

UNIVERSIDAD NACIONAL
FEDERICO VILLARREAL

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO EDUCATIVO”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

MERCEDES PAOLA FLORES CARLOS

ASESORA:

DRA. ELVA CASTAÑEDA ALVARADO

JURADO:

DR. JAMANCA CERNA CIRILO NICEFORO

MS. ROJAS ELERA JUAN JULIO

MS. ULLOA MIÑANO MARINO

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento .

Papá y Mamá

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres y a mi asesora. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida. Y a mi asesora la Dra. Elva Castañeda a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Mercedes Paola

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Antecedentes de investigación	18
1.1.1 En el ámbito internacional	18
1.1.2 En el ámbito nacional	20
1.2 Planteamiento del problema	24
1.2.1 Formulación del problema	28
1.2.1.1 Problema general	28
1.2.1.2 Problemas específicos	28
1.3 Objetivos de la investigación	28
1.3.1 Objetivo general	28
1.3.2 Objetivos específicos	29
1.4 Justificación e importancia de la investigación	29
1.4.1 Justificación de la investigación	29
1.4.1.1 Justificación teórica	30
1.4.1.2 Justificación metodológica	30

1.4.1.3	Justificación práctica	31
1.4.2	Importancia de la investigación	31
1.5	Delimitación de la investigación	31
1.5.1	Espacial	31
1.5.2	Temporal	31
1.5.3	Conceptual	32
1.5.4	Social	32
1.6	Definición de variables	32
II.	MARCO TEÓRICO	33
2.1	Relaciones interpersonales	33
2.1.1	Definición	33
2.2	Bases teóricas	37
2.2.1	Importancia de las relaciones interpersonales	37
2.2.2	Relaciones interpersonales en el trabajo	38
2.2.3	Relaciones personales dentro del sistema educativo	38
2.2.3.1	Relaciones interpersonales entre los docentes	39
2.2.3.2	Relaciones interpersonales entre los estudiantes	40
2.2.3.3	Relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes	40
2.3	Dimensiones de las relaciones interpersonales	42
2.3.1	Habilidades comunicativas	42
2.3.1.1	Comunicación en las instituciones educativas	45
2.3.1.2	Tipos de comunicación en una organización educativa	46
2.3.1.3	Comunicación interna y externa en las Instituciones educativas	47

2.3.1.4	Importancia de la comunicación en las Instituciones educativas	47
2.3.1.5	Indicadores de las habilidades comunicativas	48
2.3.2	Compromiso organizacional	52
2.3.2.1	Indicadores del compromiso organizacional	52
2.3.3	Motivación laboral	55
2.4	Calidad del servicio educativo	59
2.4.1	Definición de calidad	59
2.4.2	Concepto de calidad educativa	60
2.4.3	Definición de servicio	65
2.4.4	Definición de Calidad del servicio educativo	67
2.4.5	Importancia de la calidad del servicio educativo	69
2.5	Dimensiones de calidad del servicio educativo	70
2.5.1	Desempeño docente	70
2.5.2	Bienestar escolar	77
2.5.3	Implementación tecnológica	80
2.5.4	Infraestructura educativa	82
2.6	Base legal	84
2.7	Marco conceptual	90
2.8	Hipótesis	92
2.8.1	Hipótesis general	92
2.8.2	Hipótesis específica	92
2.8.3	Variables e indicadores	93
III.	METODOLOGIA	94
3.1	Tipo y nivel de investigación	94
3.2	Diseño de investigación	93

3.3	Estrategia de prueba de hipótesis	95
3.4	Variables e indicadores	95
3.4.1	Operacionalización de variables	96
3.5	Población y Muestra	99
3.5.1	Población	99
3.5.2	Muestra	99
3.6	Método de Investigación	100
3.6.1	Métodos	99
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	100
3.7.1	Técnicas de recolección de datos	100
3.7.2	Instrumento de recolección de datos	101
3.7.3	Validación de instrumento por juicio de expertos	102
3.7.4	Confiabilidad del instrumento	103
3.7.4.1	Análisis de la confiabilidad del Instrumento de Relaciones interpersonales	104
3.7.4.2	Análisis de la confiabilidad del Instrumento de Calidad del servicio educativo	106
3.8	Método de análisis de datos	108
3.8.1	Técnicas de análisis de datos	108
3.9	Diseño estadístico	109
IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	110
4.1	Descripción de los resultados	110
4.1.1	Resultados y análisis sobre Relaciones interpersonales según docentes	110
4.1.2	Resultados y análisis sobre Calidad del servicio educativo según docentes	114
4.1.3	Variable: Calidad del servicio educativo según	119

estudiantes	
4.2 Prueba de normalidad	124
4.3 Contrastación de hipótesis general	126
4.4 Discusión de resultados	130
V. CONCLUSIONES	134
VI. RECOMENDACIONES	136
VII. REFERENCIAS	138
7.1 Bibliográficas	138
7.2 Electrónicas	143
VIII. ANEXOS:	146
Anexo 01 Matriz de consistencia.	147
Anexo 02 Glosario de términos	148
Anexo 03 Validación de instrumentos por juicio de expertos.	149
Anexo 04 Confiabilidad de instrumento.	150
Anexo 05 Instrumento de recolección de datos.	152
Anexo 06 Autorización de la institución donde se realizó la Investigación.	154

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 01: Definición conceptual y operacional.	96
Tabla 02: Operacionalización de la variable independiente	97
Tabla 03: Intervalos de interpretación de la variable independiente	97
Tabla 04: Operacionalización de la variable dependiente	98
Tabla 05: Intervalos de interpretación de la variable dependiente	98
Tabla 06: Distribución de la población	99
Tabla 07: Validación de instrumento por juicio de expertos	102
Tabla 08: Resumen de casos de Relaciones interpersonales	104
Tabla 09: Estadístico de confiabilidad de Relaciones interpersonales	104
Tabla 10: Resultado del cuestionario de Relaciones interpersonales	105
Tabla 11: Resumen de casos de calidad de servicio educativo	106
Tabla 12: Estadístico de confiabilidad de calidad de servicio educativo	106
Tabla 13: Resultado del cuestionario de calidad de servicio educativo	107
Tabla 14: Frecuencia porcentual: Relaciones interpersonales según Según los docentes	110
Tabla 15: Frecuencia porcentual: Nivel de habilidades comunicativas	111
Tabla 16: Frecuencia porcentual: Nivel compromiso organizacional	112
Tabla 17: Frecuencia porcentual: Nivel de motivación Laboral	113
Tabla 18: Frecuencia porcentual: Calidad del servicio educativo	114
Tabla 19: Frecuencia porcentual: Desempeño docente	115

Tabla 20: Frecuencia porcentual: Bienestar escolar	116
Tabla 21: Frecuencia porcentual: Implementación tecnológica	117
Tabla 22: Frecuencia porcentual: Infraestructura educativa	118
Tabla 23: Frecuencia porcentual: Calidad del servicio educativo según Estudiantes	119
Tabla 24: Frecuencia porcentual: Desempeño docente	120
Tabla 25: Frecuencia porcentual: Bienestar escolar	121
Tabla 26: Frecuencia porcentual: Implementación tecnológica	122
Tabla 27: Frecuencia porcentual: Infraestructura educativa	123
Tabla 28: Prueba de Kolmogorov - Smirnov	125
Tabla 29: Prueba r de Pearson según los docentes	127
Tabla 30: Prueba r de Pearson según los estudiantes	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 01: Nivel de relaciones interpersonales personales según Los docentes	111
Gráfico 02: Nivel de habilidades comunicativas	112
Gráfico 03: Nivel de compromiso organizacional	113
Gráfico 04: Nivel de motivación laboral según docentes	114
Gráfico 05: Nivel de calidad de servicio educativo según docentes	115
Gráfico 06: Nivel de desempeño docente según docentes	116
Gráfico 07: Nivel de bienestar escolar según los docentes	117
Gráfico 08: Nivel de implementación tecnológica según docentes	118
Gráfico 09: Nivel de infraestructura educativa según docentes	119
Gráfico 10: Nivel de calidad de servicio educativo según estudiantes	120
Gráfico 11: Nivel de desempeño docente según estudiantes	121
Gráfico 12: Nivel de bienestar escolar según estudiantes	122
Gráfico 13: Nivel de implementación tecnológica según estudiantes	123
Gráfico 14: Nivel de infraestructura educativa según estudiantes	124

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo, con diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por todos los docentes que laboran en dicha institución educativa y los estudiantes de nivel secundaria, la muestra estuvo conformada por 30 docentes y 120 estudiantes de 5° grado de secundaria. A dicha muestra se les aplicaron dos cuestionarios; uno de relaciones interpersonales y otro de calidad del servicio educativo, elaborado para efectos de la investigación. La evidencia se recogió mediante dos cuestionarios de 27 y 36 ítems respectivamente, cuya validez se verificó recurriendo a juicio de expertos, con una opinión favorable del 86%; la confiabilidad se constató mediante el coeficiente interna Alfa de Cronbach que arrojó $\alpha = .831$.

Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo ($r = 0,536$); p -valor $=0.002 < 0.05$ en docentes y ($r = 0,768$); p -valor $=0.000 < 0.05$ en estudiantes. Asimismo, las dimensiones (habilidades comunicativas, compromiso organizacional y motivación laboral) influyen significativamente en la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

Por tanto, del tratamiento estadístico se puede afirmar que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” de San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of interpersonal relationships on the quality of the educational service in Educational Institution No. 152 "José Carlos Mariátegui" in the district of San Juan de Lurigancho, 2017. The research belongs to the quantitative approach, whose scope is descriptive, with no experimental design, the study population was made up of all the teachers who work in this educational institution and the students of secondary level, the sample consisted of 30 teachers and 120 students of 5th grade of secondary. Two questionnaires were applied to this sample; one of interpersonal relationships and another one of quality of the educative service, elaborated for effects of the investigation. The evidence was collected through two questionnaires of 27 and 36 items respectively, whose validity was verified using expert judgment, with a favorable opinion of 86%; Reliability was confirmed by Cronbach's alpha internal coefficient, which yielded $\alpha = .831$.

The results showed the existence of a significant association between interpersonal relationships and quality of the educational service ($r = 0.536$); p -value = 0.002 <0.05 in teachers and ($r = 0.768$); p -value = 0.000 <0.05 in students. Likewise, the dimensions (communication skills, organizational commitment and work motivation) significantly influence the quality of the educational service, checking hypotheses.

Therefore, the statistical treatment can be said that interpersonal relationships significantly influence the quality of educational service in the Educational Institution No. 152 "José Carlos Mariátegui" of San Juan de Lurigancho.

Keywords: Interpersonal relationships, quality of educational service.

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial existe una marcada preocupación por mejorar las relaciones interpersonales en el ámbito organizacional y laboral. En las instituciones educativas, los directivos están preocupados en mejorar las relaciones interpersonales para brindar un servicio de calidad educativa; por ello, dan atención especial a los procesos de gestión pedagógica donde están involucrados directivos y docentes. Se han propuesto estrategias necesarias para mejorar el trabajo de los docentes en un ambiente de respeto y confianza, generando espacios para el trabajo en equipo en la modalidad de trabajo colegiado.

Por otra parte, la concepción de calidad educativa está relacionada con las grandes transformaciones en la educación durante el siglo XXI y está focalizada en poner al estudiante como centro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por otro lado, los cambios por la globalización en la producción del conocimiento científico y tecnológico en la segunda mitad del siglo XX, que continuó a inicios del siglo XXI ha constituido una sociedad cada vez más dependiente del conocimiento y la información; por ello, el eje central de la nueva noción de calidad educativa está en el reconocimiento de los cambios tecnológicos y en la forma de concebir al estudiante durante el proceso de enseñanza y aprendizaje..

Esta realidad global del conocimiento y de la información no es ajena en el Perú. El tema educativo está relacionado con la globalización de la información y esto va tomando mayor importancia en las diversas esferas de la sociedad. La información y los conocimientos actualmente llegan con mayor rapidez por los avances de la tecnología de la información, los estudiantes y la comunidad acceden a los servicios informáticos para interactuar grupalmente.

Según como afirma Gómez (2014) que la globalización contribuye con la educación, permite mayor acceso a la información y al aprendizaje masivo, revierte y transforma el concepto de aprendizaje dejando atrás las aulas y pasando a ser flexible y más universal. (p.3)

En el ámbito local podemos notar que un considerable número de instituciones de carácter pública dedicadas a la formación escolar, brindan servicios educativos de baja calidad, esto se verifica con los resultados obtenidos en la evaluación de rendimiento en base a las pruebas de Evaluación Censal de Estudiantes–ECE(MINEDU, 2016), evidenciándose que los estudiantes tienen dificultades en las competencias de comprensión lectora y matemática ; sin embargo, existen instituciones que en los últimos años se han diferenciado por el tipo de gestión, por su ubicación, por su infraestructura y equipamiento, donde se está alcanzando estándares de calidad del servicio educativo, evidenciándose con estudiantes sobresalientes. Esta realidad local conlleva tomar en cuenta el nivel de relaciones interpersonales de los docentes en las instituciones educativas para determinar el nivel de calidad de servicio educativo que se ofrece a los estudiantes.

En la Institución educativa N° 152 José Carlos Mariátegui laboran 40 docentes en nivel secundaria, se puede asegurar que los mismos son personas preparadas académicamente; ya que poseen estudios universitarios y algunos con estudios de posgrado, lo cual les hace profesionales competentes para el puesto que desempeñan. Sin embargo, las relaciones interpersonales entre los docentes se encuentran en un nivel medio que repercute en la calidad del servicio educativo. Para la mayoría de los docentes no existe buena comunicación por la presencia de pequeños grupos que tiene planteamientos y opiniones opuestas que alteran el clima institucional y el trabajo en equipo durante el proceso de planeamiento y ejecución de actividades. Estos y otros factores contribuyen a la regular calidad de servicio educativo, generando como consecuencia insatisfacción por el servicio que reciben los estudiantes de nivel secundario, afectando su formación personal y educativa.

La presente investigación analiza la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo en la Institución educativa N° 152 José Carlos Mariátegui, se ha tomado en cuenta de manera directa a los docentes de nivel secundaria y estudiantes de 5° grado de nivel de secundaria muy a pesar de la inminente importancia que tienen los padres de familia en el proceso de formación de sus hijos , esta decisión se ha tomado, bajo el criterio

de los niveles de convivencia e interacción que desarrollan en la escuela docentes y estudiantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje . Según como afirma Chuye (2014) que los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia se involucran en la toma de decisiones de acuerdo a sus roles y niveles de responsabilidad en la promoción del cambio y construcción de las relaciones interpersonales basados en la atención afectiva en la que se conjugan la responsabilidad y la motivación.(p.11)

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los directivos y docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui" de San Juan de Lurigancho,2017.

Considero que el aporte principal de esta investigación se centra en el análisis del nivel de influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo desde una óptica distinta, que permite explorar puntualmente las dimensiones de la variable relaciones interpersonales como son : habilidades comunicativas, compromiso organizacional y motivación laboral de los directivos y docentes de la institución educativa , que no se visualizan en los estudios que regularmente se hacen sobre éstos. Contribuye también a describir los nudos que entran las relaciones interpersonales entre los docentes y que repercuten en el nivel regular de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 "José Carlos Mariátegui"; sugiriendo al respecto lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer en la conducción de una institución educativa pública.

Asimismo, contribuye a entender el nivel de calidad del servicio educativo y sus dimensiones correspondientes al desempeño docente, bienestar estudiantil, implementación tecnología e infraestructura educativa, que en las investigaciones no se han descrito con amplitud sobre las deficiencias que presentan durante el proceso de enseñanza y aprendizaje. Finalmente se brindan sugerencias para una gestión participativa en la escuela para poder alcanzar una óptima calidad del servicio educativo.

Por lo expuesto hasta aquí, espero que la presente investigación sea de especial utilidad, en primer lugar, para los sujetos que forman parte de la

misma, motivo por el cual siento la imperiosa necesidad de devolver la información vertida en este material; y para quienes de alguna u otra manera ven en este caso el reflejo de lo que experimentan en sus propias instituciones educativas.

El ordenamiento que se siguió en la ejecución del presente trabajo de investigación comprende cuatro capítulos que se detallan:

Primer capítulo, se desarrolla los antecedentes del estudio, se aborda lo relacionado al planteamiento del problema de investigación, se describe los objetivos, la importancia y alcances de la investigación y sus respectivas limitaciones.

Segundo capítulo, enfoca el marco teórico de la investigación desarrollada como sustento para la elaboración del trabajo de investigación, delimitando conceptos referentes a las variables y dimensiones.

En el tercer capítulo, hacen referencia los aspectos metodológicos de la investigación, describiendo el tipo, diseño de investigación, métodos, así como su población y muestra

En el cuarto capítulo, se consideran los resultados de la investigación, se aprecia el análisis e interpretación de las encuestas aplicadas que sirvieron para determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo. Finalizando con la discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones y sus respectivas referencias bibliográficas y anexos.

I. PANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la investigación

La revisión de la literatura correspondiente en relación con el problema de la investigación permitió encontrar una serie de investigaciones internacionales y nacionales que se ocupan de las vinculaciones entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo al interior de la institución educativa. A continuación se detallan las más importantes:

1.1.1 Antecedente internacional

Pemia (2012) En la tesis titulada “Las relaciones interpersonales en la función docente” Tesis para optar el grado de magister en Orientación Educativa en la Universidad de Zulia - Venezuela.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre relaciones interpersonales y la función docente de los educadores del Liceo Militar Jáuregui. Fue un trabajo desarrollado desde el enfoque cuantitativo, utilizando método de investigación correlacional – descriptivo, la muestra fue de 38 docentes, la técnica que se utilizó fue la técnica de la encuesta, donde se manejaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos; el primero llamado RELINT con el cual se midió las relaciones interpersonales y el segundo FUNDOC que permitió medir la función docente, y llegó a la siguiente conclusión: La correlación existente entre las variables es de 0,216 que se considera una correlación positiva muy débil, estadísticamente no significativa entre las variables estudiadas, esto implica que las relaciones interpersonales no permiten explicar el cómo se desarrolla la función docente; dado que no hay correlación significativa entre ambas variables.

Beiza (2012) En la tesis titulada “Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional “Creación Chaguaramos II” Tesis para optar el Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela básica nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Fue una investigación de tipo descriptivo con diseño de campo, debido a que la población es infinita, se utilizó la técnica del muestreo por estratos conformado por 22 docentes y 13 estudiantes. Para recolectar se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o polifónica compuesta por 32 preguntas cerradas., y concluye: que 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 la motivación .

López & Domínguez (2014) En la tesis titulada “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo del Nuevo Chorrillo” Tesis para optar el grado de magister en Ciencias Administrativas y Tecnológicas en la Universidad Cristiana de Panamá.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo. La investigación fue de tipo transversal - descriptivo. Diseño no experimental, se aplicó un cuestionario 45 preguntas dirigidas a los directivos y docentes, y llegó a la siguiente conclusión: El uso de diversas estrategias tales como: comunicación, tolerancia, respeto y liderazgo asertivo permitirá que se eviten conflictos que afecten las relaciones humanas en el plantel, los cuales se hacen evidentes de forma positiva o negativa en el clima organizacional.

Espinoza (2014) En la tesis titulada “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución educativa Omaira Sánchez Garzón. Tesis para optar el Título de Magister en gestión Humana y Gerencia de Proyectos en la Universidad de Ean de Cartagena.

Esta investigación tuvo como objetivo Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros

de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón. Fue una investigación de tipo descriptivo con diseño no experimental, correlacional, la población estaba conformada por el personal directivo, docentes, personal administrativo, la muestra estaba conformada por 60 personas; ya que la población fue finita y pequeña. Para recolectar se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario de 20 preguntas, y concluye: El 61% de los encuestados opina que existen serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones interpersonales.

Bolaños (2015) En la tesis titulada “Las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos” Tesis para optar licenciatura en pedagogía con orientación en administración y evaluación educativa en la Universidad Rafael Landívar.

Esta investigación fue de tipo básico descriptivo – explicativo , cuyo objetivo principal fue describir la incidencia que existe entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos, y concluye: La incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos no es evidente, pues el nivel de interacciones entre los maestros y la calidad de estos es buena por lo tanto incide en el manejo de conflictos .

1.1. Antecedente nacional

Miranda (2010) En la tesis titulada “Gestión Educativa y su relación con la Calidad Educativa en las Instituciones de la Red N° 8 de San Juan de Lurigancho”. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión y administración en Educación en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Esta investigación fue de tipo básico y descriptivo, descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad educativa y llegó a la siguiente conclusión: En el presente estudio se ha determinado que la gestión

educativa mayoritariamente, influye de manera regular en la calidad educativa en las instituciones educativas de la Red N° 8 de San Juan de Lurigancho.

Niño (2012). En la tesis titulada “Aprendizaje organizacional y calidad educativa en instituciones educativas de la Red Educativa N° 2 de Pachacútec”. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión y administración en Educación en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Esta investigación fue de tipo básico y descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se planteó como objetivo determinar y precisar si el aprendizaje organizacional se encuentra vinculado a la calidad educativa que se ofrece en las instituciones educativas de la Red N° 2 de Pachacútec. Y se llegó a la siguiente conclusión: Existe correlaciones significativas y positivas entre el aprendizaje organizacional y la calidad educativa en la muestra evaluada.

Berrios & Domínguez (2014). En la tesis titulada” Las relaciones interpersonales y el equipo de trabajo de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis –Huannuco-2013”. Tesis para optar el título de Licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

La investigación tuvo como objetivo determinar el vínculo que existe entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis . Esta investigación fue de tipo básico y descriptiva, diseño no experimental, de variante seccional o sincrónica. La población estuvo conformada por 33 trabajadores de la municipalidad de Amarilis. a dicha población se le aplicaron dos cuestionarios : uno de relaciones interpersonales y trabajo en equipo elaborado para los efectos de la investigación, y se llegó a la siguiente conclusión: El personal de las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad distrital de Amarilis reconoció que su grupo de trabajo expresa relativamente confianza, compromiso ,cooperación y solidaridad ante diferentes situaciones que se presentan, lo cual les permite que el trabajo puede ser catalogado como eficiente; es por ello que el trabajo en equipo determina el éxito o el fracaso en toda organización.

Berrios & Domínguez (2014). En la tesis titulada” Las relaciones interpersonales y el equipo de trabajo de los trabajadores administrativos de la municipalidad de

Amarilis –Huannuco-2013”. Tesis para optar el título de Licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

La investigación tuvo como objetivo determinar el vínculo que existe entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis . Esta investigación fue de tipo básico y descriptiva, diseño no experimental, de variante seccional o sincrónica. La población estuvo conformada por 33 trabajadores de la municipalidad de Amarilis. a dicha población se le aplicaron dos cuestionarios : uno de relaciones interpersonales y trabajo en equipo elaborado para los efectos de la investigación, y se llegó a la siguiente conclusión: El personal de las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad distrital de Amarilis reconoció que su grupo de trabajo expresa relativamente confianza, compromiso ,cooperación y solidaridad ante diferentes situaciones que se presentan , lo cual les permite que el trabajo puede ser catalogado como eficiente ; es por ello que el trabajo en equipo determina el éxito o el fracaso en toda organización.

Tafur (2014). En la tesis titulada “Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010”. Tesis para optar el Grado de magister en Ciencias de la Educación con mención: En gestión educacional en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia en el año 2010. Esta investigación fue de tipo básico y descriptiva correlacional de corte transversal, diseño no experimental, de variante correlacional .La población estuvo conformada por 26 docentes de nivel primaria y 120 alumnos de 6 grado de primaria 33. a dicha población se le aplicaron dos cuestionarios : uno de gestión pedagógica y calidad del servicio educativo, elaborado para los efectos de la investigación, y se llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución . Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia en el año 2010, puesto que $F_c = 0.72 > F_{tab} = 0,524$, a un nivel de significación del 5%.

Flores (2015). En la tesis titulada “Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes de 4 y 5 de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa el Salvador - 2013”. Tesis para optar el Grado de Magister en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima institucional y la calidad del servicio educativo en estudiantes de 4 y 5 de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa el Salvador. Esta investigación fue de tipo básico y descriptiva, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 docentes, 120 estudiantes de 4° y 5° año de secundaria de la institución pública N° 7072 del distrito de Villa el Salvador –UGEL 01. a dicha población se le aplicaron dos cuestionarios : uno de clima organizacional y calidad del servicio educativo elaborado para los efectos de la investigación, y se llegó a la siguiente conclusión: El clima institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa pública N° 7072 del distrito de e Villa el Salvador.

Esquivel (2016). En la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas de nivel inicial del distrito de San Sebastián –Cusco 2015”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Andina del Cusco.

Esta investigación fue de tipo básico y descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se planteó como objetivo Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del distrito de San Sebastián Cusco - 2015. La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, la población de estudio fue de 45 instituciones educativas de nivel inicial, se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó a toda la población, y se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de

San Sebastián; dado que $p= 0.029= 0.05$, es decir que a medida que mejora la gestión administrativa también mejorar la calidad del servicio educativo.

Arce & Malvas (2017) En la tesis titulada “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E .Manuel Gonzales Prada de Huari-2013” Tesis para optar el Grado de Magister en Educación con mención en Gestión e Innovación Educativa en la Universidad Católica Sede Sapientiae.

Esta investigación fue de tipo básico descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Se realizó con una muestra no probabilística de 48 trabajadores entre directivos, jerárquicos, docentes y administrativos .La evidencia se recogió mediante un cuestionario de 35 ítems se llegó a la siguiente conclusión: Existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E Manuel González Parda de Huari, ya que las variables en estudio están entre los niveles bueno, regular y bajo, por lo que el clima organizacional de la institución es adecuado para el personal y las relaciones interpersonales parecen adecuadas, con tendencia a mejorar.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad las instituciones educativas públicas en el Perú están en proceso de constantes cambios, que exigen a los actores educativos un buen desenvolvimiento para lograr los objetivos. Por ello, es imprescindible que los directivos y docentes mantengan buenas relaciones interpersonales que favorezcan la calidad educativa de todos los estudiantes. Por otra parte, Las instituciones educativas poseen un elemento común, están integradas por profesionales de educación que constituyen los recursos humanos con lo que se dispone para el proceso de enseñanza y aprendizaje , estos recursos deben contribuir en la mejora de los niveles de eficacia y eficiencia educativa en un ambiente donde exista buenas relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales entre los directivos y docentes es un factor importante e influyente en los procesos pedagógicos de las instituciones educativas; principalmente en el proceso de enseñanza y aprendizaje y en el proceso de formación personal de los estudiantes desde el nivel inicial que concluye en el nivel universitario. Por ello, no es suficiente contar con cuantiosos recursos financieros y equipos e instalaciones modernas; si no se cuenta con directivos y docentes con buenas relaciones interpersonales, con un nivel alto de compromiso organizacional y alto grado de motivación laboral para desempeñar sus funciones y brindar un servicio de calidad educativa a los estudiantes.

Los problemas que se generan por las malas relaciones interpersonales en una organización educativa es cada vez mayor. En una institución educativa donde prima la rivalidad y la competitividad pueden alterar el normal funcionamiento, afectando el clima laboral entre los docentes y contribuyendo a los niveles de baja calidad del servicio educativo.

