



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**  
**MENCION: ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA**



**RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL  
DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO  
EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA  
AREQUIPA 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN EDUCACIÓN**  
**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**

**JULIACA - PERÚ**  
**2023**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**  
**MENCION: ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA**  
**RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL**  
**DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO**  
**EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA**  
**AREQUIPA 2022**

TESIS PRESENTADA POR:  
**MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
**MAGISTER EN EDUCACIÓN**

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DE JURADO

:   
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO

:   
Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

MIEMBRO DEL JURADO

:   
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:   
Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0854-2024-USA-EPG-UANCV/J**

Juliaca 11 de Julio del 2024

**VISTOS:**

El expediente N° 07752 del (a) Bach. **MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**, con número de DNI. **41498217** y con número de matrícula **131284053**, de la MAESTRIA en EDUCACIÓN mención **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**, con número de DNI. **41498217** y con número de matrícula **131284053**, de la MAESTRIA en EDUCACION mención **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; ha Solicitado la Sustentación del Dictamen de Tesis titulada: **RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACION EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTION DE LA EDUCACION – P32**

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 03 de Julio del 2023 Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - MODIFICAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 350-2023-USA-EPG/UANCV**, de fecha 19 de Diciembre del 2023, únicamente en lo que corresponde corregir el grado académico **Dice: MAESTRO Debe decir: MAGISTER;**

**ARTÍCULO SEGUNDO. – CONSERVAR** a los miembro del comité de investigación y asesor que aprobaron la tesis titulada: **RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACION EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022** Presentado por el (la) Bach. **MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**. Integrado por los siguientes jurados:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo Miembro	: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Asesor	: Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

**ARTÍCULO TERCERO.- DETERMINAR** que la fecha de sustentación de Tesis, que se llevará acabo fijando el siguiente lugar, fecha y hora:

Fecha	: Jueves 21 de Diciembre del 2023
Hora	: 11:00 a.m.
Local	: Plataforma virtual Cisco Webex – UANCV – JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER** a los estudiantes que ingresaron posterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

**ARTÍCULO CUARTO.- ELEVAR** la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (e)

Cc./Archv.EPG (01)  
Interesado (01)  
Cargo (01)  
Jurados (03)  
Asesor (01)  
Expediente (01)  
LWCC (e)/vch



### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0855-2024-USA-EPG-UANCV/J

Juliaca, 05 de Agosto del 2024

#### VISTOS:

El expediente N° 07752, presentado por el (a) Bach. **MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**, con número de DNI. **41498217**, asignado (a) con código de matrícula **131284053**, de la maestría en **EDUCACION** mención **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA**, Línea de investigación **GESTION DE A EDUCACION - P32** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" Sede Arequipa.

#### CONSIDERANDO:

Que, con exp. 07752 el (a) Bach. **MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**, quien solicita corrección en el grado académico del proyecto aprobada con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 730-2023 USA-EPG-UANCV/J. 31 de agosto del 2023**.

Que, con registro N° 2505 de fecha 02 de Junio del 2021 el comité de investigación aprueba, que cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grados de investigación conducentes Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – RECTIFICAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 730-2023-USA-EPG-UANCV/J** de fecha 31 de agosto del 2023, únicamente en lo que corresponde corregir el grado académico **Dice: MAESTRO Debe decir: MAGISTER**.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – CONSERVAR** a los miembros del jurado y asesor que aprobaron el proyecto de tesis titulado: **RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACION EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022** Presentado por el (la) Bach. **MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA**.

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo Miembro	: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Asesor	: Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

**ARTÍCULO TERCERO. – AUTORIZAR** el desarrollo de la tesis, de acuerdo al reglamento de investigación conducente al grado académico de **MAGISTER** de la escuela de posgrado de la UANCV.

**ARTICULO CUARTO.**-Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (e)

Ce./Archiv: EPG (01)  
Interizado (01)  
Cargo (01)  
Expediente (01)  
LWDCV/RCH



RESOLUCION DIRECTORAL N° 730-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 31 de Agosto del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023 - 07979, de fecha 24 de Agosto de 2023, presentado por el (la) Bach. MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA con DNI N° 01232587, código de matrícula 131284053 quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022 línea de investigación GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32 para optar el grado académico de MAESTRO en EDUCACIÓN mención en ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

- Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítica de actualidad de alto valor científico.
Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.
Que, el Art. 17, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.
Que, en el Art.60, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.
Que, el Art. 21, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.
Que, mediante oficio circular N° 352 - 2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 22 de Junio del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro : Mgr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo Miembro : Dra. YENNY ROSARIO APAZA ACERO
Asesor : Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

Que, con registro N° 003622, de fecha 03 de Agosto del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022 cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

- PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de MAESTRIA y AUTORIZAR el desarrollo de la Tesis, titulado: RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022 presentado por el (la) Bach. MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA para obtener el grado académico de MAESTRO en EDUCACIÓN de la UANCV.
SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



Signature of Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari, Director



Signature of Dr. Gerardo Putia Putia, Secretario Académico

LUGARNO (01)
ARCHIVO EPG-2023 (01)
INTERESADO (01)
UANCV/01



## RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS


1	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://chivispibisitos.blogspot.com">chivispibisitos.blogspot.com</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://www.gestiopolis.com">www.gestiopolis.com</a> Fuente de Internet	2%
6	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	1%



## Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA AREQUIPA 2022	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	MADELEINE IVONNE LAINEZ VALDIVIA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41498217
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0009-0540-0525">https://orcid.org/0009-0009-0540-0525</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02419986
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7922-5098">https://orcid.org/0000-0002-7922-5098</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6740-5024">https://orcid.org/0000-0002-6740-5024</a>



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9783-7733">https://orcid.org/0000-0002-9783-7733</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Dirección:</b> Centro Educativo Estado De Zuiza Arequipa -16.38927, -71.55330</p> <p><b>País:</b> Perú</p> <p><b>Departamento:</b> Arequipa</p> <p><b>Provincia:</b> Arequipa</p> <p><b>Distrito:</b> Arequipa</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/R4gRc6pFt5sYqj3a8">https://maps.app.goo.gl/R4gRc6pFt5sYqj3a8</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 - 2023
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencias de la educación</p> <p><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00</a></p> <p>Educación general (incluye capacitación, pedagogía)</p> <p><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</a></p>
<a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSTGRADO

PROFESORA YENNY ROSARIO ACERO APAZA  
VICERECTORA DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Ma deleine Ivonne Lainez Valdivia, identificado con DNI Nro. 41498217 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en educación

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

“Relaciones humanas en el contexto social en la administración en el centro educativo estado de Zuiza Arequipa 2022”

Asesorado por: Dr. Jesus Manuel Cruz Cervantes

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 18 de Abril del 2024

[Handwritten signature]
FIRMA (ASESOR)

Jameil
FIRMA (obligatoria)



Huella



## **AGRADECIMIENTO:**

A mis hijos que han motivado  
mi superación.

**Madeleine**



## **DEDICATORIA**

Mi gran gratitud a la Escuela de  
Posgrado de la Universidad  
Andina de la Néstor Cáceres  
Velásquez de Juliaca.

**Madeleine**



## ÍNDICE

### Contenido

RESUMEN	III
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN	VI

### CAPITULO I

#### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General	1
1.2.2. Problemas Específicos.	1
1.3. Justificación De La Investigación	1
1.4 Objetivos	2
1.4.1. Objetivo General	2
1.4.2. Objetivos Específicos	2

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes De La Investigación	4
2.1.1. A Nivel Internacional	4
2.1.2. A Nivel Nacional	7
2.1.3. A Nivel Local	8
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.2. Teoría De La Administración Educativa	30
2.3. Marco Conceptual	45
2.3.1. Administración	45
2.3.2. Administración Educativa	45
2.3.3. Gestión Gerencial	46
2.3.4. Relaciones Humanas	47



2.3.5. Comunicación	47
2.4. Hipótesis	47
2.4.1. Hipótesis General	47
2.6. Operacionalización De Variables E Indicadores	49

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método De La Investigación	50
3.2. Diseño De La Investigación (Diseño, Tipo, Nivel)	50
3.3. Población Y Muestra	51
3.3.1. Población	51
3.3.2. Muestra	51
3.4. Técnicas E Instrumentos	52
3.5. Diseño De La Contrastación De Hipótesis	52
3.6. Matriz De Consistencia	53

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados Y Discusión	54
4.1.1. Liderazgo	59
4.1.2. Administración Educativa.	62
4.2. Aportación Teórico - Práctica	63

### CONCLUSIONES

### SUGERENCIAS

### BIBLIOGRAFÍA



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01</b> Determinación de la muestra	52
<b>Tabla 02</b> Comunicación formal: sesiones	54
<b>Tabla 03</b> Comunicación informal: círculos de estudio	56
<b>Tabla 04</b> Existe pertinencia y estima: aceptación en la Institución educativa	57
<b>Tabla 05</b> Superación y ascenso	58
<b>Tabla 06</b> Metas: satisfacción por el logro de objetivos	58
<b>Tabla 07</b> Sociabilización	59
<b>Tabla 08</b> Valores	60
<b>Tabla 09</b> Estilos De Liderazgo:	61
<b>Tabla 10</b> Función Administrativa	62



## RESUMEN

El presente trabajo titulada relaciones humanas en el contexto social de la administración en Centro educativo estado de Suiza Arequipa 2022 , se inicia con la determinación del problema, a partir del análisis del FODA, se determinó, el grado de incidencia de las relaciones humanas en el contexto social de la administración del Centro Educativo Estado de Suiza. Luego se determinó el tipo de investigación; aplicada, y por su clase es relacional.

En la fundamentación teórica se considera: Antecedentes históricos, teoría de las relaciones humanas, administración y principios de la gestión educativa dentro del método general de recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, validado con el método Cronbach. En el muestreo, por ser una población finita, se ha considerado casi al 100% de la población de trabajadores de la institución educativa, directivos, jerárquicos, administrativos, de servicio, docentes y auxiliares.

Los resultados demuestran que, las relaciones humanas, es un proceso social de interacción entre dos o más personas, en el que el trato y el agrado se constituyen en los ejes condicionantes del éxito o fracaso de la interacción. En términos laborales esta interacción se da entre compañeros de trabajo, entre directivos y trabajadores, basados en la comunicación formal e informal; las motivaciones de necesidades de estima y pertinencia, aspiraciones y metas; Las cualidades, valores y estilos de liderazgo; esto repercutirá decididamente en una buena administración institucional.

**Palabras clave:** Relaciones humanas, contexto social.



## ABSTRACT

The present titled investigation "Incidence of the Human Relationships in the Administration of the Institution Educational Trade State of Suiza of the city of Arequipa 2022, he/she begins with the determination of the problem, starting from the analysis of the FODA whose enunciated it is: "By means of the present investigation work it was determined, the grade of incidence of the human relationships in the administration

In the theoretical foundation it is considered: Historical antecedents, theory of the human relationships, administration and principles of the educational administration. the technique of the survey was used with its instrument the questionnaire, validated with the method Cronbach. In the sampling, to be a finite population, it has been considered almost to 100% of the population of workers of the educational institution, directive, hierarchical, administrative, of service, educational and auxiliary.

The results demonstrate that, the human relationships, it is between two a social process of interaction or more people, in which the treatment and the pleasure are constituted in the conditioning axes of the success or failure of the interaction. In labor terms this interaction is given among co-workers, among directive and hard-working, based on the formal and informal communication; the motivations of necessities of esteem and relevancy, aspirations and goals; The qualities, values and styles of leadership; this will rebound with determination in a good institutional administration.

**Key Words:** human relations, social context



## INTRODUCCIÓN

Es necesario que los problemas de la administración educativa y los relacionados a ella, sean tratados científicamente de acuerdo a métodos, técnicas y procedimientos establecidos para cada caso. Para ellos se debe de proponer investigaciones de problemas latentes que contribuyan en la solución de los mismos.

Las relaciones humanas se refieren a las conexiones interpersonales que se forman entre los individuos en un entorno social. Los seres humanos son criaturas intrínsecamente sociales, lo que significa que no pueden existir aislados debido a su necesidad fundamental de conectar con el mundo exterior. El objetivo es vivir juntos en armonía, y esto no sería posible sin una comunicación eficaz, que facilite el intercambio de información. Las relaciones humanas son esenciales en muchos aspectos de la vida, incluidas las esferas personal y profesional. Esto incluye el papel de un profesor de aula, las tareas que realiza, los retos a los que se enfrenta y la necesidad de fomentar las relaciones positivas y la convivencia dentro de las instituciones educativas. Adquirir la capacidad de entablar una conversación, saber escuchar activamente, mostrar tolerancia hacia los demás, colaborar eficazmente en grupo, manejar la dinámica de grupo, tomar decisiones y liderar un grupo son actitudes esenciales que todo joven o adulto debe cultivar. Estas actitudes son cruciales para vivir en sociedades armoniosas y alcanzar el éxito profesional. Además, en la actualidad, las empresas y organizaciones laborales son cada vez más conscientes de la necesidad de contar con empleados altamente cualificados y eficientes. En pocas palabras, reconocen la necesidad no sólo de contratar a personas con la experiencia necesaria para el puesto, sino también a personas que



posean fuertes habilidades interpersonales.

