



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una  
institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-  
Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Administración de la Educación**

**AUTOR:**

Arbildo Jiménez, Percy Emilio ([orcid.org/0000-0003-4432-5766](https://orcid.org/0000-0003-4432-5766))

**ASESOR:**

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-5301-0291](https://orcid.org/0000-0002-5301-0291))

**CO-ASESOR:**

Dra. Arrunátegui Huamán, Betsy Pamela ([orcid.org/0000-0001-6240-2804](https://orcid.org/0000-0001-6240-2804))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A mis estimados y queridos hijos Diego, Jimena y Davis, que son el motivo de impulso profesional en el logro de este propósito académico. A mi esposa por su apoyo Incondicional y fuente moral para seguir luchando contra la adversidad que se presentan como una prueba ante el sacrificio.

**Percy Arbildo**

## **Agradecimiento**

A mi familia, a mis padres y a Dios por darme la oportunidad de seguir luchando por mis sueños en esta vida a pesar de mis errores. Asimismo, agradecer a la UCV por dar la oportunidad a los maestros rurales para seguir fortaleciendo sus capacidades en bien de la educación del país. Agradezco a los docentes de la universidad por su apoyo en este logro académico.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población,muestra, muestreo, unidad analisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Prueba de correlación entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales</i>	19
Tabla 2	<i>Características de las dimensiones de la variable gestión de la calidad</i>	20
Tabla 3	<i>Características de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales</i>	20
Tabla 4	<i>Tablas cruzadas de la variable gestión de la calidad con la variable relaciones interpersonales</i>	21
Tabla 5	<i>Prueba de normalidad entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales</i>	22

## Resumen

El presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales de los docentes de una Institución Educativa integrada de Chirinos. La metodología es no experimental, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-corrrelacional, se trabajó con una población de 22 participantes del nivel primaria y secundaria. En gestión de la calidad el logro más alto alcanzó el sistema de dirección 72.70%, política institucional 68.20%, el clima institucional 50.00% todos en nivel A veces; en nivel Siempre clima organizacional 50.00%, política institucional 27.30% sistema de dirección 22.70%; nivel Casi nunca 9.10% sistema de dirección y política institucional. Las relaciones interpersonales mayor puntaje habilidades de autoafirmación 81.80%, habilidades para cooperar 77.30%, habilidades de interacción social 72.70% y habilidades emocionales 59,10% en nivel A veces; habilidades emocionales 40.90%, habilidades de interacción social y para cooperar 22.70% y autoafirmación 18.20% en el nivel siempre; interacción social 4.5% nivel casi nunca. La prueba de correlación de Rho Spearman arrojó una Significancia de 0,003 menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, alcanzando un coeficiente de correlación de 0,403 significa que existe una correlación positiva media entre ambas variables respectivamente.

**Palabras Clave:** Gestión, calidad, relaciones, interpersonales.

## **Abstract**

The purpose of this study is to determine the relationship between quality management and interpersonal relationships of the teachers of the Integrated Educational Institution of Chirinos. The methodology is non-experimental, quantitative approach, descriptive-correlational design, we worked with a population of 22 participants from the primary and secondary level. In quality management, the highest achievement was reached by the management system 72.70%, institutional policy 68.20%, the institutional climate 50.00%, all at the level Sometimes; At level Always organizational climate 50.00%, institutional policy 27.30% management system 22.70%; level Hardly ever 9.10% management system and institutional policy. Interpersonal relations higher score self-affirmation skills 81.80%, cooperation skills 77.30%, social interaction skills 72.70% and emotional skills 59.10% at the Sometimes level; emotional skills 40.90%, social interaction and cooperation skills 22.70% and self-affirmation 18.20% at the always level; social interaction 4.5% level almost never. The Rho Spearman correlation test yielded a Significance of 0.003 less than 0.05, therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, reaching a correlation coefficient of 0.403 means that there is an average positive correlation between both variables respectively.

**Keywords:** Management, quality, relationships, interpersonal.

## I. INTRODUCCIÓN

El tema de las relaciones interpersonales tiene mucha relevancia en nuestro contexto, pues, a partir de ello es que se admiten constituir vínculos, constantes y seguros entre los humanos. Su aplicación involucra la capacidad de gestionar las emociones en personas, así como la posibilidad de regularlas en interacción con los demás.

A nivel internacional respecto a estrategias de gestión escolar la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), (como se citó en Parra & Silva, 2021) según estudios diseñar estrategias innovadoras de liderazgo efectivo ayuda a los directivos educativos a influir positivamente sobre las relaciones interpersonales de los docentes, con el fin de mejorar el clima laboral institucional. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) destaca la importancia del liderazgo educativo, analizando su estado actual y tendencias en países miembros, e identificando factores clave para su desarrollo (Cancino & Monrroy, 2017).

En Hong Kong los pobres a menudo se sienten menos aceptados debido a la diferencia de ingresos, ya que en los países desarrollados es un problema reducir la pobreza. Es la comunicación y las relaciones interpersonales un hito más poderoso de superar que la situación de pobreza. La comunicación interpersonal, la asistencia social; tiene impacto negativo en la aceptación mutua y puede mitigarse a través de dos importantes intermediarios el apoyo social y la comunicación interpersonal (Zhang, et al., 2019).

El profesorado de España revela tener una satisfacción de descenso con la gestión y el control educativo. Razón a contextos de hostilidad que los docentes padecen, pues expresan haberlas soportado. Por lo que es conveniente seguir estudiando el bienestar del educador en sus comunicaciones interpersonales y resulta indagar de modo perentoria el hostigamiento que afectan a los docentes (Vásquez-Reina, 2007).

A nivel nacional las comunicaciones sociales cumplen un rol de importancia en diferentes tipos de organizaciones del contexto local, regional y nacional, ya que a través de ellas se manifiestan destrezas, manifestaciones culturales, causas,

perspectivas y diversas maneras de vincularse que traen una diversidad de individuos que integran un grupo institucional. Cabe señalar que las estrategias de gestión pueden influir o determinar la sostenibilidad de las relaciones interpersonales en una comunidad educativa u organización diversa (Ministerio de Educación, MINEDU, 2017).

Una escuela de la región San Martín, confirma que relaciones interpersonales influyen de manera significativa en la gestión escolar y que se afianza en la comunicación al fortalecer el liderazgo y la motivación al lograr objetivos en la institución (Ríos, 2021); mientras que, en un colegio de Cajamarca los docentes trabajan en equipo, pero; a pesar de ello, los alumnos expresan que no se toma en cuenta su opinión; y que las relaciones interpersonales con sus padres son estimables en las actividades escolares; lo que ratifica la presencia de una labor regulada entre sus miembros favoreciendo la moral, el respeto y cordialidad entre ellos (Ruíz, 2021).

La institución educativa de un distrito de San Ignacio-Cajamarca no es ajena a esta problemática que se desdoblan entre los individuos protagónicos de la administración formativa. Es verosímil reconocer que la institución experimenta situaciones que alteran las relaciones interpersonales entre docentes y directivos por factores relacionados al autoritarismo, celo profesional, escasa comunicación y diálogo, falta de confianza, choque de personalidades, presión ambiental y calidad organizativa, entre otras causas; que traen como consecuencias el deterioro de relaciones interpersonales, bajo desempeño profesional de los docentes, agresiones físicas y verbales, descoordinación entre docentes y directivos; entre otros que alteran el clima de la institución.

Una gestión de la calidad, es poseer luminosidad sobre los matices esenciales de punto de vista de gestión y procedimientos que se suscitan en la escuela por lo cual el equipo directivo debe orientarse. De los cuales debo mencionar al liderazgo pedagógico, la gestión participativa, liderazgo transformacional y la gestión basada en procesos; son estas perspectivas que alejan a la función directiva de una dinámica por funciones y propone presentar a la escuela como una organización dinámica e integrada, mostrando su práctica al

exponer un buen servicio. Otras causas es el escaso control y regulación de emociones, que se deben asumir con especial énfasis en afrontarlos en nuestra labor profesional (Minchan, 2020).

