

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

FACULTAD DE HUMANIDADES SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA



LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA GESTIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

Trabajo Académico para obtener el título profesional de
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORES

Mg. Juan Edgar Rosales Gomero

Mg. Julio Virgilio Torres Barrón

ASESOR

Dr. Julio Cesar Matute Calderón
<https://orcid.org/0000-0003-4705-6493>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Educación y Responsabilidad Social

TRUJILLO - PERÚ

2023

Informe de originalidad

Rosales Gomero y Torres Barrón

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
4	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
5	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
6	doaj.org Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
9	www.scielo.cl Fuente de Internet	1%

Página de autoridades universitarias

Excmo. Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Dr. Luis Orlando Miranda Diaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dra. Silva Balarezo Mariana Geraldine

Decana de la Facultad de Humanidades

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector Académico (e) de Investigación

Dra. Teresa Sofia Reategui Marín

Secretaria General

Página de conformidad del asesor

Señora Decana de la Facultad de Humanidades:

Yo, Dr. Julio César Matute Calderón, con DNI N° 47454341, como asesor del trabajo de investigación titulado “Las relaciones interpersonales y la gestión del clima institucional en los docentes de educación secundaria”, desarrollado por Juan Edgar Rosales Gomero con DNI N°33340855 y Julio Virgilio Torres Barrón, con DNI N° 33336499; egresados del Programa de Segunda Especialidad en Gestión Educativa; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad Humanidades. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.

Trujillo, julio de 2023



Dr. Julio César Matute Calderón

DNI N° 47454341

Dedicatoria

A Dios, quien guía nuestros pasos, día a día y nos alimenta espiritualmente y en nuestro diario existir

A todas aquellas personas que nos alientan a conseguir nuestras metas académicas trazadas.

Juan Edgar y Julio Virgilio

Agradecimiento

A los docentes de esta Gran Casa de Estudios,
A nuestro Asesor, por sus sabias enseñanzas
y consejos, que nos ayudaron a realizar este
trabajo académico.

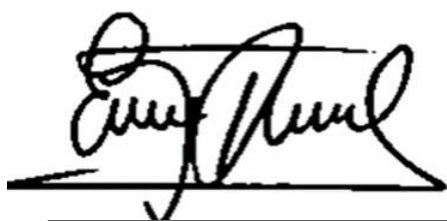
Declaratoria de autenticidad

Juan Edgar Rosales Gomero con DNI N° 33340855 y Julio Virgilio Torres Barrón con DNI N° 33336499; egresados del Programa de Segunda Especialidad en Gestión Educativa de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad, para la elaboración, presentación y sustentación del trabajo académico “Las relaciones interpersonales y la gestión del clima institucional en los docentes de educación secundaria”, el cual consta de 43 páginas.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo los errores que pudieran reflejar como omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, redacción u otros. Lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Declaramos también que el porcentaje de similitud o coincidencias respecto a otros trabajos académicos es de 11%. Dicho porcentaje, son los permitidos por la Universidad Católica de Trujillo

Los Autores



Juan Edgar Rosales Gomero
DNI 33340855



Julio Virgilio Torres Barrón
DNI 33336499

ÍNDICE

Informe de originalidad.....	ii
Página de autoridades universitarias	iii
Página de conformidad del asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Declaratoria de autenticidad	vii
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática y formulación del problema.....	11
1.2 . Formulación del problema.....	12
1.3 . Formulación de objetivos	12
1.4. Justificación	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Referencial Teórico	18
III. MÉTODOS.....	32
3.1. Tipo de investigación	32
3.2. Método.....	32
3.3. Técnicas e instrumentos	32
3.4. Proceso de recolección de información	33
3.5. Aspectos éticos	34
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS	35
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

RESUMEN

La investigación de las relaciones interpersonales en el clima institucional, tiene como objetivo determinar su aporte en el desempeño de los docentes de educación secundaria, donde se refiere que la persona al percibir o encontrar las características adecuadas así como los valores tanto a nivel personal como extra personal dentro del contexto educacional, generan un buen clima institucional, el cual es producto de una correcta asimilación de diversos elementos que integran las relaciones interpersonales, por lo tanto los docentes se desenvuelven adecuadamente generando buenos aprendizajes. Esta investigación es de tipo descriptivo, donde se especificaron las teorías, las características y los perfiles de las variables estudiadas en un estudio analítico. Siendo usada como técnica el análisis documental, accediendo a los datos consultando medios físicos como tesis, artículos y revistas científicas; además de libros en línea y páginas oficiales gubernamentales. Concluyendo que las relaciones interpersonales donde las personas son los elementos principales participantes constituyen elementos integrantes muy importantes; que cumple su rol como participantes y transformadores dentro del proceso educativo, generando una enseñanza-aprendizaje coherente y sustentada en las buenas relaciones y convivencia.

Palabras clave: relaciones, interpersonales, clima institucional, docentes.

ABSTRACT

The investigation of interpersonal relationships in the institutional climate, aims to determine its contribution to the performance of secondary school teachers, where it refers to the person perceiving or finding the appropriate characteristics as well as values, both at a personal and extra personal level within the educational context, generate a good institutional climate, which is the product of a correct assimilation of various elements that make up interpersonal relationships, therefore teachers function properly generating good learning. This research is descriptive, where the theories, characteristics and profiles of the variables studied in an analytical study were specified. Documentary analysis being used as a technique, accessing the data by consulting physical media such as these, articles and scientific journals; in addition to online books and official government pages. Concluding that interpersonal relationships where people are the main participating elements constitute very important integrating elements; that fulfils its role as participants and transformers within the educational process, generating coherent teaching-learning based on good relations and coexistence.

Keywords: relationships, interpersonal, institutional climate, teachers.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática y formulación del problema

Actualmente el mundo está atravesando un proceso marcado por diversas transformaciones, las que se producen de manera aceleradas como imprevisibles, comprendiendo aspectos organizacionales, tecnológicos, culturales y de comportamiento, representando desde ya, un desafío muy importante. Así, en España se han realizado estudios donde se ha demostrado que existen muchas instituciones educativas que todavía están en proceso de alcanzar los niveles de exigencias óptimos respecto a la calidad que debe tener el docente, para así las relaciones interpersonales no presente diferencias significativas (Batista & López, 2021).

Contreras y Marín (2016) refieren que “el clima institucional debe ser el adecuado en la institución educativa porque permite el buen desempeño de sus recursos humanos” (p. 65). Además, es un tema que ha adquirido gran importancia, porque si se lo diagnostica a tiempo, se van evitar la presencia de problemas en el corto y largo plazo. Por otro lado, Enciso y Mamani (2016) señala que “las relaciones interpersonales se sustentan en la comunicación, porque el ser humano logra el éxito siempre y cuando aprende a relacionarse de la manera más adecuada” (p. 12). Prosigue, afirmando que la comunicación hoy en día desempeña un rol importante dentro de la actividad educativa, porque interviene para que las relaciones humanas se desarrollen.

A nivel latinoamericano, también diversos trabajos relacionados con esta temática se han realizado, los cuales han concluido que se pueden alcanzar buenos resultados laborales, los mismos que incrementan la calidad, eficacia y eficiencia dentro de una organización empresarial; siempre y cuando exista compenetración con el trabajo bajo un buen clima organizacional (Srivastava, 2017). En Venezuela se llevaron a cabo estudios que han concluido, que existe debilidad cuando se relacionan los agentes educativos, porque no hay liderazgo ni adecuada comunicación; aunado a la ausencia de reconocimiento por desempeño laboral. Es

decir, el clima organizacional no es el adecuado si el ambiente organizacional no satisface lo que necesita el personal (Srivastava, 2018).