Según como afirma Pemia (2012) que el carácter estratégico de la gestión del potencial humano en el mundo actual permite que las instituciones educativas incrementen su valor y eficiencia en el logro de su misión, a través del desarrollo de las personas y su alineamiento alrededor de valores y una visión compartida. Un factor clave para lograr la meta es el cultivo de las relaciones interpersonales sanas, en un ambiente en el cual todos aúnen sus esfuerzos para el logro de los objetivos comunes (p.16).

En este sentido, según Pérez (2012), “las instituciones educativas son espacios privilegiados en donde tenemos la oportunidad de aprender a convivir y desarrollar las capacidades necesarias para convertirse en ciudadanos responsables, interiorizando valores que sostienen la vida democrática, de modo que podamos ponerlos en práctica a lo largo de nuestra vida”(p.3). Asimismo, toda organización educativa debe tomar en cuenta las relaciones interpersonales entre los docentes y demás trabajadores para garantizar la eficacia y la eficiencia del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

En las instituciones educativas las relaciones interpersonales tienen como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia del trabajo pedagógico. De ahí la importancia de que el docente establezca relaciones interpersonales saludables con sus colegas en las acciones de coordinación, planificación, ejecución y evaluación de las actividades pedagógicas. Actualmente, en las instituciones educativas públicas no todos los docentes trabajan por un fin común, contando con buenas relaciones interpersonales que faciliten su desempeño y que propicie las condiciones laborales más adecuadas. De manera específica, esta situación se pudo corroborar en la Institución Educativa N° 152 "José Carlos Mariátegui" donde las relaciones interpersonales entre los docentes no son las adecuadas, el clima laboral que se maneja entre ellos a veces es deficiente, puesto que existen grupos divididos entre los docentes que no mantienen ninguna relación, es decir, no existe una buena comunicación por la existencia de grupos que mantienen opiniones divergentes. Por otra parte, se ha observado, docentes que rehúyen realizar trabajos en equipo, se oponen a realizar jornadas extracurriculares por considerar ajenas a su jornada ordinaria y existe poco compromiso institucional, es decir, existen docentes que solo imparten sus clases y no brindan tiempo extra para cumplir otros roles que beneficien a la institución, como por ejemplo en las distintas comisiones que se conforman para el inicio del año escolar o actividades institucionales donde algunos docentes no contribuyen para el logro de los objetivos; por lo general, cada quien opta por hacer lo que le conviene.

Las habilidades comunicativas del personal docente deben permitir a establecer puntos de vista y criterios comunes que beneficien a la institución, repercutiendo en la calidad del servicio que se presta a los estudiantes y a la comunidad. Sin embargo esta situación no se observa en la Institución Educativa N° 152 José Carlos Mariátegui". El nivel de comunicación entre los directivos y docentes no es lo suficiente para el buen funcionamiento de la institución, no ayuda en resolver situaciones conflictivas entre los docentes; esto se ve reflejado en el regular nivel de relaciones interpersonales, lo cual repercute en la organización y por ende en la calidad del servicio educativo que ofrece a los estudiantes y a la comunidad.

Los directivos no fomentan el manejo de estrategias de habilidades comunicativas entre los docentes, debilitándose las relaciones interpersonales.

Por otra parte, también se observó la existencia de un grupo de docentes poco participativos, que no aportan ninguna iniciativa a la organización con bajo compromiso organizacional y otro grupo activo, proactivo, colaborador comprometido con las metas y objetivos institucionales que influyen en el logro de los aprendizajes, generando competencias en los estudiantes capaces de afrontar los retos y demandas de la sociedad actual. Sin embargo, en el primer grupo de docentes se evidencia la falta de compromiso institucional e identidad con la visión y objetivos, repercutiendo negativamente en la imagen institucional y por ende en la calidad del servicio educativo que brinda a los estudiantes de la Institución Educativa N° 152 José Carlos Mariátegui. El compromiso organizacional debe ser principalmente sentirse parte de un proyecto institucional, donde los actores son los docentes y donde cada uno juega un rol preponderante para el logro de objetivos y metas institucionales, todo esto permite trabajar en equipo y en un ambiente de buenas relaciones interpersonales.

Asimismo, antes de realizar la investigación se observó el grado de motivación laboral de los docentes, esto podría deberse a factores como la diferencia de remuneraciones que perciben los docentes, debido a las escalas magisteriales y por la situación de contratados que no tienen ninguna escala magisterial; por lo que no se sienten recompensados por los esfuerzos que realizan o que las condiciones de trabajo no son adecuadas por falta de equipamiento e inadecuada infraestructura escolar que influyen en la calidad del servicio educativo.

Por tanto, según Ponce (2014) sostiene que “las buenas relaciones interpersonales son fundamentales en el ejercicio de las funciones de los docentes; ya que de ello depende la eficacia y eficiencia con que se desarrolla el proceso educativo” (p.17).

Razón por la cual de continuar estas situaciones negativas que afectan las relaciones interpersonales en las instituciones educativas, genera una imagen

negativa y afecta la calidad del servicio educativo; por ello, es conveniente crear un ambiente adecuado donde se practique el respeto y la tolerancia entre todos, esta es la clave para que el potencial humano pueda convivir e interactuar en armonía para lograr el éxito educativo y por ende institucional.

En ese sentido, la presente investigación se propuso determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los directivos y docentes en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho, con la finalidad de identificar las debilidades existentes y proponer alternativas de mejora de las relaciones interpersonales cuyos efectos estarán orientados a una eficiente calidad de servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

1.2.1 Formulación del problema

1.2.1.1 Problema general

¿En qué medida las relaciones interpersonales de los docentes, influyen en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho, 2017?

1.2.1.2 Problemas específicos

1. ¿En qué medida las habilidades comunicativas de los docentes, influyen en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho- 2017?
2. ¿Cómo influye el compromiso organizacional de los docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho-2017?
3. ¿De qué manera influye la motivación laboral de los docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho-2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho- 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar en qué medida las habilidades comunicativas de los docentes, influyen en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho,
2. Precisar en qué medida influye el compromiso organizacional de los docentes en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.
3. Determinar en qué medida influye la motivación laboral de los docentes en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho-

1.4 Justificación e importancia de la investigación

1.4.1 Justificación

Las relaciones interpersonales tienen una gran influencia en las instituciones educativas públicas y privadas, especialmente en los procesos de gestión y en los resultados del servicio educativo. Dentro de estos destacan las habilidades comunicativas, el compromiso organizacional y la motivación laboral del personal docente.

Según las investigaciones realizadas por Griffin (2011) en el ámbito educativo y empresarial, demuestra que para mejorar las relaciones interpersonales se requiere que los trabajadores estén comprometidos con los ideales de la institución, poniendo su voluntad y esfuerzo para obtener mejoras a largo plazo.

Ésta es la acción práctica para mejorar la calidad del servicio educativo, optimizando resultados.

La realización del presente trabajo de investigación es relevante porque permitió profundizar el estudio sobre las variables: relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en una realidad educativa como es la Institución Educativa N°152 “José Carlos Mariátegui, particularmente en docentes y estudiantes de 5° grado de secundaria. Y que su trascendencia reside en los resultados y las posibles aplicaciones que de ellas se desprendan

Asimismo, se justifica porque va determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo, teniendo en cuenta los planteamientos teóricos esbozados en el marco teórico.

1.4.1.1 Justificación Teórica

Esta investigación describe teóricamente la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio educativo y construye un marco teórico que servirá como referencia para otras investigaciones iguales o similares. Se aporta conocimientos importantes para la comprensión de las relaciones interpersonales para la búsqueda de la calidad del servicio educativo en beneficio de la comunidad o los usuarios que son los estudiantes.

1.4.1.2 Justificación Metodológica

En este aspecto de la investigación, la ejecución de la presente investigación se realiza con la participación de los estudiantes y docentes de la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” Se realizaron encuestas a dichos segmentos de la población y se analizaron sus percepciones acerca de la calidad del servicio educativo y las relaciones interpersonales de los docentes. Este método de trabajo para abordar y analizar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo podría ser utilizado y mejorado por otros investigadores que decidan también aportar a un mejor conocimiento de las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo, tan importantes para las instituciones educativas peruanas.

Asimismo, de desde la perspectiva metodológica se propone indicadores e instrumentos para evaluar las relaciones interpersonales y otra para evaluar la calidad del servicio educativo, que una vez validadas estos instrumentos serán puestos a disposición de la comunidad académica e investigadores para ser usados en otros estudios similares a fin de mejorar la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui” y otras.

1.4.1.3 Justificación Práctica

El aspecto práctico de esta investigación se encuentra en los resultados obtenidos. Estos permitirán direccionar de manera adecuada las relaciones interpersonales con el objetivo de mejorar la calidad del servicio educativo en la institución educativa. Sin duda ello permitirá obtener los mejores resultados educativos que se evidenciarán en los aprendizajes de los estudiantes, quienes se insertarán a la comunidad como ciudadanos competentes y comprometidos con el desarrollo de su país.

1.4.2 Importancia

Los resultados de esta investigación servirán como insumo para la reflexión sobre cómo se están manejando las relaciones interpersonales en la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho. A partir de dicha reflexión se tomaran decisiones para mejorarlas y lograr para que las relaciones interpersonales en la instituciones educativa sean adecuadas y que el personal docente se halle a gusto y realicen con agrado y satisfacción sus actividades. Los resultados de este trabajo desarrollado en condiciones óptimas beneficiarán a toda la comunidad educativa.

1.5 Delimitación del problema

1.5.1 Espacial

El ámbito físico geográfico dentro del cual se desarrolló la investigación es la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima.

1.5.2 Temporal

La investigación se realizó durante el año 2017, durante el periodo comprendido de agosto y diciembre; periodo donde los encuestados se encuentran laborando y estudiando en la institución educativa quienes contaron con reducido número de tiempo para resolver el cuestionario.

1.5.3 Conceptual

La investigación estuvo delimitada por la parte correspondiente a las relaciones interpersonales con sus respectivas dimensiones: Habilidades comunicativas, compromiso organizacional y motivación laboral. La variable calidad del servicio educativo con sus respectivas dimensiones: calidad pedagógica, calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad de infraestructura y equipamiento.

1.5.4 Social

La investigación estuvo circunscrita en las siguientes unidades de análisis: Estudiantes, docentes y directivos.

1.6 Definición de variables

2.1.1 Relaciones interpersonales

Según Silveira (2014) define como el conjunto de interacciones entre dos más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresiones de sentimientos y opiniones; las relaciones interpersonales son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se considera una fuente de aprendizaje, la cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos (p.54)

2.1.1 Calidad del servicio educativo

La calidad de servicio educativo significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos , eliminar fallas , errores y costos añadidos , terminar con la no- calidad en el sentido más amplio ,y especialmente ser eficaz

y eficiente en la formación de los estudiantes que integren la sociedad del futuro y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo (Zambrano,2015,p.69)

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Relaciones Interpersonales

2.1.1 Definición

Para explorar este interesante tema recurrimos a la opinión de distintos e importantes estudiosos y también con la definiciones dadas por destacados autores, acerca de la temática.

En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas con las que deben aprender en forma armónica y pacífica a convivir. Según Contreras (2011) En el plano laboral las habilidades sociales mejoran la eficiencia, facilita la adaptación de cambios en el logro de objetivos institucionales. Siendo esto así, en una institución educativa, ya sea pública o privada, las relaciones interpersonales constituye el eje mediante el cual se logra los objetivos estratégicos propuestos en el instrumento de gestión institucional. (p. 32)

En ese sentido, las relaciones interpersonales es un tema de gran importancia hoy en día en las organizaciones educativas o empresariales, las cuales buscan un continuo mejoramiento, para así alcanzar un aumento de la productividad o la prestación de servicios con eficiencia y eficacia.

Una relación interpersonal constituye una interacción recíproca a largo plazo entre dos o más personas. Estas interacciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales, deportivas, culturales o simplemente familiares, es decir, las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios, y las iglesias, etc. Estas interacciones pueden ser

reguladas por ley, costumbres o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en conjunto. En este contexto las relaciones interpersonales en las instituciones educativas es de carácter laboral y organizacional que repercute en el logro de objetivos institucionales, en la mejora continua del servicio educativo que se concreta en el logro de los aprendizajes de los estudiantes y en la satisfacción de los padres de familia.

Según como afirma Silviera (2014) las relaciones interpersonales constituyen conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones y a la vez son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se considera una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y de satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como opiniones. (p.90)

En ese sentido, en el ámbito educativo las relaciones interpersonales son las interacciones que realizan los docentes, los estudiantes, padres de familia y trabajadores de servicio, y el fruto de esta interacción como trabajar en equipo, compartir ambientes para realizar acciones educativas con los estudiantes o interactuar de manera positiva o negativa con los demás es la existencia de una organización educativa exitosa que cumple sus objetivos estratégicos.

Por otra parte, la gestión educativa ejercitada por el director debe estar encausada con el proceso comunicativo para transmitir o recibir información de los docentes. Por ello, en toda relación interpersonal interviene la comunicación recíproca respecto al entorno en que se presentan los hechos educativos. Una comunicación exitosa permitirá conocer los detalles en que se presentan los acontecimientos en el entorno escolar.

Por ello, Beiza (2014), sostiene que las relaciones interpersonales son las conexiones e interacciones constantes de personas con características comunes, es decir, de la misma especie, a nivel laboral, social, cultural, entre otros, resaltando que esta interacción va vinculada de persona a persona. Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen (p. 17)

Por otra parte, Benítez & Tigua (2016), sostienen que son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde encontremos. Esta involucra aspectos como: La habilidad para expresarse con el objetivo de dar a conocer un mensaje, Saber escuchar, capacidad para solucionar conflictos y manifestar una expresión auténtica (p.21)

Asimismo, Rodríguez Velásquez (2014), afirma que “las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad” (p.54)

Efectivamente, a través de la interacción humana de carácter permanente las personas que son parte de una organización entran en contacto para realizar actividades o trabajo en conjunto y lograr los objetivos personales. Si las personas son parte de una organización educativa, el logro de los objetivos es institucionales. En consecuencia, existe una necesidad vital de relacionarse entre las personas en el ambiente o lugar donde se encuentren y esta depende en gran medida de las experiencias y sobre todo del aprendizaje que se inicia desde la infancia, la educación recibida en el hogar por sus padres y otros eventos personales influyen en las habilidades sociales y sus capacidad de relacionarse con las personas de su entorno.

Por otra parte, Martínez (2010), explica que “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).

De lo expuesto, en cualquier ámbito laboral, la comunicación y el trato afectuoso tiene repercusiones en la eficacia y eficiencia del trabajador, por eso, cuando el clima laboral 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.

Por otro lado, Griffin (2011) “analizando desde el ámbito organizacional sostiene que las relaciones interpersonales en las organizaciones pueden ser fuente de satisfacción de las necesidades para muchas personas” (p.37)

Es evidente que la necesidad de relacionarse es vital en las organizaciones empresariales y por ende en las instituciones educativas, su ausencia puede generar conflictos personales o institucionales que afectaría la productividad y la calidad del servicio que se ofrece a los clientes. En una institución educativa el personal que labora debe conocerse entre sí para mantener el respeto y afecto mutuo, disfrutando de las interacciones que se dan a fin de propiciar un ambiente laboral agradable. Por ello, las relaciones interpersonales en las instituciones educativas públicas y privadas deben ser cultivadas tanto por el personal directivo como por el personal docente del aula basada en el trabajo pedagógico o administrativo, y para lograr se requiere que los directivos se comuniquen permanentemente con los docentes y a través de ellos conocer las relaciones entre unos y otros docentes de la institución donde prestan sus servicios.

Según Wiemann (2011) sostiene que en la actualidad las relaciones interpersonales son un factor importante en determinados ámbitos laborales en los cuales los trabajos en equipo o en el desarrollo propio son necesarios. Es por esto que las personas con facilidad de relacionarse o adaptarse al tipo de trabajo, suelen ser mejor vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente (p.21)

De este modo, las relaciones interpersonales están directamente relacionadas con las habilidades comunicativas que las personas mantienen en un centro de trabajo, en nuestra vida diaria u otros contextos donde actuamos grupal o individualmente.

Para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional, estar motivados laboralmente y tener estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás.

Según las definiciones expuestas, las relaciones interpersonales son interacciones mediante el cual se expresan ideas, sentimientos, emociones, que son esenciales en una relación armoniosa que lleva al éxito en cualquier contexto.

2.2 Base teóricas

2.2.1 Importancia de las relaciones interpersonales

El ser humano es por naturaleza un ser social, se desenvuelve en interacción con los demás, para desarrollarse desde la infancia necesita de otros, pero esta interacción no es una tarea fácil, se requiere de procesos de socialización que comienza desde la infancia y continúa durante la existencia del ser humano. Por tanto, las habilidades sociales que el hombre logra se debe a las relaciones interpersonales que mantiene con otras personas en su entorno; a través de estas el individuo obtiene importantes refuerzos sociales que ayudan adaptarse al entorno donde interactúa.

En ese sentido, Procel (2012) afirma que las relaciones interpersonales juega un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen sus adaptaciones al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida (p. 2)

Por ello, las relaciones interpersonales, dentro de una institución tiene una importancia fundamental porque muchas veces el conocerse con otros y tener reacciones adecuadas permite realizar el trabajo con eficiencia y mantener el puesto de trabajo donde se desenvuelve.

En el mundo laboral, existe un conjunto de interacciones sociales como las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, de empleado a jefe, con clientes, proveedores, empresarios, asesores, etc. De la misma forma en el ámbito laboral educativo se presenta estas interacciones entre los docentes, personal administrativo y docentes, docentes y directivos, docentes y padres de familia, docentes y estudiantes, etc. Por lo tanto, la habilidad de construir buenas relaciones, termina siendo una competencia que permite tener mejor rendimiento laboral.

2.2.3 Relaciones interpersonales en el trabajo

En la actualidad en los diferentes espacios laborales, las relaciones interpersonales juegan un papel importante, ya que en la mayoría de los casos se trabaja en equipo donde la comunicación es lo fundamental para lograr el éxito en todas las actividades. Por ello, es imprescindible fomentar las buenas relaciones interpersonales en un centro laboral donde se tiene que fomentar el respeto mutuo, la confianza, la voluntad de resolver los conflictos y responsabilidad en el desempeño de las funciones a la que sido asignado el trabajador.

En las instituciones educativas los docentes y los directivos mantienen relaciones interpersonales durante el tiempo que realizan su trabajo, en esta interacción debe primar el respeto para que todo funcione adecuadamente y no se presente conflictos en la institución con ningún personal

2.2.4 Relaciones interpersonales dentro del sistema educativo

Las instituciones educativas constituyen una instancia fundamental dentro del proceso educativo; ya que en esta los individuos inician y desarrollan su formación personal. Esta se ve influida por la dinámica propia de cada organización, en la que se interrelacionan toda una serie de factores personales, estructurales y organizacionales que le conceden una identidad propia. Por otra parte, las instituciones educativas son instancias sociales conformadas por grupo de personas que realizan funciones establecidas y ordenadas por fines, objetivos y propósitos, dirigidos hacia la búsqueda de la eficiencia y la eficacia del servicio que se brinda a los estudiantes.

Por eso, en las organizaciones educativas el eje central son las relaciones interpersonales positivas para el éxito de la institución. Si estas se fundan sobre la base de actitudes positivas, como la cooperación, la participación, el dialogo, la autonomía, liderazgo y valoración positiva de los demás el clima de la institución será favorable y gratificante.

2.2.4.1 Relaciones interpersonales entre los docentes

Las relaciones interpersonales son imprescindibles para el buen funcionamiento de toda institución. Hoy en día la habilidad de relacionarse es de vital importancia y fundamental en el ámbito individual y como parte de una organización, para lo cual es necesario establecer sanas relaciones interpersonales para que todos se conduzcan al logro de los objetivos institucionales. La optimización de recursos y del tiempo, solo se lograrán cuando existe entre los trabajadores la habilidad de establecer y mantener una interacción continua y favorable. Por lo tanto, el lugar de trabajo debe propiciar relaciones positivas entre las personas que allí laboran; para lo cual es indispensable que haya actitudes de afecto y amistad, y no solo laboral; tratando malos entendidos.

Según Ararteko (2010), explica que en las “relaciones interpersonales docentes es inherente la conformación de un equipo laboral, mediante grupos de trabajo, comisiones, entre otros, sin embargo como en todo grupo salen a relucir ciertos aspectos problemáticos que son habituales en toda interrelación, en el caso de

los docentes, tendrán que estar anuentes a que existan puntos de vistas diversos, rencillas o diversas perspectivas, pero son ellos los responsables de conducir hacia una misma dirección el proceso educativo, tendrán que desarrollar niveles satisfactorios de clima laboral dentro del claustro, también la disposición para solucionar problemas al tener como punto de partida, las relaciones interpersonales” (p.144)

De lo expuesto, se explica que los conflictos en el ámbito educativo son inevitables, puesto que los docentes provienen de diversas culturas y la afectividad son variados, pues algunos docentes podrían presentar niveles de autoestima bajos y éstos se convierten en factores detonantes de malas o buenas relaciones, además se agregan otros como el tipo de personalidad, el carácter psicológico, estatus social, educación y nivel académico que repercute en la interacción individual o grupal.

2.2.4.2 Relaciones interpersonales entre los estudiantes

La relación entre estudiantes es muy importante en el proceso de aprendizaje. Lo cierto en una relación conflictiva entre pares puede generar problemas conductuales y trastornos en el proceso educativo y en especial afecta la vida personal del estudiante.

Las relaciones interpersonales entre los estudiantes facilitan la práctica pedagógica, estimula la confianza para realizar las actividades. Además, les desinhibe para que cuenten si están sufriendo maltrato físico o verbal por parte de sus compañeros detectar cualquier caso de liderazgo negativo en estudiantes.

2.2.4.3 Relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes

La relación del docente con los estudiantes, adopta diferentes estilos, que en algunos casos se caracteriza por la participación activa de los estudiantes en el proceso de aprendizaje, propios de un estilo democrático y en otros la relación adopta un estilo vertical y autoritario, donde no se toma los puntos de vista de los

estudiantes. Pero existe un caso extremo de relación alumno –docente donde el docente deja hacer al estudiante, no impone reglas o normas en la práctica pedagógica, este es un estilo permisivo donde implica pérdida de autoridad y del control del proceso.

En la práctica pedagogía diaria se debe dar los estilos democrático y autoritario, como dos polos opuestos, evidenciándose un equilibrio en las acciones que se realiza en el aula durante el proceso de aprendizaje.

Experiencia educativa exitosa como el caso de Finlandia dan cuenta que un factor determinante de éxito en la escuela es el clima escolar positivo. (Muñoz, 2011, p.2). En ese sentido, los estudiantes y docentes interactúan organizados en torno al aprendizaje. Estas interacciones están reguladas por normas de convivencia, la cual es reconocida y aceptada por todos con el propósito de que el aprendizaje se realice en un ambiente pacífico y agradable, en un clima socio emocional positivo.

Según Wilford (2008) las interacciones en el aula están marcadas por teorías implícitas al docente durante la conducción del aprendizaje en el aula y tiene una influencia positiva o negativa. Estas teorías que explican la conducción y la interacción docente y estudiante son:

Teoría autoritaria: El principal papel es la imposición del docente para mantener el orden en el aula. Se da énfasis a la disciplina y orden.

Teoría de la intimidación: Enfatiza que la conducta del estudiante se controla con las acciones intimidatorias del docente; son ejemplos de intimidación: el sarcasmo, la burla, las amenazas, coacción y desaprobación.

Teoría permisiva: El docente da mayor libertad al estudiante o ayudarlos a hacer libres para hacer lo que quieren.

Teoría instruccional: Prioriza la enseñanza con planes que se lleva cuidadosamente y se previenen muchos problemas conductuales. El docente

planifica buenas clases apropiadas a las necesidades de los estudiantes.

Teoría del proceso grupal: Prioriza que la enseñanza se da dentro de un contexto grupal, en la interacción y cooperación entre los estudiantes y el docente cumple el rol de facilitador y regulador de la interacción en el grupo.

Teoría de modificación de la conducta del estudiante: El docente fomenta la conducta deseable en el estudiante y eliminar lo indeseable. El docente ayuda al estudiante a aprender la conducta apropiada mediante la aplicación de principios.

Teoría del clima socioemocional positivo: El aprendizaje en el aula se lleva dentro de un clima positivo y esto es resultado de relaciones interpersonales positivas docentes –estudiantes y estudiante- estudiante. Por tanto el rol del docente es desarrollar un clima socioemocional positivo.

2.3 Dimensiones de las relaciones interpersonales

2.3.1 Habilidades comunicativas

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones interpersonales entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar, experiencias y valores; transmitir sentimientos, actitudes, y conocemos mejor.

Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo, estos van ineludiblemente vinculados a las relaciones sociales y comunicativas.

Por ello, las habilidades comunicativas son aprendidas y perfeccionadas con la interacción constante del individuo con otros en contexto donde en la familia, escuela, centro de trabajo o simplemente en las reuniones informales que se desarrollan esporádicamente .

Desde esta consideración, según Núñez (2010), las habilidades comunicativas

son aquellas que comprenden un conjunto de acciones dominadas por el individuo, que le permiten conducirse en situaciones de comunicación. A partir de este planteamiento se puede decir que cuando el sujeto desarrolla habilidades comunicativas y las pone en práctica en los más diversos contextos, logra una competencia comunicativa.

Por otra parte Segura (2016) sostiene que las habilidades comunicativas o competencias comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, nos volvemos competentes comunicativamente.

Para Tejera (2012), Las habilidades comunicativas significan capacidad o destreza para hacer algo bien o con facilidad, lo que alguien realiza con facilidad, gracia y destreza. Como se aprecia, una habilidad es una cualidad positiva, la cual favorece o facilita la interacción del hombre con otros y con el medio que lo rodea. De esta forma poseer habilidades para comunicarse y desarrollarlas, constituye un importante factor de adaptación social, toda vez que contribuye al perfeccionamiento de la vida de relación del hombre, a dar calidad a las diferentes actividades que realiza en su vida y a facilitarle las relaciones sociales en el contexto donde se encuentre.(p.14).

Según Newstron (2011) “la comunicación es la transferencia de información y entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió. Cuando la comunicación es eficaz, constituye un puente de significados entre dos personas, de manera que cada una comparta lo que siente y sabe. Con este puente, ambas partes cruzan con seguridad el río de malentendidos que algunas separa la gente (p.49)

En este sentido, la comunicación es un proceso de intercambio de mensajes o sistema de interacciones personales o grupales, donde un individuo trasmite un mensaje al receptor, este recibe y responde con otro mensaje. La comunicación es un circuito bidireccional en el que interactúan y se interrelacionan de manera simultánea dos o más personas a través de un conjunto de signos gráficos u orales usados y conocidos por los interlocutores.

Por eso, gran parte de nuestro tiempo lo pasamos comunicándonos, la mayoría de nuestras necesidades las satisfacemos a través de nuestras relaciones con otras personas; estas interacciones permiten la satisfacción, y esto dependen mayormente de nuestra capacidad y habilidad para comunicarnos de manera efectiva.