Esta problemática traería el menoscabo de las relaciones humanas e interpersonales de los trabajadores, el detrimento del clima institucional, problemas personales, administrativos, judiciales y otros casos como la reorganización de la institución educativa según normativas. En tal sentido la enunciación del inconveniente de indagación se proyecta así: ¿Cuál es el nivel de relación que coexiste entre la calidad educativa y las relaciones interpersonales de los maestros de un establecimiento educativo público de una jurisdicción de San Ignacio en el periodo 2022?

En este contexto el aporte teórico se manifestará con los resultados de la investigación; así también el aporte metodológico se efectuó con la elaboración de los instrumentos de investigación del programa de gestión. El aporte social al fortalecimiento de las comunicaciones interpersonales en la comunidad formativa se manifiesta mediante la gestión de conflictos en la realidad educativa, así también desarrollar un programa coordinado de fortalecimiento a la gestión escolar. El objetivo general que se plantea la presente indagación es: determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa de un distrito de San Ignacio en el año 2022. Los objetivos específicos son: Identificar las características de relaciones interpersonales de los docentes de la institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca; identificar las características de gestión de la calidad en los docentes de la institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca y Establecer la relación entre gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los docentes en la institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca. En tal sentido se plantea la siguiente hipótesis: ¿Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los y las docentes de la institución educativa de un distrito de San Ignacio en el año 2022?

## II. MARCO TEÓRICO

Para darle consistencia a la investigación se tiene que consultar investigaciones realizadas que mantienen una relación con las variables de estudio, esta información servirá para respaldar a cada una de las variables de esta investigación.

Díaz (2019) indica que, el diseño de gestión de la calidad para centros católicos de España, expone que el futuro de la escuela está en un compromiso compartido, no solo por la docencia, sino por la colectividad inmersa. Las relaciones interpersonales y la educación, es un proceso complejo con poder de progreso de la persona que aprende. La importancia del liderazgo, la organización, gestión de procesos y formación de profesionales, son los llamados a responder con certeza su doctrina y misión de gestión, con compendios, que sirven de base para su gestión de la calidad. La educación católica en la actualidad brinda un proyecto, que sobre entiende ser parte de la sociedad, el empeño en buscar una excelencia en la educación, satisfacer a la familia y mejorar la ideología, buscando eficazmente entablar una garantía de calidad, por ello la investigación tuvo una metodología descriptiva bajo un diseño no experimental, centrándose en la gestión de la educación católica, concluyendo que la estructura de los trabajos, fundamentan teóricamente los rasgos de la importancia de un liderazgo.

Razeto (2017) en su investigación realizada en Uruguay afirma la franqueza interpersonal crea resultados positivos en las entidades escolares, por ello, es preciso estudiar con precedencia temas que estimulen y resguarden momentos de armonía familiar entre los profesionales de las escuelas. Según la autora, la confianza entre los trabajadores que laboran en el establecimiento educativo, va a generar lazos afectivos, los mismos que permiten una convivencia y un buen clima institucional para el bienestar interpersonal.

Según Briones et al., (2021) la comunicación intercultural en sociedades afro-ecuatorianas fortalece la diversidad cultural. Su objetivo es establecer la influencia de la comunicación intercultural en las relaciones interpersonales de los habitantes; concluye que los afrodescendientes tienen una actitud positiva al relacionarse con culturas diferentes, consumando que, las actitudes positivas se

ven enlazadas con múltiples culturas, cabe recalcar que es fundamental el respeto, la tolerancia y las normas de convivencia rescatando la cultura y costumbres.

Los autores manifiestan que las comunidades afrodescendientes debido a su actitud positiva han logrado interrelacionarse con diferentes culturas el cual fortalece la interculturalidad, pues con tolerancia y respeto se puede convivir en la diversidad rescatando sus costumbres ancestrales y mejorar la calidad de vida de estos habitantes.

En el país, también tenemos profesionales que han realizado sus trabajos relacionados a las variables en estudio por ello citaremos a los más importantes:

Gamarra-Moscoso & Flores-Mamani (2020) en su estudio realizado en Huánuco, con la finalidad de establecer la correlación del raciocinio creativo con las relaciones interpersonales de los alumnos de Educación y Ciencias de la Comunicación. Establecieron la correspondencia significativa, obtuvo el coeficiente de correlación de Pearson, el valor  $R=0,731$  siendo relación moderada, donde muestra que la mejora y adecuación, recaerá en la disposición de vincularse con sus colaboradores. Últimamente el razonamiento creativo elevado en la mayoría de los educandos, incrementa los vínculos interpersonales en lo comunitario y académico.

Los autores asumen la idea que cuando los estudiantes tienen un pensamiento creativo alto, esto contribuye a la mejora de las relaciones humanas y personales, estos tienden a relacionarse con las distintas personalidades universitarias y académicas, así como con los demás estudiantes.

Luego se citó a Tafur et al., (2021) quienes manifiestan en su investigación sobre percepciones de los docentes y sus relaciones interpersonales; con el objetivo de detallar las apreciaciones de los maestros de escuelas de Lima, concluyendo que los profesores se vinculan de manera cordial, con respeto, y ayuda mutua; pero, existen otros que expresan agresividad o pasividad. En torno a los estilos agresivo, pasivo, manipulador y asertivo se encuentran las docentes y las directoras, según informantes manifiestan que, las relaciones entre ellos y ellas varían por factores, de edad, carácter, estados de ánimo, entre otros.

Zapata (2018) expone que la convivencia entre docentes y directivos del centro educativo, expresa en el trato diferente, apatía, marginación, exclusión y ofensas que ocasionan un desequilibrio de la sabiduría organizacional que aqueja los procedimientos de gestión. El estudio muestra una proyección estratégica para las carencias del procedimiento de gestión. Con este soporte permitieron diseñar acciones, planeadas a modo de metodología, a fin de mejorar el inconveniente de la gestión, para llegar a un proceso eficiente.

Ramírez y Tesén (2022) (como se citó en Flores, 2019) deduce que, la calidad formativa tiene correspondencia inmediata y significativa con las relaciones interpersonales, siendo un eje en mejora de los aprendizajes, que generan espacios de interacción en el estudio evidencia mediante dos cuestionarios de 27 y 36 ítems respectivamente, cuya eficacia se constató recurriendo a juicio de expertos, en una opinión propicia del 86%; la confiabilidad se constató mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que arrojó  $\alpha = .831$ . Los resultados muestran una asociación significativa entre relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo ( $r = 0,536$ );  $p$ -valor  $= 0.002 < 0.05$  en docentes y ( $r = 0,768$ );  $p$ -valor  $= 0.000 < 0.05$  en estudiantes. Asimismo, las dimensiones influyen significativamente en la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis. En tal situación, del procedimiento estadístico se puede aseverar que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la calidad del servicio educativo. Este estudio es de enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo, con diseño no experimental, la población de investigación estuvo conformada por todos los docentes que laboran en dicha institución educativa

Céspedes (2019) indica que, la responsabilidad social en la universidad, es uno de las gestiones a seguir, la investigación tuvo sentido de conocer la percepción de los trabajadores como: directivos, profesores, personal asistencial, administrativo y estudiantes, sobre de la RSU en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco-Perú. Concluyendo que, la vinculación social es fundamental en el entorno educativo, forma parte de las dificultades, la comunicación y rendimiento por parte de la universidad.

