

Grescelda_REVISTA_INVESTIGA CION_ANDINA.docx

por inves100 vice

Fecha de entrega: 28-oct-2025 11:08a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2781232221

Nombre del archivo: Grescelda_REVISTA_INVESTIGACION_ANDINA.docx (69.05K)

Total de palabras: 2884

Total de caracteres: 17573



RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 57003 ALMIRANTE MIGUEL GRAU-ESPINAR
INTERPERSONAL RELATIONS AND QUALITY MANAGEMENT IN COLLABORATORS OF THE INSTITUTION EDUCATIONAL 57003 ADMIRAL MIGUEL GRAU-ESPINAR

14 Juana Gricelda Ramos Apaza ¹
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
Juliaca, Perú

Resumen

El objetivo del estudio fue analizar la relación entre las relaciones interpersonales y la gestión de la calidad en los colaboradores de la Institución Educativa 57003 “Almirante Miguel Grau”, Espinar – 2021. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal y alcance correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 240 participantes, 172 docentes, personal administrativo y estudiantes del cuarto y quinto grado de secundaria. Se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, validado por tres expertos y con un nivel de confiabilidad superior a 0,7. Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa ($r = 0,882$; $p < 0,05$) entre las relaciones interpersonales y la gestión de la calidad, lo que confirma que un adecuado clima relacional favorece la mejora continua y la eficiencia institucional. En conclusión, el fortalecimiento de las habilidades comunicativas, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos se asocia directamente con una gestión de calidad más efectiva en la comunidad educativa.

8 Abstract

The aim of this study was to analyze the relationship between interpersonal relationships and quality management among staff members at Educational Institution No. 57003 “Almirante Miguel Grau,” Espinar – 2021. The research followed a quantitative approach, using a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The census sample consisted of 240 participants, including teachers, administrative staff, and secondary-level students (fourth and fifth grades). The survey technique and a validated questionnaire—endorsed by three experts and showing reliability above 0.7—were applied for data collection. Data analysis was performed using SPSS software. The findings showed a strong, positive, and statistically significant correlation ($r = 0,882$; $p < 0,05$) between interpersonal relationships and quality management, indicating that a healthy relational climate enhances institutional efficiency and continuous improvement. In conclusion, the strengthening of communication skills, teamwork, and conflict resolution is directly associated with more effective quality management within the educational community.

¹ Candidato a doctor en Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, usuario1@email.aaa.



Palabras Clave: relaciones interpersonales; gestión de calidad; clima institucional; desempeño organizacional; educación

Keywords: interpersonal relationships; quality management; institutional climate; organizational performance; education.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto educativo actual, las relaciones interpersonales y la gestión de la calidad institucional constituyen pilares fundamentales para el fortalecimiento del clima organizacional y el logro de los objetivos pedagógicos. Las interacciones humanas dentro de una institución educativa determinan la dinámica comunicacional, la cooperación y la eficacia en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Cuando estas relaciones son positivas, favorecen la cohesión del equipo, el sentido de pertenencia y la calidad de los servicios educativos; por el contrario, la ausencia de una comunicación efectiva o de un liderazgo colaborativo genera tensiones que afectan el desempeño institucional y la satisfacción laboral.

En las instituciones educativas peruanas, la implementación de una gestión de calidad implica no solo la planificación y evaluación de procesos administrativos y pedagógicos, sino también la promoción de relaciones interpersonales saludables entre los diferentes actores educativos. La calidad educativa se sustenta en el desarrollo integral de los colaboradores, donde la empatía, la comunicación asertiva y la cooperación son competencias esenciales para garantizar la mejora continua y la innovación organizacional.

Diversos estudios respaldan esta **visión**. Tunque (2014) señala que la gerencia educativa estratégica influye directamente en **el logro de los objetivos institucionales**, evidenciando que **la programación y ejecución de actividades curriculares** dependen del nivel de coordinación y comunicación entre docentes. De igual forma, Gerbasi (2002) destaca la importancia de la inversión en formación y cambio de actitudes para fortalecer la calidad del servicio, mientras que Leva (2008) enfatiza que la planificación estratégica educativa debe integrar un sistema comunicacional que optimice las relaciones humanas y la identidad institucional. Jarita (2007) añade que la gestión educativa de calidad requiere un modelo teórico multidimensional que promueva el desarrollo organizacional, y Cueva (2005) subraya la necesidad de educar mediante el ejemplo, fortaleciendo el respeto, la cooperación y el liderazgo ético.