En el Perú, las instituciones educativas en su gran mayoría presentan problemas de convivencia, de valores, de equidad y de diálogo, entre los docentes y los estudiantes. Lo cual ocasiona problemas en las relaciones humanas, la cual incide en el logro de un buen clima institucional y por ende de sus objetivos, porque son etapas en las que conviven siendo sus características diversas en el plano personal. Así, Jauregui y Machuca (2021) en su estudio realizado sobre las relaciones interpersonales, dieron a conocer que existe un 50% que presentan buena comunicación, otro 50% que refiere ausencia de un buen clima laboral, y un 61% de alumnos de alguna manera actúa negativamente para un buen desarrollo de la sesión de aprendizaje.

Resultando fundamental que existan buenas relaciones interpersonales que se fundamente en la comunicación y se apoye en recursos y herramientas correspondientes. Para lo cual es necesario trabajar sostenidamente y arduamente en generar un clima institucional adecuado, el cual permita que se compenetren con la institución y por lo tanto las metas trazadas se cumplan. Además de estar siempre presentes valores como cooperatividad, respeto, compromiso, interés, entre otros.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el aporte de las relaciones interpersonales en el clima institucional de los docentes de educación secundaria?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir el aporte de las relaciones interpersonales en el clima institucional de los docentes de educación secundaria.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los fundamentos teóricos de las relaciones interpersonales y el clima institucional.

- b) Identificar la importancia de las relaciones interpersonales en el clima institucional
- c) Describir el fortalecimiento del clima institucional mediante las relaciones interpersonales.

1.4 Justificación

Justificación Teórica

Investigación que dio a conocer la importancia que desempeñan las relaciones interpersonales en la consecución de un buen clima organizacional y así se fortalezca el desempeño docente. Para lo cual es necesario conocer los elementos respectivos que permitirán tener el conocimiento que permita aplicar las estrategias respectivas, basadas en el sustento teórico correspondiente.

Justificación práctica

El estudio ha permitido realizar el estudio de las relaciones interpersonales y el clima institucional, considerando siempre los diversos cambios educativos que han ocurrido en los últimos años, permitiendo que las autoridades de las instituciones educativas, logren avances de importancia en la mejora de su toma de decisiones y en la implementación de acciones, y así el docente se desempeñe mejor dentro de los estándares de calidad respectivos.

Justificación metodológica

La investigación es producto de los métodos educativos que han ocasionado la realización de cambios profundos, donde están involucrados las relaciones interpersonales y el clima institucional, variables donde por su contenido, el docente debe descubrirlos progresivamente, mediante el establecimiento de las respectivas actividades docentes, las cuales las debe desarrollar de la mejor manera para que los estudiantes, logren un mejor aprendizaje.

Justificación social

Se justifica realizar socialmente esta investigación porque el docente logró asimilar lo que significa el clima institucional, mediante la aplicación adecuada de las relaciones interpersonales en el aula y en la institución educativa mediante la práctica de los valores. Todo esto, le permitirá ser responsable en sus actos y proyectarse para brindar una buena enseñanza-aprendizaje, que le proporcionará satisfacciones educativas.

II. MARCO TEÓRICO

Mendoza et al. (2022) “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)”. Donde analizan las buenas relaciones interpersonales, el manejo adecuado de los canales de comunicación y de las situaciones problemáticas, las cuales propician un buen desempeño en las labores asignadas. Bajo un clima organizacional adecuado, los seres humanos llevan a cabo su actividad laboral donde el director tiene mayor reciprocidad con los subordinados, manteniendo siempre la familiaridad para evitar en lo posible discusiones que ocasionen daños a la institucionalidad. Por lo que, laborar en ambientes agradables es actualmente una necesidad imperiosa para lograr un buen desarrollo de las funciones de los empleados. En el caso que el empleado perciba aspectos positivos en sus directivos, se desempeñará mejor.

Guzmán et al. (2021) en su artículo “Diagnóstico del clima organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil”. Tuvo un enfoque cuantitativo, y alcance exploratorio descriptivo. Para conocer la información aplicaron un cuestionario a la muestra respectiva referido al clima organizacional, todo fue realizado haciendo uso del Google Forms, encontrando como resultados que en el aspecto de recompensas de la I.E. son factores que presentan muy bajos niveles de satisfacción laboral, estando la misión y objetivos bien posicionados. Concluyendo que es necesario mejorar la comunicación y asertividad entre los trabajadores.

Fajardo et al. (2020) en su artículo “Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica”. Señala que todo grupo humano desarrolla características especiales, por lo que, actualmente estudiar el clima organizacional constituye una herramienta estratégica que contribuye al mejoramiento continuo de la institución, porque a través de su análisis es posible establecer factores clave, los cuales favorecen el incremento de la calidad de vida laboral de profesionales. Así, el conocimiento del clima organizacional en las diversas entidades proporciona retroinformación en relación a los procesos que determinan los comportamientos institucionales, claro está, que todo esto permite realizar cambios planificados tanto en las conductas y actitudes de cada uno de los miembros comprometidos.

Pacheco (2019) en su artículo “Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil”. Donde se realiza un análisis concienzudo de lo que significa como está el clima laboral en esta universidad. Es decir, se realizó un diagnóstico para luego dar a conocer la propuesta para crear un área responsable donde se gestione la comunicación interna. Conociendo que esta universidad necesitaba mejorar su calidad educativa, para lo cual se realizó un estudio que comprendió a estudiantes y docentes, de las facultades de Ciencias Administrativas y Comunicación social. El diagnóstico indicaba que existía un bloqueo de la calidad educativa como consecuencia de una administración deficiente, además presentaban problemas estructurales y era muy limitada la colaboración entre los docentes, y finalmente la ausencia de valores era clamorosa. Todo esto incidía en el desempeño negativo en el rendimiento de los alumnos y por lo tanto su imagen interna y gestión académica era negativa. Concluyendo, que se necesitaba con urgencia realizar encuestas de clima laboral con el objetivo de crear un departamento de comunicación interna.

Moreno y Pérez (2018) en su artículo “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”. Recurrieron a aplicar ocho dimensiones, citando entre ellas a la cultura organizacional, toma de decisiones, relaciones interpersonales, entre otros. Realizando un estudio transversal, cualitativo en una muestra constituida de 62 personas, encontrando como resultado que la dimensión comunicación es la está más correlacionada con las otras dimensiones, por lo que se concluye que influye directamente, como consecuencia de las relaciones interpersonales adecuadas que aumenta la productividad en toda organización.

Ramírez y Tesén (2022) en su artículo “Las relaciones interpersonales y la calidad educativa”. Mediante una revisión sistemática afirman que la calidad educativa guarda relación directa con las relaciones interpersonales, el cual es un elemento fundamental para mejorar los aprendizajes, debido que en las instituciones educativas se producen espacios de interacciones, además que a la calidad educativa se le considera un proceso constante y permanente, por lo que se le requiere fortalecer mediante las relaciones, estando también limitado también por las relaciones interpersonales de los docentes debido a que ellos son también beneficiarios porque al fortalecerse estas interacciones se produce una mejora en su dimensión personal y desempeño docente. Asimismo,

habilidades sociales como: la empatía, solidaridad y la comunicación contribuyen a robustecer las relaciones humanas y se mejora la calidad educativa.

Aguirre (2022) en su artículo “Clima institucional: una revisión bibliográfica. Universidad César Vallejo”, Chimbote. Realizó una revisión rigurosa de lo que significa clima institucional, con el objetivo de identificar sus aspectos de mayor relevancia que inciden en propiciarlo en las instituciones educativas. Realizando una comparación por dimensiones, y así identificar los puntos de congruencia existentes entre los diversos autores. Empleó como técnica una revisión de literatura correspondiente a siete autores, con un diseño no experimental. Concluyendo que se propicia un buen clima institucional si están establecidas las buenas relaciones entre sus integrantes, además de existir la motivación respectiva, de existir un trabajo conjunto y que las habilidades sociales se desarrollen y así generar cualidades que propicien el liderazgo, la comunicación y la respectiva interacción social.