Ortega (2020) en su tesis de influencia de las relaciones interpersonales (RI) y comunicación de la gestión educativa de nivel primaria en Azángaro; 2019 concluye que: a) Las relaciones interpersonales a nivel del establecimiento mejoran en las relaciones biunívocas de los actores educativos; en las relaciones personales y grupales; con satisfacción en armonía con la comunidad. b) Para entender mejor la práctica de las relaciones interpersonales se desarrolló sesiones significativas con medios de comunicación. Las RI, a nivel de comunidad educativa la autora precisa que son ineludibles para la convivencia.

La autora precisa que las relaciones interpersonales son imprescindibles para la mejora de la convivencia armoniosa en una institución, es decir, todo fue de mucho provecho para la comunidad educativa, logrando ese vínculo agradable tan ansiado en la institución educativa.

Para darle mayor consistencia al presente estudio se realizó la búsqueda de teorías científicas relacionadas a la variable *gestión de la calidad*. Considerada como procedimientos sistemáticos que admiten a cualquier entidad proyectar, realizar e inspeccionar las diferentes acciones que dirige. Avalando permanencia y firmeza en el desempeño para lograr las perspectivas de los usuarios (Equipo Editorial, 2021)

Para la presente investigación se tuvo en cuenta la teoría de la gestión científica de Taylor (1973), quien investigó expertamente el ejercicio profesional. Los principios encomendaban que se utilizara el procedimiento científico para ejecutar tareas en el lugar de trabajo, diferente a que el guía cediera la regla a los miembros del equipo.

Seguidamente se tomó la teoría de la gestión administrativa desarrollada por Fayol (1916) la que hace énfasis en las funciones fundamentales que debe tener una organización para lograr su eficiencia cuando inspeccionó a través de la perspectiva de los gerentes y los escenarios que podrían hallar. Opinaba que los guías tenían funciones principales: pronosticar, planificar, coordinar, mandar, controlar y principios que diseñan cómo los guías corresponderían fundar e interactuar con sus grupos.

También se registró la teoría de las relaciones humanas del psicólogo Mayo (2014) quien modifica el comportamiento mecanista de las organizaciones con el propósito de optimar la producción dejando sentado los principios de las relaciones humanas. Así mismo, cambió las cláusulas de labores; como la inspiración, los descansos y el tiempo de la etapa de trabajo; y en cada canje que experimentó, halló un perfeccionamiento en la productividad. Sin embargo, los progresos no correspondieron a los cambios, sino al interés que los estudiosos facilitaron a los trabajadores y los hicieron sentir apreciados (Mulder, 2017).

Las dimensiones de la gestión de la calidad se han considerado las siguientes:

La *dimensión de gestión de la calidad* considera a Sistema de Dirección, como el grupo de componentes estructurados y vinculados que interactúan entre sí para determinar el cargo de los directivos transformándolos en guías de gestión. Se identifica por la presencia de mecanismos que interactúan entre sí; dentro de cada uno se diferencia un conglomerado de técnicas que en suma alimentan a todo el procedimiento (MINEDU, 2019).

En la *dimensión clima organizacional* de cada institución posee rasgos individuales y desiguales de otras; que establecen un modo particular de tramitar. Por consiguiente, el docente presta importancia a su ambiente laboral, más que a sus alumnos, situación que afecta la interacción con ellos. Este escenario hace que los individuos se sientan indiferentes con la institución, esta condición dependerá del estilo de gestión que se lleve a cabo en cada organización del estado (Moreno et al., 2016).

En la *dimensión la política institucional* los ambientes, la formación y la instrucción han quedado a segundo plano. La muestra más clara es el tiempo efectivo que se dedica a ellos. Existen maestros que, en la ambición de prevalecer en los estados de información del sector, exceden su tiempo a determinados alumnos para las reuniones de logro, deportes, actividades sociales y culturales descuidando su compromiso con la educación de todos sus alumnos de manera íntegra y lograr objetivos educativos sean alcanzados por todos ellos. Por ello la gestión de calidad es fundamental en las organizaciones, teniendo una forma de

visualizar la calidad de aprendizaje y mejora en la calidad (Ansmann & Seyfried, 2022).

La calidad de una escuela es aquella que logra la vía, estabilidad y finalización triunfante de sus estudiantes y no solo la que logra la victoria en los concursos y labores. Aún en el colegio, varios maestros ofrecen sus esfuerzos y destinan sus energías en acciones diferentes a las competencias de aprendizaje de los educandos (Inche, 2017).

Seguidamente se indagó sobre las teorías relacionadas a la variable relaciones interpersonales, se registró:

La teoría de las relaciones interpersonales, del campo de Lewin (1988) actualizado por Pérez (2021) estudia al sujeto en función de los emprendedores sociales. El comportamiento humano involucra variables como la luminosidad de un espacio, incluso los modelos de vinculación que hay en su conjunto. Esta perspectiva da origen a diversos estudios en el universo. Este procedimiento, citado investigación-acción, se continúa empleando. Esta teoría estudia el comportamiento en su conjunto, sin permanecer en un estudio de las partes la repercusión del sector psicológico sobre el comportamiento Lewin considera que alcanza a determinar si no hay cambios en el campo, en la conducta tampoco tendrá resultados.

Respecto la teoría de la penetración social (TPS) creada por Altman y Taylor (1973) actualizado por Cuadriello (2018) aseveran que, las relaciones alcanzan varios niveles de confianza, de interrelación o grado de inclusión social.

En síntesis, los antecedentes exponen que en las relaciones humanas progresan previamente los vínculos íntimos a no íntimos, durante este asunto de progreso transitan por un avance metódico y presumible que después tendrá como consecuencia la separación de dicha correspondencia. De acuerdo con Altman y Taylor (1973) indican que, las relaciones no inseparables prosperan hacia la amistad gracias a la auto revelación. Esta teoría social plantea un modelo por períodos para el progreso de una correspondencia. Es una de las más convenientes y admitidas por los aplicados de la comunicación.

En la teoría de la reducción de incertidumbre (tri) expresada por Berger y su seguidor Calabrese (como se citó en Bravo, 2015) durante los periodos 70, con el propósito de la reducción de la inseguridad en la comunicación interpersonal. La desconfianza se entiende como algo que determina lo que pensamos sobre otro humano. Cuando conocemos recién a alguien se producen incertidumbres como si razonará similar que yo, poseerá mis satisfacciones, es justo o injusto, será serio de carácter, será sociable o individualista, etc.

Esta teoría cuenta con varios antecedentes que los hombres advierten a raíz de la incertidumbre y nerviosismo al estar al tanto a un nuevo individuo. Es un cambio desagradable y genera incomodidad y tensión. La comunicación interpersonal se desenvuelve a través de periodos hasta llegar a niveles seguros de confianza. Esta es una importante manera para disminuir la inquietud. Las apreciaciones hacia esta teoría están, que el sujeto no se inquieta por el choque del principio con el otro, por ello, algunos humanos no les interesa impresionar o no es esencial para ello (Cuatrecasas & Gonzales, 2018).

Así la teoría clásica de la administración de Henri Fayol menciona las predicciones que crean los sujetos al vincularse. Los individuos pretenden deducir el precio y la utilidad de sus vinculaciones, por lo tanto, son competentes para optar por las tareas de su conveniencia. Entre sus principales señales se encuentran que, los seres averiguan el estímulo y obvian la sanción. En los humanos los actos naturales son innatos. Las graduaciones se utilizan para valorar costos y estímulos que varían de un sujeto a otro. Se centra principalmente esta conjetura en el valor que los humanos dan a sus relaciones. La apreciación radica en eso, ya que el nivel de valoración no varía mucho sobre el valor que da cada persona da a sus relaciones (Cueva, 2019).

En la teoría de las discusiones relacionales (TDR) propuesta por Baxter y Montgomery (1988) sustenta que, la existencia en relación se define por nerviosismos duraderos entre incitaciones incompatibles; los vínculos con las personas se definen por el cambio y argumentaciones, esto se puede suprimir recurriendo a la comunicación asertiva que es fundamental. Este supuesto descubre utilizar el canje dentro de los vínculos personales.