Esta investigación está organizada en cuatro capítulos, que se resumen a continuación:

Capítulo I: Problema, donde se delimita la cuestión que sirve de objeto de contemplación, suscitando el reconocimiento de la necesidad de realizar una investigación y establecer los objetivos correspondientes.

Capítulo II: Marco teórico, en el que la investigación examina y evalúa el conocimiento actual, y establece nuestra postura al respecto.

En el Capítulo III, desarrollamos la hipótesis, abordamos el tema de investigación y operacionalizamos las variables.

En el Capítulo IV: Resultados, se presentan las conclusiones más pertinentes de la investigación mediante el examen de los resultados de las encuestas realizadas.

En esta sección, ofrecemos una visión concisa de las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A lo largo de la historia, los seres humanos han mostrado una inclinación natural a formar conexiones entre sí, ya sea en los antiguos rebaños o desde la historia bíblica de Adán y Eva, dependiendo de la perspectiva de cada uno. Es una realidad que tenemos la necesidad de percibirnos a nosotros mismos como competentes, reflejados, salvaguardados e incluso constreñidos por individuos de nuestra vecindad o por aquellos que estuvieron anteriormente en nuestra vecindad. En el marco social actual, las conexiones interpersonales se consideran insignificantes



para alcanzar grados elevados de competencia laboral, como los esfuerzos de colaboración y la eficiencia. Las relaciones humanas se refieren a las interacciones sociales que se producen en un entorno organizativo o personal. Estas interacciones pueden ser formales o informales, de comunicación directa o indirecta, y permiten a los seres humanos cohabitar en diversos contextos sociales. Las interacciones humanas son cruciales para alcanzar el éxito en muchos ámbitos de la vida, como el laboral, el académico, el profesional y el emocional. La calidad de las relaciones interpersonales es un fiel reflejo de la relación con uno mismo. Es importante dar prioridad al cultivo de las relaciones humanas en el entorno social y administrativo de un centro educativo. Esto se debe a que el establecimiento de la confianza mutua depende, en cierta medida, de la eficacia y la gestión adecuada de estas relaciones. El tema «Las relaciones humanas en el contexto social de la administración del centro educativo Estado de Suiza» se considera pertinente porque refleja la realidad en este ámbito. Se espera que a través de estas relaciones se pueda establecer el impacto en el proceso administrativo y realizar las correcciones necesarias. Esta información contribuirá a eliminar los factores que obstaculizan los procesos de administración.



## CAPITULO I

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De que manera inciden las relaciones humanas en el contexto social de la administración del Centro Educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022?

#### 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

1. ¿Como influyen las relaciones humanas en el contexto social de la administración del centro educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022?
2. ¿Cómo es el clima Institucional en el contexto social del Centro Educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022?

#### 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las interacciones humanas son necesarias en todos los aspectos de la vida para fomentar la convivencia, permitiendo así que las actividades se lleven a cabo con concordancia, comprensión, eficacia y realización. El hombre es inherentemente un ser social, que depende de los demás para sobrevivir y



crecer. Según William Reilly, la clave del éxito de las relaciones humanas está en la adopción generalizada de valores como la confianza mutua y la fe. Estos principios son cruciales para desarrollar relaciones civilizadas y productivas tanto en nuestra vida personal como profesional.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

¿Cómo se dan las relaciones humanas en el contexto social del Centro Educativo Estado de Zuiza de la Ciudad de Arequipa 2022?

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Especificar en que medida influyen las relaciones humanas en la administración del Centro Educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022.
- 2) Identificar los factores que influyen en el contexto social de las relaciones humanas en el Centro Educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022.

### **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

La aplicación de esta iniciativa permitirá a todas las partes interesadas del Centro Educativo mejorar sus estrategias para subsanar sus deficiencias, estableciendo así una gestión eficaz de la calidad, fomentando relaciones humanas positivas y sirviendo de modelo para otras instituciones educativas.

### **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.**

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearan



en la investigación sobre relaciones humanas demostraran su validez y confiabilidad; y así, podrán ser utilizados como ejemplo para otras investigaciones.

## **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

El estudio de las dinámicas interpersonales en el ámbito social proporcionará valiosas perspectivas para futuras investigaciones y contribuirá a mejorar las interacciones humanas entre el personal docente del Centro Educativo Estado de Suiza en Arequipa.

**JUSTIFICACIÓN SOCIAL.** Las razones sociales por la que se escogió este trabajo de investigación, es para mejorar las relaciones humanas en el contexto social de la administración del Centro Educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. A Nivel Internacional

En su tesis titulada «LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA», GÁLVEZ (2020) de la Universidad de San Carlos de Guatemala concluye lo siguiente. 1. Los resultados sugieren que la calidad de las relaciones humanas entre los órganos administrativos de la educación y los directores de los establecimientos educativos, tanto del sector público como privado, se ve afectada negativamente por el nivel de eficiencia, eficacia y alcance de las acciones administrativas. Se ha observado que ciertos aspectos no se cumplen, lo que repercute en las relaciones humanas. 2. Los mandos medios, tanto del sector público como del sector comercial, señalan de manera constante que encuentran tolerancia, civilidad, respeto y amabilidad en las interacciones interpersonales que se dan al interior de las unidades administrativas educativas. 3. Cabe destacar que los Directores de Educación del sector público de nivel medio expresan satisfacción con la eficiencia en la resolución de trámites administrativos en las dependencias educativas. En contraste con el sector privado, es evidente que la mayoría de los individuos de la organización no están de acuerdo en este asunto.

Inicia su investigación indagando sobre el funcionamiento de las relaciones



interpersonales entre el personal empleado en las oficinas administrativas de educación tanto del sector público como privado del municipio de Chimaltenango. Afirma que las interacciones humanas se dan en el contexto de las relaciones profesionales y son consideradas como un aspecto esencial de la comunicación, que debe cultivarse a la perfección en la administración educativa. Con base en la información proporcionada, los resultados del trabajo de campo indican que los departamentos involucrados en la administración educativa demuestran relaciones interpersonales efectivas. La investigación también ofrece datos valiosos que fundamentan

La investigación también ofrece datos valiosos que corroboran los factores que influyen significativamente en la calidad de las relaciones humanas, a saber, su alcance y agilidad, que repercuten directamente en la eficacia del trabajo. Esto, a su vez, promueve un desempeño satisfactorio para los involucrados en el proceso administrativo-educativo. Dentro de los resultados previstos, existe un estrecho margen que pone de relieve los factores que inciden en ellos, en particular dando lugar a resultados contrastantes en los sectores público y privado. Se observa que la práctica del civismo, la tolerancia, el respeto mutuo y la amabilidad mejoran la eficacia administrativa en el sector educativo. No obstante, esta investigación adolece de hipótesis y no logra establecer una relación entre variables; se trata de un estudio monográfico.

En su tesis titulada «ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES», Ramos □ Triana (2018) de la Universidad Tecnológica de Pereira - España concluye



que Colombia Telecomunicaciones es una organización altamente eficiente. Cuenta con la mejor infraestructura del país y es líder en el mercado nacional, prestando servicios de telecomunicaciones en 21 capitales de departamento, 940 municipios, más de 4000 localidades y más de 40 conexiones internacionales. Además, cuenta con 14 empresas asociadas y presta servicio a 2,6 millones de líneas locales para Internet y transmisión de datos. La empresa también aplica modernas teorías administrativas, opera sin compromisos financieros y presta servicios de alta calidad sin ninguna carga de rendimiento.

En su tesis titulada «Análisis de la Importancia del Factor Humano para la Productividad en las PYMES del Sector de la Construcción», MÁRQUEZ (2017) concluye que el factor humano no es reconocido como tal, sino que es tratado como un mero instrumento de trabajo. Al reconocer la influencia del elemento humano y considerar aspectos como la comunicación, la motivación y el desarrollo organizacional, es factible mejorar la productividad dentro de la empresa. La comunicación y la motivación escasean en las empresas, lo que las convierte en componentes esenciales para lograr una mayor armonía y un aumento de la productividad.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

Rodríguez . Tesis "Las Relaciones Humanas entre docentes en el ámbito de la educación secundaria". UNSA, facultad de Ciencias de la Educación - Arequipa - 2018.

Observó que las relaciones humanas en las diferentes instituciones de educación secundaria se habían deteriorado, planteándose la siguiente



hipótesis: “El desconocimiento de las relaciones humanas y la falta de práctica de las mismas por parte de los profesores secundarios, genera dificultades en la interrelación y la interacción humana y repercute negativamente en la organización y funcionamiento institucional”

Llegando a concluir que, para que sea posible la práctica de las relaciones humanas, debe producirse un cambio de estructura social, hacia una sociedad justa y humana. También dice que es de necesidad, efectuar cambios en el contenido de la educación a fin de tocar aspectos de interacción, interrelación y superación humana, tomando en cuenta la familia y la comunidad en general. Asimismo indica que la aplicación de las relaciones humanas en la docencia secundaria, requiere de la participación efectiva y directa de todos y cada uno de los componentes del cuerpo docente, administrativo, disciplinario y directivo. Sugiere que haya un programa de capacitación en relaciones humanas a los docentes en ejercicio y administrativos; cambiar el currículo de las instituciones superiores de formación docente, incluyendo las relaciones humanas.

Zevallos . Tesis “Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo institucional en la I.E. 40002 Al Aire Libre’ del cercado de Arequipa - 2017” Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

El tema a tratar es el siguiente: «Dentro del establecimiento educativo 40002 “Al Aire Libre” - Arequipa, existen evidencias observables de un deterioro en las relaciones interpersonales entre los docentes, manifestado a través de una comunicación ineficaz y una falta de liderazgo, lo cual repercute



negativamente en el crecimiento integral de la institución.»

La hipótesis postula que el diseño de técnicas motivacionales para las conexiones interpersonales basadas en las ideas de motivación de Abraham Maslow, liderazgo de Max Weber e inteligencia emocional de Solowey resultará en una mejora del crecimiento institucional. En consecuencia, se potenciará el crecimiento institucional de la I.E. 'Al Aire Libre' del distrito de Arequipa. El estudio sugiere que mejorar las interacciones interpersonales es crucial para mejorar el clima institucional y fomentar un liderazgo educativo efectivo. Se recomienda implementar programas de capacitación que se centren en tácticas motivacionales y en potenciar actitudes hacia la empatía y la convivencia armónica.

### **2.1.3. A Nivel Local**

En su tesis 2019 titulada «Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2019», ARIZACA de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno llega a la siguiente conclusión:

En primer lugar, se aprecia que los vínculos humanos entre los trabajadores se caracterizan por el malestar, lo que conlleva a la falta de coordinación y dedicación en su trabajo. En consecuencia, existe una fuerte relación (0,996) entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

SEGUNDO: El 29.3% de los trabajadores refirió que el trato de los compañeros en el trabajo grupal es apático, y la calidad del trabajo en cuanto



a logros se cumple en última instancia. Esto se debe a que las relaciones entre los trabajadores del grupo presentan diversas actitudes negativas que impiden la calidad de su trabajo. Por lo tanto, existe una fuerte correlación positiva (0.911) entre el trato de las personas en las relaciones humanas y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno.

El 27.6% de los trabajadores reportó que se comunica principalmente con sus compañeros de trabajo en el puesto, y ocasionalmente logran cumplir metas compartidas. Los trabajadores mantienen una comunicación diaria, aunque ocasionalmente es amigable. Sin embargo, esta falta de coordinación obstaculiza la colaboración eficaz en el trabajo y da lugar a problemas y conceptos erróneos que impiden unas relaciones interpersonales positivas, lo que dificulta el entendimiento mutuo entre compañeros. Por lo tanto, existe una fuerte correlación positiva (0,918) entre la comunicación en las relaciones humanas y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1.1. Teoría de las Relaciones Humanas

### 2.2.1.2. Orígenes de la Teoría de las Relaciones Humanas.

**Portel. (2018).** Se caracteriza por la habilidad de armonizar con los demás. Las relaciones humanas abarcan nuestras interacciones y conexiones con los demás en todas las circunstancias. Las definiciones contemporáneas las describen como el estudio y la práctica de vivir cultivando la capacidad de coexistir con los demás seres humanos de forma amable y fraternal.



La idea de las relaciones humanas surgió y avanzó en los Estados Unidos de América durante la década de 1930, adoptando una perspectiva humanista denominada escuela humanista de gestión. La aparición del campo de la psicología industrial y organizativa a principios del siglo XX se vio facilitada por los avances en las ciencias sociales, concretamente en la psicología, centrada en la psicología del trabajo. El propósito de esta iniciativa era democratizar la gestión, aumentar la concienciación y humanizar las rígidas nociones de gestión adaptándolas a los patrones de comportamiento, incluidos tanto los malos hábitos como los hábitos laborales, adoptados por el pueblo estadounidense. La aparición de la teoría de las relaciones humanas fue una respuesta a la creciente deshumanización del trabajo provocada por la implantación de técnicas estrictas, científicas y precisas que los trabajadores se veían obligados a seguir.