Hanco et al. (2021) en su artículo “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno”. Refieren que las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa producto de la interacción con personas, las cuales poseen opiniones, ideas o formación diversas, que pueden afectar el desempeño laboral, e influir negativamente en el logro de los objetivos organizacionales. Los métodos enmarcan una investigación de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, hallando como resultados que las relaciones interpersonales según escala del instrumento usado son buenas, por lo tanto, el desempeño laboral de los colaboradores también. Indicando que se puede sembrar buenas relaciones humanas con las demás personas, realizando una comunicación efectiva, e interactuando, tomando en cuenta que cada persona es diferente a otra y en función a las características de cada una se definirá una conducta buena o mala de nosotros hacia ellos, es así, que las relaciones se mejoran conforme se va conociendo al individuo brindándole un trato respetuoso.

Mestanza (2021) en su artículo “Clima institucional y relaciones interpersonales en docentes de primaria, Chachapoyas, Perú”. Fue una investigación con diseño descriptivo correlacional, siendo la muestra de 23 docentes, a los que se les aplicaron dos cuestionarios (de clima institucional y de relaciones interpersonales). Los resultados indicaron que el clima institucional y las relaciones interpersonales están en nivel alto

(78%) y (65%) respectivamente. Existiendo un alto grado de correlación entre las dimensiones del clima institucional (comunicación $R_s=0.714$, $p=0.000<0.05$, motivación, $R_s=0.734$, $p=0.000<0.05$, confianza $R_s=0.730$, $p=0.000<0.05$ y participación $R_s=0.712$, $p=0.000<0.05$); y las dimensiones de la otra variable relaciones interpersonales (inclusión $R_s=0.752$, $p=0.000<0.05$, control $R_s=0.843$, $p=0.000<0.05$ y afecto $R_s=0.784$, $p=0.000<0.05$). Concluyendo que hay grado alto de relación entre las variables estudiadas en los docentes ($R_s=0.854$, $p=0.000<0.05$).

Meléndez (2020) en su artículo “Clima institucional y desempeño laboral en los docentes en una Institución Educativa de Juanjuí Región San Martín, 2020”. De enfoque cuantitativo, y diseño no experimental correlacional; con una muestra de 60 docentes La hipótesis fue demostrada, al ser la relación entre las variables significativa, al ser el valor de correlación = 0,505 (correlación positiva media). Concluyendo que es necesario un mayor trabajo en el aspecto del clima institucional, para lo cual es necesario que colaboren todo el personal de la I.E. y solo así será posible superar los problemas y darles la solución respectiva.

Bada et al. (2020) en su artículo “Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos”. Trujillo. Indican que las políticas de evaluación que guían el sistema educativo peruano de alguna manera están contribuyendo al aumento de los niveles de presión y estrés laboral de los docentes, afectando su desempeño profesional y por ende al clima organizacional. Debido a que se encuentran relacionados de manera directa con el trabajo, ambiente físico y relaciones interpersonales. Asimismo, el docente que trabaja en instituciones públicas, presenta diversas características personales, que al recibir influencias directas de condicionantes externos, inciden en su desempeño laboral y su interrelación con los alumnos. Por lo que, un clima organizacional óptimo permitirá que los docentes se sientan satisfechos, repercutiendo también en la calidad educativa.

Arias et al. (2019) en su artículo “¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? Analizan las relaciones entre las variables y así enfocarse en ver como impacta la primera en la segunda, y viceversa. Se conoce lo relevante que es el clima organizacional, debido a que el impacto que genera en lo psicológico es significativo para los trabajadores. Así, al ser inadecuado el clima organizacional se

suscitan conflictos interpersonales en mayor medida, ocasionando que la productividad disminuya. Existe diversidad de factores que impactan en el clima organizacional, algunos autores los agrupan en cuatro categorías: variables ecológicas, características de los trabajadores, variables sociales, y variables culturales de la organización; siendo determinante el grado de construcción del clima.

Mendoza (2020) en su tesis “Factores laborales relacionados con el clima organizacional en trabajadores de salud de un establecimiento nivel I-3, Trujillo 2019”. La metodología indica, que el tipo de investigación fue básica, con diseño no experimental y correlacional. La muestra fue de 30 colaboradores, utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados muestran lo siguiente: Respecto a los factores laborales se encontró que el 23.3% lo encontró bajo, también para el clima organizacional. Asimismo, para los factores laborales el 30% estuvieron en nivel medio, y para el clima organizacional el 26.7% lo considera medio y 46.7% alto. Se halló un Rho de Spearman de 0.931 (alto). Concluyendo que existe relación entre las variables estudiadas y con sus respectivas dimensiones en los trabajadores de salud.

Casanova (2020) realizó una investigación del trabajo comunal y sus relaciones interpersonales de la Institución Víctor Larco. Fue un estudio de diseño no experimental y alcance correlacional. Concluyendo que existe relación entre ambas variables de manera directa ($\rho = 0,414$ y $p = 0,000$); es decir, conforme mejore las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo también lo hará.

Los factores que contribuyen para que un clima sea favorable o desfavorable dentro de las instituciones educativas, vienen a ser las relaciones interpersonales que involucra sentimientos, amistades y desencuentros. Siendo el actor protagónico, el docente, que es quien debe incentivar a que esté siempre presente la comunicación, la cual debe ser abierta y sincera entre todos los integrantes de la institución.

2.1 Referencial Teórico

2.1.1 Teoría de relaciones interpersonales

2.1.1.1 Definición

Ashkanasy et al. (2020) las definen como el medio para que las personas interactúen empleando elementos como la comunicación, el trato y el contacto en diversos momentos. Es decir, lo constituye las capacidades desarrolladas

por el ser humano para poder relacionarse e interactuar en la sociedad con sus semejantes.

Asimismo, Heskett et al. (2019) señalan que a las relaciones interpersonales se las consideran un agrupamiento de interacciones eficientes que son inherentes a las personas, y así poder comunicarse, dar a conocer sus emociones, pensamientos e ideas. También Sanjeev y Vaijyanthee (2015) indican que, para manejar conflictos, para solucionarlos se tienen que poseer habilidades que permitan resolverlas, satisfaciendo a ambas partes. Para Schneider (2017) las relaciones interpersonales están integradas por capacidades que permiten a los seres humanos relacionarse eficazmente con sus semejantes, en función a sus necesidades.

2.1.1.2 Características

Ehlermann (2016) señala que las relaciones interpersonales se encuentran interrelacionadas con la capacidad de lograr objetivos y metas, de forma coordinada y así los beneficios personales y sociales se vean realizados. Además, dan lugar a que el adolescente tenga la oportunidad de aprender y desarrollarse en el interior del entorno social que es complejo, y a la vez integrado por la familia, amigos y los vínculos escolares.

Galván en el año 2018, afirma que la relación interpersonal se encuentra inmersa en más de una persona. Siendo de importancia, considerar a todos en general debido a que por naturaleza se considera a la conducta como interdependiente y recíproca. Por lo que de acuerdo a Montezeli et al. (2019), indicaron que, a las relaciones interpersonales, se las integra dentro de siete grupos, mencionándolos a continuación: habilidad para comunicarse socialmente, con habilidades sociales, de trabajo, de autocontrol, de cortesía y empáticas. Estando las habilidades de asertividad empáticas representando al entendimiento y el sentir de lo que se piensa, considerando la circunstancia de comunicar adecuadamente la comprensión.