Según la teoría de las inteligencias múltiples, Gardner (1983), (como se cita

en Lizano & Umaña 2008). Plantea que, el intelecto no es un conjunto único que agrupa diversas habilidades precisas, más bien una malla de grupos independientes congruentemente interconectados, teniendo como base a la teoría antes descrita manifiesta que una de las inteligencias que desarrolla el ser humano en los tiempos actuales es la interpersonal capaz de captar y analizar con facilidad la comunicación oral y gestual; así también la habilidad de empatizar con otras personas.

Pérez & Gardey (2008) el autor manifiesta que, las relaciones interpersonales, es una manera de interactuar con los demás, son las relaciones sociales reguladas por leyes, mientras, Gencer (2020) en este tipo de capacidad es común identificar a individuos que promueven y participan del trabajo en equipo, colaborativo y cooperativo, otro factor potencial que desarrollan los seres humanos es la inteligencia intrapersonal cuya capacidad se aplica en la comprensión del aspecto afectivo constituido por los sentimientos y emociones que influyen o determinan la toma de decisiones. Para Gülay (2021) esta inteligencia es peculiar de profesiones relacionadas con la pedagogía, psicología, la sociología y la medicina. Según Halpern-Meekin y Turney (2022) es un conjunto de aptitudes que un ser humano pone en acción en los vínculos que establece con sus semejantes de entender a los otros en base a la empatía y armonía con los demás. La inteligencia interpersonal como la facultad de comprender y contestar adecuadamente a las condiciones de ánimo, conductas, caracteres, estimulaciones y aspiraciones de los restantes (Goleman, 2022).

Hill (2015) Los aspectos de las conexiones antisociales han considerado las Destrezas de interacción social. Afectan largos espacios de incomunicación, por alteraciones mentales o cariñosas y se reacomodan de acuerdo a las prácticas costumbres comunes de los involucrados. Una contestación común sería la consecuencia de una sucesión de comportamientos que abordaría, con una recepción correcta de estímulos interpersonales. El interactuar común se justifica de la práctica que es una aleación de decisión de dificultades y testimonios, por un lado, y el sustento de las correlaciones comunitarias el placer de interactuar con los restantes.

La habilidad para cooperar, son movimientos y sacrificios que, colectivamente ejecutamos con la finalidad de lograr un fin frecuente. La colaboración es la consecuencia de una habilidad de laborar unidos una sucesión de metodologías para favorecer el logro de una finalidad, ejemplo, la faena en conjunto, la repartición de compromisos, la encomienda de labores y los ejercicios combinados (Hernández & Del Socorro, 2021).

Las cooperaciones aplicadas en el medio de las correspondencias de los individuos involucran sujetos según sus fines frecuentes. Mokhtar & Ahmad (2021) Siendo esta, parte de la existencia en asociación y conocida en el medio sindical, módico, líder, etc. Cooperar es esencial para la existencia, preciso y es preferible tramitar las cuestiones según el destino y provecho comunal. Por consiguiente, existen asuntos en que la colaboración es ilícita, como se muestra en el comité de infracciones o en las corporaciones criminales (Muñoz & Kalil, 2021)

Las habilidades emocionales contribuyen al progreso competente y la existencia particular. Son capacidades conectadas entre sí, y se respaldan en la destreza primordial de interpretarse correctamente a sí mismo. Poseer destrezas afectivas denota dominar tus inquietudes, como instruirse a maniobrar las agitaciones de los demás (Mendoza, et al., 2020). Es preciso, no permitir la cólera, desconfianzas, rencor y otras sensaciones negativas, ya que, tiene un alto valor y no lo manifiesto en conclusiones de prosperidad, sino de certeza mental y cordura (Cedeño & Mendoza, 2018).

En las habilidades de autoafirmación se respetan las aspiraciones, carencias y beneficios; buscan expresarse de manera conveniente en el contexto; de desenvolverse; sobrellevar de modo positivo, considerando la equidad de los demás y protegiendo los suyos (Mulder, 2017). Evitar existir teniendo en cuenta modelos de vida de otros individuos, debes ser original, conversar y proceder según tus opiniones. Así las RI en educación y en el colegio se alude a los lazos determinados entre los individuos de la colectividad estudiantil (Fontes, 2018).

En la escuela, son importantes las relaciones interpersonales, entre profesores y alumnos, quienes la construyen, se amplifica a realidades en que los

protagonistas no están en la representación unos de otros, es decir, un docente que, deja huella en sus alumnos, siempre es recordado (Fernández, 2018).

La cognición de este suceso es la forma como un docente instituye normas, clima de confianza y utiliza tácticas de instrucción, dado que las relaciones traen repercusiones y participación activa de los niños, mientras desarrolle la enseñanza en sus alumnos (Razeto, 2017).

Así también las perspectivas entre ambas partes, las correspondencias interpersonales otras variables intervienen en la escuela, siendo, la forma de hablar y de escribir e incluso el lugar que cada uno elige en clase, el sexo, la personalidad, la apariencia, la etnia, la raza, los grupos sociales (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La aprobación entre compendios, en cada grupo, sucede con base en conductas más amicales, cordiales y participativos, por lo que, cuando la aprobación no es tan bien lograda, la interacción es más belicosa, instigadora, tendencias agresoras, propensas a altercados incipientes y pocas capacidades mutuas (Salcedo-Muñoz, et. al, 2017).

Al referirse a la atención de las correlaciones interpersonales en el salón. Whitaker (1920-1980, como se citó en Uruñuela 2019) las define como el principio de la construcción de los aprendizajes y sirven de soporte. Dedicarse a la edificación de una tierna correspondencia interpersonal en el salón, es transformar a una superior educación, asumiendo conjuntamente, que la edificación de la correspondencia real, es una pieza clave que corresponde educar y que los estudiantes tienen la misión de estudiar a lo extenso de la educación (Uruñuela, 2019). Una equivocación frecuente es, concebir que el ambiente de aula se compone aislada, o que es apropiado que los alumnos cambien y corrijan su postura para que los docentes podamos realizar nuestra labor. Pero ignoramos que en la clase íntegramente está conectado con todo, lo que realice el docente tiene repercusión en la contestación que dará a los educandos, si pretendemos trabajar de manera excelente, necesitamos modificar y programar las actividades de manera diferente.

De acuerdo a Tibaut (1959) la teoría que habla sobre las relaciones interpersonales y como funciona dentro de un grupo, se somete a analizar sucesos que son considerados de valor de recompensa, de acuerdo al autor, los procesos más utilizados, es la psicología social donde la persona presenta problemas de interdependencia afectando a los demás, por la falta de socialización.

Según Vargas (2015) en los centros educativos se han presentado un clima laboral imperfecto, donde los compañeros de trabajos no se relacionan para realizar trabajos en equipo, interactuando pocas veces. Para implantar una excelente correspondencia en el salón entra a jugar fundamentalmente la interlocución.

Conocer como relacionarse, lograr que los estudiantes nos oigan y se atiendan mutuamente, atiendan los correos que se les envía, mandar a practicar la audición operativa abandonando la focalizada, atribuir en la lección las mejoras recolectadas en la noticia no forzada (mirar sin calificar, expresar las conmociones, revelar los aprietos, crear peticiones no rigurosas) son labores esenciales en la organización de los individuos que nos consagramos a la formación (Rincón, 2020).

El levantamiento de la concordancia interpersonal concluye, en la familiaridad con los escolares, en aceptarles su disposición para el ordenamiento e innovación del ambiente de clase y concederles importancia a diario en el aula. De esta forma les damos ocasión de ejercer responsabilidad, la oportunidad de crecer en sociedad. El esfuerzo experimenta al ocuparse por lograrlo, y así viviremos con agrado en nuestra tarea, abandonando varias dificultades que poseemos en clases y, también, estaremos con más eficacia en las labores (Albañil, 2015).