El nacimiento de la teoría de las relaciones humanas puede atribuirse a cuatro factores principales:

El imperativo de impregnar la gestión de principios humanistas y promover su democratización. El objetivo era liberar las ideas inflexibles y mecanicistas de la teoría clásica y modificarlas para adaptarlas a la evolución del estilo de vida de la población estadounidense. Esto se consiguió democratizando los principios administrativos.

Avance de las disciplinas humanísticas. Consideró tanto la psicología como la sociología, teniendo en cuenta su creciente influencia intelectual y sus esfuerzos iniciales por aplicarlas a la organización industrial. Las ciencias



humanas revelaron progresivamente la insuficiencia de los supuestos de la teoría clásica.

La filosofía pragmática de John Dewey y la psicología dinámica de Kurt Lewin fueron cruciales para dar forma al humanismo en la gestión. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela, mientras que Dewey contribuyó indirectamente y Lewin de forma más directa a su desarrollo.

Los resultados del experimento Hawthorne, realizado entre 1927 y 1932 bajo la dirección de Elton Mayo, cuestionaron los principios fundamentales de la filosofía clásica de la gestión.

Los resultados de los experimentos de Hawthorne fueron:

El nivel de productividad depende de la integración social. La investigación ha revelado que la cantidad de producción no está influida por la capacidad física o psicológica, como sugería la idea tradicional. En su lugar, está regulada por las normas y expectativas sociales que la rodean.

El comportamiento social del trabajador. El experimento de Hawthorne demostró que el comportamiento de un individuo está totalmente influido por el grupo. Normalmente, los trabajadores no actúan de forma independiente como individuos, sino como parte de agrupaciones colectivas.

Incentivos y sanciones. Mayo y sus seguidores creían que los incentivos económicos desempeñaban un papel secundario a la hora de influir en la productividad de los trabajadores. La teoría de las relaciones humanas postula que los individuos se mueven en gran medida por el deseo de reconocimiento social y de participación en las actividades de los grupos



sociales a los que pertenecen.

Asociaciones no oficiales. Mientras que el enfoque clásico se centraba únicamente en los elementos formales de la organización, como la autoridad, la responsabilidad, la especialización, los estudios de tiempo y movimiento, los principios generales de administración y la departamentalización, los investigadores de Hawthorne se centraron principalmente en los aspectos informales de la organización, como los grupos informales, el comportamiento social de los empleados, las actitudes y las expectativas.

La institución se percibe como una entidad social formada por diferentes grupos sociales informales, cuya estructura puede no coincidir necesariamente con la organización formal.

Así pues, las conexiones interpersonales. Son los comportamientos y disposiciones que surgen de las interacciones entre individuos y colectivos. Dentro de las empresas, la abundancia de grupos y contactos necesarios crea suficientes oportunidades para el desarrollo de relaciones interpersonales.

La importancia del contenido del trabajo. Según la teoría clásica, se cree que los cambios en las actividades laborales tienen un impacto perjudicial en la productividad. Sin embargo, paradójicamente, parece que en realidad la aumentan. El contenido y la naturaleza del trabajo influyen gradualmente en la moral del trabajador. Las tareas insignificantes y repetitivas tienden a volverse tediosas y monótonas, lo que repercute negativamente en la moral de los trabajadores y disminuye su productividad y satisfacción.



Centrarse en los componentes emocionales. Los aspectos emocionales e inconscientes, y a menudo incluso irracionales, del comportamiento humano son de gran interés en el campo de la teoría de las relaciones humanas.

### **2.2.1.3. Representantes de la Teoría de las Relaciones Humanas.**

Los psicólogos sociales son los principales representantes de esta escuela de pensamiento. Aunque Elton Mayo tuvo cierta influencia, Kurt Lewin es considerado el fundador y Douglas Mc. Gregor es su principal representante. Lewin centró su estudio inicial en los grupos pequeños e hizo hincapié en los beneficios de la participación entre los miembros del grupo. Desarrolló su teoría e investigación mediante la técnica conocida como «Dinámica de grupo», que dio lugar a numerosos estudios sobre el comportamiento organizativo<sup>2</sup>.

### **2.2.1.4. Implicaciones de la Teoría de las Relaciones Humanas:**

La aparición de la teoría de las relaciones humanas introduce un nuevo conjunto de términos en el conjunto de herramientas de gestión, como comunicación, motivación, liderazgo y dinámica de grupo. Por el contrario, los conceptos clásicos tradicionales de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización y principios generales de gestión son objeto de duras críticas. En consecuencia, la investigación se centró en el ingeniero y Uribe, Alfredo Jorge, que se encuentra en <http://www.universidadabierta.edu.mx>.

El dominio del método y la máquina se ve disminuido por la dinámica del



grupo; el placer humano se percibe desde varias perspectivas, ya que el concepto de individuo económico racional se sustituye por la identidad social. Los componentes que engloban las conexiones humanas son:

## **COMO SE ESTABLECEN LAS RELACIONES HUMANAS ENTRE LAS PERSONAS.**

RODRÍGUEZ, 2016. Como se definió anteriormente, las relaciones humanas se forman a través de la interacción continua entre los miembros de una sociedad. Para establecer estas relaciones, la comunicación efectiva es crucial. La comunicación sirve como medio para expresar emociones, sentimientos, problemas y experiencias, permitiendo a los demás entenderlos y comprenderlos. Otro aspecto crucial para fomentar esas relaciones en la sociedad es la autoconciencia, que implica tener una comprensión global de la propia identidad, comportamiento y reacciones en diversas situaciones cotidianas. Implica reconocer las propias preferencias, deseos, anhelos y límites, todo ello con el fin de mejorar la empatía y la comprensión hacia los demás.

## **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS.**

La película «WELL» se estrenó en 1995. Aunque las relaciones interpersonales han estado presentes desde el inicio de la comunicación humana, sólo en los últimos tiempos se han cultivado intencionadamente como estrategia social práctica. Es crucial reconocer que se utilizan en muchos contextos sociales y profesionales, como la empresa, la administración pública y privada, las escuelas, los grupos sociales, los hogares y los lugares de trabajo. Uno de los primeros defensores de las



relaciones humanas fue Robert Owen, a quien a veces se le conoce como el «Padre de la Gestión de Personal». Las teorías de Frederick Taylor sentaron las bases y facilitaron el desarrollo de las Relaciones Humanas en las empresas. Las ideas de Taylor se basaban en la premisa de que el éxito y el aumento de la productividad de las empresas dependían de estos principios. Las relaciones humanas abarcan no sólo los aspectos personales, profesionales y laborales, sino también la cuestión fundamental de la comunicación entre los individuos. Una comunicación deficiente dificulta el entendimiento mutuo. La importancia de la Administración centrada en la Educación radica en su capacidad para dar forma a las acciones administrativas a muchos niveles. Esto se consigue mediante una comunicación eficaz, que fomenta una relación basada en la confianza y la fe mutuas. Las interacciones humanas en la administración escolar desempeñan un papel crucial en la promoción de unas operaciones y una gestión administrativas eficaces y satisfactorias.

## **EL TRATO EN LAS RELACIONES HUMANAS.**

El tratamiento de PIERRE (2002) en las interacciones humanas abarca las cualidades que nos gusta que los demás demuestren hacia nosotros. Implica cómo deseamos que los demás interactúen con nosotros, mostrándonos respeto, reconociendo nuestra presencia, escuchándonos y siendo considerados, facilitando así nuestro paso sin obstáculos. El trato se refiere a un conjunto amplio de comportamientos y creencias que se aplican a las relaciones interpersonales. Esto incluye demostrar respeto, atención, amabilidad, afecto, cariño, reconocimiento, comunicación eficaz, apoyo, consuelo y satisfacción de las necesidades del otro. Además, al interactuar



con los demás, implica mostrar deferencia hacia los puntos de vista de quienes ocupan posiciones inferiores. Por lo tanto, el tema de la convivencia se simplifica al concepto de respeto mutuo, que es un componente fundamental de las conexiones interpersonales.

## **LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS.**

Chiavenato (1999). La comunicación es el acto de transmitir y recibir información, ideas, opiniones y actitudes para lograr la comprensión y la acción. Según Chiavenato (1999), la comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos fundamentales: a) proporcionar la información y aclaraciones necesarias para que los individuos realicen sus tareas, y b) inculcar las actitudes necesarias que fomenten la motivación, la cooperación y la satisfacción en sus funciones. En una línea similar, Díaz (2010) destaca que la comunicación es el mecanismo por el cual transmitimos información a través de un conjunto compartido de símbolos, signos o comportamientos. Es un medio por el cual un individuo se comunica con otro enviándole mensajes. Los símbolos engloban tanto las palabras escritas como las habladas, mientras que los signos se manifiestan en diversas formas y colores. El comportamiento abarca cualquier forma de comunicación no verbal, incluidos los movimientos corporales y las emociones faciales. Las cuatro habilidades principales de la comunicación son escuchar, hablar, escribir y leer. Entre ellas, escuchar y hablar son las más empleadas, aunque lamentablemente suelen ser las que menos atención reciben. No obstante, es posible mejorar cualquier habilidad comunicativa.



## a. Comunicación Organizacional

En los ámbitos personal, familiar y laboral surgen diversos acontecimientos, a menudo derivados de problemas de comunicación y de la transmisión y comprensión ineficaces de los mensajes. Estos consejos no suelen tenerse en cuenta, y su importancia sólo se hace patente cuando nos encontramos en un estado de crisis o afrontamos retos importantes. No hace falta mencionar las cargas emocionales y financieras que esto impone a individuos y organizaciones. Las organizaciones pueden describirse como «sistemas sociotécnicos», lo que significa que se componen de elementos tanto sociales como tecnológicos. Por lo tanto, el componente humano desempeña un papel crucial en estos sistemas. La comunicación eficaz es fundamental para las relaciones humanas y, en el contexto de las empresas o instituciones, está íntimamente ligada al proceso de toma de decisiones oportunas y estratégicas. Así pues, la dinámica de grupo, la comunicación interpersonal, el proceso de toma de decisiones y la utilización eficaz del tiempo de trabajo ya están interconectados para apoyarse mutuamente.

Tras analizar los resultados del experimento de Hawthorne y otras pruebas sobre liderazgo, los investigadores cambiaron su enfoque hacia la exploración del potencial de adquisición de conocimientos y comprensión a través de reuniones de grupo. También examinaron los retos asociados al fomento de la cohesión dentro de las organizaciones. Se reconoció la necesidad de mejorar la competencia de los directivos en habilidades interpersonales para abordar eficazmente los complicados problemas de comunicación y fomentar la confianza y la apertura en sus relaciones con los



demás. La teoría de las relaciones humanas ejerció una influencia significativa en los directivos, obligándoles a adaptar sus planteamientos convencionales de gestión de organizaciones y personas. El método de las relaciones humanas adquirió entonces una percepción pública específica, que acabó obligando a los directivos a: garantizar la participación del personal de niveles jerárquicos inferiores en la resolución de los problemas de la organización, y fomentar la transparencia y la colaboración entre individuos y grupos dentro de las empresas.

La comunicación es una función directiva que tiene dos objetivos principales: a) proporcionar la información y las aclaraciones necesarias para que los individuos desempeñen sus responsabilidades, y b) fomentar las actitudes apropiadas que estimulen la motivación, la cooperación y la satisfacción en el trabajo. La comunicación organizativa se refiere a las prácticas de comunicación que aplican y mantienen las instituciones como parte integrante de su cultura y sus normas. En las empresas existe comunicación formal e informal.

### **Comunicación Organizacional Formal:**

La propia sociedad establece su estructura en función del tipo de organización y sus objetivos. Está regulada y regida por normas. Algunos de los métodos de comunicación más reconocidos dentro de una corporación son los memorandos interdepartamentales, las reuniones con órdenes del día previamente distribuidas y el correo electrónico a través de ordenadores conectados en red.



## **Comunicación Organizacional Informal:**

Este tipo de relaciones se basa en la espontaneidad y no en la jerarquía, y surge del contacto social entre individuos y del cultivo del afecto o la amistad entre personas. La comunicación informal puede tener efectos tanto positivos como negativos en las empresas, dependiendo de su utilización. En efecto, refuerza la unidad del grupo y ofrece valiosas aportaciones sobre diversas facetas de las tareas en curso. Por el contrario, los rumores o cotilleos actúan como catalizadores de la disminución de la producción y no ofrecen ninguna ayuda, sino que infligen perjuicios a las personas y a la organización.

### **b. Motivación**

La motivación es un factor clave en las relaciones humanas, ya que influye directamente en el crecimiento personal y profesional. El estudio de la motivación, conocido como exisón, es un campo relativamente reciente que cobró gran importancia en la segunda mitad del siglo XX. Las investigaciones en curso siguen explorando este aspecto. Algunos autores clasifican estas teorías como teorías del contenido (del placer). Estas teorías analizan y tienen en cuenta varios factores, como las necesidades de los individuos, los objetivos y el grado de satisfacción, que pueden servir de motivadores para las personas.