Teóricamente, Fritzen (1991) sostiene que el ser humano no puede comprenderse **aislado**, dado que la interacción social constituye su esencia. Vinyamata (2002) define **las relaciones interpersonales** como **la interacción recíproca entre dos o más personas** basada en la comunicación efectiva, la escucha activa, la resolución de conflictos y la **expresión** auténtica. En tanto, Gallegos (2000) y Pozner (2005) conciben la gestión educativa **como un proceso integral que involucra la planificación, organización, control y liderazgo** orientados al cumplimiento de los fines institucionales. Desde esta perspectiva, la administración educativa no se reduce a procedimientos administrativos, sino que abarca la dimensión humana y colaborativa del trabajo pedagógico.

Bajo este marco conceptual, la presente investigación se orienta a determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la gestión de calidad en los colaboradores de la Institución

Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau” de Espinar, durante el año 2021. Este estudio busca aportar evidencia empírica que permita comprender cómo las dinámicas relacionales dentro de la organización inciden en los procesos de gestión y en la calidad del servicio educativo, contribuyendo así a fortalecer una cultura institucional basada en la cooperación, la comunicación y la excelencia educativa

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño y enfoque del estudio

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño transversal y alcance correlacional, ya que se buscó establecer la relación existente entre las variables relaciones interpersonales y gestión de la calidad sin manipular los fenómenos estudiados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2005), los estudios correlacionales permiten examinar el grado de asociación entre dos o más variables en un momento determinado, aportando evidencias estadísticas que explican la dirección y magnitud de dicha relación. En este caso, la información fue recolectada en un solo momento temporal, lo que permitió describir y analizar las correlaciones existentes sin intervención externa.

Población y muestra

La población estuvo conformada por 240 participantes pertenecientes a la Institución Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau”, ubicada en el distrito de Espinar, región Cusco (Perú). Esta cifra incluyó a docentes, personal administrativo y estudiantes del cuarto y quinto grado de educación secundaria durante el año 2021. Dado el tamaño y accesibilidad de la población, se aplicó un muestreo censal no probabilístico de tipo intencional, que abarcó la totalidad de los colaboradores considerados relevantes para el estudio, siguiendo los criterios establecidos por el investigador.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, por su capacidad para obtener información cuantificable acerca de percepciones y actitudes de los participantes frente a las variables analizadas. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado, diseñado a partir de los indicadores teóricos de cada variable y validado por tres expertos en educación y gestión organizacional, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor superior a 0,70, lo que evidencia una consistencia interna adecuada.

El cuestionario estuvo conformado por ítems relacionados con las dimensiones comunicación, cooperación y resolución de conflictos para la variable relaciones interpersonales, y planificación, organización, dirección y control para la variable gestión de calidad. Cada ítem se midió mediante una escala de tipo Likert de cinco niveles, que osciló entre muy en desacuerdo y muy de acuerdo.

Procedimiento de recolección y análisis de datos

El proceso de recolección se llevó a cabo previa autorización institucional y consentimiento informado de los participantes. Los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial, garantizando la confidencialidad y el anonimato de las respuestas. Posteriormente, los datos fueron codificados y procesados utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 25, a través de dos etapas: análisis descriptivo y análisis inferencial.

En el análisis descriptivo se calcularon frecuencias absolutas, porcentajes y medidas de tendencia central, con el propósito de caracterizar los niveles de cada variable. En la fase inferencial se utilizó la prueba de correlación de Pearson (r) para determinar el grado y dirección de la relación entre las variables. Se adoptó un nivel de significancia de $p < 0,05$, considerado estadísticamente relevante.

III. RESULTADOS

En el capítulo correspondiente a los resultados y la discusión, se presentan los datos procesados mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics. A través del análisis descriptivo, se elaboraron tablas que muestran las frecuencias y porcentajes asociados a las variables de estudio: *relaciones interpersonales* y *gestión de la calidad*. Asimismo, se aplicaron procedimientos de estadística inferencial, orientados a contrastar la hipótesis planteada, cuyos resultados evidencian las correlaciones obtenidas a partir de la información recolectada en la Institución Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau”.

Tabla 1: Relaciones Interpersonales

N	F	%
Apropiado	202	84,17
Regular	36	15,00
Inapropiado	2	0,83
Total	240	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos SPSS.

Los resultados correspondientes a la variable relaciones interpersonales, presentados en la Tabla 1, revelan que el 84,17 % de los participantes considera que dichas relaciones son apropiadas, mientras que el 15 % las percibe como moderadas o regulares y un 0,83 % las califica como inadecuadas. Estos hallazgos reflejan que, en la Institución Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau” (Espinar, 2021), predominan vínculos laborales caracterizados por una comunicación efectiva, una adecuada resolución de conflictos y un sólido trabajo en equipo, factores que contribuyen al fortalecimiento del clima organizacional y al desempeño institucional.