En el proceso de interacción dentro de una institución educativa, un docente, un trabajador envía mensajes a sus colegas o al director o de manera viceversa están en proceso comunicativo. Estas interacciones comunicativas permiten a la organización educativa lograr objetivos planificados a través del buen desempeño docente que proyecte el éxito de institución educativa.

Por ello, según Castaño & Henao (2016), sostiene que a nivel organizacional, una buena comunicación es indispensable para los resultados que se deben alcanzar y para que el equipo de trabajo tenga buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, con el objetivo de evitar en lo posible los conflictos, que se puedan generar al coordinar las actividades y organizar la participación de sus integrantes (14)

En consecuencia, la comunicación a nivel organizacional es vital para los grupos y personas porque cumple la función de control, motivación, expresión de emociones e información. De estas funciones surgen las buenas relaciones interpersonales que permite lograr una comunicación asertiva y eficaz, para evitar conflictos y desacuerdos.

Desde esta consideración, según Núñez (2010), las habilidades comunicativas son aquellas que comprenden un conjunto de acciones dominadas por el

individuo, que le permiten conducirse en situaciones de comunicación. (p.54)

A partir de este planteamiento se puede decir que cuando el sujeto desarrolla habilidades comunicativas y las pone en práctica en los más diversos contextos comunicativos, logra una competencia comunicativa.

2.3.1.1 Comunicación en las instituciones educativas

La comunicación tiene lugar en diverso niveles en la vida de una organización educativa. De acuerdo con Kreps (1995), distinguimos cuatro niveles, y cada una de ellas tiene características propias.

Comunicación intrapersonal: es la forma de comunicación más elemental que existe, permite interpretar los mensajes que nos llegan de otros y a la vez nos permite diseñar y desarrollar lo que queremos emitir. Las personas mantenemos continuamente un dialogo interno con nuestro pensamiento, llegamos a formular en voz alta, ante un interlocutor imaginario. Un maestro hace uso de la comunicación intrapersonal cuando piensa de qué manera planteará una determinada cuestión en la reunión, cuando se plantean criterios para organizar a los estudiantes en las aulas.

Comunicación Interpersonal: Es una comunicación que se produce entre dos personas que se encuentra frente a frente que utilizan el lenguaje verbal, además hacen uso de una variada gama de símbolos propios de la expresión corporal como movimientos, gestos, expresiones faciales. Este tipo de comunicación facilita las relaciones interpersonales en la que tiene importancia las primeras expresiones, las actitudes.

Comunicación en pequeños grupos: este tipo de comunicación está determinado por el número de personas que intervienen, mayor de dos. Es una comunicación más compleja que la interpersonal porque la relación grupal consta de múltiples interacciones interpersonales.

Comunicación multigrupal: este tipo de comunicación se desarrolla en una organización como la escuela formado por diversos grupos que conllevan realizar coordinaciones con un gran número de personas para conseguir objetivos comunes.

2.3.1.2 Tipos de comunicación en una organización educativa

En una organización educativa existe tres tipos de comunicación: descendente, ascendente y transversal.

- a) **La comunicación descendente.**- Proviene de la alta dirección de la institución. Su propósito es dar a conocer y establecer su política, objetivos, valores, normativas, asignación de tareas (Diez, 2006, p.14). Por otra parte Vásquez (2006), define como aquella que se produce en el nivel jerárquico superior, hacia los demás. Se utiliza para dar órdenes, comunicar objetivo, comunicar los cambios estructurales o de puesto.

Este tipo de comunicación es la utilizada por los mandos superiores, la dirección con el fin de mantener informados a los trabajadores. Con ella se controla la conducta de los subordinados al igual que se utiliza para regular el sistema de funcionamiento. Se trata de una información de poder. Su efectividad depende de lo externa que sea la jerarquía de la empresa, así en instituciones de gran tamaño puede llegar a tener menos efectividad debido al distanciamiento y esto puede llevar a una distorsión de la información.

- b) **Comunicación ascendente.** 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 otros.

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)

Este tipo de comunicación es complementaria a la descendente, consistente en los subordinados informen a la dirección.

- c) **Comunicación transversal.** Abarca todos los niveles jerárquicos con el propósito de emplear un lenguaje común y busca conseguir una gestión participativa y democrática .

2.3.1.4 Comunicación interna y externa en las instituciones educativas

Comunicación interna: Se da entre los distintos miembros, equipos y elementos de la estructura organizacional y según Andrade (2011) la describe como el conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa para la generación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus integrantes , a través del empleo de diverso medios de comunicación destinados a conservarlos informados , unidos y motivados con el fin de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por eso, se ha dicho que la comunicación interna es imprescindible en una institución educativa porque se convierte en factor estratégico que ayuda a consolidar el trabajo pedagógico de los docentes y aporta significativamente a promover el trabajo en equipo y las coordinaciones para el logro de objetivos y metas

Comunicación externa: permite que las organizaciones y las personas que integran.

3.2.1.4 Importancia de la comunicación en las instituciones educativas

La comunicación oral, escrita y no verbal son actividades propias de las personas para interactuar en cualquier contexto social. En una institución educativa la

comunicación permite desarrollar actividades entre los miembros que integran para lograr el éxito institucional. Por ello, la comunicación en los centros educativos es de gran importancia, ya que con ésta se desarrolla el trabajo con eficiencia. Además, ayuda a tener un ambiente laboral armonioso; por lo que se logra un mejor desempeño en las actividades, por ende el logro de objetivos y en consecuencia el éxito de la institución educativa.

3.2.1.5 Indicadores de las habilidades comunicativas

A.- Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es una habilidad que posee la persona para expresamente lo que cree, piensa o siente sin agredir a los demás, sin herir las susceptibilidades. 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 diferenciándose lo que es positivo y negativo.

Este tipo de comunicación nos lleva al éxito personal y tiene influencia en las interacciones sociales. Nos permite asumir la responsabilidad de nosotros mismos y nuestras acciones, sin juzgar ni culpar a otras personas. Y que nos permite afrontar de manera constructiva y encontrar una solución mutuamente satisfactoria en el conflicto que existe.

Por ello, la comunicación asertiva es una habilidad de expresar ideas positivas y negativas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo sigue respetando los derechos de los otros.

En ese sentido, Sanz (2010), 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.35)

B.- Comunicación empática

La comunicación empática es la capacidad de ponerse en lugar de otro, es generar una relación de cordialidad, amabilidad, sinceridad y de deducir su reacción.

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.

Según Martínez (2011), 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 directivos, jerárquicos, docentes, auxiliares y administrativos, es decir, con todo el personal de la institución. Por otro lado se debe mantener una buena comunicación con los estudiantes y padres de familia. (p.25)

La comunicación empática se conforma por dos componentes:

- a) **La apertura de escucha:** Consiste en escuchar el contenido emocional del mensaje. Se trata de ir más allá de las palabras, de comprender también los gestos y las actitudes. Para llegar a comprender lo que realmente nos quiere decir.

En ese sentido, 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

nuestro colegas , estudiantes , padres o directivos para lograr acuerdos o resultados positivos que beneficien a todos

- b) **La respuesta empática:** Es la segunda parte de la comunicación empática. Son muchas ocasiones en las que apenas escuchamos al otro y respondemos hablando del tema después de haber comprendido, esto nos permite demostrar al otro que le hemos escuchado y que nos importa. La comunicación empática contribuye a mejorar la comunicación familiar, amical , es esencial para las relaciones y contribuye a fortalecer los vínculos afectivos.

C.- Escucha activa

La habilidad de escuchar, es sin duda la primera fuente de conocimiento que domina el ser humano, desde luego la escucha se convierte en una habilidad fundamental para relacionarse con otros, para entender y hacer entender, crear un ambiente de aprendizaje en el aula, basados en la confianza en la libertad para expresar con autenticidad de sus ideas .

Según Escalón (2007) citado por Martínez Acero (2015) sostiene que la escucha activa es una habilidad comunicativa que facilita: el dialogo constructivo, el cual, requiere escuchar atentamente, es decir, tener la actitud y la disposición consciente de oír y comprender lo que la otra persona está diciendo o tratando de comunicar, pero también saber expresar. En ese acto, oír y comprender no significa estar de acuerdo; el otro argumento es una idea más que merece tenerse en cuenta así no se comparta. Más que de imponer o negar las tesis contraías, se trata de abrirse a nuevas posibilidades (p.35)

D.- Respeto y confianza

El respeto y la confianza mutua en las organizaciones educativas existen cuando ambas partes comparten un interés y valoran a quienes colaboran en el trabajo. Además, es base del trabajo en equipo donde los integrantes deben confiar en

la colaboración colectiva para el logro de los objetivos, pero el respeto también es fundamental en las coordinaciones y decisiones que se tomen a nivel de equipo.

Según como sostiene Buol & Pablño (2010), una comunicación fluida, profunda confianza y respeto son las actitudes básicas en toda relación exitosa, tanto en el ámbito personal, como laboral y profesional. Una empresa o equipo con falta o deficiencia en alguna de éstas, está destinada a la ineficiencia y un profundo malestar general. Por lo tanto es fundamental desarrollar estas actitudes, si queremos mejorar los resultados obtenidos.

Por ello, el éxito de una organización depende de muy buena parte de la fluidez en el diálogo, de los aportes y de la colaboración de los agentes que integran; del respeto y de la confianza lograda, ganada o generada.

E.- Rapidez en la comunicación

El flujo de información que trasmite el emisor debe ser en tiempo oportuno para cumplir el propósito comunicativo y contribuir en la toma de decisiones para cumplir los objetivos planificados.

Según Moreno (2012), afirma que en cualquier organización que para alcanzar sus objetivos es indispensable que la información llegue en el momento oportuno a las personas, adecuada para que ejerzan y tomen las decisiones pertinentes. Sin embargo, el proceso a través del cual se establecen las distintas comunicaciones no resulta fácil de delimitar, teniendo en cuenta la existencia de mensajes verbales y no verbales, los distintos efectos que estos pueden producir en las diferentes direcciones que pueden tomar los flujos de información. (p. 2)

Las personas que han logrado desarrollar habilidades comunicativas y tiene dominio semántico del lenguaje verbal se comunican de forma más eficaz cuando realizan informes, sugerencias, coordinación de actividades y resolver problemas

internos que afecta la organización.

La comunicación en una institución educativa constituye un soporte indispensable para la realización de funciones organizativas como: toma de decisiones, coordinación de las actuaciones, evaluación de los resultados, elaboración de documentos de gestión y a la vez contribuye a la satisfacción del personal: docentes, directivos, estudiantes.

En resumen, el buen funcionamiento de las organizaciones educativas está basado en la eficacia de los procesos comunicativos entre el personal que labora y el contacto que mantiene entre ellos con la finalidad de intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos para facilitar el aprendizaje de los estudiantes y el éxito de la institución educativa.

2.3.2 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el grado en que una persona se identifica con la institución donde labora, con sus objetivos y metas. Esta es una aspiración y anhelo del personal de una institución educativa, quedarse como integrante de la institución donde labora.

Según Gadow (2010), "el compromiso organizacional es la lealtad e identificación que tiene un individuo con su trabajo y con la política de la organización." (p.57)

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. Sin embargo existen docentes que no demuestran compromiso con las metas y objetivos de la institución, ello genera malestar en los demás y dificulta en el logro de los objetivos previstos.

2.3.2.1 Indicadores del compromiso organizacional

A.- Compromiso laboral

Según Aldana(2013) , explica que el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como un estado en el que el trabajador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella . Así, una participación elevada en el trabajo consiste en idénticas con la organización para que se trabaja (p.12)

Asimismo para Peralta (2013), el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Según estas definiciones el compromiso laboral está relacionado con el estado motivacional del trabajador donde predomina los sentimiento positivos con el cumplimiento de los roles que se le ha asignado. En el contexto educativo los docentes y todo el personal que labora deben estar comprometidos con el trabajo que realizan, demostrando lealtad y creencia en los valores de la institución, es decir, una fuerte identidad de todo el personal con la institución educativa.

B.- Compromiso colectivo

El compromiso individual no es suficiente para mejorar el rendimiento de los estudiantes es necesario que todos los docentes, padres y estudiantes establezcan metas. Los docentes tienen el deber de fomentar el desarrollo de las habilidades sociales y crear un ambiente de aprendizaje para formar a futuros ciudadanos responsable. Para esto es necesario promover acciones colectivas con los directivos y docentes en el proceso de planificación, coordinación y ejecución de actividades.

Según Minedu (2013) considera que la planificación y la enseñanza en la escuela solo es posible si los docentes comprenden que el resultado de su labor

individual depende de aquellas acciones colectivas que puedan realizar entre sus pares, es decir, la práctica pedagógica desde la perspectiva colegiada, con órganos de gestión plural y docentes que expresen su voluntad, su decisión a través de comisiones, grupos de trabajo y asamblea permitirán asegurar que los estudiantes adquieran las competencias previstas(p.18)

C.- Compromiso afectivo

El compromiso afectivo tiene que ver con el deseo y con los vínculos emocionales que el docente mantiene con la institución educativa donde trabaja. Este lazo afectivo es producto de la satisfacción de necesidades humanas y expectativas que todo el grupo humano mantiene en el interior de la institución; por ello, las personas que tienen un fuerte lazo afectivo con la institución sienten el orgullo y están complacidos en pertenecer a la institución educativa.

Rivera (2011), citando a Meyer & Allen (1991) manifiesta que el compromiso afectivo son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización. (p.28)

Por otra parte Kusman citado por Zamora (2010), concluye que este tipo de compromiso es sensible al tipo de estudiantes que atienden, predominando el hecho siguiente: las escuelas que registran dificultades académicas, arrojan en los estudios un bajo grado de componente afectivo, mientras que las que tienen un alto nivel académico el compromiso afectivo es más mayor. Entonces se puede inferir que el compromiso del docente en su desempeño laboral tiene alta relación con el rendimiento de sus estudiantes. (p448)

D.- Equipo de trabajo

En toda organización existe equipos de trabajo, no es una excepción que en las instituciones educativas exista la unión de sus miembros para realizar una

actividad programada, pero en esta unión la parte fundamental es la comunicación y el compromiso .

Según Gutiérrez (2010) citado por Aguilar(2016), explica que el equipo de trabajo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones , habilidades y acciones de sus integrantes (p.9)

Además, para el buen funcionamiento de la organización , es necesario que en el equipo exista un adecuado nivel de participación, un alto compromiso y un clima de respeto y confianza ,que favorezca el mantenimiento de buenas relaciones interpersonales y así lograr que el equipo esté interesado en el proyecto (Aguilar,2016,p.10)

D.- Coordinación de actividades

Según Carrasco (2012),explica que la coordinación es el proceso integrador por medio del cual se ajustan las partes o estamentos de la institución , de tal manera que funcione armónicamente sin interferencias o duplicaciones funcionales, dando así cada órgano, área o individuo un máximo rendimiento o contribución a la institución (p.58)

Efectivamente, las coordinaciones que se realizan en la institución es de gran importancia para lograr resultados .Se da entre pares ,contrastando ideas y lograr consenso en busca de armonizar las acciones a ejecutarse en beneficio de la institución educativa .

Por ello, en las instituciones educativas se dan dos tipos de coordinación: Coordinación intra institucional que se da entre los directivos, de los directivos con los docentes y entre los docentes todo con la finalidad de sincronizar esfuerzos para obtener acciones armoniosas en busca de un objetivo determinado. La coordinación inter institucional que se da cuando la institución educativa coordina con otras entidades públicas y la comunidad local las

acciones que permitan garantizar la calidad de los servicios educativos y , el desarrollo integral de los estudiantes(Carrasco,2012,p.59)

2.3.3 Motivación laboral

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los docentes, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento en las labores que se realiza.

Según González(2008) , afirma que la motivación “ es un proceso interno y propio de cada persona , refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo, Ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable . La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño” (p.56)

Por otra parte Gadow (2010), afirma que la motivación es uno de los recursos que los trabajadores aportan a la organización para alcanzar los objetivos que persigue” (p.60)

En ese sentido, la motivación al personal es un desafío que se supera con el protagonismo de los talentos y los líderes. A mayor motivación del personal, mejor clima organizacional y mejores desempeños.

Definitivamente, la motivación del personal de una institución educativa, es un reto para los directivos y jerárquicos, ya que de ella depende el logro de las metas y objetivos institucionales. Entonces los directivos adoptaran diversas estrategias a través de trasmisión de mensajes y reconocimientos. Siendo la motivación un estímulo emocional que impulsa al individuo a actuar y adoptar ciertas formas

de comportamiento en el ambiente laboral, resulta de la combinación de todos los factores del entorno de la organización que origina actitudes positivas o negativas. En todas las organizaciones la motivación está cobrando mayor importancia, puesto que mejora la productividad del personal.

Indicadores de la motivación laboral

A.- Condiciones favorables de trabajo

Las condiciones favorables al trabajo están vinculadas al estado del entorno laboral. La calidad de ésta está relacionada con la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

En ese sentido Fuentes (2012) citando a Salinas (2005) , indica que al realizar cualquier actividad , es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute . El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales, las condiciones de tiempo y por las condiciones sociales de la organización. (p.30)

B.- Sistema de reconocimientos

Los reconocimientos hacia los trabajadores se basan en un sistema no monetario de acuerdo al desempeño del mismo. El reconocimiento tiene que ver con el uso de las habilidades y calificaciones del trabajador para mejorar el desempeño y la productividad.

Según Larico (2015) relacionar los reconocimientos y recompensas con el rendimiento individual del trabajador debe ser parte de la gestión de la organización. Habitualmente se piensa que el pago del salario es el único reconocimiento y recompensa por la labor que realiza; sin embargo hay muchos

otros tipos de reconocimiento. Por ejemplo las organizaciones establecen programas de reconocimientos de méritos, en el curso de los cuales los trabajadores pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos, diplomas, certificados, excursiones, asistencia a seminarios o capacitaciones, estos constituyen fuente de motivación laboral y de buenas relaciones interpersonales en la organización (p.39)

Efectivamente, en el ámbito educativo el sistema de reconocimiento a los docentes está previsto normativamente-Sin embargo, los directivos gestionando los recursos humanos de la institución pueden realizar reconocimientos a los docentes que han obtenido logros en el aprendizaje de sus estudiantes en nivel sobresaliente y a docentes que realizan proyectos de innovación pedagógica.

C.- Satisfacción laboral

Al respecto Ventura (2012) citando a Arredondo (2005), explica que la satisfacción laboral es una compleja entidad de suma importancia, por cuanto gravita enormemente sobre la conducta del trabajador. Es un hecho mayoritariamente aceptado que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor, sea porque están bien pagados o bien tratados, o porque les permite aprender o poner en práctica sus habilidades ,son los que producen más (p.6)

Efectivamente, la satisfacción laboral es la actitud de la persona hacia su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que tiene las personas. Además, está determinado por el tipo de actividad que realiza y por la interacción que mantiene con sus colegas.

D.- Prestigio profesional docente

En lenguaje cotidiano, la palabra prestigio se entiende como la buena reputación, la fama o los logros de una persona y por ende con una capacidad de influencia por ciertos rasgos o logros personales o colectivos.

El prestigio profesional del docente en el Perú está en permanente debate, se toma en cuenta la calidad de la enseñanza y los resultados obtenidos en las pruebas censales de los estudiantes evaluados en matemática y comunicación, pero no solo se analiza estos factores sino también las competencias que debe reunir el docente profesional y disponibilidad del tiempo para la enseñanza y atención de los estudiantes.

El aumento del prestigio y valoración social de los docentes contribuirá directamente en los resultados educativos, pero esto no se logrará si no existe programas de capacitación en el dominio disciplinar, en la planificación y desarrollo curricular.

Según Vásquez (2015) sostiene que “para mejorar la calidad educativa en el Perú, la carrera del docente tiene que ser revalorada, el maestro tiene que tener prestigio y ser respetado social y económicamente” (p.1)

2.4 Calidad del servicio educativo

2.4.1 Definiciones de Calidad

Ante el desafío que representa el significado de la palabra calidad es necesario conocer el significado a partir de las definiciones que aparecen en los diccionarios, donde se examina desde diferentes puntos de vista:

El Diccionario de la Lengua Española (2011) define calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie ...En sentido absoluto buena calidad, superioridad o importancia o gravedad de alguna cosa” (P.365)

De manera igual el Diccionario Ilustrado Básico Sopeña (2013) afirma que “calidad es propiedad natural de una cosa” (p.126) En ese sentido calidad es

parte de su naturaleza como ente capaz de realizar o hacer algo importante o excelente.

Entendemos esta acepción para aplicar el grado de valor, bueno o malo que tiene o se atribuyen a las cosas, también aceptamos esta otra con más amplitud, considerando a la calidad como el conjunto de cualidades de un ser, objeto o proceso.

Por su parte Carrasco (2012) en relación a los conceptos que se manejan sobre calidad, manifiesta que en términos de servicios es más difícil su percepción que se trata de relaciones, comunicaciones y procesos y estas forman parte de la calidad de las transformaciones sociales; por tanto vinculadas a valores, prejuicios, estereotipos, actitudes, motivaciones y comportamientos (p.330)

Por eso, en términos de servicio, la calidad se torna complicado en entender y evaluar qué es lo que realmente quieren los clientes, porque se trata de producto intangible que dificulta la percepción por parte del cliente o el proveedor.

Por ello, la tecnología moderna la define como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que lo confieren la amplitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas. En una institución educativa la satisfacción del servicio es una respuesta de los estudiantes y padres de familia.

Ahora bien, una vez definido el termino calidad es importante entender el sentido del concepto de calidad educativa para tener referencia del servicio que se presta en las instituciones educativas.

2.4.2 Concepto de Calidad educativa

Para entender la definición de la calidad educativa es necesario definir el término educación, tal como se realiza a continuación.

La aproximación etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos educare y **educere**. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que percibe la persona en el proceso de su formación y desarrollo intelectual. El segundo está relacionado con el aprendizaje que los estudiantes llevan a cabo durante la interacción en el aula.

Por otra parte, Carrasco (2012), explica que la educación es un proceso consciente y organizado, dirigido y sistematizado sobre la base de una concepción pedagógica determinada, que se plantea como objetivo más general la formación multilateral y armónica del educando para que se integre a la sociedad en que vive y contribuya a su desarrollo y perfeccionamiento.(p.329)

Según esta definición la educación es la interacción humana en un contexto, basado en un enfoque pedagógico para insertar al individuo a la sociedad y logre contribuir desde diversos ámbitos sociales y productivos en la economía.

El concepto de calidad educativa es relativamente reciente en la literatura pedagógica. A través de la historia, se han realizado mejoras en la educación, pero muchos de estos cambios han carecido de continuidad y han quedado solo a propuestas, debido principalmente a las políticas educativas y a los diversos métodos utilizados. Estos cambios educativos no han buscado solamente cubrir criterios cuantitativos (número de alumnos, mayor número de escuelas, etc.), sino también han considerado aspectos cualitativos que permitan ir mejorando los niveles de enseñanza y aprendizaje adaptándose a las nuevas exigencias de la sociedad.

Según el Ministerio de Educación (2004), estudios sobre calidad educativa, realizados por Foro Educativo y el Consejo Educativo Nacional de Educación, muestra que las “ matriculas son elevadas pero el rendimiento de los alumnos en lo que respecta a matemática y lenguaje son muy bajos” (p.2)

Por esta razón, la calidad se ha convertido en los últimos veinte años, en un tema de reflexión a nivel de la política educativa mundial. Gobiernos, Ministerios de Educación, maestros y organismos multilaterales discuten y se preocupan prioritariamente en el ámbito educativo, por temáticas vinculadas a la calidad de educación y su democratización se ha convertido en el mejor desafío del Sistema Educativo.

La OCDE (1995) define la educación de calidad como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y aptitudes necesarias para equipararle para la vida adulta”(p.23)

No obstante, hay que tener en cuenta, que no es lo mismo prepararse para la vida adulta en un entorno rural, relativamente sencillo y estable, que en el entorno complejo y cambiante de una enorme ciudad; ni es lo mismo educar aceptando sin más el modelo actual de sociedad que considera la posible construcción de un mundo mejor para todos.

Para Espínola & Silva (2010), explican que calidad de educación es gestionar los recursos en función de las necesidades y características propias de los centros, lo cual afecta positivamente las prácticas de gestión educativa, los procesos de enseñanza–aprendizaje y el sentido de pertenencia de toda la comunidad educativa, generando identidad, compromiso y responsabilidad con los procesos de aprendizajes y con las metas de logro de los estudiantes.(p.134)

Según Carrasco (2012) la calidad educativa es un proceso que nos debe dirigir hacia la idealidad. No tratamos de soñar sino de mentalizar aquello que tenemos como idea. (p.330)

Desde este punto de vista para lograr la calidad educativa deben intervenir diversos sectores de la sociedad: El Estado aplicando la política educativa, las Municipalidades con Programas educativos, los docentes como actores directos, los padres de familia, los medios de comunicación y toda las instituciones que rodean el entorno social.

Por ello, dentro de la institución educativa los maestros y maestras junto a los directivos y demás trabajadores son los forjadores de la calidad educativa. La educación de calidad requiere maestros cualificados y comprometidos con la educación. Maestros que conozcan y respeten a sus estudiantes que interactúen de manera permanente, utilizando diversidad de ambientes, recursos y estrategias pedagógicas. Maestros diseñadores de currículos modernos, integrados. Que incorporen lo más avanzado del conocimiento: que integren a sus estudiantes en una comunidad ligada por lazos de afecto y cooperación. La calidad educativa requiere de directivos y docentes que sean gestores de desarrollo, que promuevan la unidad, integración y democracia institucional. Asimismo, mejorar la calidad requiere de un sistema de evaluación y acreditación de la educación. La evaluación es una estrategia de mejoramiento que te permite reconocer fortalezas, los logros para superar las debilidades.

Por otra parte, Luque (2012) sostiene que una educación de calidad es aquella que permite que todos aprendan lo que necesitan aprender, en el momento oportuno de su vida y de sus sociedades y además con felicidad. La educación de calidad para todos tiene que ser pertinente, eficaz y eficiente (P.56)

Según esta definición la calidad de la educación está relacionada con el diverso contexto social y cultural y garantizar el cumplimiento de metas con menores costos operativos. Solo así, la educación propiciará el cambio en la sociedad. Puesto que los factores sociales inciden positivamente en la calidad de los aprendizajes y en el rendimiento académico. Estos factores son la calidad de los profesores, los métodos de enseñanza, la duración de jornada escolar, los materiales escolares y el clima escolar que directamente repercuten para una educación de calidad.

Esta definición indica que la calidad educativa está en la acción perfecta que se realiza en el proceso de aprendizaje; y esto debe ser ajeno a cualquier acción que realice el ente regulador exigiendo controles técnicos de supervisión o monitoreo.

Desde la óptica de La Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (2007), considera que existe una gran diversidad de significados de calidad educativa; ya que implica un juicio de valor respecto del tipo de educación que se quiere para formar un ideal de persona y de sociedad. Como derecho humano fundamental de todas las personas y ha establecido cinco dimensiones para definir a la educación de calidad desde esta perspectiva, incorporando cinco dimensiones esenciales : relevancia , pertinencia , equidad, eficacia y eficiencia.