Lewin postula que cada necesidad genera un estado de tensión en el ser humano, que le inclina hacia la acción pero carece de una dirección definida. Al descubrir un objeto accesible, adquiere un valor favorable,



desencadenando un estado motivado que impulsa el movimiento hacia el objetivo. El estrés excesivo, como el hambre extrema, puede provocar en los individuos una pérdida de percepción del entorno y un comportamiento confuso. Si hay una barrera que les impide alcanzar el objetivo deseado, surge la insatisfacción, lo que aumenta aún más la tensión y exacerba el comportamiento desorientado.

### **Teoría de la Pirámide de las Necesidades.**

Esta teoría, establecida por Abraham H. Maslow, es muy reconocida y se basa en la premisa de que todo individuo se esfuerza por satisfacer necesidades jerárquicas. Estas necesidades se satisfacen de forma secuencial, empezando por los niveles inferiores y avanzando hacia los superiores, según el nivel de desarrollo actual del individuo. Los niveles de la pirámide simbolizan las necesidades subsiguientes:

Las necesidades fisiológicas se refieren a los requisitos fundamentales para la supervivencia humana y el funcionamiento como organismo biológico. Estas necesidades abarcan actividades vitales como la respiración, la alimentación, la hidratación, el sueño y la reproducción.

Las demandas de seguridad abarcan el deseo de seguridad personal, ausencia de daño, mantenimiento del orden, protección y estabilidad laboral.

Las demandas de pertenencia social se refieren al deseo de conexiones interpersonales positivas y armoniosas, como ser miembro de una comunidad o grupo social y recibir apoyo emocional y afecto de la familia, los amigos y la pareja.



Las necesidades de estima se refieren a la necesidad humana fundamental de tener un sentido de valor, respeto y reconocimiento, así como de poseer prestigio, poder y autoestima.

La autorrealización, también conocida como necesidades de crecimiento, incluye la búsqueda de la plenitud, la maximización del propio potencial, la participación en actividades de preferencia personal y la consecución con éxito de los objetivos deseados. Está asociada a las necesidades de autoestima.

### **Teoría de la Motivación - Higiene.**

Esta hipótesis fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg, quien postuló que los niveles de rendimiento de los individuos fluctúan en función de su nivel de satisfacción. En otras palabras, sus reacciones ante el trabajo se alteran cuando experimentan emociones positivas frente a emociones negativas.

En contraste con la hipótesis de Maslow, la motivación está influida principalmente por el entorno externo y el trabajo del individuo, en lugar de estar impulsada únicamente por las necesidades humanas.

Herzberg realizó sus investigaciones en empresas situadas en Pittsburgh (EE.UU.). Los resultados le llevaron a clasificar los aspectos de su teoría en dos factores: higiene e incentivo.

Esta teoría examina los elementos que pueden generar placer o descontento en el lugar de trabajo. Es importante señalar que estos componentes no



deben considerarse opuestos. La existencia de factores de higiene no motiva directamente, pero su ausencia puede provocar desmotivación. En cambio, los factores de motivación son los que verdaderamente inspiran y motivan a los individuos.

Herzberg denominó intrínsecas a las variables que impulsan la motivación y extrínsecas a las que contribuyen a la insatisfacción. A continuación se enumeran estos elementos.

Las variables intrínsecas de motivación incluyen el reconocimiento, la responsabilidad, la autorrealización, la naturaleza de la tarea y las oportunidades de progreso o promoción.

Las variables higiénicas, que son externas al individuo, incluyen elementos como las políticas empresariales, las prácticas de gestión, las relaciones interpersonales (con superiores, compañeros y subordinados), el entorno de trabajo, la supervisión, el puesto, el salario y la seguridad laboral.

Según esta idea, la satisfacción laboral viene determinada por la naturaleza del propio trabajo y los elementos que motivan a los empleados, mientras que la infelicidad está influida por el entorno laboral, las conexiones interpersonales y el ambiente general, que se denominan factores de higiene.



## RELACIONES HUMANAS: CARACTERÍSTICAS PERSONALES E INSTITUCIONALES.

La película «Spencer» se estrenó en 2019. El proceso de las relaciones humanas puede dividirse en dos componentes principales: características personales y características institucionales. Estos componentes engloban la disposición de los individuos a entablar relaciones y el entorno físico en el que se producen las interacciones. Rasgos individuales. Los rasgos personales se refieren a las cualidades distintivas y definitorias que diferencian a los individuos, así como a otros organismos vivos y objetos. La expresión tiene su origen en la palabra latina «qualitas» y se refiere a la naturaleza o características inherentes de un individuo u objeto. La metáfora del iceberg implica que los individuos poseen tanto rasgos observables (como conocimientos y actitudes) como atributos ocultos (como la personalidad). Los conocimientos y las actitudes suelen ser rasgos observables y superficiales de los individuos. Las competencias de autoconcepto, rasgo y motivación son aspectos fundamentales de la personalidad que están ocultos y residen en su núcleo.

### a. Personalidad

Según Encinas (1987), la encuesta y la observación son métodos de investigación empleados habitualmente en la investigación educativa para recoger datos e información de los participantes sobre determinadas cuestiones. Las encuestas permiten conocer las opiniones, actitudes y recomendaciones de los individuos para mejorar la educación. La observación, en cambio, es un método empírico utilizado para identificar las



características o manifestaciones de un hecho presente. Consiste en utilizar una hoja de observación que incluye indicaciones relacionadas con la variable especificada.

**Conocimiento.** De acuerdo con el filósofo griego Platón, el conocimiento se refiere a la información que es intrínsecamente verdadera y no puede ser cuestionada, también conocida como episteme. El conocimiento se origina en la conciencia sensorial, progresa hacia la comprensión y, en última instancia, culmina en la razón. El conocimiento se define comúnmente como la relación o interacción entre un individuo y un objeto. El proceso de conocimiento abarca cuatro componentes esenciales: sujeto, objeto, operación y representación interna (el proceso cognitivo). En otras palabras, consolida todos los conocimientos adquiridos por un individuo, potenciando así su crecimiento profesional. Esta observación subraya la necesidad de garantizar que cada trabajador esté bien preparado y reciba constantemente formación para mejorar su rendimiento en el trabajo. Características de una institución. Sin embargo, cuando se trata de las relaciones humanas en el entorno organizativo, las cualidades únicas de la institución también son un componente importante a tener en cuenta.

### **Teoría de Mc. Clelland de las Necesidades.**

Esta hipótesis se basa en tres necesidades fundamentales:

Los individuos impulsados por el logro tienen un fuerte deseo de mejorar sus habilidades y capacidades, de sobresalir asumiendo obligaciones personales. También se caracterizan por su empeño en realizar tareas con excelencia y alcanzar el éxito, incluso más allá de la perspectiva de obtener



recompensas. Buscan activamente retos, desean recibir feedback para evaluar su rendimiento y se enfrentan tanto al éxito como al fracaso.

Su principal característica es un fuerte deseo de poder, que se manifiesta como un impulso para ejercer influencia y control sobre los demás. Tienen preferencia por la lucha y la competición, y conceden gran importancia a su reputación y a su capacidad para influir en los demás, dando a menudo prioridad a estos factores sobre sus resultados reales.

La necesidad de afiliación se refiere a la necesidad inherente de un individuo de ser activamente buscado y aceptado por los demás. Los que tienen esta necesidad priorizan la búsqueda de la amistad y la colaboración sobre el conflicto, y buscan activamente la comprensión y las relaciones positivas.

### **Teoría de las expectativas de Vroom.**

La teoría de las expectativas de Vroom, desarrollada por el psicólogo Victor Vroom en la década de 1960, es un modelo motivacional que se centra en las expectativas individuales y su influencia en la motivación y el desempeño en el lugar de trabajo. Esta teoría sostiene que las personas toman decisiones sobre su comportamiento en función de las expectativas sobre los resultados que esperan alcanzar como resultado de sus acciones.

La teoría de las expectativas de Vroom se basa en tres conceptos clave:

**Expectativa (E):** Se refiere a la creencia de una persona sobre la probabilidad de que su esfuerzo produzca un resultado deseado. En otras

palabras, ¿cuánto cree la persona que su esfuerzo conducirá al logro de una meta o resultado específico?

**Instrumentalidad (I):** Se refiere a la creencia de una persona sobre la probabilidad de que el desempeño de una tarea o acción produzca una recompensa o resultado deseado. ¿Cree la persona que al lograr el resultado deseado recibirá la recompensa prometida?

**Valencia (V):** Se refiere al valor o importancia que una persona asigna a una recompensa específica. ¿Qué tan deseable es la recompensa para la persona?

Según la teoría de las expectativas de Vroom, la motivación de una persona para realizar una tarea está determinada por el producto de estos tres factores multiplicados juntos:  $Motivación = E \times I \times V$ . En resumen, una persona estará más motivada para realizar una tarea si cree que su esfuerzo producirá el resultado deseado (expectativa), que el resultado deseado conducirá a una recompensa (instrumentalidad), y que la recompensa es valiosa para ellos (valencia).

Esta teoría ha tenido una gran influencia en la comprensión de la motivación en el trabajo y ha sido ampliamente aplicada en contextos organizacionales para entender y mejorar la motivación de los empleados

### **Teoría de la equidad de Stacey Adams.**

La teoría de la equidad de Stacey Adams es una teoría motivacional que se centra en la percepción de equidad en las relaciones laborales. Adams



sugiere que las personas comparan sus esfuerzos y recompensas laborales con las de otros y evalúan la equidad de estas comparaciones. Si perciben que están siendo tratados de manera injusta en comparación con sus colegas, pueden experimentar sentimientos de injusticia y desmotivación.

La teoría de la equidad se basa en dos principios fundamentales:

**Principio de equidad:** Las personas buscan mantener un equilibrio entre los esfuerzos que realizan en el trabajo y las recompensas que reciben a cambio. Buscan que la proporción entre lo que dan y lo que reciben sea similar a la de sus colegas.

**Comparación social:** Las personas comparan sus propias relaciones de esfuerzo-recompensa con las de otros en situaciones similares. Si perciben que están recibiendo menos de lo que creen que merecen en comparación con otros, pueden sentirse motivados para restaurar la equidad, ya sea ajustando su esfuerzo, buscando mayores recompensas o modificando su percepción de la situación.

Esta teoría ha tenido una gran influencia en la comprensión de la motivación en el trabajo y en la gestión de recursos humanos. Se ha utilizado para explicar fenómenos como la satisfacción laboral, la rotación del personal y el compromiso organizacional

### **Teoría de la modificación de conducta de B. F. Skinner.**

La teoría de la modificación de conducta de B.F. Skinner se basa en el principio de que el comportamiento humano puede ser moldeado o



modificado a través de técnicas de refuerzo positivo y negativo. Skinner propuso que el comportamiento es influenciado por las consecuencias que sigue, es decir, si un comportamiento es seguido por una consecuencia positiva, es más probable que se repita en el futuro, mientras que si es seguido por una consecuencia negativa, es menos probable que se repita.

Las técnicas de modificación de conducta se centran en identificar y reforzar o castigar específicamente comportamientos deseados o no deseados. Al reforzar positivamente los comportamientos deseables y castigar o ignorar los comportamientos indeseables, se espera que los individuos aprendan y mantengan comportamientos más adaptativos. **Skinner, B. F. (1953)**

### **c. Liderazgo**

El campo de la teoría de las relaciones humanas ha demostrado el importante impacto que tiene el liderazgo en el comportamiento de los individuos. Existen numerosas teorías al respecto. Examinemos ahora algunas de estas teorías:

#### **Teoría Clásica**

El enfoque clásico se centraba exclusivamente en la autoridad formal, reconociendo sólo el flujo vertical de directivas de los niveles jerárquicos superiores a los inferiores, específicamente en lo que se refiere a las actividades y tareas de un puesto determinado.

#### **Teoría de Hawthorne**

El experimento de Hawthorne destacó por revelar la presencia de líderes informales que personificaban las normas y expectativas del grupo, ejercían



un firme control sobre el comportamiento del grupo y facilitaban la capacidad de los trabajadores para funcionar como una unidad social unificada y armoniosa.

### **Teoría de Rasgos de Personalidad:**

Estas nociones representan las primeras ideas sobre el liderazgo. Las teorías del liderazgo sostienen que determinados individuos poseen una amalgama única de cualidades de personalidad que pueden delinearse y emplearse para determinar los líderes potenciales. Sin embargo, la inclusión de una multitud de cualidades de liderazgo distintas por parte de cada autor crea una sensación de perplejidad en este método. Un examen exhaustivo de la bibliografía actual sobre las cualidades de la personalidad que caracterizan a un líder ayuda a consolidar los principales rasgos identificados por los distintos autores:

Características físicas: vitalidad, aspecto visual, estatura y masa corporal.

- Características cognitivas: flexibilidad, congruencia, fervor y confianza en sí mismo.

Características sociales: capacidad para trabajar en equipo, competencia en la gestión de las relaciones entre grupos y dominio de las tareas administrativas.

Características laborales: curiosidad interpersonal, pertinencia y proactividad.

