x	
6	Los ítems del instrumento reflejan autenticidad y originalidad lógica entre la definición operacional y					x

	conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					
7	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores			x		
8	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación responden a los objetivos y variables de estudio				x	
9	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					x
10	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Clima institucional				x	
11	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				x	
12	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
	Puntaje parcial	03 30 25				
	Puntaje total	58				

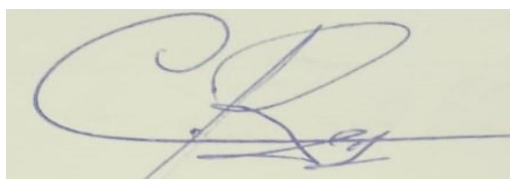
III.- OPINION DE APLICABILIDAD

4.- El instrumento tiene ítems y aspectos suficientes para describir las intenciones de la investigación(x)

5.- El instrumento debe de ser reformulado porque sus ítems no se ajusta a las variables de estudio por lo tanto no es aplicable ()

6.- El instrumento es aplicable porque muestra consistencia y los indicadores se ajustan a las variables de estudio (x)

Lugar y fecha: Lambayeque, 19 junio 2021



Dr. Ravines Zapatel, Carlos Edmundo
CSP. 298

ANEXO 03

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.- INFORMACIÓN GENERAL

1.6. Nombre del Experto: Dr. Sevilla Exebio, Julio César

1.7. Institución donde labora: Escuela Profesional de Sociología (FACHSE-UNPRG)

1.8. Título Profesional: Lic. En Sociología

1.9. Grado /Mención: Dr. en Sociología

1.10. Instrumento de evaluación: Ficha técnica

Variable: Programa las buenas relaciones humanas

Autor/a : Ramos Castañeda, Adita

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Muy deficiente

2= Deficiente

3= Aceptable

4= Buena

5= Excelente

N	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Los ítems están redactados son claros y precisos y guardan relación con los sujetos muestrales			x		
2	Respeto los derechos de información a la privacidad				x	
3	Existe relación entre la denominación de las dimensiones y la información que proporciona sus ítems					x
4	Las instrucciones y los ítems del instrumento están diseñados para recabar información pertinente y objetiva sobre la variable programa las buenas relaciones humanas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales				x	
5	El instrumento está elaborado acorde a las actualizaciones de conocimiento científico, tecnológico, innovación inherente a la variable programa las buenas relaciones humanas				x	
6	Los ítems del instrumento reflejan autenticidad y originalidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten			x		

	hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación			x		
7	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
8	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación responden a los objetivos y variables de estudio					x
9	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					x
10	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable				x	
11	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
12	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				x	
	Puntaje parcial	09 24 20				
	Puntaje total	53				

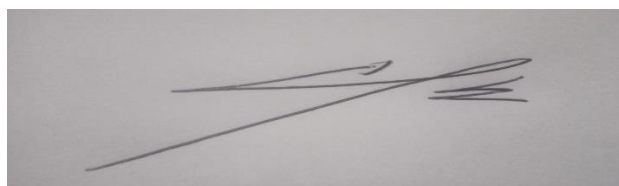
III.- OPINION DE APLICABILIDAD

4.- El instrumento tiene ítems y aspectos suficientes para describir las intenciones de la investigación(x)

5.- El instrumento debe de ser reformulado porque sus ítems no se ajusta a las variables de estudio por lo tanto no es aplicable ()

6.- El instrumento es aplicable porque muestra consistencia y los indicadores se ajustan a las variables de estudio (x)

Lugar y fecha: Lambayeque, 04 julio 2021



Dr. Sevilla Exebio, Julio César
CSP 311

ANEXO 04

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.- INFORMACIÓN GENERAL

- 1.11. Nombre del Experto:** Dr. Sevilla Exebio, Julio Cécar
1.12. Institución donde labora: Escuela Profesional de Sociología (FACHSE-UNPRG)
1.13. Título Profesional: Lic. En Sociología
1.14. Grado /Mención: Dr. en Educación
1.15. Instrumento de evaluación: Ficha técnica
Variable: Clima institucional
Autor/a : Ramos Castañeda, Adita

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

- 1= Muy deficiente
2= Deficiente
3= Aceptable
4= Buena
5= Excelente

N	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Los ítems están redactados son claros y precisos y guardan relación con los sujetos muestrales					x
2	Respetar los derechos de información a la privacidad					x
3	Existe relación entre la denominación de las dimensiones y la información que proporciona sus ítems					x
4	Las instrucciones y los ítems del instrumento están diseñados para recabar información pertinente y objetiva sobre la variable clima institucional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales					x
5	El instrumento está elaborado acorde a las actualizaciones de conocimiento científico, tecnológico, innovación inherente a la variable clima institucional				x	
6	Los ítems del instrumento reflejan autenticidad y originalidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten					x

	hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					
7	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores			x		
8	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación responden a los objetivos y variables de estudio				x	
9	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					x
10	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable				x	
11	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
12	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
	Puntaje parcial			03	09	40
	Puntaje total			52		