La educación debe ser relevante cuando promueve aprendizajes significativos, importantes y lo que realmente necesitan los estudiantes; estar acordes con las exigencias sociales y del desarrollo personal.

La educación debe ser pertinente, flexible y adaptarse a las necesidades y características de los estudiantes de los diversos contextos sociales y culturales con una paridad entre hombres y mujeres para que exista equidad y no discriminación; formando personas que cumplan con los objetivos que se les propone y optimizando los recursos económicos y tiempo disponible.

La equidad en la educación comprende la igualdad y diferenciación; ya que solo una educación ajustada a las necesidades de cada uno asegurará que todas las personas tengan las mismas oportunidades de hacer efectivos sus derechos y alcanzar los fines de la educación en condiciones de igualdad.

En ese contexto, la eficacia implica garantizar, en términos de metas, los principios de equidad, relevancia y pertinencia de la educación. Asimismo, plantea que “una escuela eficaz es aquella que consigue un desarrollo integral de todos y cada uno de sus alumnos, mayor de lo que sería esperable teniendo en cuenta su rendimiento previo y la situación social y cultural de las familias”(Blanco,2008,p.15)

Así, una escuela eficaz es la que logra alcanzar sus objetivos establecidos, por ejemplo que en las sesiones se utilice el idioma nativo para promover la interculturalidad en los estudiantes y en función a este eje transversal se realizarán proyectos de aprendizaje para empoderar en los estudiantes la cultura nativa a través del idioma.

De tal manera, una institución educativa será considerada escasamente eficaz y funcional si logra solo algunos objetivos que se pueden señalar como altamente significativos para los educandos y la comunidad y falla en otros debido a deficiencias en la maximización del tiempo y de los recursos de enseñanza.

La calidad de la educación alude a la efectividad y eficacia de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de los resultados en función de la formación integral de los estudiantes.

En la práctica la calidad educativa se asocia a determinados conceptos como outputs, outcomes, inputs o procesos. Como outputs se refiere a los resultados de los estudiantes, cantidad de egresados, así como también habilidades y valores adquiridos. Outcomes son los resultados a largo plazo de la educación, como la empleabilidad, los salarios, y también actitudes, valores y comportamientos. Inputs son los recursos con los que cuenta la educación, dentro de estas variables se encuentran la cantidad de maestros y alumnos, los programas de estudio, las instalaciones educativas y equipamiento. Por último los procesos se entienden como la forma en que interactúan en el ámbito educativo, los profesores con los alumnos, con los materiales y con las tecnologías disponibles.

En este escenario, se redescubre la evaluación como uno de los instrumentos más importantes para gestionar eficiente y racionalmente la calidad de la educación, esto permitirá la mejora continua de la educación peruana.

2.4.3 Definición de servicio

Antes de definir lo que significa calidad del servicio educativo, primero tenemos que saber que entendemos por servicio en el ámbito de una organización; luego el término calidad del servicio educativo.

Según Fonseca (2011), servicio es un proceso o actividad directa o indirecta , es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, que no producen un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación (p.55)

Según esta conceptualización, servicio es aquello que satisface una necesidad mediante algo no tangible que se concretiza mediante una prestación y satisfacción de una necesidad. Por eso, cuando alguien adquiere un servicio tiene que ser para satisfacer necesidades.

Por ello, cuando una padre de familia acude a una institución educativa a matricular a sus menores hijos, existe una relación de prestación y consumo; pues el colegio está obligado a brindar un servicio educativo y el padre de familia a pagar por dicho servicio, aportando una cuota a la asociación si es una institución pública o pagando la mensualidad si fuese una institución privada. El padre de familia como cliente tiene el legítimo derecho de exigir que el colegio brinde un servicio idóneo, de lo contrario podía recurrir a las autoridades superiores para exigir su sanción.

Por tanto, servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. En el ámbito educativo el servicio al estudiante implica las actividades que sirven para ayudar al padre de familia y al estudiante en los procesos que tiene que realizar dentro de la institución educativa, como: el proceso de matrícula, información de horarios, las sesiones de aprendizaje, tutorías, acompañamiento al estudiante, la información de las notas, la emisión de certificados, entre otros servicios que se presta en su calidad de cliente.

Por ello, Zeithaml, Valerie a. & MaryJo Bitner (2004), refieren que los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes.

Por otra parte, la palabra calidad según Sosa (2011) es lograr la satisfacción del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre, grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos .

En ese sentido calidad significa la satisfacción de las partes interesadas el proveedor y el cliente. Y en el ámbito educativo comprende los directivos, administrativos, el educando, los padres de familia, la sociedad y las organizaciones. Asimismo, significa cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia de los actos educativos. En este sentido, calidad es aplicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategias para el logro de los objetivos.

Según como afirma Tafur (2014) implantar la calidad significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallas , errores y costos añadido, terminar con la no calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integran la sociedad del futuro. Y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral en una sociedad (p.31)

Por tanto, servicio es un conjunto de actividades de carácter intangible que realiza mediante la interacción entre el cliente y el proveedor con el objeto de satisfacer una necesidad individual o colectiva.

2.4.4 Definición de calidad del servicio educativo

La otra variable a considerar en la presente tesis se refiere a la calidad de servicio educativo. Cuando se aborda el tema de calidad, no solo se refiere al producto sino también al servicio que en este caso no es tangible.

Para Gutiérrez (2005) citado por Esquivel (2016), la calidad de servicio está enfocada a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tiene que satisfacer las expectativas de los clientes.

En el sistema educativo el estudiante es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario. El estudiante recibe el servicio que consiste en adquirir conocimientos y habilidades para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos. Es decir, los estudiantes y los padres son los consumidores de un servicio que se le ofrece ya sea en una institución educativa pública o privada.

La calidad de servicio percibida se relaciona con los comportamientos del consumidor. Marengo y otros (2008) “vinculan positivamente la calidad percibida y la satisfacción de los clientes con las intenciones comportamentales que asumen, el aumento de la calidad de servicio y de la satisfacción de los consumidores debe disminuir sus quejas e incrementar la lealtad” (p, 54)

Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio.

Según Gallo y otros (2008) expresan que una organización que pretenda alcanzar altos niveles de calidad del servicio, debe prestar especial atención a los atributos y dimensiones en los que se fijan los clientes para juzgarla. Por tanto, la idea de que la calidad de servicio es una variable multidimensional es abordada por diversos autores (p, 56)

Según estas definiciones, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se satisface sus necesidades y expectativas. En ese sentido, según como afirma Senlle & Gutiérrez (2005) en una institución educativa los estudiantes son los clientes y sus padres son los clientes solidarios, son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por la educación. En la primera educación, hay cierta toma de poder del Estado, quien decide qué tipo de conocimientos básicos y elementales deben tener los educandos, los cuales tienen que aprender a “saber ser” y a “saber hacer”, tiene que desarrollarse y crecer como personas y a la vez que aprender una serie de conocimientos y habilidades que les preparan para su vida futura dentro de la sociedad. Los adolescentes tienen más autonomía, dada por sus familiares y por sus conocimientos de la interacción social, tiene un criterio más selectivo como clientes, que se acrecienta con el paso del tiempo y la llegada de la juventud (P.6)

Por tanto, según Elera (2010) La calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa ofrece, pero la calidad del servicio tiene que darse a nivel de procesos y de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán (p.21)

2.4.5 Importancia de la calidad del servicio educativo.

Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedera, lo que refuerza el interés de las empresas en mantener un cliente, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos.

Por consiguiente, una organización orientada al servicio se basa en la filosofía de manejar bien los momentos y esos incidentes en que un cliente se pone en contacto con la empresa, formándose una impresión de la calidad del servicio que presta. El hecho es que, un momento positivo de verdad, puede eliminar cualquier impresión anterior que el cliente tenga de la empresa y viceversa. Un

servicio de calidad implica:

- a) calidad técnica, profesionalidad, “saber hacer”, respuestas adecuadas a los problemas de los clientes.
- b) calidad de servicio (la forma como se entrega el producto servicio).

Las instituciones educativas proporcionan servicios que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia, sin embargo existe una alta exigencia en los requerimientos por parte de los estudiantes debido a la globalización de la información y de las comunicaciones; esto ha obligado a las instituciones innovar sistemas de gestión para ofrecer servicios educativos de calidad a los clientes primarios, secundarios y terciarios.

Por otra parte, las instituciones educativas que se concentran en la satisfacción de los clientes han definido la calidad de forma operativa, innovando sistemas de gestión, comprometiendo a los agentes en atender las expectativas y mejorando el proceso de supervisión o monitoreo.

Es importante la medición de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas. Si partimos del aforismo “solo se puede mejorar cuando se puede medir” implica definir con precisión los atributos de calidad de los servicios que se ofrece a los clientes primarios y secundarios del sistema educativo.

Por ello, debido a la importancia de la satisfacción del cliente de las empresas e instituciones en general como las instituciones educativas, surgieron herramientas para medir la calidad del servicio con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente. Los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) desarrollaron estudios cualitativos y cuantitativos que dieron origen al modelo SERVQUAL. Este parámetro mide la calidad del servicio que ofrece la organización empresarial desde la perspectiva del cliente.

En definitiva el proceso de medición de la calidad del servicio es la estrategia que consiste en conocer las expectativas de los clientes para luego elaborar las dimensiones de la calidad y por último encontrar la calidad del servicio a través

de una comparación entre el servicio prestado y el servicio recibido.

2.5 Dimensiones de la calidad del servicio educativo.

La gestión de calidad es el conjunto de integral de principios que permiten crear, planificar, evaluar y mejorar la gestión de una institución a través del mejoramiento continuo. Esta acción de perfeccionamiento de las organizaciones como la escuela implica la satisfacción de los agentes internos y externos, estudiantes, padres de familia y comunidad ; además propicia el desarrollo de las personas al interior de la institución, se optimiza los procesos y mejora la comunicación. En este contexto los agentes internos y externos de las instituciones educativas evalúan el desempeño de la organización de acuerdo a la satisfacción a las expectativas que obtuvo; para ello se utiliza las siguientes dimensiones :

2.5.1 Desempeño docente

Según Palomino (2012) citando a Montenegro (2005), afirma que el “desempeño docente es el cumplimiento de sus funciones; este se ha determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno” (p.56)

Minedu (2012) al respecto refiere que: El desempeño docente es la manifestación de trabajo o función que realiza el docente en la institución educativa a través de los roles que tiene que cumplir para poder desarrollar su labor educativa de manera eficaz y adecuada. Los roles para un buen desempeño docente se encuentra inmersos específicas: pedagógicas, culturales y políticas que debe desarrollar el docente en el contexto educativo (p.14)

Por otra parte, la educación actual plantea un docente que no solo asuma el rol de mediador en los procesos autónomos de aprendizaje de los estudiantes, sino que promueva el desarrollo educativo y proyecte su accionar hacia la comunidad, apoyando su desarrollo e incorporándola como espacio de su acción educativa. Por ello, deben darse cambios en las funciones que deben

realizar. (Minedu, 2012, p.25)

Las responsabilidades centrales de un docente son:

- Participar en la construcción, gestión y evaluación del PEI y demás instrumentos de gestión y proyectos pedagógicos.
- Identificar demandas educativas.
- Planificar, organizar, conducir y evaluar el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.
- Promover y participar en los proyectos de investigación e innovación educativa.
- Participar en los programas y acciones de capacitación y actualización docente.
- Desarrollar acciones de tutoría
- Participar con la comunidad enriqueciendo la experiencia de todo el grupo.
- Contribuir con los procesos de formulación y validación del Proyecto Curricular de la Institución Educativa.

La responsabilidad del docente en la conducción del aprendizaje de los estudiantes es alta que requiere de constante capacitación y desarrollo profesional para cumplir con eficiencia su rol como educador.

En consecuencia la labor del docente dentro el aula se orienta a respetar los ritmos de aprendizaje, la autoestima, los derechos de los niños y de los adolescentes, y despertar en ellos el interés por la ciencia y la investigación. El cumplimiento de funciones de los docentes se manifiesta por los siguientes indicadores:

A.- Puntualidad y responsabilidad

Viene a ser la concurrencia del docente a la Institución Educativa en el horario que le corresponde y permanecer en el aula durante el tiempo fijado en el horario con la finalidad de cumplir con su labor y llevar a cabo las actividades programadas en beneficio de los estudiantes.

B.- Dominio de estrategias metodológicas

Durante el proceso de enseñanza y aprendizaje se realizan un conjunto de hechos, interacciones del docente con los estudiantes durante, dentro y fuera del aula. Todo proceso pedagógico en el marco de la pedagogía para la diversidad requiere:

- Establecer un clima de motivación, solidaridad, aceptación, confianza, abierto a la diversidad cultural e inclusión a estudiantes con diversas manifestaciones étnicas y culturales.
- Diversificar los procesos de aprendizaje considerando el contexto, las características y capacidades de los estudiantes.
- Establecer normas de convivencia con los estudiantes para facilitar el trabajo en el aula, propiciando un ambiente de trabajo agradable, respetuoso donde la interacción de los estudiantes se lleve a cabo en armonía y tolerancia.
- Propiciar en los estudiantes la investigación, la reflexión crítica, la creatividad, así como su participación democrática en los estamentos estudiantiles.

Para alcanzar estos objetivos, es necesario formular planes de estudio y utilizar métodos nuevos y adecuados que permitan superar paradigmas netamente cognitivas de las áreas curriculares, se debe recurrir a nuevos planteamientos metodológicos y didácticos que propicien la adquisición de conocimientos prácticos útiles para el desenvolvimiento en la sociedad.

Los nuevos métodos pedagógicos también supondrán nuevos materiales. Estos deberán estar asociados a nuevos métodos de examen , que pongan a prueba no solo la memoria sino también las facultades de comprensión, la aptitud para las labores prácticas y la creatividad (UNESCO,2010,p.134)

En ese sentido, se define a las estrategias metodológicas como las actividades

que desarrolla el docente de manera intencional con el objeto de mediar en el aprendizaje significativo del estudiantes, estas prácticas docentes son un conjunto de acciones intersubjetivas y saberes que acontecen entre los que participan en el proceso educativo con la finalidad de construir conocimientos , clarificar valores y desarrollar competencias para la vida en común (Rutas de Aprendizaje, 2014 , p. 34)

Según esta definición, los procesos pedagógicos que desarrolla el docente es permanentes, tiene carácter dinámico y se recurren a ellos en cualquier momento cuando sea necesario; estos procesos son pedagógicos son:

Motivación: Es el proceso permanente mediante el cual el docente despierta interés en el estudiante, crea condiciones para el aprendizaje y mantiene durante las clases el interés del estudiante.

Recuperación de saberes previos: el docente activa los conocimientos que trae el estudiante, estos conocimientos previos se activan al comprender y aplicar los nuevos conocimientos para luego organizarlo y darle sentido para utilizar para interpretar la realidad.

Conflicto cognitivo: Es el desequilibrio de las estructuras mentales en el estudiante cuando se enfrenta a nuevos conocimientos cuando sabe explicar a partir de sus saberes previos.

Procesamiento de la información: Es el momento donde los estudiantes desarrollan los procesos cognitivos u operaciones mentales y esto constituye el proceso central del desarrollo del aprendizaje.

Aplicación: Es el proceso donde el estudiante pone en ejecución la capacidad lograda a nuevas situaciones o resuelve situaciones problemáticas.

Evaluación: Es el proceso que permite conocer los logros o las dificultades del aprendizaje y con la información obtenida se puede regular los procesos de enseñanza y aprendizaje, y apoyar a los estudiantes.

C.- Dominio del contenido curricular

El currículo es el conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías, y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el Proyecto Educativo Institucional (Minedu,2012,p.17)

Los contenidos curriculares constituyen la base sobre la cual se programaran las actividades de enseñanza-aprendizaje con el fin de alcanzar lo expresado en los objetivos. Es necesaria la secuenciación previa de los contenidos, es decir, su adaptación a las características de un determinado grupo de alumnos (contextualización), así como su organización (secuenciación). Los criterios que se proponen para la secuenciación de los contenidos están basados en las aportaciones de la concepción constructivista del aprendizaje, las contribuciones pedagógicas y la propia práctica y experiencia del profesor (Gómez ,2010,p1)

En ese sentido, en educación los contenidos curriculares podemos definirlo como el objeto de estudio para llegar al aprendizaje, que suelen agruparse por unidades bien sea de carácter económico, político, tecnológico, social, etc. Formando así áreas académicas que permitan posteriormente elaborar o conformar un plan de estudios indispensable para el desarrollo del estudiante dentro de la vida social. Se consideran tres tipos de contenidos: Conceptual, procedimental y actitudinal. Los contenidos conceptuales (saber conocer) se refieren al conocimiento que tenemos acerca de las cosas, datos, hechos, conceptos, principios y leyes que se expresan con un conocimiento verbal.

Los contenidos procedimentales (saber hacer) es el referido a como ejecutar acciones interiorizadas como las habilidades intelectuales y motrices ; abarcan destrezas, estrategias y procesos que implican una secuencia de acciones u operaciones a ejecutar de manera ordenada para conseguir un fin.

Los contenidos actitudinales (saber ser) hace referencia a las actitudes y

comportamientos afectivos-sociales como son los valores: tolerancia , respeto, solidaridad, honestidad ,entre otros, que permiten establecer una relación equilibrada entre individuo y la sociedad.

Por eso Peñaloza (2010) explicaba que al enseñar, se pretende que los alumnos sepan cosas nuevas (asimilación de conceptos, aprendan a hacer cosas (procedimientos) y desarrollen determinados valores (actitudes) Como plantea Ausubel, la educación gira en torno a un triple eje: saber , saber hacer y aprender a ser (P.27)

El dominio de contenidos curriculares por parte del docente constituye una competencia para desarrollar los procesos pedagógicos; por ello, su dominio implica un proceso mental más reflexivo donde se comprende la importancia de su conocimiento por parte de los docentes para explicarlos, ejemplificarlos, y plantear actividades de demostración y problemas para fomentar la reflexión en los estudiantes.

D.- Uso de medios y materiales didácticos

Todo docente al momento de poner en practica la sesión de clase bebe seleccionar medios y materiales didácticos que tiene planificado utilizarlo en el proceso de enseñanza y aprendizaje, Por ello es fundamental elegir adecuadamente los medios y materiales didácticos porque constituyen herramientas fundamentales para el desarrollo del proceso del enseñanza aprendizaje.

Por ello, el material didáctico es uno de los principales elementos de apoyo para el docente durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje. Asimismo tiene alta significación para él, porque siempre está considerando desde el momento de la planificación curricular y evaluación de los aprendizajes.

Los medios y materiales didácticos constituyen todos aquellos canales, vías a través de los cuales se comunican los mensajes o contenidos de aprendizaje, mediante la palabra oral o escrita, audiovisual o cualquier otro equipo que facilite

la enseñanza.

Son los recursos que facilitan el proceso de enseñanza y la construcción de aprendizajes, porque estimulan las funciones cognitivas y activan la experiencias y aprendizajes previos para acceder más fácilmente a la información, a las habilidades y destrezas y a la formación de actitudes y valores .

Los materiales educativos son aquellos instrumentos básicos e indispensables para el desarrollo eficiente del proceso de enseñanza y aprendizaje , mediante el cual se busca motivar , suplir o reforzar los conocimientos transferidos por el profesor.

Cuando hablamos de materiales educativos ,nos encontramos frente a muchas definiciones, pero todas coinciden que son todos los medios materiales, instrumentos, recursos y equipos destinados a fines educativos , que sirven de apoyo el proceso de enseñanza y aprendizaje .Entonces , podemos decir, “es todo aquello que el estudiante necesita para construir su aprendizaje y con ello lograr competencias” (Minedu,2012.p.76)

E.- Estrategias de evaluación

La evaluación de los aprendizajes es una de las tareas de mayor complejidad que realizan los docentes diariamente, tanto por el proceso que implica realizar y por las consecuencias de los juicios que se tiene que emitir sobre logros de aprendizaje de los estudiantes.

Par llevar a cabo la evolución formativa es necesaria que el docente incorpore estrategias congruentes con las características y necesidades de individuales de los estudiantes. Diseñar una estrategia requiere orientar las acciones de evaluación para verificar el logro de los aprendizajes esperados y el desarrollo de competencias de cada alumno y del grupo , así como la técnica y los instrumentos de evaluación que permitan llevar a cabo (Secretaria de Educación Pública , 2013,P.18)

La evaluación de los aprendizajes debe ser formativa y esto es un proceso constante en el aula y para ello el docente debe utilizar conjunto de estrategias para recoger la información de los procesos de enseñanza y aprendizaje y a partir de estas informaciones se realiza la reflexión para mejorar el aprendizaje.

Por ello, según Portocarrero (2017) la evaluación formativa es un tipo de evaluación que se caracteriza por ser permanente. Es decir, la evaluación se va realizando desde el inicio, como parte inherente al proceso de enseñanza – aprendizaje que va fluyendo en cada actividad diseñada por el docente como elemento clave. La intención formativa de la evaluación se puede aplicar en diferentes momentos y situaciones. Incluso la evaluación sumativa que es realizada al final de un proceso de aprendizaje, puede contener una intención formativa para futuros aprendizajes de los alumnos y también para próximos procesos de enseñanza en los docentes.(p.29)

2.5.2 Bienestar escolar

El bienestar escolar es un conjunto de servicios psicopedagógicos que buscan a través de los diferentes proyectos, programas y servicios para dar respuesta interdisciplinaria a las necesidades educativas de los estudiantes en aras de favorecer sus procesos de formación integral como de la comunidad educativa en general.

En las instituciones educativas públicas es imprescindible la existencia de servicios que atiendan las necesidades vitales de los estudiantes y contribuyan a la formación y desarrollo integral. Esta se manifiesta en los siguientes indicadores

A.- Atención psicológica

Actualmente, los estudiantes de nivel primaria y secundaria presentan problemas de aprendizaje y conducta. Estos estudiantes muchas veces son derivados por los docentes al psicólogo para diagnosticar el problema personal y brindarle una ayuda personalizada.

El psicólogo escolar tiene como misión ayudar a los estudiantes y a los docentes y padres de familia. Cada estudiante tiene una dificultad en el ámbito escolar, lo más probable es que el profesor no pueda prestarle la atención individualizada que requiera, por eso se requiere la presencia de un profesional en psicología educativa quien debe prestar ayuda a los estudiantes y a los padres de familia.

El psicólogo escolar diagnostica a los alumnos al momento de ingreso al colegio para prevenir posibles dificultades, sin esperar que éstas se manifiesten, de este modo se evitan futuras agresiones a los estudiantes y perturbaciones en el desarrollo de las actividades.

B.- Atención médica

El entorno educativo de los estudiantes debe ser seguro, sano, integrado y dotado de recursos distribuidos de modo equitativo, a fin de favorecer un excelente aprendizaje y niveles de rendimiento académico para todos.

Por ello, la calidad educativa es y debe ser el centro de la educación para todos los agentes: docentes, estudiantes, padres de familia y demás miembros de la comunidad. La institución educativa debe tener como aliado al Centro de Salud más cercano y esta disponer al personal de los servicios de salud, quienes deben trabajar juntos para crear un entorno propicio para el aprendizaje; para ello, también se requiere contar con locales seguros, respetuoso del medio ambiente, fácilmente accesibles, docentes muy motivados y profesionalmente competentes, libros, material didáctico y tecnologías adecuadas al contexto.

En consecuencia el entorno del aprendizaje deberá ser sano, seguro y protector. Par ello se requiere:

- Buenas instalaciones hidráulicas y sanitarias.
- Acceso a los servicios de sanidad y nutrición.
- Políticas y códigos deontológicos que favorezcan la salud física, psicosocial y emocional de los docentes y estudiantes.
- Contenidos y prácticas de la educación que lleven a adquirir los

conocimientos, actitudes , valores y aptitudes practicas necesarias para la autoestima, la buena salud y la seguridad personal .(UNESCO,2010,p.17)

D.- Talleres formativos

Los talleres formativos se definen como actividades extraescolares que están encaminadas a potenciar la apertura del centro educativo a su entorno y a procurar la formación integral del estudiante. Estas actividades siempre se realizan fuera del horario lectivo, tendrán carácter voluntario para el estudiante y buscaran la implicación de toda la comunidad educadita.

E- Eventos deportivos

En el marco de una educación de calidad las instituciones educativas públicas brindan actividades físicas y de recreo con base deportivo –formativas a todo nivel en busca de un correcto desarrollo motriz, respetando la edad de los estudiantes, brindado la cantidad de horas para lograr estos objetivos.

En nivel inicial los estudiantes realizan actividades deportivas que exigen el contacto con objetos mediante un trabajo psicomotor adecuado y aplicando una didáctica acorde con la edad.

En nivel primaria es el deporte formativo que se brinda mediante una adecuad secuencia de desarrollo motor en los seis años de educación, durante los cuales los estudiantes alcanzan conocimientos técnicos y teóricos relacionados a los deportes realizados.

En nivel secundario se busca establecer un hábito saludable para su futura vida adulta. Los estudiantes eligen libremente un deporte que les permita mantener la condición física en estado óptimo, previniendo así las diferentes enfermedades que son ahora producto de la inactividad física.

2.5.3 Implementación tecnológica

La tecnología viene a ser la aplicación sistemática del conocimiento científico organizado a tareas prácticas, es decir, es utilizar los conocimientos teóricos en bien de la sociedad o para solucionar un problema que afecta a la sociedad o a las personas, el cual requiere la atención oportuna para solucionarlo.

Las tecnologías de información y comunicación (Tics) son una herramienta importante para complementar los sistemas de educación tradicional, permiten a través de su aplicación ampliar y extender los conocimientos, siempre que ellas sean adaptadas a las diferentes necesidades y demandas locales.

Por tanto, los Tics son un conjunto de medios y herramientas como el satélite, las computadoras, internet, los celulares, los catálogos digitales de bibliotecas, las calculadoras, el software, los robots, etc. Que optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación (Vargas, 2011, p.25)

A.- Medios audiovisuales

Las nuevas tecnologías abarcan un conjunto de muy variado de recursos, herramientas y equipos que en los últimos tiempos han facilitado la enseñanza y aprendizaje en los diferentes contextos, especialmente en el área de educación ha posibilitado nuevos procesos de aprendizaje y trasmisión de la información a través de las redes modernas de la información.

Según como afirma Arévalo (2013) que “los medios audiovisuales son recursos que permiten representar las ideas generadas, siendo un complemento importantísimo para aquellos que usa el maestro al impartir su clase, reemplazando a los que considera tradicional como los textos” (p.18)

Asimismo, Sanguiña & Silva(2015), explican que “los medios audiovisuales son recursos didácticos o instrumentos y factores que directa o indirectamente intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, fortaleciendo la comunicación de experiencias: afectivas, y una impresión visual del grado de

maduración funcional de los aparatos anatómicos, sobre todo los de sistema nervioso (p.22)

Por ello, los medios audiovisuales se han constituido en un aspecto motivador y estimulador de la imaginación creativa de los estudiantes, provocando una interacción y reflexión en el aula de los temas que se está tratando.

Asimismo, los medios audiovisuales como instrumentos motivadores que combinan la palabra ,oral y la imagen , para comunicar y activar los sentidos ,logrando aprendizajes rápidos y duraderos .Estos sistemas prometen un papel didáctico importante en la enseñanza del futuro , al transmitir información por canales diverso y poderse utilizar de modo individual e interactivo , produciéndose el aprendizaje según la capacidad y el interés individual.(Sanguiña & Silva, 2015,p.)