Está atención de elementos del estudiantado, respecto a sus sensaciones e incentivos que logramos designar "intimo" del salón, es decir, la clasificación de los temas del currículo, los métodos, la valoración, el ordenamiento del salón, las reglas y ordenanzas que utilizamos y la manera de dar contestación a los comportamientos inadecuados. Es necesario limitar la calidad y la comprensión de las dimensiones, ya que algunas son concretas, por ello, las 6 dimensiones son útiles para comprender a los clientes de acuerdo a la calidad y su efectividad (Polo, 2020).

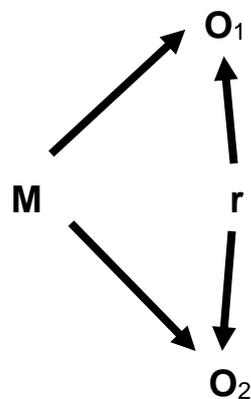
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El proyecto es de dirección cuantitativo, tipo básica porque aporta al conocimiento teórico, es descriptiva Correlacional porque compara la relación que hay entre dos variables y describe tendencias del grupo del cual realizará el estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

Es un diseño no experimental, transversal, correlacional. Es no experimental porque se realizará sin operar y aplicar las variables. Solo se percibirán las manifestaciones en su contexto natural, para ulteriormente examinarlos. Es transversal porque los datos se recolectarán en un solo momento; y correlacional porque se asociarán las variables (Hernández et al., 2014).

La presente investigación tiene como esquema, el que se detalla a continuación:



Donde

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Observación a la variable independiente.

O<sub>2</sub> = Observación a la variable dependiente

r = Coeficiente de correlación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

La gestión de calidad, es un conglomerado de actos e instrumentos cuyo fin es impedir probables deslices o desvíos en el desarrollo de obtención y en los bienes o asistencias conseguidos a través de él (ISO, 2020).

Relaciones interpersonales y la resiliencia personal entre maestro y el alumno son factores para cooperar y sacrificios que, colectivamente ejecutamos con la finalidad de lograr mejorar la salud mental (Zhu et al., 2022).

La definición operacional de gestión de la calidad. - Conjunto de actividades que el investigador pondrá en práctica en beneficio del personal docente de la institución educativa.

Las relaciones interpersonales. - Conjunto de actividades que realizaran el personal docente y administrativo de la institución educativa donde se desarrolle la presente investigación.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Compuesta por 22 trabajadores de la institución educativa del nivel primario y secundario, distribuidos en el mismo turno, de la mañana primaria y secundaria; sin embargo, hasta las 3: 30 de la tarde labora el nivel secundario por el programa JEC.

#### **Criterios de inclusión**

Son los docentes de los niveles de primaria, tienen a cargo un grado por sección; el director(a) que asume el cargo directivo con aula a cargo y secundaria de EBR de las diferentes especialidades que poseen a cargo las diferentes áreas y que accedan y aprueben el consentimiento enterado.

#### **Criterios de exclusión**

Hace referencia a maestros de formación alternativa y especial; así como profesores del colegio que están en condición de licencia por salud y asuntos personales.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta, es la técnica para recopilar los datos mediante preguntas con la finalidad de tener resultados de la problemática dada por la investigación (López y Fachelli, 2018).

El cuestionario, es el instrumento para recolectar los datos mediante unas mediciones a una población destinada de acuerdo a la investigación mediante un anonimato (Morgestein, 2019). Para evaluar la variable independiente gestión de la calidad, consta de 3 dimensiones: Sistema de dirección (10 ítems), Clima organizacional (7 ítems), Política Institucional (3), total de 20 ítems por la variable.

El formulario concerniente a la inconstante subordinada, relaciones interpersonales, consigna de 4 dimensiones: habilidades de interacción social (6), destrezas para cooperar (6), Habilidades afines a las emociones (6), Prácticas de autoafirmación (6), haciendo un total de 24 ítems (Anexo 3).

Para la validación los instrumentos se han sometido al juicio de cinco expertos en temas de investigación con grado de maestro y doctor de gran solvencia ética moral, donde se lavaron las observaciones y posteriormente la emisión del informe de validación (Anexo 4).

Para encontrar la confiabilidad se aplicó el instrumento en una institución educativa piloto con las mismas características de la población donde se realizará la indagación, los datos obtenidos se han procesado en el programa SPSS mediante el método estadístico alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado de la variable gestión de la calidad 0,857 y relaciones interpersonales 0,871 siendo una confiabilidad aceptable para su aplicación (Anexo 5).

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación del instrumento de investigación en una institución educativa de Chirinos, en una primera instancia se realizó la presentación de la carta emitida por la universidad solicitando la autorización para la realización de la investigación, la cual fue aceptada por la directora, posteriormente se realizó la

primera reunión para coordinar con el equipo de docentes de ambos niveles para la aplicación de los instrumentos, el cual muy gustosamente aceptaron.

Seguidamente se procedió a la aplicación del instrumento se realizó de manera colaborativa con los docentes de ambos niveles (primaria y secundaria), donde se programó una reunión de trabajo para la aplicación del instrumento en un solo grupo y se puedan aclarar las dudas que se tengan al momento de resolver el cuestionario, concluida la aplicación se procedió a agradecer su colaboración y participación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los resultados conseguidos de la aplicación del cuestionario se procesaron y se analizaron utilizando la estadística descriptiva simple, la cual se representará en tablas con su respectivo análisis. Posterior a ello, los resultados fueron procesados en el programa estadístico SPSS y Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos para la presente investigación se tomaron en cuenta el código de ética de investigación de la universidad UCV según la resolución N° 281-2022, el cual nos incentiva a respetar los derechos de autor, mediante el principio de autonomía ya que la investigación es propia y original, respetando las normas; principio de trato igualitario ya que no se discrimino a ningún participante, respetando su raza, costumbres o religión. Además, a ello se tomó en cuenta las normas APA considerando la guía.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de correlación entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales*

			Gestión de la calidad	Relaciones interpersonales
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,403
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Relaciones interpersonales	N	22	22
		Coeficiente de correlación	,403	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	22	22

*Nota.* En la tabla 1 la estadística nos muestra Rho Spearman tiene una Significancia de = 0,003 menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se evidencia que existe relación significativa entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales. También podemos observar que el coeficiente de correlación es 0,403 lo que significa que es una correlación positiva media respectivamente.

### Hipótesis estadísticas

Ho: No existe relación entre Gestión de la Calidad y Relaciones Interpersonales

H1: Existe relación entre Gestión de la Calidad y Relaciones Interpersonales

Criterio: Regla de decisión:

Si la significancia es menor a 0,05 rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$

Si la significancia es mayor a 0,05 aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_1$

Conclusión:

Existe evidencia estadística para afirmar relación entre Gestión de la Calidad y Relaciones Interpersonales ( $p < 5\%$ ).

**Tabla 2***Características de las dimensiones de la variable gestión de la calidad*

Categorías	Sistema de dirección	Clima organizacional	Política institucional
Nunca	0,00%	00,00%	0,00%
Casi nunca	4,50%	00,00%	4,50%
A veces	72,70%	50,00%	68,20%
Siempre	22,70%	50,00%	27,30%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

*Nota.* En la tabla 2 se puede apreciar que del total de participantes los porcentajes más altos los alcanzó la dimensión sistema de dirección 72,70%, seguida de la dimensión política institucional con el 68,20% y luego el clima institucional con el 50,00% todos en la categoría A veces; En la categoría Siempre lo alcanzó el clima organizacional con el 50,00%, seguida de política institucional con el 27,30% y por último sistema de dirección con el 22,70%; en la categoría Casi nunca logra alcanzar el 4,50% la dimensión sistema de dirección y política institucional respectivamente.