2.1.1.3 Teorías

Respecto a las teorías inherentes a las relaciones interpersonales, se tiene la de Abraham Maslow, quien de acuerdo a López y Villacís (2018) indican

que estas relaciones se encuentran conectadas a cinco necesidades inherentes a la persona, las cuales son: afiliación, seguridad, autorrealización, necesidades fisiológicas y autoestima. Asimismo, se señala que el aprendizaje de conectarse en sociedad, es decir, relacionarse, significa transitar por un sendero el cual puede ser conocido como no conocido.

Asimismo, la Teoría de la Gestalt, indica, la existencia de teorías, las mismas que dan sustento al tema de las relaciones interpersonales, siendo una de las que mayor aceptación posee es la de Asch, donde refiere en su idea principal que el ser humano se adecúa al entorno social donde participa, siendo participativo y de ayuda. Asimismo, significa un experimento social bien organizado de modo coherente, que involucra a las afirmaciones y juicios, los cuales pueden ser comprendidos y modificados.

Respecto a Teoría de Newcomb: Fred y Howard (2020) llevaron el equilibrio a la comunicación inter como intrapersonal. Conociéndose que las personas si desean tener mayor acercamiento con otras tratan de disminuir las diferencias existentes, considerando las actitudes. Además, Moreno y Perez (2018), indican que existen siete inteligencias las que los humanos poseemos, las mismas que se desarrollan de acuerdo al aspecto genético, entre ellas están la inteligencia lingüística, la lógico-matemática, la espacial, la musical, la cinética corporal, la interpersonal y la intrapersonal. Respecto a la inteligencia interpersonal, comprende el aperecibimiento del estado de ánimo y los sentimientos. Involucrando también la sensibilidad expresada mediante gestos y expresiones. Las mismas que deben ser atendidas de manera afectiva y práctica.

2.1.1.4 Clases

Respecto a las clases de relaciones interpersonales: El desarrollo de los infantes, es siempre mediante el contexto familiar, luego viene la escuela, su entorno social y la sociedad en general. Durante estos períodos interactúa con su círculo familiar (padres, hermanos, amigos, etc.), siendo los padres los representativos, siendo importante el tiempo que los dedican. Asimismo, Orduña (2016), identificó luego de realizar investigaciones de las relaciones padre-hijos, a cuatro combinaciones básicas: Amor – autonomía, amor –

control, hostilidad – autonomía, y hostilidad – control. En lo que concierne a las relaciones entre hermanos, es allí donde aprenden y practican sus habilidades interpersonales, existiendo siempre el deseo de conocer a los elementos más influyentes en su entorno (Szostek, 2020).

Diversos estudios han demostrado que en las relaciones entre profesor y alumno existe una interacción considerada recíproca, donde la conducta del estudiante se ve influenciada por la actitud mostrada por el docente, por lo que es necesario que éste siempre muestre conductas sociales positivas. Asimismo, éstos deben prestarles la atención respectiva y así contribuir con el logro de mejores rendimientos académicos (Ehlermann, 2016).

Se realizan modelos producto de las relaciones existentes entre el docente y el estudiante, siendo un elemento para moldear la conducta. Por lo que, si el docente brinda la seguridad respectiva, el estudiante desarrollará mejor su aprendizaje, y actuará de manera positiva ante cualquier situación negativa que se presente, mostrando sentimientos muchas veces inseguros, obstaculizando las relaciones que el estudiante desea establecer. Respecto a la interrelación entre compañeros, significa que deben compartir valores y normas en común, para así, desarrollarse en buena interacción e influencia recíproca. En caso no suceda esto, es conveniente, lograr una buena comunicación ya sea verbal o no verbal (Heskett, Earl, & Schelsinger, 2019).

2.1.1.5 Elementos

Myung-Hee (2018), señala que comunicarse no es solamente hablar, sino que involucra otros elementos (gestos, posturas, entre otros), los cuales influyen en la conducta, comportándose de manera natural. Por otro lado, lo ideal es que exista una concordancia entre lo que se expresa de manera verbal con lo que se hace usando el cuerpo, siendo reiteradas las ocasiones donde no sucede esto, por ello, es recomendable tener la atención debida a lo que el lenguaje del cuerpo desea dar a conocer. Respecto a la comunicación asertiva, significa que equilibradamente y pertinentemente los mensajes se deben manejar, cuando las situaciones sean difíciles de manejar.

Omunakwe (2018), también referencia respecto a este tipo de comunicación, que es una habilidad que contribuye al comportamiento adecuado de las personas, eso sí, tomando en cuenta los derechos inherentes a cada persona. Todo esto es posible, siempre y cuando los mensajes sean claros y directos, y las opiniones dadas a conocer con el respectivo sentimiento (emoción), considerándose que aumenta la autoestima la comunicación asertiva de la persona.

Además, referente a los sentimiento y emociones, Ehlermann (2016) expresa acerca de los sentimientos, que involucran afectos, los que impulsan a que la persona actúe tomando un determinado sentido. Asimismo, los sentimientos y emociones dan lugar a obtener una respuesta ante el estímulo que se presente, los cuales se experimentan en el día a día, siendo importante reaccionar adecuadamente ya sean éstas desagradables o agradables. Ya que así expresamos nuestro sentir y comunicación del estado de ánimo o la emoción que se siente. Siendo, la cooperación, una acción realizada de manera conjunta con el objetivo de lograr la misma meta y así se beneficien todos. Involucra la existencia de reciprocidad, porque si no está presente, solamente se puede decir que hay ayuda más no cooperación.

La empatía se encuentra relacionada de forma estrecha con el autoconocimiento, porque las emociones se reconocen, así como los sentimientos y las necesidades; y así el desarrollo es adecuado en el entorno (Schmidt, 2016). Así la conciencia política, integra la sensibilización que se debe tener en las diversas situaciones, constituyendo una dimensión muy importante debido a que: Por el creciente uso de equipos de trabajo: Donde la persona entiende o percibe que lo que expresa o da a conocer significa unificar y procurar trabajar en equipo. Globalización: Implica trabajo y cooperación a nivel mundial, donde las ideologías y culturas son diferentes, es decir, el diálogo debe ser el mejor para que las malas comunicaciones no se presenten (Schmidt, 2016).

En la retención del talento: Significa apoyar y valorar a la persona es eficiente y demuestra innovación y responsabilidad; así la organización se

fortalece y retiene al personal que les va a ayudar y fortalecer. También significa empatía, para que exista buen clima laboral y los conocimientos se transmitan mediante las relaciones interpersonales, las que se presentan en el seno familiar (Galván, 2018).

Galván (2018) señala respecto a la naturaleza de las relaciones interpersonales de cada persona, que nacen desde la etapa de niño, cuando éste interrelaciona con su familia y su entorno, adquiriendo poco a poco seguridad en sus actos y relaciones, la misma que le supondrá una base a futuro dentro de su desarrollo. Las relaciones entre hermanos, es muy importante siendo una figura importante, la misma que debe demostrar afección y amplia comunicación, es decir, su importancia radica fundamentalmente en basarse en el hombre que, por su naturaleza, necesita interrelacionarse para lograr su desarrollo integral (Orehek, 2018).

Orehek (2018) explica respecto a las mentes individuales, son las que resultan de modo cualitativo modificadas como consecuencia de su convivencia en grupo. Los integrantes de un grupo cuando interaccionan socialmente, lo hacen bajo el establecimiento de normas sociales y valores; los cuales de alguna manera influyen en su vida, sin considerar la frecuencia; porque esta varía. Muchas veces influye en el incremento de la autoestima y por ende el bienestar personal mejorará.

2.1.1.6 Importancia

Es así, que la perspectiva involucra que las relaciones interpersonales deben ser la mejores si se desea lograr amistades, el compartir sentimientos y conocimientos, practicar valores, adoptar actitudes y superar las expectativas, además de colaborar y recibir ayuda, a delinear objetivos comunes.