B.- Conexión a la red de internet

Para el común de la personas, internet representa una imagen de la computadora personal que sirve para comunicarse entre sí de cualquier lugar del mundo enviando mensajes textuales o para obtener información acerca de un tema de importancia o de interés .

Sin embargo, para los expertos en la materia de telecomunicaciones, internet es entendida como una serie de rutas y circuitos físicos, con un protocolo común de vinculación, un conjunto de recursos compartidos.

Mientras para los psicólogos y educadores , internet es percibida como una actitud frente a la interconexión y la intercomunicación a la par que un entorno de aprendizaje (UAP,2010,p.11)

Internet es la red de computadoras más grande del mundo, y se maneja a través del World Wide Web.

World Wide Web (www). Es el recurso que constituye el servicio más difundido o conocido en el mundo. La página Wb es un documento o información electrónica

capaz de contener texto, sonido ,video , programas, enlaces , imágenes, y muchas otras cosas, adaptada por la llamada World Wide Web y que puede ser accedida mediante un navegador WB . Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML y puede proporcionar acceso a otras páginas Web mediante enlaces de hipertexto.

Correo electrónico (e-mail): El correo electrónico es un servicio en red que permite e a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

Los sistemas de correo electrónico se basan en un modelo de almacenamiento y reenvío, de modo que no es necesario que ambos extremos se encuentren conectados simultáneamente. Par ello se emplea un servidor de correo que hace las funciones de intermediario, guardando temporalmente los mensajes antes de enviarse a sus destinatarios.

2.5.4 Infraestructura educativa

Según Moyano, Bruque & Martinez (2011), son los elementos tangibles que acompañan al servicio, pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran , los equipos y los materiales de atención al cliente, los mismos que se manifiestan a través de :

A.- Limpieza y mantenimiento

Según Mancera (2013)"en cualquier empresa, un buen mantenimiento y conservación constituyen los soportes necesarios y básicos de la higiene y seguridad" (p, 58)

En las instrucciones educativas la limpieza y la conservación de la infraestructura constituyen un aspecto importante para la seguridad de los estudiantes. Además, facilita a los docentes a desarrollar sus actividades sin contratiempos porque existe buen orden y conservación de las instalaciones de la institución.

El mantenimiento es una herramienta eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como la funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene. Otorga posibilidad de racionalizar costos de operación. El mantenimiento debe ser tanto periódico como permanente, preventivo y correctivo. (Unesco, 2014, p.6)

En este sentido, el mantenimiento es el conjunto de acciones que tienen conservar, preservar o mejorar la infraestructura e instalaciones de la edificación educativa.

C.- Distribución y conservación de mobiliario

El mobiliario escolar es importante no solo por la comodidad y la imagen que da a cada aula, sino para realizar las actividades de aprendizaje dentro del aula. Para distribuir el mobiliario es necesario tomar en cuenta el número de estudiantes que utilizarán, la edad de los estudiantes y la discapacidad que padezcan algunos estudiantes.

En términos de seguridad y comodidad es importante que se tome en cuenta el número de estudiantes en el aula. El mobiliario debe permitir a los estudiantes moverse cómodamente sin generar congestión en cualquier área; por eso, las mesas y las sillas deben ser usadas para el trabajo en equipo y generar el aprendizaje cooperativo.

La conservación del mobiliario y los equipos es de suma importancia en una institución porque permite mantener en condiciones operativas y óptimas el mobiliario y los equipos para un buen desenvolvimiento académico con aprendizajes libres de cualquier accidente.

D.- Equipamiento de biblioteca y laboratorio

La biblioteca escolar en las instituciones educativas son espacios donde se

realiza actividades de lectura o consulta de textos u otro material educativo y cuya distribución se realiza con criterios pedagógicos adaptando al entorno escolar ,por ello las características del mobiliario y los equipos necesarios deben facilitar el cumplimiento de los objetivos.

Según Maldonado (2015) la biblioteca escolar se identifica por estar en un mayor sentido al servicio de la sociedad escolar , y tiene como plan el desarrollo de las habilidades lectoras y el ejercicio de las prácticas de trabajo científico dentro del estudiantado del centro educativo .La biblioteca escolar se convierte en el espacio de referencia al cual asistir para consultar , buscar información, ampliar , investigar, profundizar y recrearse a través del uso de textos (p.14)

Asimismo, para un proceso de enseñanza científica es imprescindible contar con laboratorio de ciencias debidamente equipado, contando con diversos materiales de laboratorio que faciliten el aprendizaje de las ciencias físicas y químicas.

En ese sentido, un buen laboratorio escolar debe contar con todos los elementos necesarios para poder llevar a cabo las actividades en este espacio de aprendizaje: con iluminación suficiente, mesas de trabajo , extintores , agua potable, materiales como dispositivos analíticos, equipos de cómputo, microscopios, birreactor, mezcladores, pipetas, fotómetros, incubadoras, campanas de extracción , cámaras ambientales, etc.

2.6 Base legal

La ley general de educación N° 28044 hace referencia sobre el tema de calidad de la educación, el sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, la sociedad, los medios de comunicación, las empresas y el sistema educativo en los siguientes artículos:

Art. 10 Criterios para la universalización, la calidad y la equidad.

Para lograr la universalización, calidad y equidad en la educación, se adopta un

enfoque intercultural y se realiza una acción descentralizada, intersectorial, preventiva, compensatoria y de recuperación que contribuya a igualar las oportunidades de desarrollo integral de los estudiantes y a lograr satisfactorios resultados en su aprendizaje.

Art.13 Calidad de la educación

Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g) Investigación e innovación educativas.

- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.
- i) Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisa.

Art. 14.- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

El Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país.

El Sistema opera a través de organismos autónomos, dotados de un régimen legal y administrativo que garantiza su independencia.

Art. 16 Funciones de los órganos del Sistema Nacional de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa

En el ámbito de sus competencias, los organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación:

- a) Promueven una cultura de calidad entre los docentes y las instituciones educativas.
- b) Evalúan, en los ámbitos nacional y regional, la calidad del aprendizaje y de los procesos pedagógicos y de gestión.
- c) Acreditan, periódicamente, la calidad de las instituciones educativas públicas y privadas.
- d) Certifican y recertifican las competencias profesionales.
- e) Difunden los resultados de las acciones evaluadoras y acreditadoras de las instituciones educativas, haciendo uso de los medios de comunicación.

- f) Desarrollan programas orientados a formar profesionales especializados en evaluar logros y procesos educativos.
- g) Compatibilizan los certificados, grados, diplomas y títulos educativos nacionales y establecen su correspondencia con similares certificaciones expedidas en el extranjero.
- h) Elaboran, con participación de las instancias descentralizadas, los indicadores de medición de la calidad que contribuyan a orientar la toma de decisiones.

Art 22 Función de la sociedad

La sociedad tiene el derecho y el deber de contribuir a la calidad y equidad de la educación. Ejerce plenamente este derecho y se convierte en sociedad educadora al desarrollar la cultura y los valores democráticos.

A la sociedad, le corresponde:

- a)** Participar en la definición y desarrollo de políticas educativas en el ámbito nacional, regional y local.
- b)** Colaborar en la prestación del servicio educativo y en el desarrollo de programas y proyectos que contribuyan al logro de los fines de la educación peruana.
- c)** Promover la creación de un entorno social favorable al aprendizaje y cuidado de sus miembros, desarrollando una cultura de responsabilidad y vigilancia ciudadana que garantice la calidad educativa y la ética pública.

Artículo 23°.- Medios de comunicación

Los medios de comunicación social deben contribuir a la formación ética, cívica, cultural y democrática de la población mediante la difusión de contenidos que respeten a la persona humana y su dignidad. Para tal fin, en sus códigos de ética toman en cuenta los principios y fines de la educación peruana.

Los medios de comunicación social de propiedad del Estado están al servicio de la educación, la cultura, la ciencia y la tecnología.

Las entidades del Estado auspician programas o espacios en cualquier medio de comunicación, siempre que contribuyan a elevar el nivel educativo, cultural, artístico y científico de las personas.

Artículo 24°.- Empresas

Las empresas, como parte de la sociedad, contribuyen al desarrollo de la educación nacional. Les corresponde:

- a) Participar en el diseño de políticas educativas, contribuyendo a identificar las demandas del mercado laboral y la relación de la educación con el desarrollo económico productivo del país, y promover su cumplimiento.
- b) Promover alianzas estratégicas con instituciones educativas para el fomento de la investigación, el desarrollo tecnológico y la formación profesional de los trabajadores y estudiantes del sistema educativo, que permitan acceder a empleos de mejor calidad.
- c) Participar en el desarrollo de servicios y programas educativos y culturales, prioritariamente en el ámbito territorial de su asentamiento en armonía con su entorno social y natural.
- d) Brindar facilidades a su personal para realizar o completar su educación y mejorar su entrenamiento laboral dentro del local de trabajo o en instituciones educativas.

Artículo 25°.- Características del Sistema Educativo

El Sistema Educativo Peruano es integrador y flexible porque abarca y articula todos sus elementos y permite a los usuarios organizar su trayectoria educativa. Se adecua a las necesidades y exigencias de la diversidad del país.

La estructura del Sistema Educativo responde a los principios y fines de la educación. Se organiza en etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas.

Proyecto Educativo Nacional y la calidad educativa 2006 – 2021

Primer objetivo estratégico:

Oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos

Una educación básica que asegure igualdad de oportunidades y resultados educativos de calidad para todos los peruanos, cerrando las brechas de inequidad educativa.

Segundo objetivo estratégico:

Estudiantes e instituciones educativas que logran aprendizajes pertinentes y de calidad

Transformar las instituciones de educación básica en organizaciones efectivas e innovadoras capaces de ofrecer una educación pertinente y de calidad, realizar el potencial de las personas y aportar al desarrollo social.

Las políticas anteriores ofrecen un sólido marco de acción que permitirá que cada escuela se convierta en un foco de innovación sustentado en el aprendizaje colaborativo e intercultural, y que hará posible la creación de un clima institucional amigable, integrador y estimulante.

La acción del Estado debe fortalecer y estimular esa innovación y promover redes de intercambio entre centros educativos de manera tal que unos aprendan de otros. Asimismo, debe apoyar de manera directa a aquellos que no estén en condiciones de crecer por sí mismos.

Para ello el Estado reconoce al centro educativo autonomía en sus decisiones en tres temas clave: recursos (definidos a partir de sus necesidades y no a partir de demandas predeterminadas en un escritorio), selección de docentes (dentro de una carrera pública magisterial) y formación de sus equipos docentes; teniendo

participación en la evaluación docente de acuerdo a marcos evaluativos legislados.

Esta política se complementa con una definición de las metas de aprendizaje elaboradas participativamente a partir de lineamientos nacionales, y que los estudiantes y sus familias tienen el derecho de exigir. Esta propuesta se traduce en un marco curricular básico, cuyos lineamientos generales deben garantizar la cohesión de la sociedad peruana y sirvan de base para diseñar currículos regionales, los mismos que deben posibilitar una mayor pertinencia de los aprendizajes tanto con la cultura y la lengua de cada población como con las diversas realidades sociales, económicas y geográficas que tenemos en el país. Todo ello debe asegurar el pleno desarrollo personal, social, productivo de los ciudadanos.

Estas metas son evaluadas periódicamente para identificar los factores que permiten que algunas escuelas avancen y otras no, retroalimentando a las mismas instituciones y políticas educativas.

2.7 Marco conceptual

Calidad.- Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según su parámetro y un cumplimiento de requisitos de calidad.

Calidad total. Sistema de gestión enfocado en las personas cuyo fin es satisfacer a los clientes y reducir costes mediante la integración de las funciones organizacionales y de la completa cadena de suministro(Evans y Lindsay,2008)

Calidad educativa. Proceso consensuado (por todos los miembros implicados) de construcción de objetivos para cada contexto y momento. Construcción o fijación (por miembros de los distintos estamentos de la comunidad educativa de objetivos educativos, no solo referidos a los logros de los alumnos, sino

también a cuestiones curriculares y organizativas, a la vida del centro y el camino que recorreremos para lograr.(Carrasco,2009)

Calidad de servicio. Se define la calidad de servicio como una función de la diferencia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones efectivamente brindado por la organización (Levelock, 2009)

Clima escolar. Conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todo aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que , integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución , condicionante, a su vez , de los distintos productos educativos. (Rodríguez, 2004)

Contexto interpersonal. Aprendizaje y percepción de sus estados afectivos y de los demás. (Berstein, 2007).

Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Normas ISO 9000,2011)

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. . (Normas ISO 9000,2011)

Equidad. Virtud que consiste en no favorecer en el trato a unos perjudicando al resto. (López, 2000)

Educación. La educación es un proceso conscientemente organizado , dirigido y sistematizado sobre la base de una concepción pedagógica determinada, que se plantea como objetivo más general la formación multilateral armónica del educando para que se integre a la sociedad en que vive y contribuya a su desarrollo y perfeccionamiento.(Carrasco, 2009)

Servicio. Cualquier actividad o beneficio que puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no resulta de la propiedad de algo , pudiendo estar asociada o no a un producto físico.(Payne,2003).

Recompensa.- Se refiere a la percepción que tienen los miembros de la institución educativa sobre la recompensa por el trabajo bien realizado. Es la medida como la institución valora más el premio que el castigo , incentivando al personal docente a realizar bien su trabajo ,generando de esta manera un clima apropiado en la organización .

Reconocimiento.- Hace referencia al conjunto de alicientes que contribuyen a la permanencia de los participantes en la organización.

Relación interpersonal.- Proceso que se realiza a lo largo de toda la vida del sujeto, se concreta en diferentes tiempos y espacios. Nos formamos en las instituciones educativas pero también en nuestro hogar , en la comunidad, y a través de los medios de comunicación , lo que supone que la formación se da a través de diferentes modalidades ya se de manera formal, no formal o informal. (Baez, 2006)

Relevancia.- Poner a disposición de todas las personas , y no solo a quienes pertenecen a las clases y culturas dominantes , el conocimiento, los recursos y condiciones que desarrollen las competencias necesarias para ejercer la ciudadanía, insertarse en la actual sociedad del conocimiento, acceder a un empleo digno y ejercer su libertad.(López, 2000)

2.8 Hipótesis

2.8.1 Hipótesis general

Las relaciones interpersonales de los docentes, influyen significativamente en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho-2017.

2.8.2 Hipótesis específicas

1. Las habilidades comunicativas de los docentes, influyen significativamente en la calidad del servicio educativo I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho - 2017.

2. El compromiso organizacional de los docentes, influye significativamente en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho- 2017.
3. La motivación laboral de los docentes, influye significativamente en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho- 2017.

2.8.3 Variables e indicadores

Variable independiente: X: Relaciones interpersonales.

Dimensiones:

- Habilidades comunicativas.
- Compromiso organizacional.
- Motivación laboral.

Variable dependiente: Y: Calidad del servicio educativo.

Dimensiones:

- Desempeño docente.
- Bienestar estudiantil
- Implementación tecnológica
- Infraestructura y mantenimiento

III. METODOLOGIA

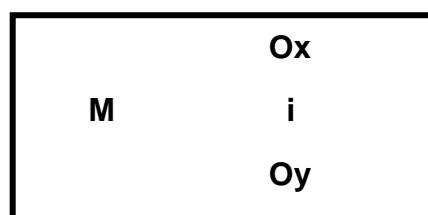
3.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación realizada ha correspondido al enfoque cuantitativo. Según Hernández Fernández y Baptista (2014), explica que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar hipótesis (P.36)

El tipo de investigación que se aplicó fue el descriptivo porque se busca medir las variables de estudio, para poder describirlas en los terminaos deseados (Hernández, 2010, p.79). De corte trasversal: Porque la recolección de los datos se realiza en solo momento, en un tiempo único (Carrasco, 2012, p.72)

3.2 Diseño de investigación

En la investigación sigue el diseño descriptivo que según Hernández Fernández y Baptista (2014), descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 102) y responde al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O = Observación

X = Variable relaciones interpersonales

Y = Variable calidad del servicio educativo

i = Influencia de la variable

3.3 Estrategia de prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis ha seguido los siguientes pasos:

1. En principio se planteó las hipótesis de investigación, tanto la general como las específicas.
2. Se especificó el Nivel de confianza, que en la estadística está claramente definida en 95%
3. Se especificó el Nivel de Significancia, que en la estadística está claramente definida por: $\alpha = 0,05 = 5 \%$
4. Se determinó la prueba estadística a utilizar considerando los resultados del test de Kolmogorov Smirnov ($n > 50$) que nos indicaron que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se utilizaron estadísticas no paramétricas, r de Pearson.
5. Se recolectaron los datos y se llevaron a una base de datos del software estadístico SPSS versión 21 y luego se procedió a efectuar los análisis estadísticos respectivos.
6. Se contrastaron los resultados con las fuentes teóricas y las investigaciones antecedentes.

3.4 Variables e indicadores

Variable independiente: X: Relaciones interpersonales

Dimensiones:

- Habilidades comunicativas
- Compromiso organizacional
- Motivación laboral

Variable dependiente: Y: Calidad del servicio educativo.

Dimensiones:

- Desempeño docente
- Bienestar estudiantil
- Implementación tecnológica
- Infraestructura

3.4.1 Operacionalización de variables

La Operacionalización de las variables, nos va a permitir precisar al máximo el significado que se le otorga a nuestras variables en el estudio que hemos realizado. En concordancia con Carrasco Díaz (2012), quien manifiesta “que operacionalizar la variable es construir la matriz metodológico para descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, las variables se dividen en dimensiones, indicadores e ítems, pero si son concretas solamente en indicadores”

Tabla 01

Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional
Variable independiente Relaciones interpersonales	Silveira (2014) Es el conjunto de interacciones entre dos más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, Se considera una fuente de aprendizaje, la cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos	El nivel de la percepción que tienen los docentes y estudiantes sobre el nivel de relaciones interpersonales en la I.E. N° 152 José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho.
Variable dependiente Calidad del servicio educativo	Elera (2010) La calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa ofrece, pero la calidad del servicio tiene que darse a nivel de procesos y de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán.	El nivel de la percepción que tienen los docentes y estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 152 José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02

Operacionalización de la variable: Relaciones Interpersonales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Instrumento
Habilidades Comunicativas	Comunicación asertiva	1	Alto=[31-45]	Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes
	Comunicación empática	2	Medio=[16-30]	
	Escucha activa	3,4	Bajo=[0-15]	
	Respeto y confianza	5,6,7		
	Rapidez en la comunicación	8,9,10		
Compromiso Organizacional	Compromiso laboral	11,12	Alto=[31-45]	
	Compromiso colectivo	13,14	Medio=[16-30]	
	Compromiso afectivo	15	Bajo=[0-15]	
	Equipo de trabajo	16,17		
	Coordinación de actividades	18,19		
Motivación laboral	Condiciones de trabajo	20,21,22	Alto=[31-45]	
	Sistema de reconocimientos	23,24	Medio=[16-30]	
	Satisfacción laboral	25	Bajo=[0-15]	
	Prestigio profesional	26,27		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03

Intervalos de interpretación para la descripción de la variable Relaciones interpersonales.

Nivel	Dimension1	Dimension2	Dimension3	Variable X
Bueno	31 - 45	31 - 45	31 - 45	91 – 135
Regular	16 - 30	16 - 30	16 - 30	46 – 90
Deficiente	0 - 15	0 - 15	0 - 15	0 – 45

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 04
Operacionalización de la variable: Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Instrumento
Desempeño docente	Puntualidad y responsabilidad	1,2	Bueno=[31-35]	Cuestionario dirigido docentes y estudiantes
	Dominio de contenidos	3		
	Dominio de estrategias metodológicas	4,5,6,7	Regular=[16-30]	
	Uso de medios y materiales	8,9	Deficiente=[0-15]	
	Estrategias de evaluación	10		
Bienestar escolar	Atención psicológica	11,12	Bueno=[31-35]	
	Atención medica	13,14	Regular=[16-30]	
	Talleres formativos	15,16	Deficiente=[0-15]	
	Eventos deportivos	17,18,19		
Implementación tecnológica	Ambiente para computo	20,21	Bueno=[31-45]	
	Cantidad de computadoras	22,23	Regular=[16-30]	
	Conexión a red de internet	24		
	Medios audiovisuales	25,26	Deficiente=[0-15]	
	Página web de la I.E	27		
	Correo electrónico de la I.E	28		
Infraestructura educativa	<i>Condición del local escolar</i>	29,30	Bueno=[31-45]	
	<i>Servicios higiénicos</i>	31,32	Regular=[16-30]	
	<i>Tamaño de las aulas</i>	33		
	<i>Mobiliario escolar</i>	34	Deficiente=[0-15]	
	Equipamiento de laboratorio	35		
	Biblioteca escolar	36		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 05
Intervalos de interpretación para la descripción de la variable Calidad del servicio educativo

Nivel	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Variable Y
Bueno	31 - 45	31 - 45	31 - 45	31 - 45	121 - 180
Regular	16 - 30	16 - 30	16 - 30	16 - 30	61 - 120
Deficiente	0 - 15	0 - 15	0 - 15	0 - 15	0 - 60

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Según Esquivel Grados (2013).La población es el conjunto de elementos a los cuales se desea extrapolar los resultados de la investigación, obtenidos en la muestra, haciendo uso de la estadística inferencial. (p.46)

La población estuvo constituida por los segmentos de docentes y estudiantes de la institución educativa N° 152 José Carlos Mariátegui, en la cual estudian 750 estudiantes distribuidos 24 secciones en nivel secundario, donde laboran 40 docentes. La institución se encuentra ubicada en el AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho

Tabla 06

Distribución de la población de estudio

	Varones	Mujeres	Sub total
Docentes	23	17	40
Estudiantes	350	400	750
Total	373	417	790

Fuente: CAP I.E N° 152 José Carlos Mariátegui y nómina de matrícula

Por tanto, la población está conformada por 790 unidades de investigación, conformado por los docentes y estudiantes de nivel secundario de la I.E N° 152 José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho.

3.5.2 Muestra

Según Carrasco Díaz (2012) para la selección de la muestra no probabilística por conveniencia depende directamente de la voluntad y criterio del investigador, así como de su experiencia, pero supone un conocimiento objetivo de las características y propiedades de la población (p.264)

Par los efectos de nuestro estudio, el tipo de muestreo utilizado fue **no probabilístico**, se tomó la decisión de trabajar con una **muestra intencional por conveniencia conformada por 30 docentes y 120 estudiantes de 5º grado** de nivel Secundaria distribuidos por 04 secciones. Unidades que son más accesibles para el investigador. La selección de estudiantes de 5º grado de secundaria se hizo tomando en consideración que son los más indicados para responder al propósito de la investigación por cuanto son los que mejor pueden expresar los resultado del trabajo educativo que se realiza en la institución educativa. Por tanto la muestra queda conformada por 150 unidades.

3.6 Método de investigación

3.6.1 Métodos

Método analítico –sintético.- A través de este método se descompondrá en parte la variable relaciones interpersonales, para estudiar las situaciones, efectos en la calidad del servicio educativo, para precisar las posibles causas y soluciones de la problemática.

Método descriptivo – Explicativo.- Mediante este método se acopiara toda información sobre la actuación de los directivos, docentes y administrativos para determinar su influencia en la calidad del servicio educativo. Y explicar a cabalidad esta figura.

Método inductivo –deductivo.-A través del método deductivo, se partirá de las situaciones particulares o específicas de la variable de las relaciones interpersonales y sus efectos en la calidad del servicio educativo .Asimismo, con el método deductivo, se seguirá el procedimiento inverso.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas de recolección de datos

Par la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta , que se aplicó a la población de estudio , es decir , a los docentes y

estudiantes de la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui”

3.7.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de investigación que se utilizaron para recolectar los datos , fue el cuestionario, el cual contiene una serie de preguntas de tipo cerrada con respuestas múltiples respecto a las variables a medir

Cuestionario sobre relaciones interpersonales. Que está compuesto por 27 ítems, con escala Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca); distribuidos en: Habilidades comunicativas, compromiso organizacional, motivación laboral.

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

El rango de la variable Relaciones interpersonales, es la siguiente

Alto	91 – 135
Medio	46 – 90
Bajo	0 – 45

Cuestionario calidad del servicio educativo.

Que está compuesto por 36 ítems, cada ítem tiene escala Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca).

El cuestionario consta de 36 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: Desempeño docente, organización del aula, Ambiente escolar, bienestar escolar e implementación tecnológica. El valor de los ítems son los siguientes:

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

El rango de la variable calidad de servicio educativo, es la siguiente:

Bueno	121 – 180
Regular	61 – 120
Deficiente	0 - 60

3.7.3 Validación del instrumento por juicio de expertos

El instrumento se sometió al juicio de expertos, en el cual, los ítems de la prueba, permiten ser una muestra representativa de los indicadores de la propiedad medida. El instrumento validado por el juicio de expertos, es el cuestionario sobre relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo, como a continuación se detalla:

Tabla 07
Juicio de expertos

Nº	Expertos	Relaciones interpersonales	calidad del servicio educativo
1	Dr. Porfirio Giraldo Pimentel	0,90	0,80
2	Mag. Sara Bocanegra Iberico	0.91	0,90
3	Mag. Patricia Bueno Medrano	0.92	0,91
TOTAL		2,73	2,70
PROMEDIO		0,91	0,90

Fuente: Elaboración propia

Los promedios de la validez de los instrumentos señalan: El cuestionario sobre relaciones interpersonales, obtuvo una validez del 91% que indica una alta validez; el cuestionario sobre calidad del servicio educativo, obtuvo una validez del 90% que indica una alta validez; porque lo que se determinó la aplicación de ambos instrumentos.

3.7.4 Confiabilidad del instrumento

Según Hernández Sampieri (2013), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que se aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p.200)

Por ello, para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la identificación del grado de relación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juna de Lurigancho, se utilizó la técnica estadística “índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, para lo cual se consideró lo siguiente:

- Si el Coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el Coeficiente de Alfa de Cronbach es menor a 0.9. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

No es confiable (- 1 a 0)

Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)

Moderada confiabilidad (0,5 a 0,70)

Fuerte confiabilidad (0,70 a 0,89)

Alta confiabilidad (0,9 a 1)

3.7.4.1 Análisis de la confiabilidad del Instrumento: “Relaciones interpersonales“

Par la validez del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de la correlaciones entre las variables o ítems que forman parte de la encuesta. El instrumento está compuesto por 30 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto de 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

Tabla 08

Resumen de casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Validos	20	100
	Excluidos ^a	0	0
	Total	20	100

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

Tabla 09

Estadísticos de confiabilidad del cuestionario: Relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	20

Fuente: Elaboración propia con los datos de la prueba piloto.

De acuerdo con los resultados de la prueba piloto el índice consistencia interna o índice de Alfa de Cronbach del cuestionario: Relaciones interpersonales es 0.831, lo cual a decir de Hernández (2010) significa que el cuestionario es muy

confiable. Esto significa si el valor del Alfa de Cronbach se aproxima a su valor máximo, 1 es mayor la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores de alfa superiores a 0.7 son suficientes para garantizar la escala.