**Tabla 3***Características de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales*

Categorías	Habilidades de interacción social	Habilidad para cooperar	Habilidades emocionales	Habilidades de autoafirmación
Nunca	0,00%	00,00%	00,00%	00,00%
Casi nunca	4,50%	00,00%	00,00%	00,00%
A veces	72,70%	77,30%	59,10%	81,80%
Siempre	22,70%	22,70%	40,90%	18,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

*Nota.* En la tabla 3 se aprecia que el total de los participantes las dimensiones que alcanzan los más altos puntajes son habilidades de autoafirmación con el 81,80%, seguida de habilidades para cooperar con el 77,30%, luego habilidades de interacción social con el 72,70% y habilidades emocionales con el 59,10% todos ellos en la categoría a veces; seguidamente habilidades emocionales con el 40,90% seguida de habilidades de interacción social y para cooperar con el 22,70% y habilidades de autoafirmación con el 18,20% todos en la categoría siempre; por último interacción social con el 4,5% en la categoría casi nunca respectivamente.

**Tabla 4**

*Tablas cruzadas de la variable gestión de la calidad con la variable relaciones interpersonales*

			Relaciones interpersonales			Total
			Casi nunca	A veces	Siempre	
<b>Gestión de la calidad</b>	Casi nunca	Recuento %	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
	A veces	Recuento %	0 0,0%	3 33,3%	6 66,7%	9 100,0%
	Siempre	Recuento %	2 16,7%	2 16,7%	8 66,7%	12 100,0%
<b>Total</b>		Recuento %	2 9,1%	6 27,3%	14 63,6%	22 100,0%

*Nota.* En la tabla 4 del total de 22 participantes 2 personas representa el 9,1% considera que en la categoría Casi nunca se da las relaciones interpersonales, escenario similar se da con la gestión de la calidad, donde sólo 1 docente señala que Casi nunca se da esta variable, por otro lado, 8 docentes señalan que siempre hay buenas relaciones interpersonales y además buena gestión de la calidad.

Para analizar los resultados se tiene que aplicar la prueba de normalidad de las variables gestión de la calidad y relaciones interpersonales

Prueba de normalidad (Criterio de decisión)

Si la significancia es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la Hipótesis alterna o de investigación.

Si la significancia es mayor a 0,05 aceptamos la Hipótesis nula y rechazamos la Hipótesis alterna o de investigación.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,431	16	,000	,612	16	,000
Gestión de la calidad	,319	6	,056	,683	6	,004

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*Nota.* En la la tabla 5 muestra los resultados de la prueba de normalidad con el estadístico Shapiro-Wilk pues disponemos de 22 casos para evaluar. Además, se observa que sus resultados son heterogéneos al obtener una significancia de 0,000 y 0.004 para ambas variables lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman por estar ubicado el nivel de sig. por debajo del 0,005.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis nula (H0)

No Existe relación significativa entre gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en los y las docentes de la Institución Educativa N° 16634 - San Juan – Chirinos, en el año 2022.

### Hipótesis alterna (H1)

Existe relación significativa entre gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en los y las docentes de la Institución Educativa N° 16634 - San Juan – Chirinos, en el año 2022.

### Criterio: Regla de decisión:

Si la significancia es menor a 0,05 rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_G$

Si la significancia es mayor a 0,05 aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_G$

### Conclusión:

Existe evidencia estadística para afirmar que los datos de las variables Gestión de la Calidad y Relaciones Interpersonales no siguen una distribución normal, por lo tanto se justifica el uso del coeficiente Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables es ( $p < 5\%$ ).

## V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos permitió realizar la discusión de la presente investigación teniendo como punto de partida el objetivo general y posterior a ello los específicos en función a las variables gestión de la calidad y relaciones interpersonales.

El objetivo general es determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca. Se constata que existe una correlación positiva media según la Rho de Spearman de 0.403 entre ambas variables, además se determinó que se tiene que potenciar las tres dimensiones de la variable gestión de la calidad, donde se podrá apreciar los resultados a detalle; en lo que respecta a la variable relaciones interpersonales, también se tiene que prestar mayor atención a las dimensiones que logran mayores resultados según las categorías de evaluación donde se puede apreciar a detalle los resultados obtenidos, estos resultados se respalda con la investigación realizada por Razeto (2017) en su investigación realizada en Uruguay afirma: la realidad interpersonal crea resultados positivos en las entidades escolares, por ello, es preciso estudiar con precedencia temas que estimulen y resguarden momentos de armonía familiar entre los profesionales de las escuelas. Según la autora, la confianza entre los trabajadores que laboran en el establecimiento educativo, va a generar lazos afectivos, los mismos que permiten una convivencia y un buen clima institucional para el bienestar interpersonal.

Por otro lado, Díaz (2019) indica que, el diseño de gestión de la calidad para centros católicos de España, expone que el futuro de la escuela está en un compromiso compartido, no solo por la docencia, sino por la colectividad inmersa. Las relaciones interpersonales y la educación, es un proceso complejo con poder de progreso de la persona que aprende. La importancia del liderazgo, la organización, gestión de procesos y formación de profesionales, son los llamados a responder con certeza su doctrina y misión de gestión, con compendios, que sirven de base para su gestión de la calidad.

El aporte internacional de OCDE, según estudios diseñar estrategias innovadoras de liderazgo efectivo ayuda a los directivos educativos a influir positivamente sobre las relaciones interpersonales de los docentes, con el fin de mejorar el clima laboral institucional. Las prácticas y apreciaciones de los docentes de una escuela de Brasil, respecto a las relaciones interpersonales, los conflictos y la percepción de subordinación se destacan debido a la cultura organizacional que, en circunstancias, ha favorecido al docente en deterioro de la administrativa. La organización del trabajo está poderosamente perfilada por conflictos entre las perspectivas competitivas en la profesión y las frustraciones, revelando altercados y desafíos críticos presentes en su trabajo diario (Tessarini & Saltorato, 2021).

En cuanto al objetivo específico 1 Identificar las características de las dimensiones de las relaciones interpersonales de los docentes, en donde se puede apreciar según los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados, se logró determinar que las relaciones interpersonales entre docentes están totalmente quebrantadas, pues cada quien defiende sus ideas sin llegar a consenso, se demuestra con los resultados donde se logró apreciar muy poca interacción entre los trabajadores y poco cooperativos, resultados altamente negativos que perjudican la convivencia del personal y los directivos de la institución. En habilidades emocionales se observa trabajadores con problemas y los responsables de la institución no hacen nada por facilitar el soporte emocional que este personal requiere.

Como lo manifiesta, Briones et al. (2021) la comunicación intercultural en sociedades afro-ecuatorianas fortalece la diversidad cultural. Su objetivo es establecer la influencia de la comunicación intercultural en las relaciones interpersonales de los habitantes; concluye que los afrodescendientes tienen una actitud positiva al relacionarse con culturas diferentes, concluyendo que, las actitudes positivas se ven enlazadas con múltiples culturas, cabe recalcar que es fundamental el respeto, la tolerancia y las normas de convivencia rescatando la cultura y costumbres. Los autores manifiestan que las comunidades afrodescendientes debido a su actitud positiva han logrado interrelacionarse con diferentes culturas el cual fortalece la interculturalidad con las diferentes culturas,

pues con tolerancia y respeto se puede convivir en la diversidad rescatando sus costumbres ancestrales y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Así mismo, Gamarra & Flores (2020) en su estudio realizado en Huánuco, con la finalidad de establecer la correlación del raciocinio creativo con las relaciones interpersonales de los alumnos de Educación y Ciencias de la Comunicación. Establecieron la correspondencia significativa, obtuvo el coeficiente de correlación de Pearson, el valor  $R=0,731$  siendo relación moderada, donde muestra que la mejora y adecuación, recaerá en la disposición de vincularse con sus colaboradores. Últimamente el razonamiento creativo elevado en la mayoría de los educandos, incrementa los vínculos interpersonales en lo comunitario y académico. Los autores asumen la idea que cuando los estudiantes tienen un pensamiento creativo alto, esto contribuye a la mejora de las relaciones humanas y personales, estos tienden a relacionarse con las distintas personalidades universitarias y académicas, así como con los demás estudiantes.