Según las teorías de los rasgos de personalidad, un líder debe poseer



confianza, inteligencia, perspicacia y decisión para crear las condiciones óptimas para un liderazgo eficaz.

### Teorías del estilo de liderazgo

Estas teorías examinan el liderazgo analizando las características de comportamiento del líder en relación con sus subordinados, concretamente cómo el líder dirige su comportamiento. La hipótesis principal, propuesta por Karl Lewin y otros estudiosos, pretende dilucidar el liderazgo centrándose en los estilos de comportamiento más que en los rasgos de personalidad. Esta teoría identifica tres estilos de liderazgo distintos: autoritario, liberal y democrático. Examinemos ahora los atributos distintivos de cada uno de los estilos

<b>Autoritario</b>	<b>Democrático</b>	<b>Liberal</b>
El líder fija las directrices sin participación del grupo.	Las directrices son debatidas por éste con el estímulo y apoyo del líder.	Libertad completa en las decisiones grupales o individuales.
A medida que se requieren, el líder determina los pasos a seguir y las técnicas que se utilizarán en la ejecución de las tareas, de modo imprevisible para el grupo	Esboza los pasos a seguir y las técnicas para alcanzar el objetivo, y solicita consejo técnico al líder cuando es necesario. Este propone dos o más alternativas para que el grupo escoja.	La participación del líder en el debate es limitada; presenta algunos materiales al grupo y se aclara que suministra información si la solicitan.




---

EL líder determina cual es la línea que cada uno debe ejecutar y quien es su compañero de trabajo

La división de las tareas queda a criterio del grupo y cada miembro tiene la libertad de escoger a sus compañeros de trabajo.

La división de las tareas y la elección de compañeros quedan a cargo del grupo. Absoluta falta de participación del líder.

---

EL líder es dominante. Elogia y crítica el trabajo "individual" de cada miembro.

El líder busca ser un miembro más del grupo, sin encargarse mucho de las tareas. Es "objetivo" y se limita a los "hechos" en sus críticas y elogios.

El líder no hace ningún intento de evaluar o regular el curso de los acontecimientos. Solo hace comentarios esporádicos sobre las actividades de los miembros, cuando se le pregunta.

---

En la práctica, el líder emplea los tres enfoques en función de las circunstancias, las personas implicadas y las tareas a realizar. El individuo emite directrices, pero también solicita la opinión de los subordinados antes de llegar a una conclusión y proponer las tareas específicas que deben ejecutarse. El principal reto en el liderazgo reside en discernir el estilo apropiado a emplear, junto con las personas, situaciones y actividades específicas implicadas.

Además, Rensis Likert propuso una hipótesis que identifica cuatro estilos de liderazgo distintos: El estilo de dirección descrito es el autoritario-coercitivo, que se caracteriza por la toma de decisiones centralizada, la comunicación vertical, la ausencia de vínculos informales en la gestión de personas y la utilización del castigo. El estilo de dirección descrito es autoritario-benevolente, lo que significa



que las decisiones esenciales se concentran en la cúpula, mientras que las menos significativas se delegan en los niveles intermedios. Se permiten algunos contactos informales, aunque predominan más las sanciones que las recompensas. El enfoque consultivo se caracteriza por permitir que los trabajadores expresen sus puntos de vista, aunque la toma de decisiones sigue estando centralizada. La comunicación se produce principalmente de forma vertical con el fin de dar órdenes y orientación. Las conexiones informales son más habituales, y los castigos y las recompensas desempeñan un papel importante. La naturaleza participativa de la organización se caracteriza por la colaboración en la toma de decisiones, la comunicación multidireccional, las relaciones formales en la gestión de los recursos humanos y un fuerte énfasis en la motivación material.

## **2.2.2. Teoría de la Administración Educativa**

### **2.2.2.1. Antecedentes Históricos De La Administración**

- La disciplina de la gestión hunde sus raíces en sociedades antiguas como Grecia, Roma, China y los Incas. Las ideas filosóficas de pensadores de renombre como Sócrates, Platón y Aristóteles desempeñaron un papel importante en la configuración de estas primeras prácticas de gestión. La aparición de la gestión como ciencia se remonta a la Revolución Industrial, cuando se introdujeron las teorías clásicas de Frederick Winslow Taylor y Henri Fayol.
- Taylor propuso los siguientes postulados - Para que la empresa funcione satisfactoriamente, debe emplear procedimientos lógicos en sus operaciones y procesos.
- El usuario no proporcionó ningún texto. Adquiriendo conocimientos sobre las técnicas y duraciones necesarias para completar una tarea específica, se puede

desarrollar una estrategia de gestión y optimización bien diseñada. Ello redundará en una mayor productividad y permitirá una evaluación directa de la eficiencia de los trabajadores. La asignación de incentivos económicos debería depender tanto del volumen como del calibre de las tareas realizadas por el trabajador. Sostuvo que los individuos con mayor rendimiento deberían recibir una mayor compensación, mientras que los individuos con menor rendimiento deberían recibir una compensación menor. Esto implica que la retribución diferencial es el método exclusivo de incentivación.

- El usuario no proporcionó ningún texto. La definición de gestión de Fayol abarca las actividades de planificación, organización, dirección, coordinación y control, que ahora se reconocen como los componentes fundamentales del proceso de gestión. Fayol esboza las funciones fundamentales de una empresa: tecnológica, comercial, de seguridad, contable y administrativa. Además, incluye catorce principios, entre ellos la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, la jerarquía, la centralización y la descentralización, la remuneración del personal, el orden, la equidad, la estabilidad del personal, la iniciativa y la unidad del personal o espíritu de equipo.

#### **2.2.2.2. Administración y Gestión en la Educación Peruana**

La educación peruana ha enfrentado históricamente retos relacionados con su administración y gestión, los cuales se describen a continuación:

En 1946, durante el gobierno del Dr. José Luis Bustamante y Rivero, se crearon los Núcleos Escolares Campesinos. Cada núcleo constaba de una escuela primaria totalmente equipada, que incluía terrenos agrícolas, abasto de granos y talleres.



Posteriormente, surgieron las Escuelas Preprofesionales.

En la década de 1950 se elaboró el Plan Nacional de Educación inicial, que dio lugar a la creación de Unidades Escolares integrales, tanto comunes como técnicas. Además, se estructuraron las regiones y se reforzaron la Inspección Primaria y la Supervisión Técnica.

En 1962 se inició la desconcentración del sector educativo, que dio lugar a la creación de cuatro áreas.

Durante la implementación de la Reforma Educativa, en 1972, se establecieron los Núcleos Educativos Comunales, constituidos por aproximadamente 600 núcleos. Estos núcleos se organizaron luego en Direcciones Zonales, que a su vez se dividieron en Direcciones Regionales.

La prevalencia de las tareas administrativas sobre las instructivas y participativas resultó en la incapacidad de los núcleos para llevar a cabo sus operaciones.

En 1972, la reforma administrativa dio lugar a la creación del INABEC, el Sistema Nacional de la Universidad Peruana y la inclusión del Instituto Geofísico del Perú en el presupuesto del Ministerio de Educación.

La crisis económica de 1975 provocó una reducción del gasto que repercutió en los recursos disponibles para las escuelas e instituciones educativas, así como en la remuneración de los profesores.

En la segunda mitad de los años ochenta, se crearon las Supervisiones Educativas, que posteriormente llevaron a la sustitución de los núcleos y las



Direcciones Zonales por las Unidades de Servicios Educativos (USE).

El informe de la Comisión Internacional de la UNESCO sobre la Educación para el siglo XXI abarca el panorama educativo del siglo XXI, centrándose en los principios fundamentales y la garantía de la excelencia educativa.

En Perú, el marco legal de valores y objetivos se basa principalmente en la Constitución Política del Perú. Específicamente, los artículos 2 y 13 a 19 de la Constitución esbozan la perspectiva de Perú sobre el desarrollo de las personas y sus derechos en relación con la educación, en consonancia con los objetivos de desarrollo nacional.

### **2.2.2.3. La Institución Educativa como Empresa**

Hoy en día, las instituciones educativas se consideran empresas, lo que significa que la oferta y la demanda de servicios educativos están impulsadas por el mercado social. La oferta se realiza principalmente en el sector público y, cada vez en mayor medida, en el sector privado.

Desde esta perspectiva, la educación se considera un proceso de fabricación, cuyo objetivo es proporcionar un servicio educativo que tenga como resultado la transformación del estudiante desde su estado inicial al entrar hasta el estado deseado al salir. Este proceso implica la aplicación de diversos insumos, técnicas y secuencias.

En la administración educativa intervienen varios agentes clave: el Promotor, que puede ser el Estado o el sector privado; el Director, que actúa como representante legal de la institución educativa; el Profesor, responsable de

ejecutar el proceso educativo; los Alumnos, que son los destinatarios del proceso educativo; los Padres, que participan activamente en el proceso educativo; y la comunidad, que colabora con la institución educativa.

Desde el punto de vista de la institución educativa como empresa, la enseñanza se considera un conjunto de inputs que se producen dentro del aula, siendo el instructor simplemente uno de estos inputs. El aprendizaje, por su parte, se considera un resultado esperado de la combinación de estas aportaciones.

Este concepto se enfrentó a la oposición de personas que argumentaban que el individuo humano, como ser racional y autónomo, no puede considerarse equivalente a la contribución realizada por la producción comercial. Por ello, actualmente se está reevaluando el concepto de director o gestor escolar, al que cada vez se considera más como un líder.

#### **2.2.2.4. Administración Educativa y Gestión Educativa**

La administración educativa se define como un proceso dinámico de orientación de una institución educativa hacia la consecución de sus objetivos. Este enfoque implica la aplicación de la teoría administrativa para gestionar eficazmente las instituciones educativas. Implica la ejecución racional y metódica de la gestión educativa a través de la planificación, organización, dirección y control de los recursos, funciones y elementos dentro de la institución.

Cuando se habla de gestión educativa, la institución educativa se contempla desde una perspectiva operativa. En este escenario, la persona responsable



de supervisar la institución, ya sea con el título de director o gerente, ejecutará las tareas de gestión de acuerdo con las normas y funciones descritas en los documentos de gestión educativa. Empleará diversas estrategias, tácticas y herramientas para alcanzar los objetivos y metas especificados.

La gestión educativa es una responsabilidad de las autoridades educativas, que debe ejecutarse en consonancia con los objetivos, las iniciativas y las normas establecidas. La administración es un proceso metódico y lógico que sirve de base teórica general para gestionar diversos tipos de organizaciones. Por otra parte, la gestión se refiere a la aplicación práctica de la administración e implica sobre todo las actividades de guiar y supervisar.

#### **2.2.2.5. Gestión Administrativa**

Adquirir y supervisar eficazmente los sistemas de personal, racionalización, presupuesto, tesorería, contabilidad y control adecuados a la institución educativa.

Adquirir y aplicar normas y procedimientos técnicos para la infraestructura y el equipamiento educativos.

Poseer la capacidad de desarrollar y supervisar los recursos financieros utilizando una estrategia de gestión.

#### **2.2.2.6. La Empresa De Servicios Educativos – Su Administración**

La empresa requiere la adquisición y aplicación de conceptos, normas y



metodologías de administración de empresas. Examinemos las razones de este requisito:

Como ya se ha dicho, esta empresa es un conglomerado que requiere la coordinación de personas, herramientas, equipos y recursos para garantizar el éxito de la empresa en términos de eficiencia y rentabilidad. Esta tarea, conocida como administración, es muy compleja.

La gestión es el proceso de alcanzar las metas y objetivos de una empresa. Obtener resultados es crucial, pero es imperativo que los métodos empleados nunca atenten contra la dignidad de las personas.

El campo de la gestión ha avanzado mucho como disciplina científica. La comprensión y aplicación de los principios, procesos y herramientas de la administración de empresas constituyen un medio fiable para alcanzar los objetivos de cualquier organización, especialmente en términos de eficiencia y rentabilidad.

Para que una empresa cumpla eficazmente sus responsabilidades económicas y sociales, es esencial que se adapte a los planteamientos administrativos y organizativos contemporáneos.

### **2.2.2.7. Gestión Gerencial**

La gestión implica la organización y administración eficaces de las actividades de una empresa para promover su crecimiento económico, optimizar la utilización de los recursos y fomentar una mayor alineación del personal hacia los objetivos establecidos. La gestión se refiere al proceso de

toma de decisiones que los trabajadores de todos los niveles de responsabilidad deben realizar para que la organización cumpla sus objetivos. Para tomar decisiones, tanto los directivos como los trabajadores necesitan tener conocimientos sobre diferentes factores económicos, legales, organizativos, administrativos y otros factores relevantes. Además de poseer un conocimiento exhaustivo de los enfoques y metodologías más adecuados para aplicar eficazmente esta información en la práctica.