Tabla 2: Administración de calidad

N	F	%
Apropiado	203	84,58
Regular	37	15,42
Inapropiado	0	0,00
Total	240	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos SPSS.

Los resultados presentados en la Tabla 2 muestran que el 84,58 % de los participantes percibe que la gestión de la calidad en la Institución Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau” (Espinar, 2021) se desarrolla de manera adecuada y coherente con los objetivos institucionales, mientras que el 15,42 % considera que su implementación es moderada o regular. Estos resultados evidencian un adecuado manejo de las dimensiones que componen la gestión de la calidad —planificación, organización, dirección y control—, lo que refleja un esfuerzo sostenido por optimizar los procesos administrativos y pedagógicos dentro de la institución educativa

Tabla 3: Comprobación de hipótesis

		Correlaciones	
		Relaciones interpersonales	Administración de la calidad
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	0,882**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	240	240
Administración de la calidad	Correlación de Pearson	0,882**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	240	240

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos SPSS.

La Tabla 3 presenta los resultados de la prueba de hipótesis, en la cual se confirma la existencia de una relación significativa entre las variables relaciones interpersonales y gestión de la calidad. El valor obtenido de significancia bilateral ($p = 0.000$) es inferior al nivel crítico de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que establece la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables en los colaboradores de la Institución Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau” (Espinar, 2021).

Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.882$) evidencia un vínculo positivo y de alta magnitud, lo que indica que a medida que mejoran las relaciones interpersonales dentro del entorno institucional, también se fortalece la gestión de la calidad. Este hallazgo confirma que el clima relacional constituye un factor determinante para la eficiencia y mejora continua en los procesos educativos y administrativos.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio confirman la existencia de una relación significativa y positiva entre las relaciones interpersonales y la gestión de la calidad en los colaboradores de la Institución Educativa N.º 57003 “Almirante Miguel Grau” (Espinar, 2021). Este hallazgo, evidenciado por el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.882$; $p < 0.05$), demuestra que un entorno institucional caracterizado por una comunicación efectiva, la cooperación y el respeto mutuo favorece directamente la eficiencia de los procesos administrativos y pedagógicos, contribuyendo así a una cultura de calidad educativa sostenible.

El 84,17 % de los encuestados manifestó mantener relaciones interpersonales apropiadas, lo que refleja un clima organizacional basado en la confianza, la empatía y el trabajo colaborativo. Este resultado coincide con lo planteado por Tunque (2014), quien sostiene que la gerencia

educativa estratégica se consolida a través de la coordinación efectiva y la comunicación entre los docentes, factores esenciales para alcanzar los objetivos institucionales. En el mismo sentido, Vinyamata (2002) enfatiza que las relaciones interpersonales comprenden la capacidad de comunicarse con claridad, escuchar activamente, resolver conflictos y expresar de forma auténtica los sentimientos, aspectos que se asocian con un desempeño docente más eficiente.

En cuanto a la gestión de la calidad, el 84,58 % de los participantes percibe que esta se desarrolla de manera adecuada, lo que refleja una correcta planificación, organización, dirección y control de las actividades institucionales. Este resultado guarda concordancia con las conclusiones de Gerbasi (2002), quien resalta que la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios se fortalecen mediante una inversión sostenida en la formación y el cambio de actitudes del personal. Asimismo, Leva (2008) subraya la necesidad de implementar estrategias de trabajo en equipo y comunicación institucional para optimizar los procesos de mejora continua, mientras que Jarita (2007) sostiene que la gestión educativa de calidad requiere un modelo teórico multidimensional que integre la cultura organizacional, la planificación estratégica y el liderazgo participativo.

De igual forma, los hallazgos del presente estudio coinciden con la propuesta de Pozner (2005), quien concibe la gestión educativa como un proceso articulado entre la planificación, la organización y la evaluación de resultados, sustentado en la participación activa de todos los actores de la comunidad educativa. En este contexto, la presencia de relaciones interpersonales saludables se convierte en un elemento estructural de la gestión de calidad, al facilitar la comunicación interna, el compromiso institucional y la resolución oportuna de conflictos.

Por consiguiente, los resultados respaldan la premisa de que las relaciones interpersonales constituyen un factor determinante en la eficiencia de la gestión educativa, al fortalecer la cohesión del equipo de trabajo y generar un ambiente propicio para la investigación y el aprendizaje colaborativo. Una institución educativa que promueve la confianza, el diálogo y la cooperación entre sus miembros se orienta naturalmente hacia una cultura de calidad basada en la mejora continua y el desarrollo humano integral.