La teoría de las relaciones humanas desarrollada por el psicólogo Mayo (2014) ejecutó experiencias trazados para optimar la producción que sentó los principios de las relaciones humanas. Cambió las cláusulas de labores; a la inspiración, los descansos y el tiempo de la etapa de trabajo. Cada canje que experimentó, halló un perfeccionamiento en la productividad. Finalmente, los progresos no correspondieron a los cambios, sino al interés que los estudiosos facilitaron a los trabajadores y los hicieron sentir apreciados (Mulder, 2017) y la teoría de la gestión administrativa desarrollada por Fayol (1916) indica que, cuando inspeccionó una organización a través de la perspectiva de los gerentes y los escenarios que podrían hallar. Opinaba que los guías tenían funciones principales: pronosticar, planificar, coordinar, mandar, controlar y principios que diseñan cómo los guías corresponderían fundar e interactuar con sus grupos.

En lo que respecta al objetivo específico 2 Identificar las características de las dimensiones de la gestión de la calidad en los directivos de una IE pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca, un equipo directivo totalmente descuidado con respecto a sus labores que tiene como responsable directo de una institución educativa, pues en el sistema de dirección alcanzó el 72,70% en la categoría "A

veces”, eso quiere decir que presta atención esporádica a sus funciones y eso crea malestar entre los trabajadores; por la manera de actuar no hay un buen clima organizacional por ende la política institucional no está muy bien encaminada, esto lleva al atraso y no lograr los objetivos propuestos como institución. Esto está respaldado por Tafur et al., (2021) manifiesta que, en su investigación sobre percepciones de los docentes y sus relaciones interpersonales; con el objetivo de detallar las apreciaciones de los maestros de escuelas de Lima, concluyendo que los profesores se vinculan de manera cordial, con respeto, y ayuda mutua; pero, existen otros que expresan agresividad o pasividad. En torno a los estilos agresivo, pasivo, manipulador y asertivo se encuentran entre se citó a las docentes y las directoras, según informantes manifiestan que, las relaciones entre docentes varían por factores, de edad, carácter, estados de ánimo, entre otros.

Por otro lado, el aporte de Zapata (2017) expone que, los procesos de gestión, de una escuela de Lima, la convivencia entre docentes y directivos, se expresa en el trato diferente, apatía, marginación, exclusión y ofensas que ocasionan un desequilibrio de la sabiduría organizacional que aqueja los procedimientos de gestión. El estudio muestra una proyección estratégica para las carencias del procedimiento de gestión. Con este soporte permitieron diseñar acciones, planeadas a modo de metodología, a fin de mejorar el inconveniente de la gestión, para llegar a un proceso eficiente.

De la misma forma ayuda Ramírez y Tesén (2022) deducen que, la calidad formativa tiene correspondencia inmediata y significativa con las relaciones interpersonales, siendo un eje en mejora de los aprendizajes, que generan espacios de interacción. La calidad pedagógica es un asunto constante y perseverante que pretende fortificar las relaciones para ofrecer un servicio educativo de calidad. En las relaciones interpersonales, los maestros son favorecidos, al fortalecer mejor su capacidad individual y su desempeño. Se constató mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que arrojó  $\alpha = 0.831$  que indica una consistencia de escala media. Los resultados muestran una asociación significativa entre relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en docentes y en estudiantes. Las destrezas sociales como la empatía, respaldo y la

comunicación ayudan a la gestión del talento; así la inteligencia emocional propicia la gestión y fortalecen las relaciones y la calidad educativa.

Donde las comunicaciones sociales cumplen un rol de importancia en diferentes tipos de organizaciones del contexto local, regional y nacional, ya que a través de ellas se manifiestan destrezas, manifestaciones culturales, causas, perspectivas y diversas maneras de vincularse que traen una diversidad de individuos que integran un grupo institucional. Cabe señalar que las estrategias de gestión pueden influir o determinar la sostenibilidad de las relaciones interpersonales en una comunidad educativa u organización diversa (MINEDU, 2017).

En el objetivo específico 3 al comparar los resultados de la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los docentes de una IE. pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca, después de haber procesado los resultados obtenidos de la aplicación de ambos cuestionarios gestión de la calidad y relaciones interpersonales donde los más altos puntajes lo alcanzan la categoría a veces para ambas variables, por tanto, se busca prestar mayor importancia al estudio y capacitación de todo el personal en los temas mencionados, para lograr el máximo en la categoría (siempre) por ende la mejora en la convivencia con el personal y la comunidad educativa.

De la misma manera el aporte de las relaciones interpersonales, del campo de Lewin (1988) estudia al sujeto en función de los emprendedores sociales. El comportamiento humano involucra variables como la luminosidad de un espacio, incluso los modelos de vinculación que hay en su conjunto. Esta perspectiva da origen a diversos estudios en el universo. Este procedimiento, citado investigación-acción, se continúa empleando. Esta teoría estudia el comportamiento en su conjunto, sin permanecer en un estudio de las partes. La repercusión del sector psicológico sobre el comportamiento Lewin considera que alcanza a determinar si no hay cambios en el campo, en la conducta tampoco tendrá resultados.

En la teoría de la reducción de incertidumbre (tri) expresada por Berger y su seguidor Richard Calabrese durante los periodos 70, el propósito es la reducción de la inseguridad en la comunicación interpersonal. La desconfianza se entiende

como algo que determina lo que pensamos sobre otro humano. Cuando conocemos recién a alguien se producen incertidumbres como si razonará similar que yo, poseerá mis satisfacciones, es justo o injusto, será serio de carácter, será sociable o individualista, etc. (Cuadriello, 2018).

En su aporte semejante de Ortega (2020) en su tesis, Influencia de las relaciones interpersonales y comunicación de la gestión educativa de nivel primaria concluye que: a) Las relaciones interpersonales a nivel del establecimiento mejoran en las relaciones biunívocas de los actores educativos; en las relaciones personales y grupales; con satisfacción en armonía con la comunidad. b) Para entender mejor la práctica de las relaciones interpersonales se desarrolló sesiones significativas con medios de comunicación. La autora precisa que las relaciones interpersonales son imprescindibles para la mejora de la convivencia armoniosa en una institución, es decir, todo fue de mucho provecho para la comunidad educativa, logrando ese vínculo armonioso tan ansiado en la institución educativa.

Y finalmente en Hong Kong los pobres a menudo se sienten menos aceptados debido a la diferencia de ingresos, ya que en los países desarrollados es un problema reducir la pobreza. Es la comunicación y las relaciones interpersonales un hito más poderoso de superar que la situación de pobreza. La comunicación interpersonal, la asistencia social; tiene impacto negativo en la aceptación mutua y puede mitigarse a través de dos importantes intermediarios el apoyo social y la comunicación interpersonal (Zhang et al., 2019).