#### **2.2.2.8. Elementos de la Administración**

Los elementos de gestión son: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación, y control. Esta división es con fines didácticos, pues en la práctica es un todo; es decir son interdependencias entre sí, es imposible hablar de una sin abordar las demás

##### **a. Planificación**

La planificación es un proceso de proyección realista, hacia el futuro y es lógica actitud de prever el curso de acontecimientos cambiantes en los cuales sabemos que vamos a operar a fin de lograr objetivos y metas fijadas. La planificación empresarial, recurre a un conjunto de técnicas y métodos que usamos para formular, aplicar y vigilar el desarrollo del plan, tales como presupuestos, cronogramas, programas, etc.

##### **b. Organización**

Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan. Significa el proveer a la empresa de la estructura



social y de brindarle al organismo social los recursos necesarios para su buen funcionamiento.

### **c. Dirección**

Dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad como es el gerente, o director; cuya función, es hacer que todos los miembros de la organización deseen alcanzar los objetivos y metas.

### **d. Coordinación**

Relacionar, unir y armonizar todo los actos y esfuerzos del pleno de trabajadores.

### **e. Control**

El control, es una practica permanente en la empresa y consiste fundamentalmente en contrastar lo que va sucediendo con lo planificado, a fin de conocer las desviaciones que existen, qué causas las han originado y que soluciones se pueden proponer para corregirlas.

## **2.2.2.9. Principios de la Gestión**

### **a. Principio de División del Trabajo**

Mediante la aplicación de este principio, las actividades o tareas deben agruparse, en lo posible en unidades de organización, dividiendo las funciones o tareas de acuerdo al área o especialidad

### **b. Principio de Autoridad - Responsabilidad**

Consiste en delegar autoridad a los subalternos de ala organización, a fin de

poder cumplir con sus obligaciones asignadas. La delegación de autoridad, no significa de ninguna manera delegar responsabilidad, lo que se debe buscar es un equilibrio entre autoridad y responsabilidad, teniendo en cuenta que la autoridad es una acción de mando, es la capacidad de una persona para dar ordenes; mientras que la responsabilidad es la obligación de dar cuenta de sus actos, de abajo hacia arriba.

**c. Principio de Autoridad de Mando**

Significa que no se puede ni se debe colocar a un trabajador, en situaciones de recibir ordenes de más de un jefe o superior jerárquico. Todo trabajador debe tener un solo jefe, y nada más que un jefe.

**d. Principio Unidad de Mando**

Al aplicar este principio, se busca cumplir con los objetivos deseados de la empresa, de manera tal, que el costo sea mínimo y que los imprevistos tiendan a eliminarse; con este principio también se mide la capacidad del ejecutivo-funcionario, a fin de hacer la cadena de mando la mas corta posible, ya que las decisiones deben tomarse lo mas cerca posible de donde se genere el problema.

**e. Principio de la Amplitud de Mando**

Llamado también principio de límite de control, mediante el cual se trata de establecer el número de trabajadores que un jefe puede dirigir, coordinar y controlar con efectividad.

**2.2.2.10. Gestión Empresarial**

**a. Gestión de Personal**



Consiste entre otros aspectos fundamentales, en crear un ambiente favorable hacia la participación activa y eficiente de los trabajadores en el proceso de producción. Las principales técnicas en la gestión del personal son:

- Análisis de puesto
- Selección de personal
- Capacitación de personal
- Administración salarial
- Seguridad
- Bienestar social
- Valoración y control de personal
- Méritos e Incentivos

### **Gestión Financiera-Contable**

Se puede sintetizar como búsqueda y utilización de medios económicos para que la empresa logre alcanzar sus objetivos. Se requiere liquidez para pagar remuneraciones, para comprar materia prima, para equipar la planta con las maquinarias requeridas, para vender a crédito, etc. Las finanzas se refieren a los aspectos monetarios de una empresa. Por otro lado la gestión contable, esta contenida en los documentos contables y libros de contabilidad, la unidad administrativa dedicada a conducirla es el departamento de contabilidad. La contabilidad, es un registro sistemático de todas las operaciones que realiza la empresa, o de lo que va sucediendo en ella en lo referente a ingresos, salida, utilización, desgaste o existencia de recursos



económicos y financieros.

### **Gestión de Comercialización**

Se define como gestión comercial, al conjunto de actividades que tiene como resultado final el colocar los productos o servicios al alcance del consumidor (clientes, usuarios). Las actividades más importantes de la comercialización son: venta, y transporte, almacenamiento, estandarización, promoción, publicidad e investigación de mercado.

#### **b. Gestión de Abastecimientos**

Consiste en la adquisición, almacenamiento y distribución de todo lo necesario para el funcionamiento normal de la empresa, estas adquisiciones van desde la materia prima, insumos, material de oficina, maquinaria y el equipo. Estas necesidades se cubren teniendo en cuenta la disponibilidad económica e infraestructura física y administrativa de la empresa.

#### **c. Gestión Administrativa**

Se desarrolla a través de la planeación, organización, ejecución y control de las tareas, acciones y procedimientos administrativos, utilizando para ello técnicas instrumentos y medios. Se debe tener presente, que la gestión administrativa moderna, requiere utilizar y aplicar determinadas técnicas y sistemas, referido a los diversos aspectos de la gestión empresarial, entre los cuales están los humanos, económicos, financieros y estadísticos en la perspectiva de elaborar una información que sirva para la toma de decisiones racional y oportuna.

También el área administrativa, tiene la responsabilidad de elaborar y poner



en práctica diversas normas y procedimientos administrativos, para la ejecución de las tareas y/o actividades en forma eficaz, utilizando las tecnologías de información y comunicación.

### 2.2.2.11. Las Necesidades

Es el efecto de la carencia de algo que se necesita cubrir, esta acompañada de un estado de inquietud o tensión que da lugar a que el comportamiento humano sea dirigido hacia una meta que satisfaga la necesidad y de esta forma se reduzca o desaparezca la tensión o inquietud. Las necesidades determinan la actitud de la persona frente al trabajo, a su vez espera del trabajo a través de la empresa lo siguiente:

- Buena remuneración
- Estabilidad en el empleo
- Jefe justo
- Ascensos
- Compañeros amistosos y agradables
- Buenas condiciones para laborar
- Reconocimiento a su labor

La suma de estas cualidades forma las actitudes del colaborador, si las actitudes son negativas, tendremos los siguientes tipos de colaboradores muy difíciles de dirigir:

- Agresivo, a veces puede ser sólo verbal, a veces es calumniador y suele



emitir críticas contra todo y contra todos los actos de los compañeros de trabajo, suele ver malas intenciones.

- Testarudo, no entiende razones, solo las suyas, es terco y porfiado
- Huidizo, suele abatirse ante las dificultades, se sustrae a sus obligaciones.
- Resignado, ante cualquier dificultad suele descorazonarse

## **Factores de Fracaso y de Éxito Empresarial**

### **a. Las Razones de un Fracaso**

Hay numerosos factores que contribuyen al fracaso de una empresa. Sin embargo, este último término se interpreta comúnmente como otra frase, bastante desfavorable para cualquier gestión, y particularmente angustiada para cualquier empresario autoproclamado: la quiebra. Anualmente, numerosas organizaciones experimentan la realidad de cerrar sus operaciones debido a que alcanzan un estado de insolvencia financiera. Algunos individuos, incluso si consiguen evitar la quiebra, experimentan un estado constante de ansiedad. Para profundizar en esta cuestión, reflexionamos sobre las razones que se esconden tras el inesperado declive de organizaciones que inicialmente parecían prósperas. Si el fracaso puede atribuirse a algo más que a la incompetencia básica en materia empresarial, es al hecho de que varios ejecutivos carecen con frecuencia de comprensión de un aspecto clave de los negocios. Constantemente se olvidan de buscar soluciones a preguntas como: ¿Cuáles son los factores cruciales que contribuyen a crear un entorno competitivo dentro de su sector?

Una empresa funciona principalmente como un marco conceptual; sin esta



base, la toma de decisiones se desorganiza y hace que la empresa pierda el rumbo.

Un indicio destacado de este fenómeno es la inclinación a ampliar las operaciones de la empresa a sectores cada vez más alejados de su actividad principal. Esta tendencia se materializa con frecuencia a través de adquisiciones o fusiones imprudentes, a menudo impulsadas por la creencia errónea de que estas acciones repercutirán positivamente en las ventas. Sin embargo, estas decisiones suelen ser erróneas.

## **b. Fracasar por Falta de Visión**

Según los expertos, el problema radica en que las empresas se conforman con soportar las circunstancias a medida que se desarrollan. Eso es mucho más sencillo que llevar a cabo el intrincado examen de las tendencias en desarrollo que, en última instancia, conformarán la trayectoria de la historia. Debido a su intensa concentración en las circunstancias presentes, sólo un pequeño número de directivos tiene la oportunidad de dedicarse a la imaginación y la innovación. Una tragedia frecuente en los últimos años es la falta de adaptación a tecnologías obsoletas. El director general de una empresa de fabricación de pinturas metálicas ya debería estar contemplando los futuros productos que suplantarán a los actuales y se utilizarán dentro de una década.

## **c. Factores de Éxito Empresarial**

Se han escrito muchos libros sobre el tema del éxito en los negocios, pero ninguno ha recibido tanto reconocimiento como la famosa obra de Peter Drucker, «Realidades empresariales». Los principios de Drucker han sido



ampliamente probados en el ámbito de la dinámica empresarial. Sin embargo, estos principios son ineficaces a menos que los ejecutivos los adopten como parte fundamental de su comportamiento.

Las realidades del mundo empresarial sirven como precursoras del buen comportamiento de los ejecutivos, y los resultados positivos derivados de tales prácticas operan como refuerzos del comportamiento directivo.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Administración**

La gestión se refiere al control lógico y sistemático de las actividades de una organización, independientemente de si se trata de una entidad con o sin ánimo de lucro. La gestión abarca el proceso de planificar, estructurar, dirigir y gestionar estratégicamente todas las operaciones dentro de una organización, que se distinguen por la asignación de tareas y responsabilidades.

Es el campo de estudio que abarca los procesos de planificación, organización, ejecución y supervisión, que se llevan a cabo para alcanzar objetivos utilizando recursos humanos y materiales.

La gestión facilita la utilización óptima de los recursos humanos, financieros y materiales, con el objetivo de lograr la máxima eficiencia minimizando el consumo de recursos.

La gestión eficaz se logra mediante el cumplimiento de las funciones de gestión esenciales de planificación, organización, ejecución y control. Estas funciones deben estar debidamente interconectadas para lograr los



objetivos.

### 2.3.2. Administración Educativa

La administración educativa es un campo de estudio que se centra en la gestión y dirección de instituciones educativas, así como en el desarrollo y aplicación de políticas educativas. Implica la planificación, organización, coordinación, supervisión y evaluación de recursos humanos, financieros y materiales en el contexto educativo.

Aquí tienes una referencia de un libro sobre administración educativa:

Título: "Administración de Instituciones Educativas: Gestión Efectiva de los Recursos Humanos y Materiales"

Autor: Antonio López González

Editorial: Trillas

Año de publicación: 2018

Este libro proporciona una visión general de la administración educativa, abordando temas como el liderazgo escolar, la gestión de recursos humanos, la planificación estratégica, la evaluación institucional y la mejora continua en el ámbito educativo. Es una referencia útil para estudiantes, docentes y profesionales interesados en la gestión y dirección de instituciones educativas.

### 2.3.3. Gestión Gerencial

La gestión abarca la coordinación y el gobierno eficaces de las operaciones

de una empresa para mejorar su expansión financiera, maximizar el uso de los recursos y cultivar la cohesión entre los empleados en la persecución de objetivos predeterminados.

#### **2.3.4. Relaciones Humanas**

Se caracteriza por la habilidad de armonizar con los demás. Relacionarnos con los demás en cualquier contexto nos sitúa en el ámbito de las Relaciones Humanas. El uso contemporáneo lo define como el estudio y la práctica de la vida, cultivando la capacidad de coexistir armoniosa y amistosamente con los demás seres humanos.<sup>4</sup>

#### **2.3.5. Comunicación**

La palabra comunicación viene del latín communis, común, de aquí se deriva que el comunicador desee establecer una comunidad de información con otro receptor. Existen diferentes conceptualizaciones del término comunicación, los recogeremos de forma sencilla y diremos que la comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.

### **2.4. Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis General**

Las relaciones humanas se dan significativamente en el contexto social del Centro Educativo Estado de Suiza de la Ciudad de Arequipa 2022.

#### **Hipótesis Específicas**



- Las relaciones humanas, influyen sustancialmente en la administración del centro educativo estado de suiza de la ciudad de Arequipa 2022.
- El clima institucional depende de las relaciones humanas en la administración educativa del centro educativo estado de suiza de la ciudad de Arequipa 2022.