2.1.1.7 Dimensiones

En lo concerniente a las dimensiones que la integran, Caballo (2017) considera a las siguientes:

Manejo de la comunicación

Referente al proceso de transferencia de la información, en el manejo de la organización que se produce entre dos colaboradores, el cual debe ser el más eficiente para que las relaciones sean las mejores, totalmente claras y comprensibles.

Ambiente de colaboración

En este proceso intervienen el desempeño laboral de varios colaboradores de la misma empresa, mostrándose cuando éstos comparten sus experiencias o también cuando uno de ellos otorga su ayuda para que el otro de solución a un problema determinado que se presenta cotidianamente (Caballo, 2017).

Actitudes socio-afectivas

Donde la interacción por los colaboradores de la empresa se enfoca en alcanzar las actitudes necesarias y así lograr las fortalezas respectivas, que les permiten adaptarse. Es decir, inciden en el ambiente laboral mediante la adquisición de las capacidades socio emocionales (Caballo, 2017).

Resolución de conflictos

Al presentarse un conflicto, existen partes involucradas, donde cada una de ellas expresan sus motivos que le han llevado a participar, los cuales pueden ser cooperativos o competitivos. Así, es necesario integrar las condiciones y que los procesos de solución se hagan presentes de manera proporcional o de integración, de allí que el diseñar las estrategias respectivas debe ser específicas para cada caso (Caballo, 2017).

2.1.2. Teoría de clima institucional

2.1.2.1 Definición

Rodríguez (2015) señala que es “un ambiente el cual se genera por las vivencias diarias que experimentan los integrantes en una institución educativa” (p. 78). Pevalenciendo elementos como las actitudes, el interés y la convicción. Asimismo, Hernández y Rojas (2016) lo definen como “el agrupamiento de propiedades que posee el lugar donde trabajan los

integrantes de la comunidad educativa, las cuales se aceptan como elemento fundamental influyente en sus conductas” (p. 77).

2.1.2.2 Factores

El clima institucional, posee factores que sirven como orientadores a los cuales se les deben tomar en cuenta dentro de una institución educativa, pues constituyen los factores internos y externos, donde se encuentran las bases que permiten que se desarrolle adecuadamente, dentro del plano interno el ambiente educativo. El clima involucra a las características que presenta el medio ambiente, así como el ambiente presente en el trabajo, es decir, el lugar donde el docente se desempeña; los cuales también los directivos lo ven ya sea directa o indirectamente.

2.1.2.3 Importancia

El clima institucional ejerce influencia constante en el trabajador respecto a su conducta dentro de su ambiente laboral, es decir, en este caso los docentes se ven afectados por los factores integrantes del sistema de la organización, de sus propiedades que varían con el tiempo, todo dentro de la misma empresa. Asimismo, un elemento importante viene a ser el liderazgo, fundamental que debe ejercer el director de la institución de una manera eficaz, para que el trabajo organizativo tenga la consistencia necesaria y así cumpla con los objetivos; es decir, sus decisiones sean acertadas, permitiendo que se genere un buen clima institucional (León, 2016).

2.1.2.4 Teorías

Dentro de las teorías que se relacionan con el clima institucional, se debe citar a Lewis (1993, citado por Lozado, 2016), quien realizó los primeros conceptos respecto al clima psicológico en los años treinta, considerándolos como algo empírico, el cual se puede demostrar mediante un hecho físico. Es así que se realizó un experimento, empleando al liderazgo y el efecto que ejercía tanto en el aspecto democrático como en el autoritario, respecto al clima. Los resultados indicaron que los climas aparecen en relación al estilo de liderazgo aplicado.

Según Bris (2015) refiere que “los elementos que determinan y facilitan los respectivos procesos organizativos y la gestión dentro de la organización, tienen mucho que ver con la innovación y el cambio dentro de la escuela” (p. 103). Es decir, los integrantes son los encargados de dinamizar el clima institucional considerando las condiciones respectivas presentes en la institución educativa.

2.1.2.5 Características

De acuerdo a Segredo y Reyes (2016) el clima institucional es un agrupamiento de características psicosociales presentes en una institución educativa, donde participan factores personales y funciones, los cuales, aunados a los estructurales, integran un proceso dinámico; los cuales le dan el estilo característico al clima de la institución. A su vez comprende variables, las cuales permiten dar a conocer la visión global del centro educativo, referente a los aspectos siguientes: Entorno social: Existente entre todos los integrantes del centro educativo, donde se presentan conflictos, compartimiento de experiencias y de actitudes, los cuales dan lugar a la presencia del clima institucional, el cual puede ser armónico o no, por lo que el director tiene que saber manejar adecuadamente.

Por otro lado, está el ambiente físico: que comprende el entorno y las condiciones existentes, áreas donde el desarrollo laboral de los integrantes de la comunidad educativa debe ser el adecuado, citando entre ellos al salón de clases, comedores, biblioteca, entre otros. También la estructura: donde la organización estructural dentro de las áreas o espacios físicos, implica el uso de material noble o materia prefabricada. Además de la gestión administrativa (Vadez, 2016).

Respecto a las características de sus miembros: que comprende las acciones, motivaciones, actitudes, conducta, etc. para su desenvolvimiento diario en su trabajo, ya sea éste como director, docente o administrativo. Donde debe estar un líder, quien motive y sepa manejar el ambiente con

empatía y sociabilidad. Y la conducta organizacional: que implica ausentismo, satisfacción laboral y estrés.

Asimismo, como características importantes del clima institucional, Silva (2015) indica las siguientes: considerada en el entorno externo del individuo; el sujeto lo asume desde una percepción diferente; está presente en la institución; pudiéndose registrar mediante varios procedimientos; es diferente a la cultura organizacional. Asimismo, el clima institucional se caracteriza por: siempre permanecer, tener cierta estabilidad las empresas respecto al clima laboral; atentando el clima a la manera de comportarse del trabajador. Ejerce influencia determinando el grado de compromiso e identificación; debido a que son los trabajadores los que determinan o modifican el clima laboral, viéndose afectados en su rendimiento productivo. Asimismo, mucho tiene que ver indicadores importantes empresariales (problemáticas organizacionales, representadas por la rotación y el ausentismo); los cuales muchas veces dan a conocer cómo está el clima organizacional y por ende la insatisfacción o satisfacción de los trabajadores.

A todo esto, es clara la relación existente entre cómo se comportan los individuos y el clima laboral, debido a que están interconectados estrechamente. Incidiendo el primero ya sea directa o indirectamente en la percepción respectiva de la empresa; ocasionando la presencia de consecuencias respecto a su proceder. Por lo que, se concluye que el comportamiento de las personas puede producir un impacto en el clima institucional.

2.1.2.6 Elementos

El clima institucional comprende elementos, que son desempeñados por los integrantes de la comunidad educativa, donde los docentes representan la piedra angular del día a día, porque sus acciones determinan la presencia de dos agentes: Agentes personales: que lo conforman los estudiantes, docentes y personal administrativo. Su presencia es horizontal en los niveles educativos básicos que son importantes. Y los agentes asociativos: que comprende las reuniones educativas, como son las asambleas con la presencia

de docentes, padres de familia y asociaciones de ex-alumnos. Respecto a las relaciones: integra acciones realizadas por los colaboradores al interior de la institución, las mismas que reflejan el desempeño laboral existente (Montenegro, 2016).

2.1.2.7 El docente y el clima institucional

El docente desempeña un rol importante si se trata de crear un clima idóneo para las interacciones personales dentro del salón de clases, influyendo en las diversas situaciones de la enseñanza aprendizaje, por lo que Bris (2015) indica que, en el caso que las relaciones en la institución educativa son tensas, está presente el roce permanente, donde la armonía se rompe y la convivencia prácticamente no existe, donde el docente subestima al alumno, tanto en el plano físico como espiritual, produciendo el resentimiento del estudiante (Arias et al., 2019).