Tabla 10

Resultado Ítem-Total del cuestionario de relaciones interpersonales

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
It1	31,09	42,674	,445	,807
It2	30,77	41,454	,442	,807
It3	30,83	43,685	,506	,805
It4	30,53	43,547	,375	,812
It5	30,56	44,292	,254	,821
It6	31,50	40,620	,517	,801
It7	31,36	40,344	,536	,799
It8	31,16	40,415	,536	,799
It9	31,48	39,826	,603	,793
it10	31,26	40,884	,509	,801
it11	31,12	42,852	,395	,810
it12	31,23	41,074	,507	,802
it13	31,46	42,875	,337	,816
it14	14,82	18,963	,491	,845
It15	14,94	18,556	,587	,830
It16	14,71	18,229	,646	,822
It17	14,74	18,049	,669	,818
It18	14,81	18,716	,527	,839
It19	14,95	18,271	,627	,824
it20	14,93	17,207	,711	,811
It21	9,79	7,684	,335	,744
It22	10,08	7,234	,480	,689
It23	61,02	170,709	,540	,911
It24	60,68	171,046	,529	,911
It25	60,90	170,381	,577	,910
It26	10,08	7,234	,480	,689
it27	14,93	17,207	,711	,811

Fuente: Elaboración propia con los datos prueba piloto

3.7.4.2 Análisis de la confiabilidad del Instrumento: “Calidad del servicio educativo “

Par la validez del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de la correlaciones entre las variables o ítems que forman parte de la encuesta. El instrumento está compuesto por 45 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto de 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

Tabla 11

Resumen de casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Validos	20	100
	Excluidos ^a	0	0
	Total	20	100

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

Tabla 12

Estadísticos de confiabilidad del cuestionario: Relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	20

Fuente: Elaboración propia con los datos de la prueba piloto.

De acuerdo con los resultados de la prueba piloto el índice consistencia interna o índice de Alfa de Cronbach del cuestionario: Calidad del servicio educativo es 0.914, esto significa que el cuestionario es muy confiable porque el valor del Alfa

de Cronbach se aproxima a su valor máximo 1 .Por tanto, es mayor la fiabilidad de la escala.

Tabla 13

Resultado Ítem-Total del cuestionario de calidad del servicio educativo

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
it1	60,51	172,195	,581	,910
it2	60,55	173,120	,505	,911
it3	60,90	170,381	,577	,910
it4	61,09	174,640	,453	,912
it5	60,81	172,158	,525	,911
it6	60,61	174,542	,481	,912
it7	60,28	174,584	,386	,914
it8	60,34	178,205	,441	,912
it9	60,04	177,998	,335	,914
it10	60,08	180,251	,198	,917
it11	61,02	170,709	,540	,911
it12	60,88	168,879	,609	,909
it13	60,68	171,046	,529	,911
it14	60,99	167,849	,672	,908
it15	60,77	171,305	,530	,911
it16	60,63	175,742	,398	,913
it17	60,75	170,323	,583	,910
it18	60,97	173,379	,439	,913
it19	60,72	172,863	,467	,912
it20	60,84	170,762	,586	,910
it21	60,61	170,218	,620	,909
it22	60,63	168,178	,705	,908
it23	60,70	169,440	,607	,909
it24	60,84	170,747	,587	,910
it25	60,82	166,672	,702	,907
it26	60,82	176,642	,502	,906
it27	60,81	165,272	,602	,902
it28	60,84	170,672	,502	,911
it29	60,82	171,672	,707	,907
It30	60,80	166,643	,704	,906
It31	60,83	165,672	,734	,913
It32	60,72	166,572	,602	,907

It33	60,82	172,600	,706	,904
It34	60,80	168,652	,712	,902
It35	60,80	176,571	,602	,901
It36	60,88	177,671	,502	,903

Fuente: Elaboración propia con los datos prueba piloto

3.8 Método de análisis de datos

Con la finalidad dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación cuyo diseño es no experimental y descriptivo; se consideró aplicar los métodos de estadística descriptiva e inferencial.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se describirán y se mostrarán en tablas estadísticas los cuales se registrarán los datos correspondientes a las relaciones de dependencia o asociación entre dos variables, razón que justifica la utilización del estadístico r de Pearson su respectiva dominancia. Todos los análisis estadísticos se procesarán utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales el software Excel SPSS versión 21 para Windows XP.

3.8.1 Técnica de análisis de datos

Para probar las hipótesis planteadas en la investigación se procedió a recoger los datos con los instrumentos previamente elaborados. Seguidamente la información de cada una de las encuestas se tabuló a través del software SPSS versión 21. Con el cual se determinaron la relación entre relaciones interpersonales y la calidad

de servicio educativo en la Institución Educativa N°152 “José Carlos Mariátegui” “Los resultados obtenidos en la presente investigación se describirán y se mostrarán en tablas estadísticas los cuales se registrarán los datos correspondientes a las relaciones de dependencia o asociación entre dos variables, razón que justifica la utilización del estadístico r de Pearson y su respectiva dominancia.

3.9 Diseño estadístico

El diseño estadístico seleccionado para esta investigación es la distribución de frecuencias y el estadístico de prueba de r de Pearson.

Para el procesamiento de la información se utilizó la distribución de frecuencias en una tabla donde se observa el conteo de los valores individuales y la frecuencia de número de veces que aparece en el colectivo. Para efectos prácticos de la investigación se ha considerado las frecuencias absolutas y el porcentaje.

Para la prueba de hipótesis se ha considerado la prueba paramétrica r de Pearson la cual establece la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en un muestra y el conjunto de conjunto de frecuencias teóricas o esperadas. Este estadístico se utiliza cuando los datos que se obtiene son categorías nominales y se trata de contrastar la asociación de las variables entre sí, mediante la presentación de datos.

IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

En este capítulo se presenta el proceso fundamental para efectuar el análisis cuantitativo de la investigación. Se muestra la secuencia de análisis, incluyendo estadísticas descriptivas y análisis paramétricos. En la mayoría de estos análisis estadísticos se hace referencia a la frecuencia y el porcentaje de datos obtenidos, el enfoque estadístico se centra en los usos y la interpretación de los métodos estadísticos, más que en los procedimientos de cálculo, debido a que en la actualidad los análisis se realizan con la ayuda de un software y no manualmente. Se explica la discusión de los resultados desde un punto descriptivo e inferencial, finalizando con los contrastes de prueba de hipótesis.

En el nivel descriptivo tenemos las siguientes tablas donde podemos observar las frecuencias de las variables y las dimensiones.

4.1.1 Resultados y análisis sobre Relaciones interpersonales según docentes

a.- Relaciones interpersonales

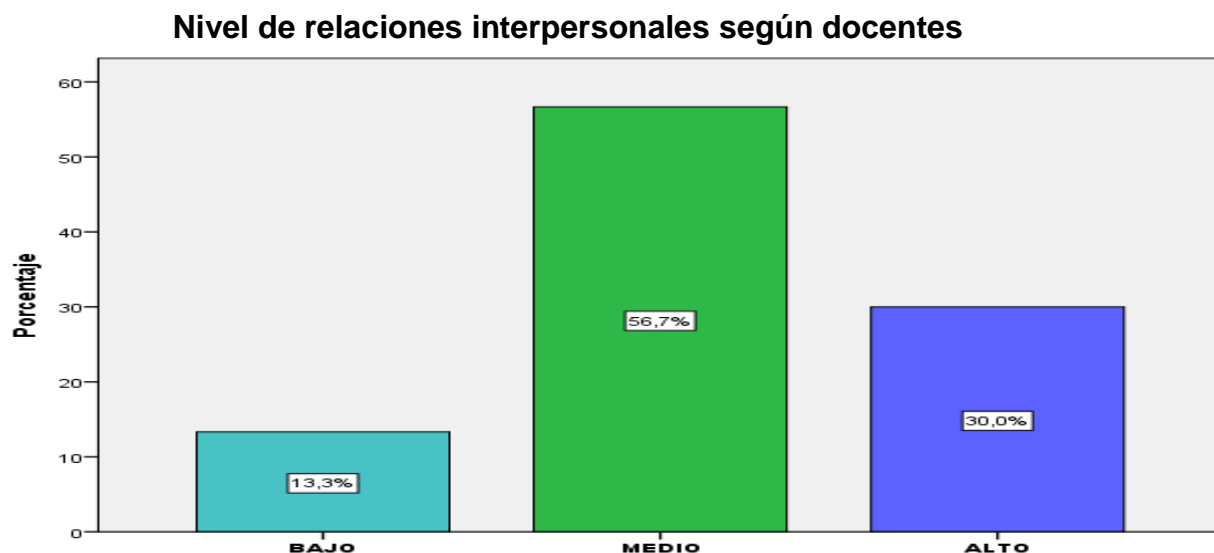
Tabla 14

Tabla de frecuencias de nivel de relaciones interpersonales según los docentes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	4	13,3
	Medio	17	56,7
	Alto	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Gráfico 01



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Tabla 14 y el gráfico 01. Para el 56,7% de los docentes considera que las relaciones interpersonales se encuentra en nivel medio, el 30,0% considera en nivel alto, el 13,3% opinan que las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel bajo.

Los resultados indican que las habilidades comunicativas, el compromiso organizacional y La motivación laboral en el personal docente de la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui” se hallan entre los niveles regular.

b.- Dimensiones:

Tabla 15

Tabla de frecuencias de la dimensión: Nivel habilidades comunicativas según docentes

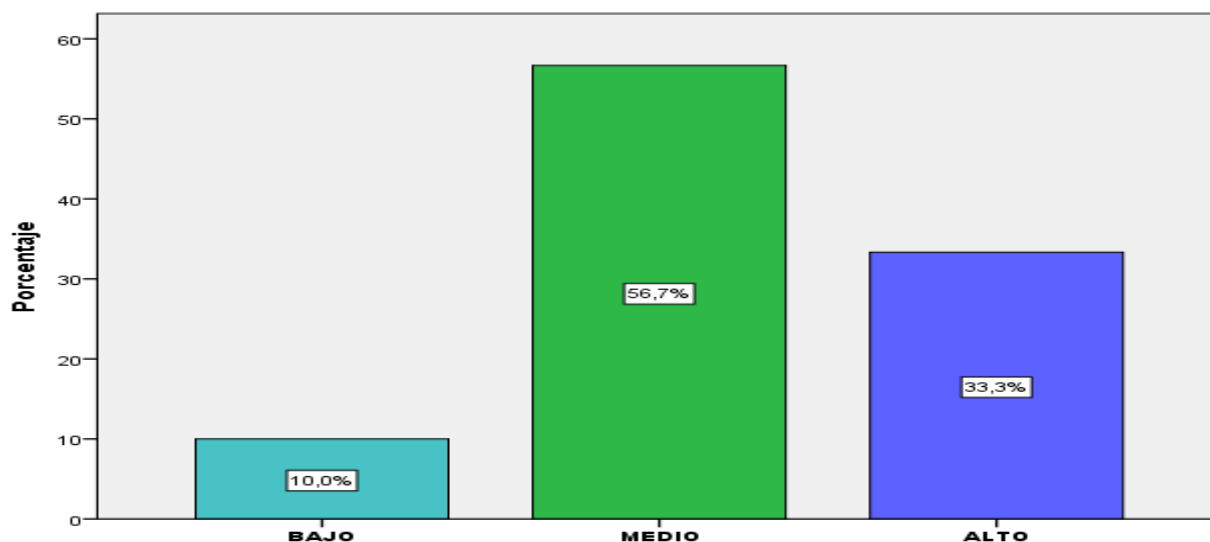
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	3	10,0

s	Medio	17	56,7
	Alto	10	33,3
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Gráfico 02

Nivel de habilidades comunicativas



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15 y el Gráfico 02, se puede observar que el nivel de habilidades comunicativas en el personal docente de la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui”, del 100% de los encuestados, el 56,7% considera que se encuentra en nivel medio, el 33,3% considera en nivel alto y 10,0% de los encuestados es de opinión de nivel bajo.

Ante ello, se puede afirmar, que la mayoría de los encuestados considera que las habilidades comunicativas se encuentran en nivel regular esto permite interactuar entre ellos y resolver inmediatamente los problemas organizacionales de la institución educativa.

Tabla 16

Tabla de frecuencias de la dimensión: Nivel de compromiso organizacional según docentes

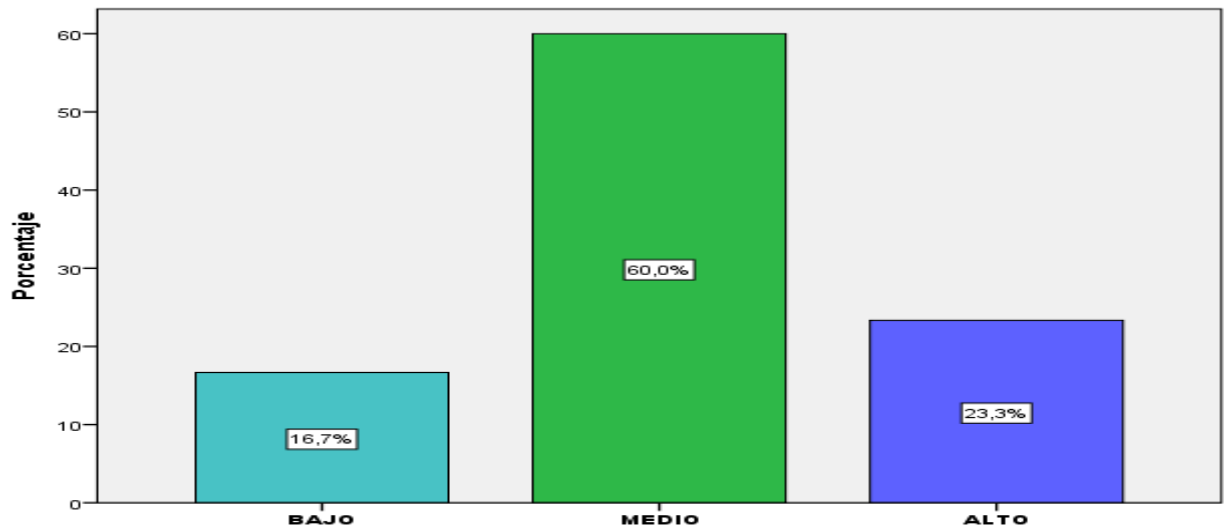
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	5	16,7

s	Medio	18	60,0
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos del cuestionario.

Gráfico 03

Nivel de compromiso organizacional según docentes



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 16 y el Gráfico 03, se puede observar que el nivel de compromiso organizacional, del 100% de los docentes de la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui”, el 60,0 % considera que el nivel de compromiso organizacional se ubica en nivel medio, el 23,3% considera en nivel alto y el 16,7% considera en nivel bajo.

Ante esto, se puede afirmar, que la mayoría de los encuestados consideran un nivel regular de compromiso organizacional en los docentes y directivos; esto no favorece para que la institución educativa cumpla sus metas y objetivos organizacionales.

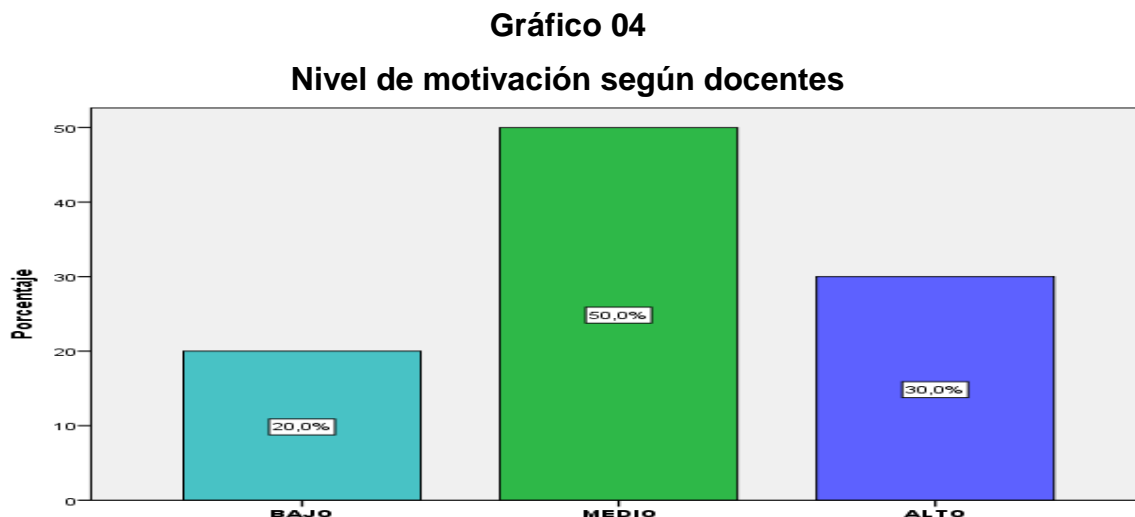
Tabla 17

Tabla de frecuencias de la dimensión: Nivel motivación laboral según docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Bajo	6	20,0
s Medio	15	50,0

Alto	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta.



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 17 y Gráfico 04, en lo referente al nivel de motivación laboral de los docentes que impera en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, el 50,0% de los docentes es de opinión al considerar en nivel medio la motivación laboral, el 30,0% considera en nivel alto y 20,0% considera en nivel bajo.

Analizando la información se puede afirmar que la motivación laboral del personal que presta servicios en la institución educativa está en nivel medio, esto indica que no existen sistemas de reconocimiento a los docentes por la labor que realizan.

4.1.2 Resultados y análisis sobre Calidad del servicio educativo según docentes

a.- Calidad del servicio educativo

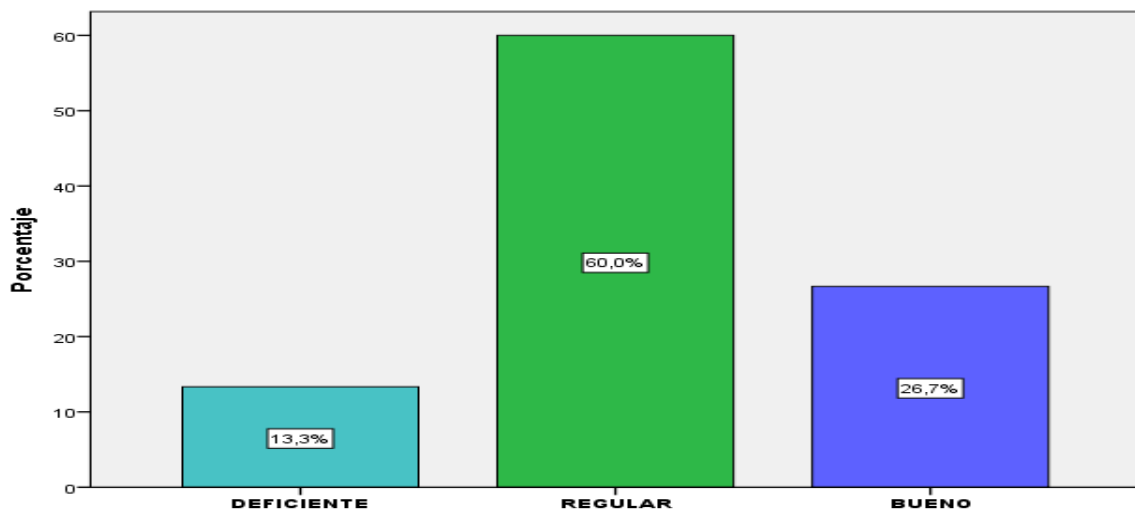
Tabla 18
Frecuencia de Nivel de calidad de servicio educativo según docentes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	4	13,0
	Regular	18	60,0
	Bueno	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 05

Nivel de calidad de servicio educativo según docentes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 18 y Gráfico 05, en lo referente al nivel de calidad del servicio educativo que impera en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, para el 60,0% de los docentes la calidad del servicio educativo se ubica en nivel regular, el 26,7% considera en nivel bueno y el 13,3% en nivel deficiente.

Los resultados indican que el desempeño docente, el ambiente escolar, bienestar escolar e implementación tecnológica en la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui” se hallan entre los niveles regular.

b.- Dimensiones:

Tabla 19

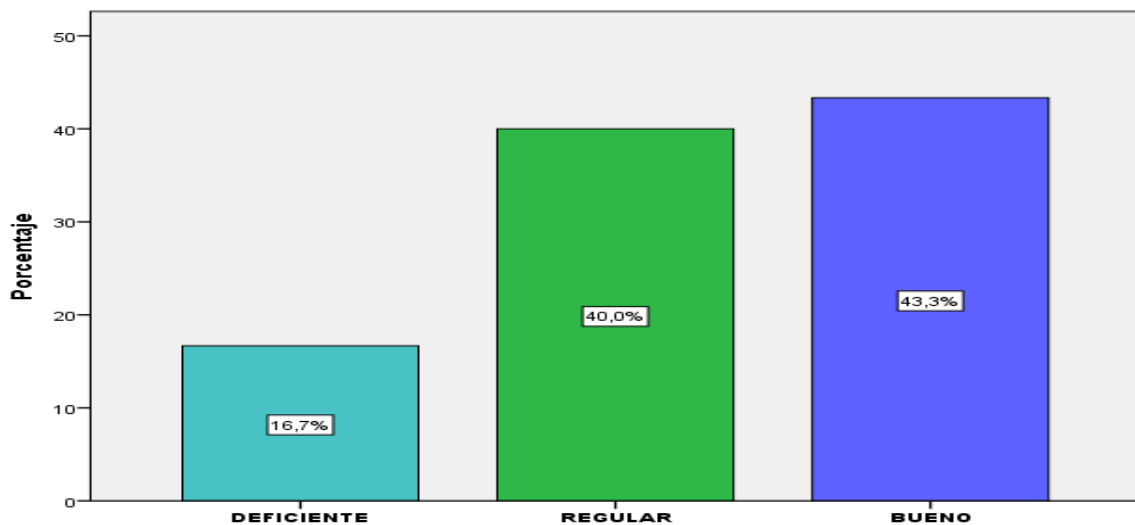
Tabla de frecuencias de la dimensión: Desempeño docente según los docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

Válidos	Deficiente	5	16,7
	Regular	12	40,0
	Bueno	13	43,3
Total		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 06
Nivel de desempeño docente según los docentes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 19 y Gráfico 06, en lo referente al nivel de desempeño docente que impera en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, para el 43,3% de los docentes encuestados es de nivel bueno, el 40,0 % considera en nivel regular y el 16,7% considera en nivel deficiente.

Los resultados indican que el desempeño docente en la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui” se halla entre los niveles bueno y regular.

Tabla 20

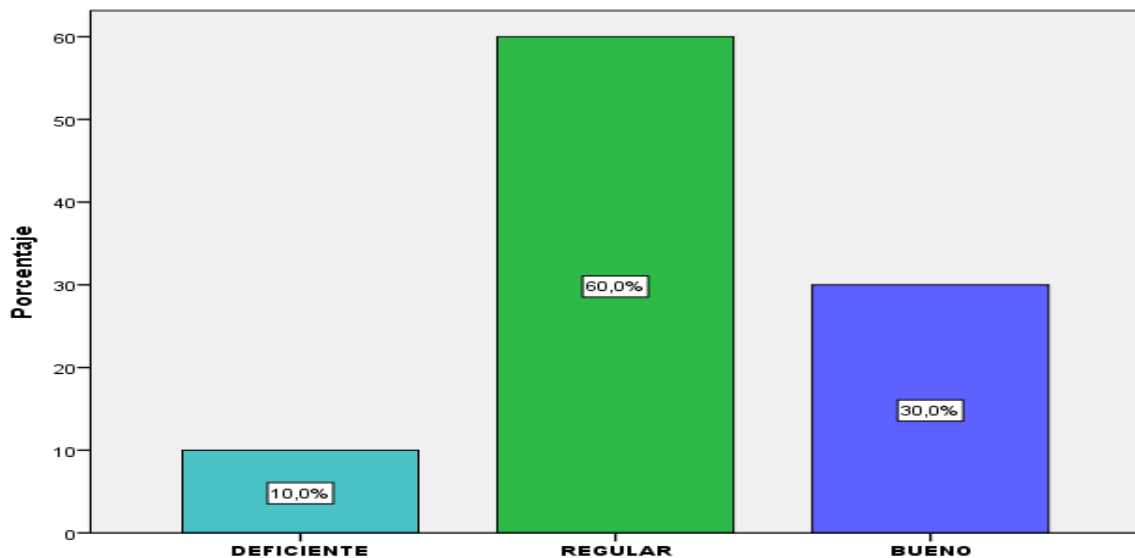
Tabla de frecuencias de la dimensión: bienestar estudiantil según docentes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	3	10,0
	Regular	18	60,0
	Bueno	9	30,3
	Total	30	100,0

Fuente: base de datos de la encuesta

Gráfico 07

Nivel de bienestar estudiantil según docentes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 20 y Gráfico 07, en lo referente al nivel de bienestar estudiantil que se percibe en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, del 100% de los encuestados, el 60,0% considera que se encuentra en nivel regular, el 30,0% considera en nivel bueno y el 10,0 % considera en nivel deficiente.

Estos resultados indican que el bienestar estudiantil en la institución educativa se encuentra en nivel regular, es de inferir de los resultados que existen algunas deficiencias operativas en la atención psicológica y actividades recreacionales y deportivas.

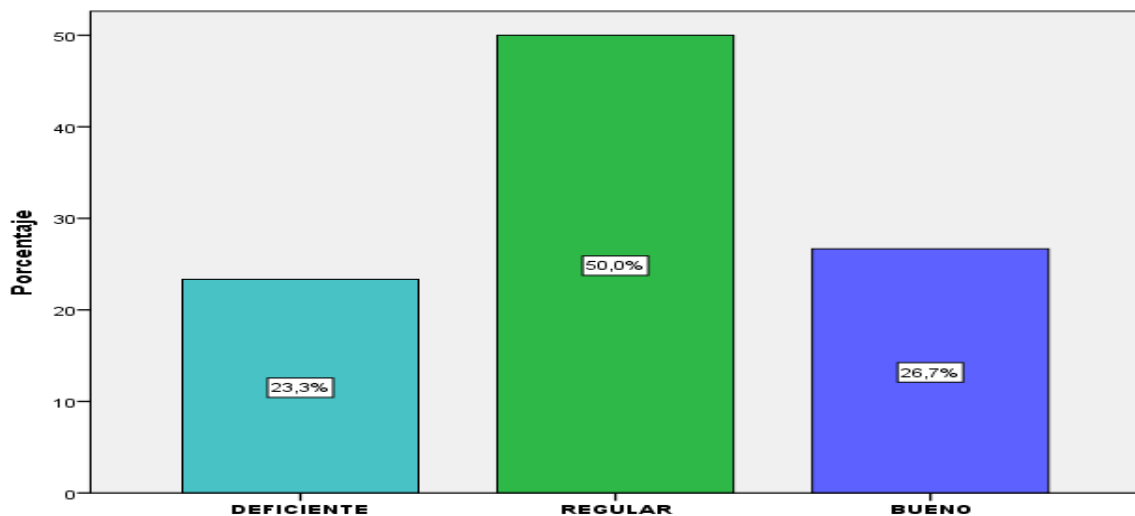
Tabla 21

Tabla de frecuencias de la dimensión: implementación tecnológica según docentes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	7	23,3
	Regular	15	50,0
	Bueno	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 08
Nivel de implementación tecnológica según docentes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 21 y Gráfico 08, en lo referente al nivel implementación tecnológica en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, del 100% de los encuestados, el 50,0% de encuestados considera que se encuentra en nivel regular, el 26,7% es de opinión que la implementación tecnológica se encuentra en nivel bueno y el 23,3% considera en nivel deficiente.