## **Análisis de las Variables e Indicadores**

### **Variables**

#### **Variable Independiente**

Las Relaciones Humanas

#### **2.4.1.1. Variable Dependiente**

El contexto social en la administración

#### **2.4.2. Indicadores**

##### **2.4.2.1. Comunicación Organizacional**

- Comunicación Organizacional formal
- Comunicación Organización informal

## **2.6. Operacionalización de Variables e Indicadores**



Variable	Dimensión	Indicador	Crit. de valoración
<b>V. Indep.</b> <b>"Las Relaciones Humanas"</b>	-Comunicación Organizacional	- Comunicación Org. Formal.	- Asambleas. Circulares y Memorándums. -
		- Comunicación Org. Informal.	- Círculos de amistad. - Rumores
	- Motivación	Necesidades de pertinencia y estima.	- Aceptación en la Inst. - Afecto y respeto - Reconocimiento.
		- Aspiraciones.	- Superación. - Ascenso. - Económicos
		- Metas	- Satisfacción. - Logro de objetivos.
	- Liderazgo	- Cualidades.	- Sociabilidad. - Proactivo. - Ético
- Valores.		- Respeto. - Empatía. - Responsabilidad.	
- Estilos.		- Autónomo. - Democrático. - Liberal.	
<b>V. Dep.</b> <b>Contexto social administrativo</b>	Gestió n Administrativa	Funció n Administrativa	Eficiencia en la función administrativa.



## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Método de la Investigación

La metodología de investigación empleada es aplicada, ya que implica la utilización de los conocimientos existentes para analizar el tema en cuestión.

La investigación empleará los siguientes métodos:

El método analítico-sintético permite identificar con precisión las posibles causas y soluciones al problema.

El método comparativo permite identificar y analizar las similitudes y diferencias de las metodologías empleadas.

Método descriptivo-explicativo: Este enfoque facilita una comprensión más completa de la realidad.

#### 3.2. Diseño de la Investigación (diseño, tipo, nivel)

Metodología del estudio. El estudio utiliza un diseño No Experimental de Tipo Básico, específicamente un diseño transversal, ya que los datos serán recolectados en un único momento en el tiempo. El procedimiento para esta investigación consistió en determinar la población, que se refiere al total del personal que labora en la institución. Posteriormente, se seleccionó aleatoriamente una muestra representativa de 100 trabajadores. La recogida de información se llevó a cabo mediante la utilización de una técnica de



encuesta, empleando como instrumento un cuestionario. La investigación es de carácter aplicado, ya que implica la utilización de conocimientos actuales para analizar el tema en cuestión.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

El total de la población para la presente investigación es de 121 trabajadores de la Institución Educativa estado de suiza de la ciudad de Arequipa, distribuidos de la siguiente manera:

- 04 directivos.
- 05 personal jerárquicos
- 14 administrativos y de servicios.
- 98 docentes de las distintas áreas.

#### **3.3.2. Muestra**

Debido a que la población es finita, se tuvo en cuenta como muestra, a los 04 directivos, 05 jerárquicos, 10 administrativos y 81 docentes (de las áreas: Matemáticas, Comunicación, Ciencia Tecnología y Ambiente, Ciencias Sociales, Arte, Educación Física, Religión, Inglés, Educación para el trabajo y Auxiliares de Educación), estos últimos seleccionados al azar, siendo un total de 100 trabajadores como muestra, veamos el siguiente cuadro:

**Tabla 01**

#### ***Determinación de la muestra***



DIRECTIVOS	JERARQUI- COS	ADMINISTRA TIVOS	DOCENTES	TOTAL
04	05	10	81	100

### 3.4. Técnicas e instrumentos

En la presente investigación, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, que consiste en la observación, por medio de interrogantes.

El instrumento a usar fue, el cuestionario, los ítems que lo conformarán será a partir de los indicadores y los criterios de valoración fijados para las variables relacionadas.

### 3.5. Diseño de la Contratación de Hipótesis

Para la contratación de la hipótesis, se utilizó el diseño transversal, donde la estrategia es la aplicación de una encuesta aL personal de trabajadores seleccionados de la institución educativa, en un periodo determinado, con la finalidad de describir, analizar y explicar la incidencia de las Relaciones Humanas en la Administración Educativa.

### 3.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Tec. Y Instr.	F. Biblio.
<p>Problema General.</p> <p>¿Incide las relaciones humanas en la administración educativa del centro educativo Estado de suiza de la ciudad de arequipa.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>- Determinar el grado de influencia de las relaciones humanas en el contexto social del centro educativo Estado de Suiza de la ciudad de Arequipa 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Las relaciones humanas inciden positivamente en el contexto social de la administración del centro educativo estado de suiza de la ciudad de Arequipa 2022.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>“Las Relaciones Humanas”</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Comunicación formal e informal</p>	<p>Encuesta - Cuestionario</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>	<p>Cazau Pablo. Introducción a la Investigación en ciencias sociales. Tercera Edición Buenos Aires. Argentina. Marzo 2006.</p>
<p>Problema Específico.</p> <p>¿Cómo influyen las relaciones humanas en el contexto social de la administración del centro educativo estado de suiza de la ciudad de Arequipa 2022?</p> <p>- ¿Incurrir el clima institucional en el contexto social del centro educativo Estado de Suiza de la ciudad de Arequipa 2022?</p>	<p><b>Objet. Específicos</b></p> <p>- Evaluar en qué medida influyen las relaciones humanas en la administración del centro educativo estado de Suiza de la ciudad de Arequipa 2022.</p> <p>Identificar los factores que influyen en el contexto social de las relaciones humanas en el centro educativo estado de Suiza de la ciudad de Arequipa 2022.</p>	<p><b>Hipót. Especificas</b></p> <p>Las relaciones humanas, influyen sustancialmente en la administración del centro educativo estado de suiza de la ciudad de Arequipa 2022.</p> <p>El clima institucional depende de las relaciones humanas en la administración educativa del centro educativo estado de suiza de la ciudad de Arequipa 2022.</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>“Contexto social en la administración.</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Función administrativa.</p> <p>Desarrollo Curricular.</p>	<p>Encuesta - Cuestionario</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>	<p>Cazau Pablo. Introducción a la Investigación en ciencias sociales. Tercera Edición Buenos Aires. Argentina. Marzo 2006.</p>

## CAPITULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. Resultados y Discusión

## La Comunicación Organizacional

Tabla 02

*Comunicación formal: sesiones*

Ítems	Valoración				Total %
	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
1. ¿En la IE se convocan sesiones generales para coordinar acciones administrativas y pedagógicas?	03	65	22	12	100
2. ¿La plana directriz, comunica i/o dispone acciones y ordenes, mediante circulares o memorándums?	20	53	19	08	100

Item	Valoración				Total %
	Ninguno	Algunos	Casi todos	Todos	
3. ¿Existen en la Institución los documentos de gestión: debidamente aprobados por consenso?	33	40	15	12	100

Nota: Elaboración propia

La comunicación organizacional formal es el proceso de interacción entre los directivos y trabajadores de una institución, para conocer las decisiones que se debe implementar en el proceso de la gestión administrativa y pedagógica, en el marco del liderazgo y la motivación, tendientes a las buenas relaciones humanas. Al respecto se planteó las interrogantes: ¿En la Institución

Educativa se convocan asambleas generales para coordinar acciones administrativas y pedagógicas? ¿La plana directriz, comunica i/o dispone acciones y ordenes, mediante circulares o memorándums?

Del cuadro anterior, se desprende que el 64% de los trabajadores entre docentes y administrativos, refieren que sólo algunas veces se convocan a asambleas generales para coordinar las acciones administrativas y pedagógicas de importancia. Asimismo, el 51% de los mismos manifiestan que no existe una comunicación formal, mediante documentos escritos, sobre acciones inherentes a la buena marcha de la institución educativa. También el 30% indica que la institución educativa no cuenta con. ningún documento de gestión aprobado y consensuado, y el 43% manifiestan que la institución educativa cuenta con algunos documentos de gestión; hecho las indagaciones reales en la dirección de la institución educativa, efectivamente no existen dichos documentos de gestión debidamente aprobados y consensuados, y si existen algunos de ellos es por formalismo ante los entes superiores de la administración.

**Tabla 03**

*Comunicación informal: círculos de estudio*

Ítems	Valoración		
	Casi Siempre	Siempre	Total %
<b>4. ¿Pertenece Ud. a algún círculo de estudio o trabajo dentro de la Institución Educativa? (club de matemática, Comunicación Arte, Investigación, historia, etc)</b>	30	70	100



Item	Valoración				Total %
	Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	
5. ¿Pertenece Ud. a algún círculo social, dentro de la LE?	60		40		100
6. ¿Ha sido Ud. invitado a integrar algún círculo social dentro de la LE?	30	48	24	09	100
7. ¿Escucha Ud. rumores sobre la buena o mala administración educativa?	10	33	38	19	100
8. ¿Si Ud. es o fuera directivo de la LE, tomaría en cuenta los rumores (chismes) en la toma de decisiones de la administración educativa?	47	38	11	04	100

Nota: Encuesta

En cuanto a la comunicación informal, el 70% de los trabajadores manifiestan que no existen círculos de estudios o trabajo dentro de la institución educativa, el 24% indica que si existen dichos círculos, del mismo modo el 50% de los mismos pertenecen a círculos de amistad, un 38% significativo escucha rumores sobre la buena o mala administración educativa dentro de la institución educativa. Los resultados demuestran que falta una efectiva comunicación informal. Podemos concluir entonces que, al no existir una buena comunicación formal e informal no existirán buenas relaciones humanas, lo que influirá en una eficiente administración educativa.

## MOTIVACION

### Tabla 04

*Existe pertinencia y estima: aceptación en la Institución educativa*

Ítems	Valoración				
	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Total %
9. ¿Se siente Ud. aceptado, como un miembro más en la familia?	05	05	53	37	100
2. ¿La plana directriz, comunica i/o dispone acciones y ordenes, mediante circulares o memorándums?	22	51	19	08	100
Item	Valoración				Total %
	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
10. ¿Recibe Ud. afecto, cariño y respeto de los directivos y/o compañeros de trabajo?	5	25	51	21	100
13. ¿Es Ud. reconocido y/o felicitado por el logro de objetivos y otras acciones, en su labor administrativa o educativa?	27	50	16	07	100
14. ¿Es Ud, motivado con incentivos económicos por labores extraordinarias?	79	19	—	2	100

Nota: Encuesta

La motivación en las instituciones educativas está determinada por la necesidad de pertinencia y reconocimiento. El 53% de las personas afirman sentirse aceptadas con regularidad, mientras que el 37% afirma sentirse aceptado. El 50% de los empleados afirma recibir afecto y respeto de sus supervisores y compañeros de trabajo, mientras que el 53% declara recibirlo ocasionalmente y el 27% afirma no recibirlo nunca. Estos resultados indican el nivel de motivación del personal. El nivel de reconocimiento por la labor realizada es igualmente mínimo.

## Tabla 05

*Superación y ascenso*

Ítems	Valoración				
	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Total %
11. ¿Tiene Ud. aspiraciones o deseos de superación personal para con la I.E.?	05	05	26	64	100
12. ¿Tiene Ud. aspiraciones de ascenso a un cargo superior al suyo dentro de la LE??	20	21	31	29	100

*Nota: Encuesta*

Otros aspectos que involucran la motivación son las aspiraciones de superación y ascenso, el 64% tiene deseos de superación personal, sólo el 29 % aspira a un cargo superior. Lo que refleja es que, a un buen porcentaje le falta una motivación personal de superación y ascenso.

#### Tabla 06

*Metas: satisfacción por el logro de objetivos*

Ítems	Valoración				
	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Total %
15. ¿A Ud. le motiva satisfacción, el logro de las metas fijadas en la LE?	03	08	30	59	100

*Nota: Encuesta*

También en la motivación se contempla las metas, cuantificada en el logro de los objetivos, al respecto el 59% manifiesta la total satisfacción por el logro de las metas fijadas en la institución educativa. Esto demuestra que los trabajadores en su mayoría se encuentran motivados en el logro de las metas.

#### 4.1.1. Liderazgo

Tabla 07

## Sociabilización

Ítems	Valoración				
	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Total %
16. ¿Le gustaría trabajar en grupo, compartir las tareas y sus beneficios con los demás?	01	03	46	50	100
17. ¿Frente a una actividad de ardua labor, le gustaría responsabilizarse por iniciativa propia?	03	11	40	46	100
18. ¿Es Ud. ético en la práctica de su función profesional dentro de la Institución Educativa EducativaEducativaLstitucion E,?	01	05	41	53	100

Nota: Encuesta

Otro componente de las conexiones humanas es el liderazgo, que puede evaluarse en función de los atributos de sociabilidad, proactividad y ética, así como de los valores de respeto, empatía y responsabilidad. Además, estilos de liderazgo como la autonomía, la democracia y la libertad desempeñan un papel en este elemento.

El 56% de los profesores demuestran socialización en su labor educativa y obtienen satisfacción de sus logros. Sólo el 40% muestra proactividad y toma la iniciativa en sus actividades educativas, mientras que el porcentaje restante carece de cualidades de liderazgo. Además, el 53% de los profesores demuestra un comportamiento ético en su trabajo. Se puede inferir que los docentes de la institución educativa demuestran su inclinación social en su labor educativa, mostrando un enfoque proactivo y ético en sus responsabilidades docentes.