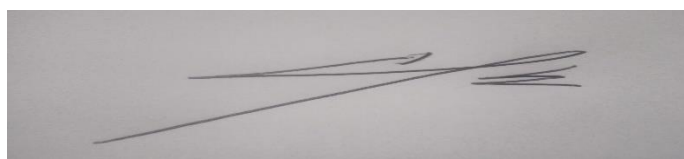
III.- OPINION DE APLICABILIDAD

4.- El instrumento tiene ítems y aspectos suficientes para describir las intenciones de la investigación (x)

5.- El instrumento debe de ser reformulado porque sus ítems no se ajusta a las variables de estudio por lo tanto no es aplicable ()

6.- El instrumento es aplicable porque muestra consistencia y los indicadores se ajustan a las variables de estudio (x)

Lugar y fecha: Lambayeque, 04 julio 2021



Dr. Sevilla Exebio, Julio César
CSP 311

Anexo 5

Indicadores	Estrategia N° 01: Todos los docentes somos líderes
Denominación	Todos los docentes somos líderes
Fundamentación	Se busca que todos los docentes de la institución educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali; se destaquen en diversos eventos como líderes que son, que promuevan la participación de la comunidad educativa, de los padres de familia y de ser posible de las autoridades locales y regionales. El descentralizar las tareas por parte del coordinador del evento y de los coordinadores de los equipos de trabajo, debe reflejar tanto en la institución educativa, como en la comunidad de Callería en general, un servicio de calidad y una institución educativa capaz de solucionar su problemática interna, con la participación de la plana docente. Se busca además que los miembros de la institución educativa tomen conciencia que su apoyo y participación dentro de la gestión garantiza su compromiso por brindar un servicio de calidad, que garantice un futuro mejor a los estudiantes.
Objetivos	Desarrollar el liderazgo democrático y participativo entre los miembros de institución educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali.
Procedimientos.	a.- Se promoverán talleres que permitan desarrollar las capacidades de liderazgo de los docentes de la institución educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali.

TALLER 02: CONOCIENDO LOS ESTILOS DE LIDERAZGO INSTITUCIONAL		
ENTRADA	PROCESO	EVALUACIÓN
Se analizan los tres estilos de liderazgo que más éxito tienen en las organizaciones	-Mediante diapositivas y vídeos se analizan los diversos estilos de liderazgo precisados con antelación	-Se responde a la siguiente interrogante: ¿Cuál creen que es la mejor manera de liderar?
Líder autoritario: El líder fija las directrices sin participación del grupo. -El líder concentra todo el poder y la toma de decisiones. -Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es	-Se aplican estrategias para desarrollar los estilos de liderazgo que sean los más apropiados para una buena gestión institucional.	

obedecer las directrices que marca el líder.		
<p>Líder democrático: Las directrices son debatidas por el grupo y decididas por éste con el estímulo y apoyo del líder.</p> <p>-Se basa en la colaboración y participación de todos los miembros del grupo.</p> <p>-El líder y los subordinados actúan como una unidad institucional</p>		
<p>Líder liberal o líder Laissez Faire: (Permisivo) Laissez faire es una expresión francesa que significa dejen hacer o dejen pasar.</p> <p>-De ahí, que este estilo de liderazgo se caracterice por una libertad completa por parte del grupo en las decisiones y una participación mínima del líder.</p> <p>-El líder no ejerce su función, no se responsabiliza del grupo y deja a éste a su propia iniciativa.</p>		
<p align="center">TALLER N° 03: UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LIDERADA POR LÍDERES</p>		
ENTRADA	PROCESO	EVALUACIÓN
<p>a.- Se agrupan los docentes de acuerdo al estilo de liderazgo con el que más se identifican.</p> <p>b.- Se proponen alternativas para mejorar el clima institucional de acuerdo al estilo de liderazgo adoptado</p>	<p>-Se proponen fichas y demás materiales para afrontar los conflictos en el aula de clases.</p> <p>-Se proponen tareas a desarrollar en la institución educativa “La Inmaculada”, del distrito de Callería, provincia Coronel Portillo, de la región Ucayali.</p>	<p>Los equipos de trabajo presentan los productos logrados después de debatir al interior de cada grupo de trabajo</p>

Tesis de Maestría

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	0%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe	9%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.upp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.unu.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.utn.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to LUDOTECA	
	Trabajo del estudiante	



Dr. Guevara Servigón Dante Alfredo
Asesor

		<1 %
10	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
11	www.dateas.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Guevara Servigón Dante Alfredo
Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Adita Ramos Castañeda
Título del ejercicio: Tesis turnitin
Título de la entrega: Tesis de Maestría
Nombre del archivo: ADITA_RAMOS_CASTA_EDA.docx
Tamaño del archivo: 301.76K
Total páginas: 53
Total de palabras: 10,554
Total de caracteres: 60,244
Fecha de entrega: 31-oct.-2021 06:05p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1689270230



Dr. Guevara Servigón Dante Alfredo
Asesor