Ante los resultados obtenidos, se puede afirmar que la implementación tecnológica en la institución Educativa se encuentra en el nivel regular, esto indica que existen deficiencias en equipamiento de computadoras y en cantidad suficiente e interconectada a la red de internet.

Tabla 22

Tabla de frecuencias de la dimensión infraestructura y mantenimiento

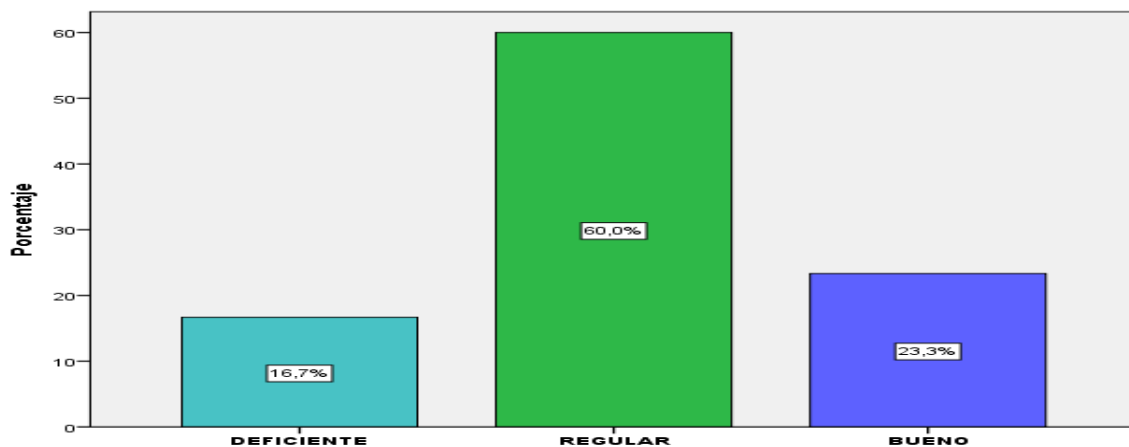
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
----------------	-------------------	-------------------

	Deficiente	5	16,7
Válidos	Regular	18	60,0
	Bueno	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta. +

Gráfico 09

Nivel de infraestructura educativa según docentes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 22 y Gráfico 09, en lo referente a la infraestructura educativa en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, del 100% de los docentes encuestados, el 60,0% considera que se encuentra en nivel regular, el 23,3% considera en nivel bueno y el 16,7 % considera en nivel deficiente.

Ante los resultados obtenidos, se puede afirmar que la infraestructura educativa en la institución Educativa se encuentra en el nivel regular, esto indica que la infraestructura, el mobiliario y los ambientes tienen deficiencias y de conservación.

4.1.3 Variable: Calidad del servicio educativo según estudiantes

a.- Calidad de servicio educativo

Tabla 23

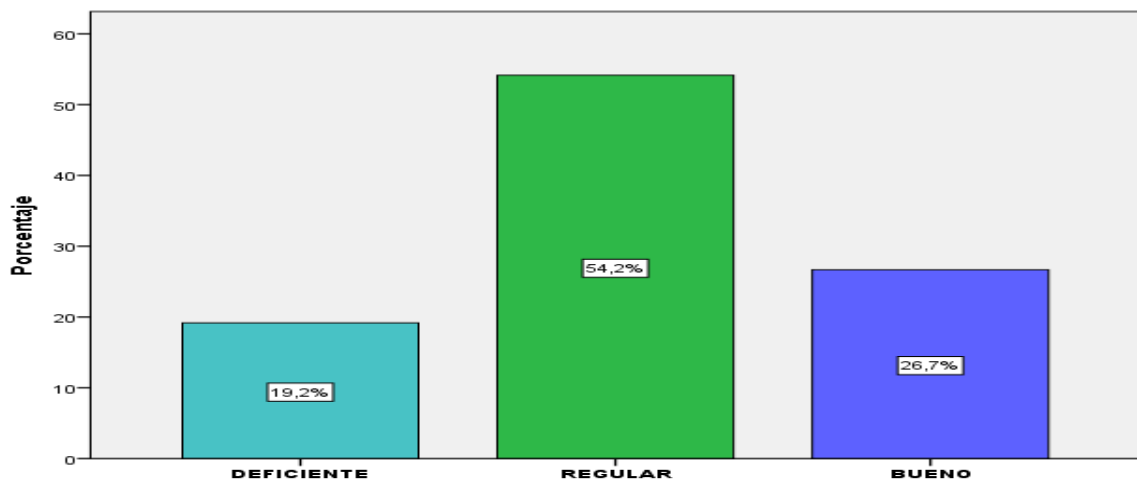
Frecuencia de Nivel de calidad de servicio educativo según estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

	Deficiente	23	19,2
Válidos	Regular	65	54,2
	Bueno	32	26,7
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta.

Gráfico 10
Nivel de calidad de servicio educativo según estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 23 y Gráfico 10, en lo referente al nivel de calidad del servicio educativo que impera en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, para el 54,2% de los estudiantes es de nivel regular, el 26,7% considera en nivel bueno y 19,2% en nivel deficiente.

Los resultados indican que el desempeño docente, bienestar escolar, implementación tecnológica e infraestructura educativa en la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui” se hallan entre los niveles regular y bueno.

b.- Dimensiones:

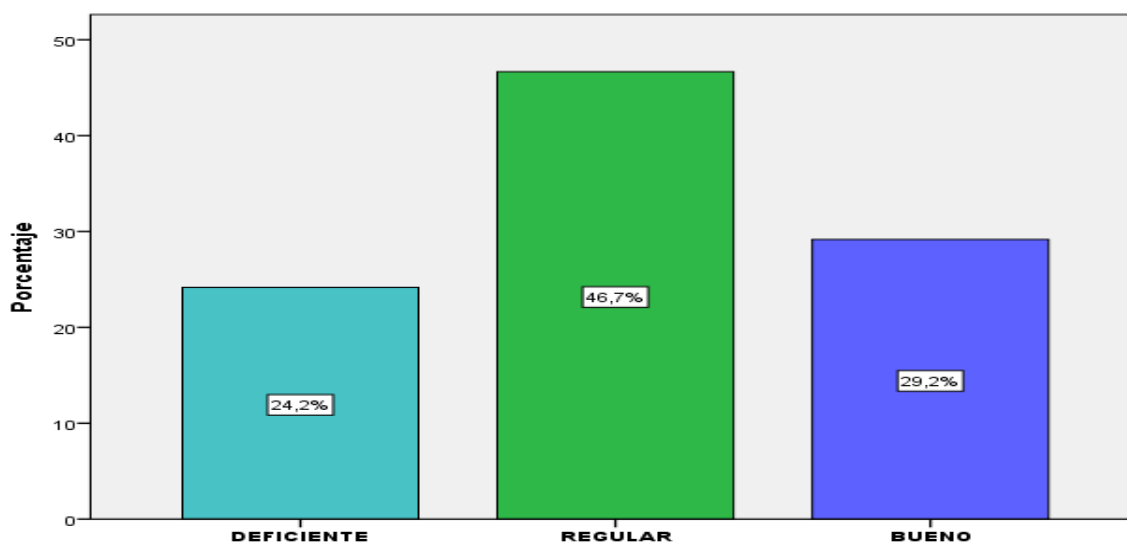
Tabla 24

Tabla de frecuencias de la dimensión: Desempeño docente según estudiantes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	29	24,2
	Regular	56	46,7
	Bueno	35	29,2
	Total	120	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11
Nivel de desempeño docente



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 24 y Gráfico 11, en lo referente al nivel de desempeño docente que impera en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, para el 29,2% de estudiantes se ubica en nivel bueno, el 46,7 % considera en nivel regular y 29,2% considera en nivel deficiente.

Los resultados indican que el desempeño docente en la I.E N° 152 “José Carlos Mariátegui” se halla entre los niveles bueno y regular.

Tabla 25

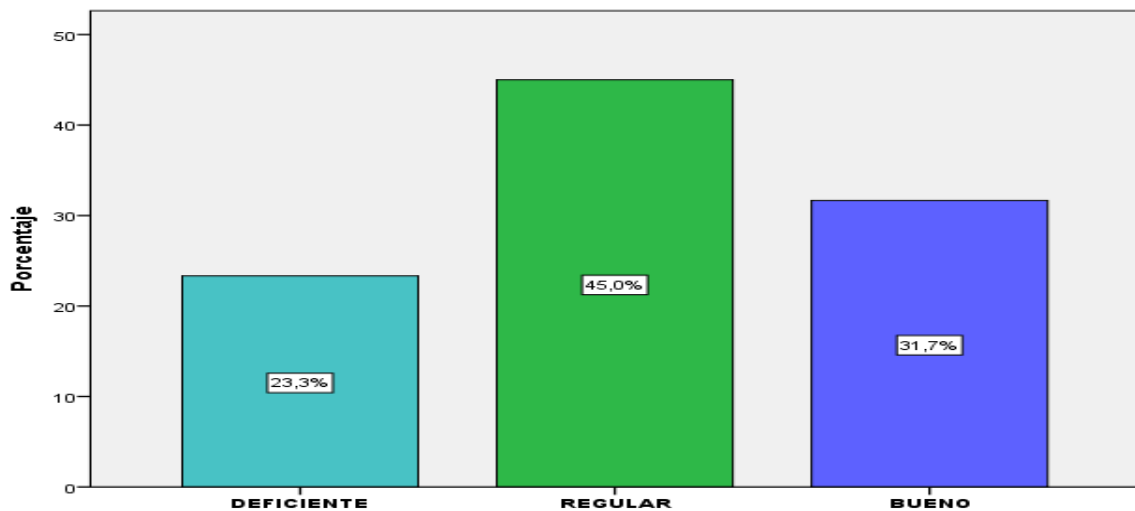
Tabla de frecuencias de la dimensión: bienestar estudiantil según estudiantes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	28	23,3
	Regular	54	45,0
	Bueno	38	31,7
	Total	120	100,0

Fuente: base de datos de la encuesta

Gráfico 12

Nivel de bienestar estudiantil según estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 25 y Gráfico 12, en lo referente al nivel de bienestar estudiantil que se percibe en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, el 45,0% considera que el bienestar estudiantil se ubica en nivel regular, el 31,7% considera en nivel bueno y el 23,2 % considera en nivel deficiente.

De estos resultados se desprende que el bienestar estudiantil en la institución educativa N° 152 se encuentra en nivel regular; esto indica que el ejercicio que la gestión pedagógica y administrativa favorece a los estudiantes con la ejecución de actividades formativas, recreativas y atención personal.

Tabla 26

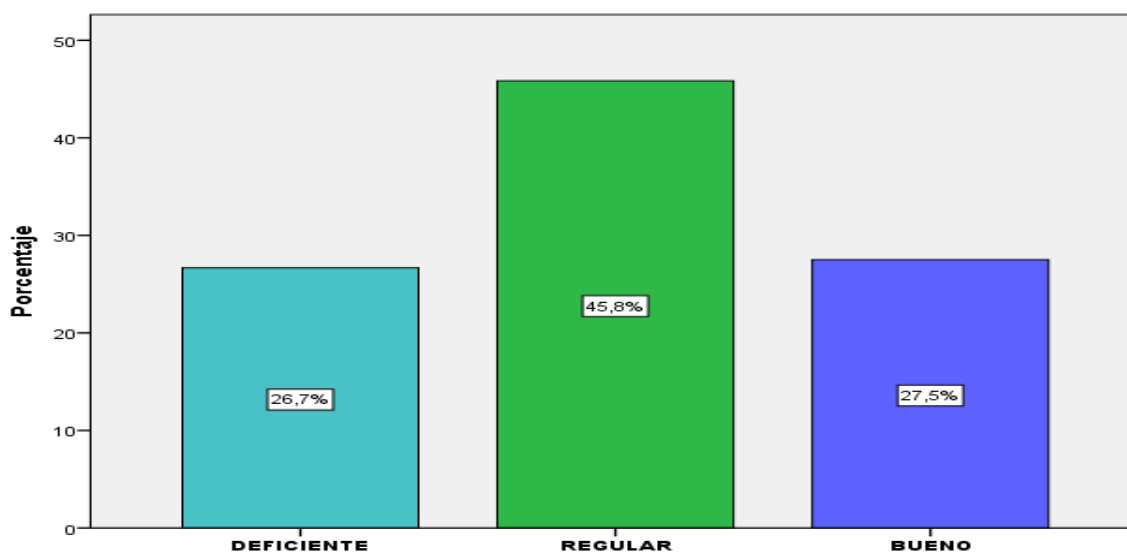
Tabla de frecuencias de la dimensión: implementación tecnológica según estudiantes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	32	26,7
	Regular	55	45,8
	Bueno	33	27,5
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 13

Nivel de implementación tecnológica



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 26 y Gráfico 13, en lo referente al nivel de implementación tecnológica en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, del 100% de los estudiantes, el 45,8% de encuestados considera que se ubica en nivel regular, el 27,5% considera en nivel bueno el 26,7% considera en nivel deficiente

Ante los resultados obtenidos, se puede afirmar que la implementación tecnológica en la institución Educativa se encuentra en el nivel regular y bueno, esto indica que está en permanente innovación de equipos de cómputo.

Tabla 27

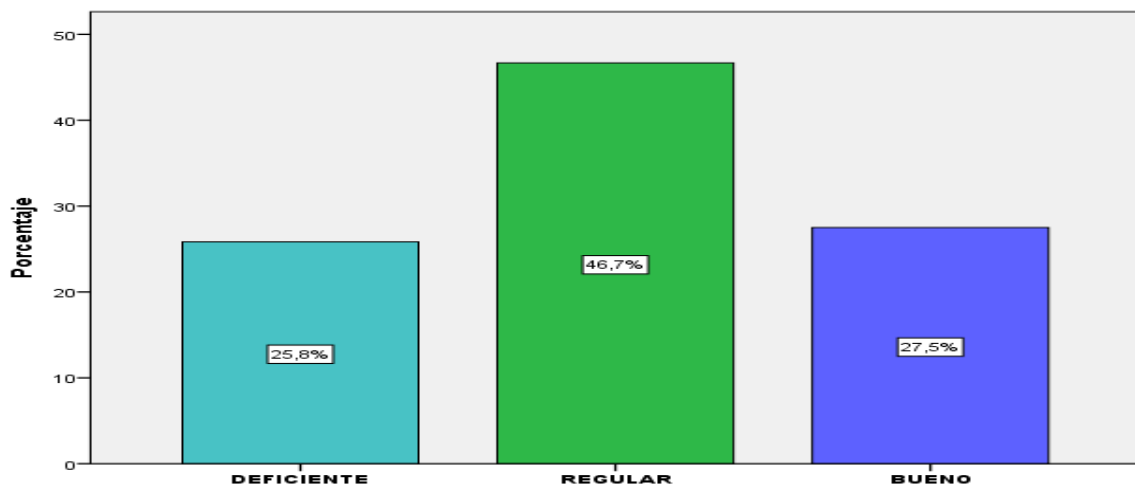
Tabla de frecuencias de la dimensión infraestructura educativa según estudiantes

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	31	25,8
	Regular	56	46,7
	Bueno	33	27,5
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos de la encuesta

Gráfico 14

Nivel de infraestructura educativa según estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 27 y Gráfico 14, en lo referente nivel de la infraestructura educativa en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, del 100% de los entrevistado, el 46,7% de los encuestados considera que la infraestructura educativa se encuentra en nivel regular, el 27,5% considera en nivel muy bueno y el 25,8 % considera en nivel deficiente.

Estos resultados indican que la infraestructura educativa se encuentra en nivel regular y bueno, es de inferir de los resultados que existen algunas deficiencias en la infraestructura educativa.

4.2 Prueba de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis respectiva primero determinaremos si hay una distribución normal de los datos(estadística paramétrica) o una libre

distribución (estadística no paramétrica) Para tal efecto utilizaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 50$)

Tabla 28

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Relaciones interpersonales	Calidad del servicio educativo
N	150	150
Estadístico de prueba	,236	,243
Sig. asintótica (bilateral)	,110 ^c	,200 ^c

H_0 : Los datos (variable) presentan una distribución normal.

H_a : Los datos (variable) no presentan una distribución normal.

H_0 si y solo si: sig. $> 0,05$.

H_a si y solo si: sig. $\leq 0,05$

Sobre el cuestionario de **relaciones interpersonales**, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,236 con una muestra de 150 , el valor de significancia (p_ valor) es igual a 0,110, como este valor es superior a 0,05 (nivel de significancia) se infiere que hay razones suficientes para aceptar la hipótesis nula , y rechazar la alterna , concluyendo que los datos presentan una distribución normal.

Sobre el cuestionario de **calidad de servicio educativo**, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,243 con una muestra de 150, el valor de significancia (p_ valor) es igual a 0,200, como este valor es superior a 0,05 (nivel de significancia) se infiere que hay razones suficientes para aceptar la hipótesis nula , y rechazar la alterna, concluyendo que los datos presentan una distribución normal.

En conclusión ambas variables presentan distribuciones simétricas, por lo que para efectuar la prueba de hipótesis de alcance descriptivo se deberá utilizar la estadística paramétrica y el estadígrafo r de Pearson.

4.3 Contrastación de hipótesis general

a.- Planteamiento de la hipótesis

Ho: Las relaciones interpersonales de los docentes no influyen significativamente en la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho, 2017.

Ha: Las relaciones interpersonales de los docentes influyen significativamente en la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, San Juan de Lurigancho, 2017.

b.- Nivel de confianza: 95 %

c.- Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5 \%$

d.- Elección del estadígrafo

Para contrastar esta hipótesis se usó la prueba estadística Correlación de Pearson, la que nos permite comprobar la existencia de asociación entre dos variable: Relaciones interpersonales y la Calidad del Servicio Educativo. El valor de r se calcula a través de la formula siguiente:

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

Dónde:

r = Coeficiente de correlación r de Pearson

N = Tamaño de la muestra

x = Puntaje en la variable x

y = Puntaje en la variable y

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba de elección para establecer el grado de asociación existente entre dos variables, cuya distribución de los datos es normal es decir $p > 0,05$.

a) Según opinión de los docentes**Tabla 29****Medida de correlación de la variable Relaciones interpersonales y sus dimensiones con la variable calidad del servicio educativo**

		Calidad de servicio educativo	Habilidades comunicativas	Compromiso organizacional	Motivación laboral	Relaciones interpersonales
Calidad de servicio educativo						
Habilidades comunicativas	Correlación de Pearson	,707**				
	Sig. (bilateral)	,000				
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,663**	,649**			
	Sig. (bilateral)	,000	,000			
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,739**	,719**	,818**		
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,536**	,751**	,721**	,785**	
	Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

Analizando la dimensión Habilidades Comunicativas y la Calidad de Servicio Educativo arrojó un valor ($r = 0,707$), relación positiva en nivel alta, con un nivel de significancia de ($p = ,000$); en un nivel de significación alfa ($p < 0.05$); lo cual nos permite responder la primera hipótesis de investigación que una hay relación significativa entre Habilidades Comunicativas y la Calidad del Servicio Educativo, según opinión de los docentes, es decir, existe relación positiva alta entre las Habilidades Comunicativas y la Calidad de Servicio Educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho.

Considerando la dimensión Compromiso organizacional y calidad del servicio educativo arrojó un valor ($r = 0,663$), relación positiva moderada con un nivel de significancia de ($p = ,000$); para dicho nivel de significación alfa ($p < 0.05$), lo cual nos permite responder la segunda hipótesis de investigación, que hay relación significativa entre Compromiso Organizacional de los docentes y la Calidad del Servicio Educativo, según opinión de los docentes, es decir, existe relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho.

Analizando la dimensión Motivación Laboral y calidad del servicio educativo arrojó un valor ($r = 0,739$), relación positiva alta y un nivel de significancia de ($p = ,000$); para dicho nivel de significación ($p < 0.05$), lo cual nos permite responder la tercera hipótesis de investigación, hay relación significativa entre Motivación Laboral y la Calidad del Servicio Educativo, según opinión de los docentes, es decir, existe relación positiva alta entre la Motivación Laboral y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho

La prueba estadística de las variables Relaciones interpersonales y Calidad del servicio educativo arrojó un valor ($r = 0,536$), relación positiva moderada y un nivel de significancia de ($p = ,002$); para dicho nivel de significación alfa ($p < 0.05$), lo cual nos permite responder la hipótesis general de investigación, hay relación significativa entre Relaciones Interpersonales y la Calidad del

Servicio Educativo, según opinión de los docentes, es decir, existe relación positiva moderada entre las Relaciones Interpersonales y la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho.

b) Según opinión de los estudiantes

Tabla 30

Medida de correlación de la variable Relaciones interpersonales y sus dimensiones con la variable calidad del servicio educativo

		Calidad de servicio educativo	Habilidades comunicativas	Compromiso organizacional	Motivación laboral	Relaciones interpersonales
Calidad del servicio educativo						
Habilidades comunicativas	Correlación de Pearson	,768**				
	Sig. (bilateral)	,000				
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,794**	,796**			
	Sig. (bilateral)	,000	,000			
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,754**	,823**	,910**		
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,791**	,844**	,873**	,864**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120

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

Analizando la dimensión Habilidades Comunicativas y calidad del servicio Educativo arrojó un valor ($r = ,768$) y un nivel de significación ($p = .000$), el cual es menor que el nivel de significación ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis de no asociación entre habilidades comunicativas y calidad de

servicio educativo; lo cual nos permite responder la primera hipótesis específica de investigación, hay relación significativa entre habilidades comunicativas y la Calidad del Servicio Educativo, según opinión de los estudiantes, es decir, existe relación positiva alta entre habilidades comunicativas y la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho

Analizando la dimensión Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo arrojó un valor ($r = ,794$), relación positiva alta, a un nivel de significancia de ($p = ,000$) lo cual es menor que el nivel de significación de ($p < 0,05$); lo cual nos permite responder la segunda hipótesis específica de investigación, hay una relación significativa entre Compromiso organizacional y la Calidad del servicio educativo según opinión de los estudiantes, es decir, existe una relación positiva alta entre compromiso organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho.

Considerando la dimensión Motivación Laboral y la Calidad del Servicio Educativo arrojó un valor ($r = ,754$) relación positiva alta, a un nivel de significancia de ($p = ,000$) lo cual es menor que el nivel de significación de ($p < 0,05$); lo cual nos permite responder la tercera hipótesis específica de investigación, hay una relación significativa entre motivación laboral y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho.

Analizando la variable Relaciones interpersonales y la Calidad del Servicio Educativo arrojó un valor ($r = ,791$) relación positiva alta, a un nivel de significancia de ($p = ,000$); lo cual es menor que el nivel de significación de ($p < 0,05$); lo cual nos permite responder a la hipótesis general de investigación, hay una relación significativa entre Relaciones Interpersonales y la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho.

4.4 Discusión de resultados

En la investigación se buscó determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales de los docentes en la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui; pues se consideró que la variable Relaciones Interpersonales ejerce influencia en la Calidad del Servicio Educativo. Es conveniente que entre los docentes existan buenas relaciones interpersonales que contribuyan a su eficiencia y adaptación a los cambios; pues así se garantiza el logro de los objetivos institucionales.

Después de haber realizado el procesamiento de los resultados, a nivel descriptivo se encuentra que los docentes muestreados reportan en su mayoría las relaciones interpersonales en nivel medio y en cuanto a la variable calidad del servicio educativo los estudiantes muestreados perciben una calidad del servicio educativo en su mayoría ubica en nivel regular.

Desde el punto de vista inferencial, el primer aspecto a mencionar según la hipótesis principal es que la variable Relaciones Interpersonales y Calidad del Servicio Educativo. Los resultados de la investigación demostraron que entre relaciones interpersonales del personal docente y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui” existe una relación positiva moderada ($r = 0.536$) con una significatividad bilateral al 0.002 ($p < 0,05$), ubicándose las relaciones interpersonales en nivel medio (56.7 %) y también la calidad educativa en un nivel regular (60,0%) según la opinión de los docentes. Asimismo , una relación positiva alta ($r = 0.791$) con una significatividad bilateral al 0.000 ($p < 0,05$) , ubicándose en un nivel regular (54,2 %) la calidad del servicio educativo según los estudiantes entrevistados. Por tanto, se afirma que las relaciones interpersonales de los docentes influyen en la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho. Estos resultados se relacionan con las comprobaciones realizadas por Malvas (2014) quien considero que las relaciones interpersonales es de gran importancia en las instituciones educativas, que busca mejorar la calidad del servicio educativo en un ambiente trabajo favorable y el trato reciproco de unos trabajadores con otros .

La reflexión de este resultado es que tanto los docentes como los estudiantes coinciden en que las relaciones interpersonales tiene una relación positiva moderada y alta , pero en un nivel medio para los docentes y en nivel alta para los estudiantes con la calidad del servicio educativo que se está ofreciendo en la institución educativa N° 152 “ José Carlos Mariátegui” del distrito de San Juan de Lurigancho, esto nos indica que la calidad del servicio educativo se encuentra en nivel regular y no como se desea en un nivel óptimo de calidad.

Existe significatividad bilateral de 0,000 ($p < 0.05$) y una elación de ($r = 0,707$) existente entre Habilidades Comunicativas y la Calidad del Servicio Educativo, según docentes y una significativa bilateral de 0,000 ($p < 0.05$) y una relación de ($r = 0,768$) según los estudiantes ; esto nos indica que la relación entre Habilidades Comunicativas y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152” José Carlos Mariátegui” es significativa con lo que se comprueba la hipótesis, con una relación positiva que alta, según los docentes y estudiantes . Estos resultados coincide plenamente con el estudio realizado por Berrios & Domínguez (2014) quien al investigar la relación que existe las relaciones interpersonales y trabajo en equipo establece que la comunicación interpersonal permite que las informaciones fluyan en beneficio de las labores realizadas por los trabajadores.

Asimismo ,existe significatividad bilateral de 0,000 ($p < 0.05$) y una relación de ($r = 0,663$) existente entre Compromiso Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo, según docentes y una asociación significativa bilateral de 0,000 ($p < 0.05$) con una relación de ($r = 0,794$) según los estudiantes ; esto nos indica que la asociación entre compromiso organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 ”José Carlos Mariátegui” es significativa con lo que se comprueba la hipótesis, con una relación positiva moderada y alta. Estos resultados coinciden plenamente con los estudios realizados por Mamani (2016) quien consideró que el compromiso organizacional en los docentes es favorable que permite que los docentes disfruten su permanencia en la organización contribuyendo en la mejorad de la calidad del servicio educativo.