Asimismo, Casanova (2020) refiere que cuando el docente violenta físicamente o verbalmente al alumno, no tiene autoridad respectiva para reclamar que se le respete. Siendo por lo tanto verticales las relaciones establecidas entre los condiciones sociales de la institución educativa, así se ven limitadas las posibilidades de convivencia armónica; pudiendo ser un indicador de que los docentes en su mayoría necesitan actualizarse en el área de habilidades sociales, sólo así podrán gestionar de modo asertivo las relaciones interpersonales en el salón de clases, para que puedan responder debidamente a los requerimientos sociales planteados en las actuales reformas curriculares.

2.1.2.8 Dimensiones

Martín (2017) propuso un modelo con el objetivo de estudiar el clima institucional, señalando que se produce una interacción interna o externa dentro de un determinado contexto. Por lo que establece cuatro dimensiones, que son:

La comunicación

Que comprende el estudio del nivel comunicacional presente al interior de la institución educativa. Además, de estudiar interna y externamente los

procesos inherentes a la diversificación de la información, que debe ser desarrollada por las áreas o departamentos respectivos, así como el respeto que debe existir entre todos sus integrantes (Martín, 2017).

La participación

Respecto al grado participativo dentro de las propuestas que se generan al interior, producto de los grupos de trabajo en la institución educativa. De acuerdo al nivel formativo, al trabajo y a la coordinación producto de la interacción externa e interna (Martín, 2017).

La motivación

Comprende el nivel generado en los docentes al interior del centro educativo, donde participan factores como el reconocimiento hacia los trabajadores (Martín, 2017).

La confianza

Donde se hace referencia al nivel de transparencia que debe existir en las relaciones interpersonales de los colaboradores, para bien de la institución (Martín, 2017).

2.1.3 Las relaciones interpersonales en el clima institucional

El clima organizacional, según algunos autores tiene que ver con las relaciones interpersonales al influir en ellas; para otros, sucede lo contrario (Silva et al., 2015). Asimismo, al alinearse el clima con la organización inherente a los procesos internos, implica presencia de puntos en común con las relaciones humanas. Conociéndose que algunas dimensiones del clima organizacional, tienen mucho que ver con el bienestar de los trabajadores, sucediendo lo mismo con la comunicación, autonomía y participación (Patterson et al., 2015).

La comunicación, constituye un proceso muy relevante en las empresas, por su estructura la que puede ser formal o informal. La comunicación tiene un impacto muy resaltante en la productividad a través de las buenas interacciones existentes en los trabajadores. Asimismo, el clima organizacional guarda una relación proporcional a la gestión de la comunicación, es decir, al ser el clima organizacional negativo, están

presentes los rumores y chismes que contribuyen a que disminuyan las relaciones interpersonales (Cojocarú & Stoican, 2016). Influyendo también en el aspecto colaborativo del equipo, haciendo lo mismo, elementos como el apoyo mutuo, las contribuciones individuales y la integración en equipo (Rota et al., 2012).

Por lo que, las relaciones humanas al estar muy presente dentro de las organizaciones empresariales, se hace necesario que predominen los valores sociales del grupo; siendo esto característica en las sociedades de América Latina. Es allí donde hace su aparición el liderazgo, donde mediante su labor tiene que ver mucho con las relaciones interpersonales, pues lo que se busca siempre es obtener la satisfacción laboral; pero previo compromiso del trabajador con la empresa (Smith, 2016).

Se ha identificado que cuando se orienta el liderazgo hacia las relaciones, ejerce el impacto respectivo para con el clima organizacional, presentándose también la figura opuesta, para esto tiene que existir un entorno armonioso, porque sólo así las relaciones entre el líder y los miembros de la empresa serán las mejores. Por otro lado, el clima afectivo tiene mucho que ver con el comportamiento colectivo, al propiciar la presencia de sistemas sociales considerados como eficientes (Tse et al., 2018). Srivastava (2015) señala que el ambiente laboral integra aspectos donde la eficacia de la organización se puede mejorar, prestando mejores condiciones de trabajo, los que influirán dentro de la satisfacción laboral.

Por otro lado, tenemos a la percepción interpersonal, elemento muy presente dentro de las creencias de los individuos, a los que los orienta a través de diversas situaciones. Pues mediante, unas buenas relaciones sociales, éstas generan confianza y por lo tanto, las relaciones interpersonales mejoran notablemente. Asimismo, si las conductas de cada trabajador son positivas contribuirán a que se haga presente la motivación colectiva, donde la ayuda mutua estará presente. Aspectos como la coordinación, la tolerancia, la lealtad, el mejoramiento y la orientación; se harán presentes y todo esto generará el bienestar de los empleados (Silva, 2015).

También, la gratitud tiene mucho que ver con la motivación para que los trabajadores se preocupen por lo que les sucede a sus compañeros y darles la ayuda respectiva, considerándose como una buena conducta cívica laboral. Por lo demás, hay estudios que se han enfocado en estudiar el tipo de tarea, llegando a determinar que

tiene incidencia fundamental en el rendimiento en el trabajo, ya sea a nivel individual o de equipo. Siendo necesario que el grupo esté cohesionado, porque su desempeño de ser correcto y eficiente, generará una buena producción empresarial (Chwalibóg, 2014).

Investigaciones realizadas revelan que la obediencia existente dentro de los procesos interactivos grupales, dependen en gran medida de los contextos delineados por la autoridad. Así estrategias de afrontamiento empleadas, incidirán ya sea positiva o negativamente en el clima de la organización, y por lo tanto también en las relaciones interpersonales. Todo esto, considerando a las variables organizacionales como factores fundamentales de entendimiento de las relaciones sociales (Srivastava, 2018).

III. MÉTODOS

3.1 Tipo de investigación

La investigación se considera totalmente como bibliográfica y documental, y a través de ellas se analiza la problemática correspondiente acerca de las relaciones interpersonales en el clima institucional. Tarea que comprende un proceso continuo investigativo, donde se enfrenta todas las realidades existentes, sobre todo lo referente al aprendizaje del alumno, llegando finalmente al establecimiento de las respectivas conclusiones teóricas (Ñaupas, 2018).

3.2 Método

Se ha usado el método cualitativo en esta investigación, debido a que se ha sustentado en ideas e información teórica respecto a las variables estudiadas; las que han permitido sustentar y explicar lo aprendido, porque han ayudado en la generación de los aprendizajes respectivos (Hernández et al., 2014).

3.3 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que fueron aplicadas, de acuerdo a Taylor y Bogdan (2014) son las siguientes:

Documental

Aquí, los procedimientos son centralizados de modo práctico y racional, lo que genera que estos recursos se puedan aprovechar a través de un análisis riguroso documental de todas las fuentes bibliográficas ya sean físicas o virtuales. Obteniendo así, lo más valioso de cada documento.

Bibliográfica

A través de esta técnica, es posible lograr la respectiva data informativa, la que permitió comprobar de manera teórica lo que se propuso; y así se produjo el respectivo avance académico; y así se obtuvieron los resultados esperados por la investigación.

Fichas bibliográficas

Fichas empleadas como registro de la data importante encontrada ya sea en libro o artículo, y que luego serán consideradas durante todo el proceso

investigativo y así contribuir para el análisis respectivo y en para obtener las conclusiones respectivas.

3.4 Proceso de recolección de información

De acuerdo a Guirao (2018) revisar literatura (artículos) para escoger la información respectiva, constituye un proceso que comprende las siguientes etapas: búsqueda, selección y consulta de la bibliografía que pueda ser de utilidad para la investigación. Luego se procederá a tomar la información relevante y necesaria con el problema de investigación. Constituyendo una fase imprescindible, debido a que su ayuda es considerada fundamental.