En síntesis, la investigación demuestra que la gestión de calidad no puede desvincularse de las dinámicas relacionales dentro de la organización. La comunicación, el liderazgo compartido y la cooperación son dimensiones interdependientes que consolidan la eficiencia institucional y potencian los resultados educativos. Por tanto, fomentar relaciones interpersonales positivas se constituye en un componente esencial para el fortalecimiento de la gestión educativa y el logro de estándares de calidad sostenibles.

V. CONCLUSIONES

Se consigue establecer la vinculación entre las relaciones interpersonales y la gestión de calidad en el personal de la institución educativa 57003 Almirante Miguel Grau. Se confirma la correlación existente entre ambas variables estudiadas mediante el valor de significancia bilateral de 0,000, cual resulta inferior al 0,05.

Respecto al nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores de la institución educativa 57003 Almirante Miguel Grau, el 84,17% manifiesta que estas son adecuadas, el 15% de los participantes considera que se desarrollan de forma regular o moderada, mientras que el 0,83% las califica como inadecuadas. Estos hallazgos abarcan las habilidades comunicativas, el manejo de conflictos y la labor colaborativa.

En cuanto al nivel de administración de calidad en colaboradores de la institución educativa 57003 Almirante Miguel Grau, se reporta que el 84,58% considera que esta se gestiona de manera apropiada, el 15,42% de la población evaluada señala que se implementa de forma

moderada o regular. Estos resultados incluyen dimensiones como la planificación, organización, dirección y control respectivamente.

REFERENCIAS

- Baptista, Hernández & Fernández (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cueva, M. (2005). *La influencia de las relaciones interpersonales de los docentes en las habilidades sociales, de los alumnos del nivel secundario, de las Instituciones Educativas Estatales, del Distrito José Luis Bustamante y Rivero, Provincia y Región Arequipa, 2005*. Arequipa: UNSA.
- Falcón, & Herrera. (2005). *Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica)*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Fritzen, J. (1991). *Relaciones humanas interpersonales*. Colombia: Kimpres.
- Gallegos J. (2000). *Política y descentralización educativa*. Lima: U.L.
- Gerbasi, J. (2002). *Diseño de un programa sobre Inteligencia Emocional orientado al fortalecimiento de la calidad de servicio a partir de la relación cliente-empleado en una institución financiera*. Caracas: Iberoamericana.
- Jarita, C. (2007). "Propuesta para desarrollar un modelo de gestión estratégica para el diseño y construcción del proyecto educativo institucional de manera estratégica, sistémica, contextualizada y multidimensional en las instituciones educativas del nivel secundario de la. Arequipa.
- Leva, G. (2008). "Programa de estrategias de trabajo en equipo para la optimización de las relaciones interpersonales entre docentes de la Institución Educativa Primaria Pública N° 82925 – El Mote – Contumazá – 2006". Libertad.
- Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la educación*. Barcelona: CEAC.
- Pozner, P. (2005). *Gestión Educativa Estratégica. Módulo 2: Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*. Buenos Aires: Editorial II PE.
- Tunque, L. (2014). "Programa de administración de calidad para mejorar el desempeño docente en las instituciones educativas iniciales públicas del distrito de la joya, Arequipa, 2012". . Arequipa.
- Vásquez, W. (2007). *Diccionario de pedagogía*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vinyamata, E. (2002). *Manual de Prevención y Resolución de Conflictos*. Barcelona: España.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.oalib.com Fuente de Internet	1%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	uadeo.mx Fuente de Internet	1%
4	Peter K. H. Chew. " Psychometric evaluation of two instruments to assess connection to nature / ", <i>Psycology</i> , 2019 Publicación	1%
5	moam.info Fuente de Internet	1%
6	www.magiran.com Fuente de Internet	1%
7	Ocilia Maria Costa Carvalho, Viviane Martins da Silva, Rafaela Carolini de Oliveira Távora, Daniel Bruno Resende Chaves et al. "Adecuación de las características definitorias en los diagnósticos de deterioro del intercambio de gases y de la ventilación espontánea en niños asmáticos", <i>Enfermería Clínica</i> , 2015 Publicación	1%
8	koreascience.or.kr Fuente de Internet	1%

9	Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
14	mail.revistas.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
16	revistas.udistrital.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	<1 %
18	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
19	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
23	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

24	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
26	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
27	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
28	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
29	www.jove.com Fuente de Internet	<1 %
30	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
31	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	scielo.isciii.es Fuente de Internet	<1 %
34	webnews.textalk.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.universia.net.mx Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment

Activo

Excluir bibliografía

Activo

template

Excluir coincidencias Apagado