Finalmente, existe significatividad bilateral de 0,000 ($p < 0.05$) y una relación de ($r = 0,739$) existente entre motivación laboral y la Calidad del Servicio Educativo, según docentes y una asociación significativa bilateral de 0,000 ($p < 0.05$) con una relación de ($r = 0,754$) según los estudiantes ; esto nos indica que la asociación entre motivación laboral y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 "José Carlos Mariátegui" es significativa con lo que se comprueba la hipótesis, con una relación positiva y alta. Estos resultados coinciden con los estudios realizados por Quispe (2012) quien al realizar la investigación considera que la motivación laboral de los docentes influye en la calidad del servicio educativo por el desempeño que muestran al realizar sus labores, así también los estados de ánimo de los docentes se encuentra influenciado por aspectos salariales y por motivaciones de reconocimiento por la labor que realizan con los estudiantes .

V. CONCLUSIONES

Con el presente estudio, se ha determinado la influencia de las relaciones interpersonales de los directivos y docentes en la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 152 José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017; llegando a las siguientes conclusiones:

1. En la institución educativa en estudio se ha determinado que el nivel de relaciones interpersonales de los docentes influyen significativamente en la calidad del servicio educativo, con una relación positiva moderada según los docentes y una relación positiva alta según los estudiantes, expresando que los usuarios internos evidencian en un nivel regular el servicio que se está prestando en la institución educativa; esto depende del nivel de habilidades comunicativas, nivel de compromiso organizacional y el nivel motivación laboral de los docentes.
2. En cuanto a las habilidades comunicativas del personal docente se ha demostrado que influyen significativamente en la calidad del servicio educativo, con una relación positiva alta, según los docentes y estudiantes, expresándose las evidencias en los docentes que las habilidades comunicativas se encuentra en nivel medio y la calidad del servicio educativo según los estudiantes se encuentra en nivel regular.

3. Se ha determinado que el compromiso organizacional de los docentes que laboran en la institución educativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo, con una relación positiva moderada según los docentes y una relación positiva alta según los estudiantes, evidenciándose según los resultados obtenidos que el compromiso organizacional de los docentes se encuentra en un nivel medio y la calidad del servicio educativa según los estudiantes se encuentra en nivel regular.

4. Se demostró que la motivación laboral de los docentes influye significativamente en la calidad del servicio educativo, con una relación positiva alta según los docentes y estudiantes, expresándose las evidencias obtenidas que la motivación labora de los docentes se encuentra en un nivel medio y la calidad del servicio educativo según la percepción de los estudiantes se encuentra en nivel regular.

VI. RECOMENDACIONES

Es oportuno señalar aspectos que pueden marcar el rumbo en la toma de decisiones dentro de la Institución Educativa N° 152 “José Carlos Mariátegui”, por ello, tomando en cuenta el análisis obtenido de la problemática así como la hipótesis y de acuerdo a los objetivos planteados se crearon y una serie de recomendaciones con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los directivos y docentes que directamente influye en la calidad del servicio educativo. Por tanto, las recomendaciones que estimo plantear son las siguientes:

PRIMERO: A partir de los resultados encontrados podemos sugerir que las relaciones interpersonales de los docentes es una variable a la que debemos asignarle la importancia debida y tratar que la interacción entre los docentes se desarrolle en un nivel óptimo, razón por la cual se convierte en una necesidad de implementar en la Institución Educativa Talleres, Charlas de motivación y de relaciones interpersonales, que involucren a directivos, docentes, trabajadores administrativos y padres de familia para elevar la comunicación y mejorar las relaciones interpersonales que son imprescindibles para prestar un excelente servicio educativo.

SEGUNDO: En las instituciones educativas es imprescindible buscar aliados estratégicos que puedan contribuir en la mejora de la infraestructura y equipamiento, por ello es necesario gestionar ante las instituciones privadas: ONGs, Fundaciones, entidades financieras, universidades privadas y otras organizaciones, presentando Proyectos Institucionales para la mejora de la infraestructura y equipamiento en la institución educativa, esto repercutirá en la calidad del servicio educativo.

TERCERO: Los procesos de reconocimiento y estímulo a los docentes debe constituir una estrategia de aplicación permanente en la institución educativa, por ello es necesario mejorar los procesos de motivación laboral a través de estímulos de reconocimiento de sus logros pedagógicos y de su contribución social por la labor que realizan fuera del horario de trabajo con Resoluciones de Felicitación; ya que no existe marco presupuestal para el pago de horas extras o recursos propios de la institución.

CUARTO: Un aspecto que se debe tener en cuenta para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece a los usuario internos y externos es generar espacio de reflexión entre los docentes en jornadas pedagógicas mensuales para abordar la problemática pedagógica, como por ejemplo: el rendimiento académico del estudiante, metodología y estrategias que se utilizan en las sesiones de aprendizaje y el uso de los recursos didácticos en la enseñanza – aprendizaje.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AADMOMOT, M. (2010)** *Psicología organizacional*. México: Wandsworht Cenage Learning.
- AGUILAR, H. (2016)** Trabajo en equipo y clima organizacional. Tesis de grado en la Universidad Rafael Landivar
- ALVARADO, O. (2000)**. *Gestión Educativa*. Lima –PERU: Fondo de desarrollo de Universidad de Lima
- ALVARADO, O. (2000)**. *Política educativa: Conceptos, reflexiones y propuestas*. Lima: Revista Ciencia y Praxis de la Universidad de Lima
- ÁLVAREZ, M. (2001)**. *La dirección escolar: formación y puesta al día*. *Fórum Europeo de Administradores de la Educación*. Madrid: Escuela Española.
- ANDRADE, H. (2011)**. *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo, SL

ARCE BALTAZAR Y MALVAS ROJAS (2017) En la tesis titulada “*El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E .Manuel Gonzales Prada de Huari-2013*” Tesis para optar el Grado de Magister en Educación con mención en Gestión e Innovación Educativa en la Universidad Católica Sede Sapientiae.

ARRATEKO, (2010) *Convivencia y conflictos en los centros educativos*. España: Graficas Santa María

BRASLAVSKY.C (2004).*Un desafío fundamental en la educación durante los próximos 20 años*. Revista La educación N° 101, OEA

BALTA IZAGUIRRE, M (2006). “*La calidad Académica y su Relación con la satisfacción Laboral en los docentes del Colegio Piloto Experimental Unión Latinoamericana*”. Tesis para optar el Grado de Maestra en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

BEST, J. (1982). *Cómo investigar en educación*. España: Morata.

BENITES, J. & TIGUA, J. (2016) Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A de la ciudad de Guayaquil. Tesis para optar el Título de Licenciada en Educación en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

BERRIOS & DOMINGUEZ (2014) *Las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis- Huancuco-2013*. Tesis para optar el grado de magister en ciencias administrativas en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

BOLAÑOS ZUL (2015) En la tesis titulada “*Las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos*” Tesis para optar licenciatura en pedagogía con orientación en administración y evaluación educativas en la Universidad Rafael Landívar.

CALERO PEREZ, M. (2016) *Administración gerencial de los centros educativo*. Lima: UBIPA

- CALERO PEREZ, M.** (1999) *Hacia la excelencia de la educación*. Lima: San Marcos
- CARRASCO, A. M. (2012)** *Gestión en las instituciones educativas*. Lima-Perú: Fénix E.I.R.L.
- CARRASCO, S.** (2009) *Metodología de la investigación científica. Aplicación en educación y otras ciencias sociales*. Lima: San Marcos, Quinta Edición.
- CASTAÑO, P. & HENAO, L. (2016)** En la tesis titulada “ Formas de comunicación y relaciones interpersonales , en el desempeño del rol docente: Un estudio de percepción” Tesis para optar especialista en psicología organizacional en la Universidad de San Buenaventura Medellín .
- CONGRESO DE LA REPUBLICA (2003)** *Ley General de Educación. Ley N° 28044*. Lima: Diario El Peruano.
- ESPINOZA QUINTANA.M,P (2014)** En la tesis titulada “ Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón” Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Humana y Gerencia de Proyectos en la Universidad EAN de Cartagena.
- EVANS, J.R. y LINDSAY, W.M.** (2008) *La gestión y control de calidad*. México: Mason.
- DALTON, M, HOYLE, D Y WATTS, M** (2007) *.Relaciones humanas (3ª ed.)*, México: Thomson.
- DE LA ORDEN (2009).***Evaluación y calidad: Análisis de un modelo*. En Revista Bordón, Vol.45, N° 3
- DEMING, E. (1989)** *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santo

- DIEZ, FREIJEIRO, S (2006)** *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa.* España: Ideas propias editorial.
- DROIN, R. (1993)** *La calidad con la sonrisa.* Barcelona: Ediciones Deusto.
- FUENTES, S (2012)** La satisfacción laboral y su influencia en la productividad.
Tesis de grado en la universidad Rafael Landivar
- GADOW, F. (2010).***La gestión del talento en tiempos de cambio.* Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- HENDRICKS, J.J. (1986)** *Curso de desarrollo organizacional y dinámica de grupos .*California: State University
- GONZALES, M. (2008)** *Organización y gestión de Centros Escolares. Dimensiones y procesos.* Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- GRIFFIN, R (2011)** Administración. México: Data color impresiones
- HERNANDEZ, F. y BATISTA, P. (2006)** *Metodología de la Investigación,* 4º Edición. México: Mc Graw-Hill.
- LAFOUCADE, P. (1988)** *Calidad de la Educación .*Buenos Aires: Dirección Nacional de Información, difusión estadística y tecnología educativa del Ministerio de Educación y Justicia.
- LÓPEZ Y DOMÍNGUEZ (2014)** En la tesis titulada “*Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo del Nuevo Chorrillo*” Tesis para optar el grado de magister en Ciencias Administrativas y Tecnológicas en la Universidad Cristiana de Panamá.
- MAMANI, A (2016)** “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores en las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa -2015*”Tesis para optar el licenciado en administración en la Universidad Peruana Unión.
- MALDONADO, A. (2015)** Biblioteca en el aula y hábito de lectura. Tesis de Grado en la Universidad Rafael Landivar.

- MARENCO, M.; FERNÁNDEZ, Y.; VARGAS, O.; MORALES, M. y DÍAZ, Y. (2008).** *“Investigación sobre comportamiento del consumidor en Inversiones Castellón S.A. en Managua”*. Trabajo de Diplomado
- MARTINEZ, M. (2015)** *Las competencias comunicativas en las practicas pedagógicas de los docentes en formación en la escuela normal superior - 2014*. Tesis de grado en la universidad militar Nueva Granada
- MARTINEZ, F. J. (2010).** *Teoría y práctica de recursos humanos .Habilidades directivas*. Germany: Grin Verlag.
- MINISTERIO DE EDUCACION, (2007).** Propuesta de metas educativas e inversión. Lima:
- MIRANDA QUISPE (2010).** *“Gestión Educativa y su Relación con la Calidad Educativa en las Instituciones de la Red N° 8 de San Juan de Lurigancho”*. Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión y administración en Educación en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- NEWSTRON, J. W. (2011) Comportamiento humano en el trabajo.** México D.F: McGraw- Hill
- MUÑOZ, L. (2011)** Clima del aula para favorecer el aprendizaje. Perú: USIL
- NOVEL, M, G.; LLUCH, C, T. y LOPEZ De V., D. M. (2000)** *Enfermedad psicosocial y salud mental*. Barcelona: Elzevir Masson.
- PALOMINO, F. C. (2012)** El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres, Tesis para optar el grado de Magister en Educación en la Universidad San Martín de Porres.
- PEMIA, I. (2012).** *“Relaciones interpersonales en la función docente Gestión”*. Tesis para optar el Grado de Magister en Orientación Educativa en la Universidad del Zulia –Venezuela.
- PERALTA, M. (2013)** *El compromiso laboral: discurso en la organización*. Colombia: Pepsic

- PORTOCARRERO, F (2017)** Implementación de estrategias de evaluación formativa en el nivel primaria del colegio peruano norteamericano Abrahán Lincoln. Tesis para optar el Grado de Magister en la UCV.
- QUISPE, M. G (2012)** *Relación entre los niveles de motivación laboral y la calidad del desempeño de los docentes de las instituciones educativas de la provincia de Cañete*, 2012. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- SENLE, A. & GUTIERREZ, N. (2015)** *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos
- SILVEIRA, M (2014)** *El arte de las relaciones personales*. Madrid –España: Alba
- SOVERO, F (2007)** Como dirigir una institución educativa. Lima: AFA editores
- SOLORZANO, J. (2011)** El Portal de paradigmas para organizaciones competitivas. Lima: UNMSM.
- TRATHEMBERG, L. (1996)** *Paradigmas para la dirección escolar moderna*. Perú: COINCIDE
- VÁSQUEZ, L.R. (2006)**, *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo*. España: Ideas propias.
- VENTURA, Z. (2012)** Satisfacción laboral en docentes –directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la U GEL 07. Tesis de grado de Magister con mención en Gestión Educativa en la Pontificia Universidad Católica del Perú .
- VIDANGOS CRUZ, C.A. (2017)**. "Análisis de la relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Puno periodo 2016". Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Altiplano.
- WIEMANN, M (2011)** La comunicación en las relaciones interpersonales. México: Aresta

ZUPIRIA, X. (2015) *Relaciones interpersonales, Generalidades*. España: Bibloa

7.2 REFERENCIA ELECTRÓNICAS

CAMPANA, Y. VELASCO, D. AGUIRRE, J. & GUERRERO, E. (2014) Inversión en infraestructura educativa: Una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los colegios emblemáticos. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.

CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION. (2006) Proyecto educativo NACIONAL AL 2021. La educación que queremos para el Perú. Lima: CNE

EHLERMANN, G. (1977) *Relaciones interpersonales*. Revista de psicopedagogía:
<http://www.psicopedagogia.com/definición/realciones%20interpersonales>.

LUGO, E. y SANTIL, J.C. (2005). *Lineamientos para mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de administración de la U.P.EL*. Recuperado el 15 de junio del 2016:
http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/633/1/TESIS-352.66_L892_01.pdf

LUQUE, H. (2012) *Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI*. Recuperado en biblioteca virtual
educared.org/index.php/site/default/d

MARFAN, J. (2003). *Innovación curricular: Los caminos posibles*. Recuperado el 2 de marzo del 2017:
<http://www.moneduc.cl/revista=anteriores=diciembre00=innovación.him>.

MATEO, J. (2007) *La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas*. Recuperado de books.google.com.ec/books?id=oOmjkbteDG8%pg=PA75

MINEDU (2014) *Marco de Buen Desempeño Docente - Minedu*
www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf.

TRINIDAD, L (2003) Relaciones interpersonales .Recuperado el 17 de noviembre del 2016, de: sju, albizu.edu=corrección=relaciones%20interpersonales=taller%20relaciones%20interpersonales.ppt.

HOVER, R. W, BROKE, B. y HOYER (2001) Tomado de la revista Quality Progress ¿Que es calidad? Recuperado de:

<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>

IPEBA (2011).Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular. Diversidad como punto de partida, diversidad y calidad educativa con equidad como llegada. Recuperado de:

http://www.ipeba.gob.pe/images/stories/MATRIZ_DE_EVALUACION_PARA_ACREDITACION_3.pdf

OREALC/UNESCO (2007) El derecho a una educación de calidad para todos en América Latina y el Caribe. Santiago; en Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en Ed.Vol.5 N° 3

GOMEZ, I (2014) La globalización y su influencia en la educación, blog publicado 8,2014

www.reddolac.org/profiles/blogs/la-globalizacion-y-su-influencia-en-la-educacion

PROCEL, G. (2013) Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf

SEGURA, M (2016) Habilidades comunicativas

konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qué-son.html

PARRA, C (2014) Competencias básicas para la educación

[.Jaibana.com.recuperado:de:http://www.jaibana.com/doc/competencias%20B%C3%A1sicas%20f2.pdf](http://Jaibana.com.recuperado:de:http://www.jaibana.com/doc/competencias%20B%C3%A1sicas%20f2.pdf)

VASQUEZ, I (2015) ¿Por qué un docente no tiene igual prestigio que en Finlandia?

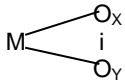
eltiempo.pe/por-que-un-docente-en-peru-no-tiene-igual-prestigio-que-en-finlandia/

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
Problema general. ¿En qué medida las relaciones interpersonales de los docentes influyen en la calidad del servicio <i>educativo</i> en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017?	Objetivo general Determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los directivos y docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.	Hipótesis general Las relaciones interpersonales de los docentes influyen directamente en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.	V.I: Las relaciones interpersonales		MÉTODOS: Se usaron métodos cuantitativos (estadística descriptiva e inferencial). Además, se usaron el analítico –sintético Descriptivo -explicativo Inductivo –deductivo TECNICAS: Encuesta Fichaje INSTRUMENTO: Cuestionario TIPO DE INVESTIGACION: Investigación básica NIVEL : Descriptivo
			Dimensión	Indicadores	
			Habilidades Comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Comunicación empática • Apertura de escucha • Respeto y confianza • Rapidez de la comunicación 	
			Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso laboral • Compromiso colectivo • Compromiso afectivo • Equipo de trabajo • Coordinación 	
			Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Sistema de reconocimiento • Satisfacción laboral • Prestigio profesional 	
Problemas específicos ¿En qué medida las habilidades de los docentes	Objetivos específicos Determinar si las habilidades comunicativas de los	Hipótesis específicas Las habilidades comunicativas de los	V.D: Calidad del servicio educativo		ENFOQUE: cuantitativo DISEÑO :
			Dimensión	Indicadores	

<p>comunicativas influyen en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui" de San Juan de Lurigancho, 2017?</p>	<p>docentes influyen en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p>docentes influyen significativamente en la calidad del servicio educativo I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p>Desempeño docente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad y responsabilidad • Dominio de contenidos. • Dominio de estrategias metodológica • Uso de medios y materiales • Dominio de estrategias de evaluación 	<p>No experimental, transversal, descriptivo</p> 
<p>¿Cómo influye el compromiso organizacional de los docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho-2017?</p>	<p>Precisar en qué medida influye el compromiso organizacional de los docentes en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho-2017.</p>	<p>El compromiso organizacional de los docentes influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017</p>	<p>Bienestar escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicológica • Atención medica • Talleres formativos • Eventos deportivos 	<p>POBLACION: Conformada por 40 docentes de nivel secundaria y 750 estudiantes de nivel secundaria de la institución educativa 152 "José Carlos Mariátegui" de San Juan de Lurigancho.</p>
<p>¿De qué manera influye la motivación laboral de los docentes en la calidad del servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017?</p>	<p>Determinar en qué medida influye la motivación laboral de los docentes en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p>La motivación laboral de los docentes influye significativamente en la calidad de servicio educativo en la I.E N° 0152 "José Carlos Mariátegui", San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p>Implementación tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de computo • Numero de computadoras • Conexión a red de internet • Correo electrónico de la I.E • Página web de la I.E 	<p>MUESTRA: No probabilística, intencionada conformada por: 30 docentes de nivel secundaria y 120 estudiantes de 5° grado de secundaria</p>
			<p>Infraestructura educativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del local • Servicios higiénicos • Tamaño de las aulas • Mobiliario escolar • Equipamiento de biblioteca y laboratorio 	<p>ESTADISTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi cuadrado

Anexo 2: Glosario de términos

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos exigidos.

Empatía: incluye la accesibilidad, la comunicación y la comprensión al cliente.

Comunicación. Las empresas deben escuchar activamente a sus clientes e informarles en un lenguaje comprensible.

Educación: proceso social permanente y continuo que consiste en la enseñanza y aprendizaje del hombre, desde que nace hasta que deje de existir, sea escolarizado o no, sea espontánea o intencional.

Eficacia: es la capacidad para lograr los resultados educativos propuestos.

Efectividad: es la capacidad de actuar y responder en el tiempo adecuado a las exigencias de la comunidad educativa.

Evaluación: proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas

Evaluación educativa: es el proceso de delinear, obtener y proveer información para juzgar alternativas de solución.

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

Dirección: proceso de la gestión administrativa que consiste en dirigir la institución emitiendo directivas y normativas para su desenvolvimiento.

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar en lo relativo a la calidad.

Mejora de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Anexo 3: Validación de instrumentos

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir (**Hernández Sampiere y otros (1998)**). Es decir, este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que desea medir de la variable o variables en estudio .

En la presente investigación para determinar **la validez de contenido** del instrumento se utilizará el método de "**Juicio de expertos**" (docentes universitarios e investigadores) esto permitió realizar ajustes necesarios de acuerdo a las sugerencias dadas .

Para definir sí, los ítems de este cuestionario constituyen una muestra representativa de los indicadores que se desea medir, se sometió a **Juicio de Expertos**, cuyo resultado es el siguiente:

Puntajes totales otorgados por los expertos.

N°	Experto	Ponderación porcentual	Ponderación porcentual
		Relaciones Interpersonales	Calidad de servicio educativo
01	Dr. Porfirio Giraldo Pimentel	0.90	0.80
02	Mg. Sara Bocanegra Iberico	0.91	0.90
03	Mg. Patricia Bueno Medrano	0.92	0.91
	CONCLUSION	91%	90%
		Aplicable	Aplicable

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach; Según Kerlinger (1992), el criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el Coeficiente de Alfa Cronbach; que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas de ítems. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (P.129):

No es confiable (-1 a 0)

Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)

Moderada confiabilidad (0,5 a 0,75)

Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89)

Alta confiabilidad (0,9 a 1)

Es de observarse de los resultados obtenidos al aplicar la fórmula de correlación de ítems para determinar la confiabilidad del instrumento, el valor obtenido es superior a 0.8 , por lo que el instrumento de encuesta es confiable.

Resultados de la prueba piloto

Como se observa en la Tabla, el valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach para nuestro instrumento es superior a 7 para ambas variables; por lo que concluimos que el instrumento es altamente confiable.

Variable: Relaciones interpersonales

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,831	20

El instrumento que mide la variable relaciones interpersonales presenta fuerte confiabilidad con un coeficiente de 0.831 para su versión de 27 ítems.

Variable: Calidad del servicio educativo

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,914	20

El instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo presenta alta confiabilidad con un coeficiente de 0.914 para su versión de 36 ítems.

A modo de conclusión podemos afirmar que ambos instrumentos presentan adecuada confiabilidad y alta consistencia interna por lo que son aplicables a la muestra de estudio.

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA I.E N° 152 "JOSE CARLOS MARIATEGUI"- SAN JUAN DE LURIGANCHO -2017

ENCUESTA A DOCENTES

I.- INSTRUCCIONES:

Por favor responda todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 5, siendo:

1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

HABILIDADES COMUNICATIVAS						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Considero que la comunicación entre los docentes es asertiva					
2	Considero que la comunicación entre los docentes es empática					
3	Existe apertura de escucha entre los docentes.					
4	Existe una buena comunicación interpersonal entre los docentes en la institución					
5	Existe una comunicación espontanea, abierta y respetuosa entre los directivos y docentes					
6	Existe respeto a las ideas y opiniones de los docentes					
7	Los docentes propician un ambiente de cordialidad y respeto					
8	Los docentes cumplen las directivas, disposiciones y comunicados que se dan a conocer oportunamente.					
9	La información de interés se traslada con rapidez en la institución educativa					
10	La comunicación interna es manejada adecuadamente en la institución educativa					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
11	Existe compromiso por los docentes al realizar diferentes actividades					
12	Los docentes cumplen las funciones designadas para la realización de actividades.					
13	Existe entusiasmo en los docente en participar en talleres de capacitación					
14	Los docentes participan en las reuniones técnico-pedagógicas programadas.					
15	Se resuelve conjuntamente los problemas de la Institución Educativa					
16	Los docentes están comprometidos con el trabajo en equipo					
17	Los docentes participan con entusiasmo en equipos de trabajo y demás comisiones para mejorar la vida institucional					
18	En la institución educativa existe buena coordinación entre los docentes para tomar decisiones					
19	Los docentes participan con entusiasmo en las coordinaciones para realizar actividades: pedagógicas y extra curriculares.					
MOTIVACION LABORAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
20	Considero que las condiciones laborales en la institución educativa son las adecuadas					
21	Existe espacio suficiente y cómodo para realizar el trabajo pedagógico y administrativo					
22	Las condiciones laborales motivan a los docentes participara en las actividades institucionales					
23	Existe reconocimiento a los docentes por el trabajo que realizan en la Institución Educativa					
24	Existe reconocimiento a los docentes que realizan actividades innovadoras					
25	Los docentes se sienten satisfechos en pertenecer a la Institución Educativa					
26	Los docentes valoran su prestigio profesional					
27	La función que desempeñan los docentes son valorados por los directivos y padres de familia					

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E Nº 152
“JOSE CARLOS MARIATEGUI”- SAN JUAN DE LURIGANCHO -2017

Encuesta a estudiantes

I.- INSTRUCCIONES:

Por favor responda todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 5, siendo.

1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

DESEMPEÑO DOCENTE					
1	La asistencia de los docentes a la I.E es puntual				
2	Los docentes cumplen con puntualidad y responsabilidad en horas de clase				
3	Los docentes tienen dominio de los contenidos de las asignaturas que enseña.				
4	Los docentes usan estrategias conocidas para recuperar saberes previos				
5	Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, mapas mentales, etc.)				
6	El docente utiliza la técnica de lluvia de ideas durante el desarrollo de clase				
7	La metodología utilizada por los docentes permite la participación de los estudiantes				
8	El docente utiliza laminas, imágenes y otros materiales en su clase				
9	Los docentes utilizan materiales educativos que suministra la escuela.				
10	El docente evalúa en forma permanente y continua				
BIENESTAR ESCOLAR					
11	Se cumple en contratar un psicólogo para atender a los estudiantes				
12	Se cuenta con una oficina para atención psicológica a los estudiantes				
13	Se cumple en enviar a los estudiantes al centro de salud cuando manifiestan problemas de salud				
14	Existe programas de atención médica en nutrición, higiene bucal y otros en el colegio				
15	Se propicia talleres formativos de danza, música, dibujo y otros en el colegio				
16	Se propicia talleres de formación ocupacional como carpintería, panadería, repostería y otros				
17	Se organizan eventos deportivos (fútbol, Básquet, Vóley y otros) con los estudiantes				
18	Se promueve actividades recreacionales (paseos) con los estudiantes				
19	Los estudiantes y padres participan activamente en eventos deportivos, culturales y de recreo				
IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA					
20	El Aula de Innovación Pedagógica (AIP) se encuentra en óptimas condiciones				
21	El aula de CRT se encuentra con un ambiente adecuado				
22	La institución cuenta con suficiente cantidad de computadoras en relación al número de estudiantes				
23	La institución cuenta con equipos de cómputo en buen estado				
24	El material de cómputo cuenta con el servicio de internet permanente				
25	La institución educativa cuenta con medios audiovisuales suficientes en relación al número de alumnos				
26	Los medios audiovisuales son utilizados continuamente en la realización de clases				
27	La institución cuenta con página web				
INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA					
28	Las instalaciones y la infraestructura se encuentran en buenas condiciones				
29	El patio de la escuela es amplio y están debidamente conservados				
30	A los servicios higiénicos de la escuela se le da el respectivo mantenimiento				
31	La limpieza en los servicios higiénicos es permanente				
32	Las aulas son amplias y están debidamente iluminadas y conservadas				
33	Al mobiliario de la I.E se le da el mantenimiento permanente				
34	Las sillas y las mesas están distribuidos de acuerdo al número de estudiantes				
35	El laboratorio está debidamente equipada				

Anexo 6: Autorización de la institución donde se realizó la investigación