Esta investigación estuvo referenciada por la metodología PRISMA (Elementos de informe preferidos para revisiones sistemáticas y metanálisis, en español), para lo cual se plantearon interrogantes como ¿Qué características presentan las variables de estudio dentro de un determinado contexto? Realizándose así la selección respectiva mediante una búsqueda a través de las bases de datos consideradas confiables, citando entre ellas a Scielo, Dialnet, Redalyc, Scopus y Google Académico; donde se seleccionaron investigaciones usando criterios de selección mediante palabras claves como: Relaciones interpersonales y clima institucional, empleando también operadores booleanos como AND y OR. Además, se seleccionaron aquellos estudios con una antigüedad no mayor a cinco años (2019 a 2023).

Tabla 1

Cuadro con los criterios de selección

Base de datos	Estrategia de búsqueda	N° de resultados de base	N° de resultados excluidos	N° de resultados incluidos
Scielo	Relaciones interpersonales AND clima institucionales	20	12	8
Dialnet	Relaciones interpersonales OR clima institucionales	15	8	7
Redalyc	Relaciones interpersonales AND clima institucionales	8	5	3
Scopus	Relaciones interpersonales AND clima institucionales	0	0	0

Google Académico	Relaciones interpersonales AND clima institucionales	20	6	14
Total		63	31	32

Un total de 32 estudios, cumplieron con los criterios delimitados en esta investigación.

3.5 Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos que se tomaron en cuenta para llevar a cabo la investigación, se mencionan:

El reglamento instituido por la Universidad Católica de Trujillo ha sido tomado en cuenta en el estudio realizado.

Se respetó cuidadosamente a los autores de los textos consultados, mediante las citas bibliográficas respectivas, por esto, se tomaron en cuenta la normatividad de las normas internacionales APA.

IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS

Primera.

Las relaciones interpersonales son los elementos encargados de transformar y revitalizar las instituciones educativas, para que así su proyección y aplicación sea trascendente y comprenda al clima institucional, integrado en su contexto familiar, social y académico. Todo esto se realiza a través de la gestión educativa, la cual cumple su rol orientador y transformador en el proceso educativo, propiciando un proceso de aprendizaje coherente, donde la promoción de la transformación y el desarrollo humano, se propicie dentro de una interrelación continua, con la sociedad y el conocimiento.

Segunda.

Las relaciones interpersonales las construye el ser humano durante el transcurso de su vida, son vínculos que se hacen permanentes y se encuentran relacionados con los lazos de amistad creados en el interior de la organización. Manifestándose de acuerdo al status, roles y procesos que logran las personas, integrando fenómenos organizacionales que caracterizan las interacciones personales. Y que tienen mucho que ver con el clima institucional en las instituciones educativas y de manera especial en el salón de clases, debido a que es un elemento muy importante dentro de la comunidad educativa, existiendo relación directa y positiva entre ésta y determinadas variables académicas como son el rendimiento, las habilidades cognitivas y el aprendizaje, aspectos que contribuyen a que la personalidad del individuo se forme además de desarrollar las potencialidades para que se desenvuelva y conviva adecuadamente en el aula, en la institución educativa y, en la sociedad.

Tercera.

El clima organizacional está alineado a la organización de los procesos internos de una institución, mientras las relaciones interpersonales están ubicadas dentro del modelo de las relaciones humanas, pero ambas poseen puntos en común, así determinadas dimensiones del clima organizacional se relacionan con las relaciones humanas, mediante el bienestar, la comunicación, el apoyo y la integración. Así la importancia

de las relaciones interpersonales en el clima organizacional, está referida a la interacción de las personas con sus compañeros y a las características de la relación como la amistad, el respeto, la cordialidad, la cooperación, el conflicto y la cohesión; factores integrantes de todo buen clima institucional, siendo esenciales para que funcionen adecuadamente las instituciones educativas y así repercuta en la calidad educativa.

Cuarta.

La calidad de las relaciones interpersonales posee un cierto paralelismo con el clima en el salón de clases. Por lo que la creación de un buen clima institucional y el cuidado en la gestión de las relaciones interpersonales en las instituciones educativas, precisa principalmente de una intervención coordinada que regula la convivencia, cuyos problemas son consecuencia de relaciones interpersonales inadecuadas, en ocasiones, afectando al desarrollo natural de la Comunidad Educativa. Por lo que, las relaciones interpersonales poseen tres intervenciones para el clima institucionales, una de ellas los valores y actitudes para facilitar que se desarrolle la competencia social y ciudadana del estudiante, La intervención del docente orientado para que se desarrolle la competencia social y ciudadana; y la resolución de conflictos donde el estudiante tiene que poseer recursos útiles para que pueda dar solución a los conflictos de manera pacífica.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, L. (2022). *Clima institucional: una revisión bibliográfica*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-5275-9743>.
- Álvarez, M. d. (2017). Influencia del clima institucional en la calidad del servicio educativo de la. *Rev. Perspectiva*.
- Arias, W. (2019). *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?* doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2019). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, vol. 21, núm. 2, pp. 81-89, 2018: Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658967012>
- Ashkanasy, N., Wilderom, C., & Peterson, M. (2020). *Handbook of Organizational Culture & Climate. Organizational Behavior*. Obtenido de United States of America.
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., & Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, vol. 18, núm. 6, pp. 1138-1144, 2020. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065571009/html/>
- Batista, A., & López, J. (2021). Liderazgo transformacional para mejorar la calidad educativa en el centro Santa María del proyecto Esperanza. *Revista UCE Ciencia*, 9(1). doi:<http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/225>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. (4a ed.). Editorial Pearson Educación: Obtenido de https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion.
- Bris, M. (2015). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. Universidad de Alcalá.
- Caballo, V. (2017). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI. <https://es.scribd.com/document/357232028/Caballo-Vicente-Manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales.pdf>.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos:

- https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_.
- Casanova, D. (2020). *Trabajo en equipo y relaciones interpersonales en los docentes de la I.E. N° 80820 "Victor Larco" en Trujillo, 2020.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48563/Casanova_VDI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: [Tesis de posgrado, Universidad César Vañeño]. Repositorio institucional UCV.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chwalibóg, E. (2014). *Personality, temperament, organizational climate and organizational citizenship behavior of volunteers. Journal of Education Culture and Society, 5, 19-30.*
- Cojocar, D., & Stoican, C. (2016). Diagnosis of the organizational climate as mean of management of communication. *An. Inst. cerc. Ec. "Gh. Zane", 19, 5-26.*
- Contreras, J., & Marín, J. (2016). *Cultura Organizacional de la empresa COMSERMA.* http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/libro/pdf/1_48_204_13_362.pdf.
- Ehlermann, G. (2016). Relaciones interpersonales. *Revista de psicopedagogía* (Vol. 17). <http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonale>. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/7937/7137>
- Enciso, J., & Mamani, O. (2016). *Enciso Cahuapaza, J., & Mamani Benito, O. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. ÑAWPARISUN - Revista de Investigación Científica, 2(2).* doi:<http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94>
- Fajarado, G., Almache, V., & Olaya, H. (13 de Abril de 2020). *Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica.* doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fred, K., & Howard, L. (2020). *Investigacion del Comportamiento*. Mc Graw Hill.
- Galván, V. (2018). *Relaciones interpersonales y el nivel de asertividad.* <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2043>.
- Gonzalez. (2015). *Programa de entrenamiento en relaciones interpersonales, en adolescentes con problemas de conducta en Argentina.* Universidad de la Plata.
- Guirao, S. (2018). *Utilidad y tipos de revisión de literatura. Ene. vol.9 no.2 Santa Cruz de La Palma 2018.* <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002> .