**Tabla 08**

Valores

Ítems	Valoración				
	Nunca	Algunas Vezes	Casi Siempre	Siempre	Total %
19. ¿En la interrelación con sus compañeros de trabajo, Ud. pone en práctica los valores de respeto y empatía?	—	04	50	46	100
20. ¿El desempeño de sus funciones ya sea como directivo, administrativo, de servicios, docente o auxiliar; cumple con toda responsabilidad?	—	01	49	50	100

Nota: Encuesta

Los directivos, administrativos, docentes y personal de servicio; en un 49% y 47% manifiestan poner en práctica, casi siempre y siempre, los valores de respeto y empatía, en similar porcentaje, es decir en un 48% y 48% manifiestan cumplir sus funciones, siempre y casi siempre, con toda responsabilidad. Podemos concluir que, aproximadamente al 50% del personal de la institución les falta poner en práctica los valores de respeto y empatía y, cumplir sus funciones con toda responsabilidad.

**Tabla 09**

*Estilos De Liderazgo:*

Ítems	Valoración				
	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total %
21. Frente a una situación problemática de interés común, ¿le gustaría tomar la decisión en forma autónoma?	26	42	22	10	100
22. Frente a una situación problemática de interés común, ¿le gustaría tomar la decisión con la participación de los demás, en forma democrática?	4	18	30	48	100
23. Frente a la misma situación anterior, ¿le gustaría que otros tomen la decisión en forma liberal?	57	29	10	4	100

Nota: Encuesta

Al proceso de interacción social, es decir, la influencia de una persona líder sobre el conjunto de trabajadores, es lo que se denomina liderazgo, y los tipos de liderazgo son: autónomo democrático y liberal. Preguntado a los trabajadores de la institución: "Frente a una situación problemática de interés común, ¿le gustaría tomar la decisión en forma autónoma, democrática o liberal?" En forma autónoma, el 26 y 42 % respondieron entre nunca y algunas veces respectivamente. En forma democrática el 33 y 45 % respondieron entre casi siempre y siempre respectivamente. En forma liberal el 57 y 29 % respondieron entre nunca y algunas veces respectivamente. Estos resultados reflejan que en la institución educativa, existe una predisposición a la tendencia democrática del liderazgo. Lo que favorecerá desarrollar las buenas relaciones humanas, por ende una buena administración educativa.

#### 4.1.2. Administración Educativa.

**Tabla 10**

Función Administrativa

Ítems	Valoración				
	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	Total %
24. ¿Cómo es la función administrativa en la Institución Educativa durante el presente año?	11	66	22	03	100

Nota: Encuesta

Al proceso racional y sistemático de planificar, organizar, dirigir y evaluar los recursos, las funciones y elementos existentes en la institución educativa, para el logro de los objetivos se le denomina administración educativa. Al respecto hecha la interrogante: ¿Cómo es la función administrativa en la Institución Educativa durante el presente año?, el 11 y 65 % del personal de la institución, respondieron entre deficiente y regular respectivamente. Esto refleja una pésima gestión administrativa, por parte del personal directivo de turno; por los fundamentos siguientes: carencia de una buena planificación, organización, dirección y evaluación; porque la institución no cuenta con los instrumentos de gestión debidamente consensuados y actualizados, precisados en el Ítem N°3; consecuentemente no existen acciones concretas, objetivos y metas precisas, estrategias adecuadas.

#### 4.2. Aportación Teórico - Práctica

Las relaciones humanas, es un proceso social de interacción entre dos o más personas, en el que el trato y el agrado se constituyen en los ejes



condicionantes del éxito o fracaso de la interacción. En términos laborales esta interacción se da entre compañeros de trabajo, entre directivos y trabajadores, basados en la comunicación formal e informal; las motivaciones de necesidades de estima y pertinencia, aspiraciones y metas; Las cualidades, valores y estilos de liderazgo; esto repercutirá decididamente en una buena administración institucional; debido a que existirá un buen clima institucional, identificación de los trabajadores con la institución y plenitud del ejercicio del principio de autoridad.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se determinó que la comunicación organizacional formal es el proceso de interacción entre los directivos y trabajadores de una institución, para conocer las decisiones que se debe implementar en el proceso de la gestión administrativa y pedagógica, en el marco del liderazgo y la motivación, tendientes a las buenas relaciones humanas.

Se desprende que el 64% de los trabajadores entre docentes y administrativos, refieren que sólo algunas veces se convocan a asambleas generales para coordinar las acciones administrativas y pedagógicas de importancia. Asimismo, el 51% de los mismos manifiestan que no existe una comunicación formal, mediante documentos escritos, sobre acciones inherentes a la buena marcha de la institución educativa.

**SEGUNDA:** Se determino que cuando el personal está motivado se involucra más en la necesidad de pertinencia y estima, ello se ha medido por la aceptación en la institución educativa, el 53 % se siente regularmente aceptado como un miembro más en la institución educativa, un 10% entre muy poco y poco, sólo el 37 % se sienten aceptados; igualmente, en cuanto se refiere a recibir, afecto, cariño y respeto por parte de los directivos y/o compañeros de trabajo el 50% manifiesta recibe casi siempre y el 21% dice siempre; en cuanto al reconocimiento por la labor desempeñada, el 53 % manifiestan a veces y el 27% nunca, esto demuestra que el personal no se encuentra motivado .



Así también Otro de los aspectos involucrados en las relaciones humanas es el liderazgo, esto medido por medio de las cualidades de sociabilización proactividad y ética; Los valores de respeto, empatía y responsabilizados y los estilos de liderazgo de autonomía, democracia y libertad.



## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** A las autoridades de la Dirección Regional de Educación Arequipa Promover la capacitación y organización de círculos de estudio con la finalidad de intercambiar experiencias, actualización en el área determinada y contribuir al eficiente desarrollo educativo. Del mismo modo se sugiere promover reuniones sociales extracurriculares en horas no académicas, para fomentar las buenas relaciones humanas.

**SEGUNDA:** En relación a la motivación, se sugiere promover acciones de la práctica de identificación con la institución, delegando responsabilidades en actividades técnico-pedagógicas y otros, para luego recompensarles o estimularlos.

Se sugiere sensibilizar al resto de docentes y trabajadores, a identificarse con la institución educativa en el logro de las metas, para ello, El ente administrativo, debe dar a conocer todas las metas institucionales al 100% del recurso humano.



## BIBLIOGRAFÍA

Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.

ALVARADO OYARCE, Otoniel. Administración de la educación, enfoque gerencial. Editorial Supergráfica. S.I.R. L. Lima 2016

ARIZACA. (2019), (Universidad Nacional del Altiplano - Puno) en su Tesis "RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO - 2019".

ANDER-EGG, E. Técnicas de investigación social. Editorial Lumen. Argentina 2015 24 edición.

AVILA ACOSTA, Roberto. Introducción a la metodología de la investigación. Editorial Estudios y ediciones RA. Lima 1990.

AYALA VILLEGAS, Sabino. Gerencia educativa. Universidad Nacional de Tarapoto. Perú 2006.

BARTOLI, A., Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada. Ediciones Paidós Ibérica, España, 1992.

BATEMAN y SNELL. Administración. Editorial Me Graw-Hill. México 1999 4ta edición.

BERLO, D., El Proceso de Comunicación. Editorial Ateneo, Argentina, 1979.

BONILLA GUTIERREZ, Carlos. La Comunicación función básica de las relaciones públicas. Editorial Trillas. España. 1994.

BUNGE, M. La investigación científica. Editorial Ariel. España 1969.

CALERO PÉREZ, Mavilo. Administración educativa. Ediciones Abedul.

Lima 1995



CALERO PÉREZ, Mavilo. Administración gerencial del centro educativo Ediciones Abedul.  
Lima 1996.

COLLAO MONTAÑEZ, Oscar. Administración y gestión Educativa. Editorial San Marcos.  
Lima 1997.

CASAU, Pablo. Introducción a la investigación en ciencias sociales. Tercera Edición.  
Buenos Aires. Argentina - 2006.

CHARAJA CUTIPA, Francisco. Administración de la educación. Editorial Titicaca. Puno -  
Perú 2004 2da edición.

CHARAJA CUTIPA, Francisco. Metodología de la investigación. Ediciones Puno - Perú  
2004.

CHARAJA CUTIPA, Francisco. Administración educativa. Editorial Sagitario Impresiones.  
Puno - Perú 2011.

CHÁVEZ CABRERA, Elizabeth. Administración de la educación. Editorial San Marcos.  
Lima 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración. Mc Graw Hill. Colombia 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Mc Graw Hill. México 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Mc Graw  
Hill. México 2006. 7ma. edición.

DAFT, Richard L y Marcic, Dorothy. Introducción a la administración. Thomson. México  
2006. 4ta. Edición.

FERNANDEZ, C., La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, 1999.

FISKE, J., Introducción al Estudio de la Comunicación. Editorial Norma, Colombia, 1982.



FLORES GARCÍA-RADA, Javier. El comportamiento humano en la organización. Universidad de Lima. Perú 2017.

FRAUNFOHER THOMPSON, Stepehn. Cultura Organizacional. Editorial Paidós, España, 2018.

GÁLVEZ LÓPEZ, Sandra Eugenia. Tesis Las Relaciones Humanas en la Administración Educativa. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2018.

GARCÍA & URREA, Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en Empresas del Sector Privado del Area Metropolitana de Caracas. Comunicación Social UCAB, 2017.

GIBSON; IVANCEVICH, Donnely, Las Organizaciones: Comportamiento, Estructuras y Procesos. Editorial Irwin, 2016.

GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional, Editorial Diana, México, 2016.

GOLEMAN, Daniel. Inteligencia social, Editorial Kairós. Barcelona - España 2016.

GONZÁLEZ, M. Metodología de la investigación social. Editorial Aguaclara. España 1997  
1° edición.

GÓMEZ, Armario. Motivación Laboral, [http://www.iesromerovargas.net/recursos/fo/ret/LAMOTIVACION LABORAL.ppt](http://www.iesromerovargas.net/recursos/fo/ret/LAMOTIVACION%20LABORAL.ppt) 2007.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA. Metodología de la investigación. McGraw-Hill México 1991.

IBÁÑEZ MACHICADO, Mario. Administración de recursos humanos. Editorial San Marcos. Lima 2005.

INSTITUTO COSTARECENCE DE ELECTRICIDAD (ICE). Relaciones humanas. Costa Rica.

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (INAP). Relaciones Humanas. Taller Impartido. Guatemala 1997.



IVANCEVICH, John. Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw- Hill.  
México 2005.9na edición.

KATZ y KAHN, Psicología Social de las Organizaciones. Editorial NAMA, México, 1990.

KOONTZ y WEIHRICH, Administración una Perspectiva Global. Mc Graw Hill, 1996.

KREPS, G. L. La Comunicación en las Organizaciones. Addison-Wesley Iberoamericana,  
España, 1995

LLAUCA CURIÑAN, Rodrigo. Técnicas de estudio. Normas de comunicación, Editorial 21,  
Santiago 2010.

MONDAY, Wayve y NOE, Robert. Administración de Recursos Humanos. Editorial  
Pearson. México. 2005.

MÁRQUEZ. (2017), (Instituto Tecnológico de la Construcción - México) en su tesis "ANÁLISIS DE  
LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES  
DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN"

PORRAS RODRÍGUEZ, Lidya Stella. Ética Profesional, Relaciones Humanas, Relaciones  
Públicas y Laborales. 6ª. Edición. Guatemala 1995. Pág. 107 - 142.

REILLY, Williams. Relaciones Humanas Venturosas: Principios y Práctica en el Negocio,  
en el Hogar y el Gobierno. Editorial Herrero Hermanos Sur. S.A. México, DF. 1976.

Rodríguez. Tesis "Las Relaciones Humanas entre docentes en el ámbito de la educación  
secundaria". UNSA, facultad de Ciencias de la Educación - Arequipa - 2018.

Skinner, B. F. (1953). Science and human behavior. Macmillan.

REYES PONCE, Agustín. Administración moderna. Editorial Limusa. México 1996.



TAMAYO Y TAMAYO, Mario. Metodología formal de la investigación científica. Editorial Limusa. Lima Perú.

URIBE, Alfredo Jorge. Teoría de las Relaciones Humanas. <http://www.universidadabiertas.edu>.

Zevallos. Tesis "Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo institucional en la I.E. 40002 Al Aire Libre' del cercado de Arequipa - 2017" Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.( pág. 68)

WELL, Pierre. Relaciones Humanas en el Trabajo. Editorial Kapeleuz, México, 1995.



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 18/04/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MADELINE JUONNE LAINEZ VALDIVIA

Dirección: Jr. BUENAVISTA 1100

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 41498217

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRIA EN EDUCACION

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN EDUCACION

Asesor: Dr. JESUS MANUEL CRUZ CER VANTES

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: RELACIONES HUMANAS EN EL CONTEXTO SOCIAL DE LA ADMINISTRACION EN EL CENTRO EDUCATIVO ESTADO DE ZUIZA ACOQUIPA 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): RELACIONES HUMANAS, CONTEXTO SOCIAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller   
  Titulo   
  2da Especialidad   
  Maestría   
  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Gestión de la educación - P32

Janet V

Firma de Autor



huella digital

18 / 04 / 2024

Fecha