- Guzmán, M., Ancín, I., & Prieto, S. (2021). *Diagnóstico del clima organizacional en una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil*. *Revista Científica Ecoeficiencia*. Vol. 8 Núm. 2 (2021). Obtenido de <https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.474>.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Mamani, E. (Julio de 2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Obtenido de Mc Graw Hill.
- Hernández, V., & Rojas, M. (2016). *Propuesta de creaciones de un instrumento de mediciones de clima organizacional*. Santiago de Cali. [http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.\[pdf\]pp.18](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.[pdf]pp.18).
- Heskett, J., Earl, S., & Schelsinger, L. (2019). *The Value Profit Chain Harvard Business School Teaching Note 686-120*.
- Jauregui, S., & Machuca, E. (2021). *Relaciones interpersonales entre docente alumno(a) en la facultad de trabajo social de la UNCP*. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/819/TTS_70.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- León, E. (2016). *El estilo de liderazgo directivo y la gestión institucional en las escuelas de educación básica Cantón Pujilli, provincia de Cotopaxi 2015*. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal de Bolívar]: Caracas Venezuela.
- López, J., & Villacís, L. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago mayor" de la ciudad de Guayaquil*. UC Guayaquil.
- Lozado, L. (2016). *Impacto de los Estilos de liderazgo en el clima institucional*. [https://www.google.com.pe/search?\[pdf\]](https://www.google.com.pe/search?[pdf]).
- Martín, B. (2017). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. *Educación* 27, 103–117: <https://www.raco.cat/index.php/Educacion/article/view/20736/20576>.
- Meléndez, D. (2020). *Clima institucional y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa "Carlos Wiesse" de Juanjuí Región San Martín, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional UAP:

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6333/1/Clima%20institucional_Desempe%C3%B1o%20laboral_Docentes%20de%20la%20instituci%C3%B3n%20educativa.pdf.

- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colombia.: Universidad del Rosario.
- Mendoza, F. (2020). *Factores laborales relacionados con el clima organizacional en trabajadores de salud de un establecimiento nivel I-3, Trujillo 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46441/Mendoza_EFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Mestanza, E. (2021). *Clima institucional y relaciones interpersonales en docentes de primaria, Chachapoyas, Perú*. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades* 4(3): 9-16,2021. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20214.784>.
- Montenegro, I. (2016). *Evaluación del desempeño docente*. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Montezeli, J., Haddad, M., & Garanhani, M. (2019). *Improving social skills in care management provided by nurses: intervention research [Mejora de las habilidades sociales en la gestión del cuidado brindado por enfermeras: investigación de intervención]*. *Rev Bras Enferm*, 72, 49-57. doi:<http://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0918>.
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral*. *Revista CES Derecho*(9), 13-33. doi:10.21615/cesder.9.1.2/cesder.9.1.2.
- Moreno, S., & Pérez, E. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. *Revista CES Derecho* rev.ces derecho vol.9 no.1 Medellín Jan./June 2018. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013.

- Myung-Hee, J. (2018). *Efectos de las relaciones organizacionales e interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales*. The Journal of Industrial Distribution & Business, 9(6), 25-35. : doi:10.13106/ijidb.2018.vol9.no6.25.
- Ñaupas, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Editorial Grijley
- Omunakwe, P. (2018). *Workplace interpersonal relationship and organizational productivity in deposit money banks in Port Harcourt* . Journal of Economics, Management & Social Science, 4(4), 153-177.
- Orduña, M. (2016). *La influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas*. <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/461>.
- Orehek, E. (2018). *Un enfoque de personas como medios para las relaciones interpersonales*. Perspectives on Psychological Science, 13(3), 1-17.
- Pacheco, A. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Patate en el año 2015*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pacheco, M., Albán, A., & García, Y. (2019). *Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil*. *Universidad y Sociedad [online]*. 2018, vol.10, n.5 [citado 2023-07-22], pp.184-189. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500184.
- Patterson, M., West, M., & Shackleton, V. (2015). *Validating the organizational climate measure: links ton managerial practices, productivity and innovation*. Obtenido de Journal of Organization Behavior, 26, 379-408.
- Pérez, & Rivera. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. Perú: Universidad.
- Ramírez, J., & Tesén, J. (Marzo de 2022). *Las relaciones interpersonales y la calidad educativa*. *TecnoHumanismo. Revista Científica. Volumen 2 / No. 3*. Obtenido de <https://tecnohumanismo.online>
- Reyes, C. (2018). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción del personal de la Municipalidad distrital de Curoilay 2018*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Rivera, R. (2019). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa José Faustino Sánchez Carrión, Trujillo 2018*. [Tesis de osgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV:

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38999>. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2549/1/2016_Bustamante_Estrategias_de_aprendizaje_y_resolucion_de_problemas.pdf
- Rodríguez, A. (2015). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC.
- Rodríguez, M. M. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Rota, C., Reynolds, N., & Zanasi, C. (2012). *The influence of organizational climate on sustainable relationships between organization and employees. The KION case study*. Obtenido de *Advances in Management y Applied Economics*, 2(4), 125-140.
- Sabogal. (2012). *Comunicación Asertiva Empresarial*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulo/comunicacionasertivaempresarial>
- Sanjeev, P., & Vijayanthee, K. (2015). *Can We Blame the Climate of an Organization for the Stress Experienced by Employees?* Obtenido de *Jindal Journal of Business Research* 2012 1: 181-192.
- Schmidt, J. (2016). *Relaciones Interpersonales*. Argos.
- Schneider, B. (2017). *Organizational Climate and Culture*. (S. F. Jossey-Bass, Ed.)
- Segredo, A., & Reyes, D. (2016). *Clima organizacional en salud pública*. *Revista Correo Científico Médico de Holguín* 8(3): <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>.
- Silva, M. (2015). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Silva, M. (2015). *El clima en las organizaciones*. Obtenido de Editorial EUB.
- Silva, M., Santos, J., & Rodríguez, E. (2015). *Silva, M. M., Santos, J. L., Rodríguez, E., y Rojo, C. H. (2008). Relaciones humanas en la empresa. Madrid: Paraninfo*. Obtenido de Paraninfo.
- Smith, B. (2016). *Towards studies of organizational behaviour with greater local relevance*. Obtenido de *Revista de Psicología (Pontificia Universidad Católica del Perú)*, 25(2), 177-195.
- Srivastava, A. (2015). *Effect of perceived work environment on employees' job behavior and organizational effectiveness*. Obtenido de *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34(1), 47-55.
- Srivastava, A. (2017). *Organizational climate as a dependent variable. Relationship with role stress, coping strategy and personal variables*. *Journal of Management Research*, 6(3), 125-136.

- Srivastava, A. (2018). *Effect of perceived work environment on employees' job behavior and organizational effectiveness*. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34(1), 47-55.
- Szostek, D. (2020). *The Impact of Quality of Interpersonal Relationships at Work on Self-Assessment of Psychosomatic Well-Being: Results from a Study of Employees in Poland [El impacto de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo]*. *European Research Studies Journal*, 23(1), 428-442.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2014). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>.
- Tse, H., Dasborough, M., & Ashkanasy, N. (2018). *A multi-level analysis of team climate and interpersonal Exchange relationships*. Obtenido de *The Leadership Quarterly*, 19(2), 195-211.
- Vadez, H. (2016). *El desempeño del maestro docente y su evaluación* . [http://www.cne.gob.pe/docs/cne-publicaciones/Manual_Valdes_Veloz.\[pdf\]libro](http://www.cne.gob.pe/docs/cne-publicaciones/Manual_Valdes_Veloz.[pdf]libro).