## VI. CONCLUSIONES

1. Las características de las relaciones interpersonales de los docentes de la IE pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca están quebrantadas entre los trabajadores.
2. El equipo directivo no posee liderazgo para dirigir la institución, al no incentivar a su personal, no promover el trabajo en equipo, el personal no se identifica con los propósitos de la institución, no existe la cooperación entre los trabajadores, por tanto, se necesita fortalecer estas dimensiones para que la institución logre el éxito.
3. La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con las relaciones interpersonales, donde la estadística según Rho Spearman tiene una significancia de  $= 0.003$  menor a  $0.05$  con un coeficiente de correlación de  $0,403$  con una correlación positiva media respectivamente. Por tanto, la gestión de la calidad va a influenciar en las relaciones interpersonales en los docentes de una institución educativa pública de San Ignacio-Cajamarca, confirmándose de esta manera la hipótesis general.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los equipos directivos responsables de las instituciones educativas de los niveles de primaria y secundaria de la jurisdicción de la UGEL San Ignacio realizar las coordinaciones respectivas con los profesionales expeditos en la materia y con el autor de la investigación para realizar talleres de capacitación sobre las relaciones interpersonales para contribuir de alguna manera al mejoramiento de la sana convivencia en sus instituciones educativas.
2. Al equipo de coordinadores de redes educativas coordinar con los directores y docentes para poner en marcha acciones efectivas con respecto a gestión de la calidad con todo el personal que labora en sus instituciones de ello depende el logro de metas institucionales.
3. A los coordinadores de tutoría y otras áreas, docentes y padres de familia realizar coordinaciones más seguidas para tener en cuenta los aportes de la presente investigación el desarrollo de sus sesiones de manera constante, pues es necesario fortalecer las relaciones interpersonales entre los estudiantes, maestros y padres de familia.

## REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albuja de Piura*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura,]Repositorio institucional  
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2243>
- Altman, F y Taylor, H. (1973) actualizado por Cuadriello (2018). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Rinehart & Winston.
- Ansmann, M. and Seyfried, M. (2022), "Isomorphism and organizational performance: evidence from quality management in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 30 No. 1, pp. 135-149.  
<https://doi.org/10.1108/QAE-07-2021-0114>
- Baxter, R y Montgomery, F. (1988). *Los enfoques dialécticos para estudiar las relaciones personales*. EE.UU: Barbara Montgomery y Leslie Baxter.  
<https://art-arsenalfund.org/es/teor%C3%ADa-de-la-dial%C3%A9ctica-relacional>
- Bravo, H. (2015). *Gestión de procesos*. Chile: Evolución S.A.  
<https://anyflip.com/xivtx/jfgp/basic>
- Briones, W., Barragán, W., y Caicedo, J. (2021). Comunicación intercultural en las relaciones interpersonales en la comunidad de afrodescendientes. *Journal Of Science And Research* . Vol. 6, N°. 3 – CICOTUR-2021.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8168114>
- Cancino, V. C., & Monrroy, L. V. (2017). Políticas educativas de fortalecimiento del liderazgo directivo: desafíos para Chile en un análisis comparado con países OCDE. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 25, 26-58.  
<https://www.scielo.br/ij/ensaio/a/dBNywkDN8XYbcPJKPDYXfwd/abstract/?lang=es>
- Cedeño, L. A. D., Vélez, M. E. M., & Mendoza, B. X. R. (2018). Incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de los estudiantes

universitarios. *Revista Cognosis*. ISSN 2588-0578, 3(3), 35-54.  
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/1362>

Céspedes, L. L. (2019). Percepción de los grupos de interés de la responsabilidad social universitaria en una universidad pública. *Conrado*, 15(70), 81-89. Epub 02 de diciembre de 2019. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500081&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500081&lng=es&tlng=es).

Cuadriello, J. (2018). *Teorías de las relaciones interpersonales*. <https://josecuadriello.wordpress.com/2013/02/12/66/>

Cuatrecasas, F y Gonzales, E. (2018). *Comprehensive quality management*. Mexico: Editorial Paidotribo. [https://www.bing.com/search?q=Cuatrecasas+y+Gonzales.+\(2018\).+Comprehensive+quality+management.+Mexico%3A+Editorial+Paidotribo.&PC=DCC7&FORM=DCCFC](https://www.bing.com/search?q=Cuatrecasas+y+Gonzales.+(2018).+Comprehensive+quality+management.+Mexico%3A+Editorial+Paidotribo.&PC=DCC7&FORM=DCCFC)

Cueva, L. (2021). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>

Díaz, I. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para centros de ideario católico de Córdoba ante los nuevos retos planteados a la educación cristiana*. [Tesis Doctorado, Universidad de Córdoba, España]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4280>

Equipo editorial, E. (2021a). *Gestión de la calidad*. <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Equipo editorial, E. (2021b). *Relaciones interpersonales*. <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Paris- Francia: Dunot editeur.

Fernández Millán, D. (2018). *Programa de Estrategias de Habilidades Sociales basado en la Teoría de Howard Gardner para mejorar el Clima Institucional de la IEI N° 006 de Morro Solar–Jaén, Región Cajamarca 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/6587>

- Flores Carlos, M. P. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3529>
- Fontes, M. (2018). *Relaciones interpersonales en la escuela*. <https://know.net/es/ciencias-sociales-humanas/psicologia-es/relaciones-interpersonales-en-la-escuela/>
- Gamarra-Moscoso, MA, & Flores-Mamani, E. (2020). Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios. *Investigación Valdizana* , 14 (3), 159-168. DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.14.3.742>
- Gamarra y Flores (2020). A Knowledge-Based Model on Quality Management System Compliance Assessment for Maritime Higher Education Institutions. *Revist Quality in Higher Education*, Ed 11(2) 239-263. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13538322.2021.1905654?journalCode=cqhe20>
- Gamarra (2020). Innovation, Professionalisation and Evaluation: Implications for Quality Management in Higher Education. *Revist Quality in Higher Education*, 50-64. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13538322.2021.1951452?journalCode=cqhe20>
- Goleman (2022). Exploring Quantitative Relationship through Area Conservation Activity. *Revist Journal on Mathematics Education*, Ed 11(28) 31-50.
- Gülay, H. (2021). Examining Peer Relationships of Young Children in Terms of Teacher-Child Relationship . *Early Child Development and Care*, 2508-2515.
- Hernández, D. E. S., & del Socorro Silva, M. (2021). *Juego y aprendizaje cooperativo: Acciones de paz. REVOLUCIÓN EN LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN PARA EL SIGLO XXI*, 381. ISBN: 978-958-53278-7-0. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=877341>
- Hernández, F. & Del Socorro. (2021). Local Education Authority's Quality Management within a Coupled School System: Strategies, Actions, and Tensions. *Revist Journal of Educational Change*, Ed 19(20) 291-314.

- Halpern-Meekin y Turney (2022) Family Instability and Adolescent Relationships: The Role of Parental Relationship Churning. *Revist Youth & Society, Ed 11(22)* 730-765.
- Hernández-Sampieri & Mendoza, H. (2018). *Deontology and university social responsibility: foundations for social innovation in the post-conflictera*. Recicuc, 1.
- Hill, CH. (2015). *Administración estratégica*. México. [https://www.academia.edu/32285377/Administraci%C3%B3n\\_Estrat%C3%A9gica\\_Un\\_enfoque\\_integral\\_teor%C3%ADa\\_y\\_casos\\_11ed\\_Hill\\_Charles\\_W\\_Gareth\\_R\\_pdf](https://www.academia.edu/32285377/Administraci%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica_Un_enfoque_integral_teor%C3%ADa_y_casos_11ed_Hill_Charles_W_Gareth_R_pdf)
- Inche, C. (2017). *Participación de la apafa y su relación en la gestión pedagógica en las I.E. del nivel primaria del distrito de carhuamayo-Junin*. Lima-Perú.
- ISO (2020). *Gestión de la calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Lewin, K. (1988). *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona: Paidós.
- Lizano Paniagua, K., & Umaña Vega, M. (2008). La teoría de las inteligencias múltiples en la práctica docente en educación preescolar. *Revista Electrónica Educare*, XII (1), 135-149. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114582017>
- López y Fachelli. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona-España: Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>.
- Mayo, E. (2014). *The social problems of an industrial civilisation*. Routledge. <https://www.routledge.com/The-Social-Problems-of-an-Industrial-Civilisation/Mayo/p/book/9780415436847>
- Mendoza Fernández, D. L., Jaramillo Acosta, M. C., & López Juvinao, D. D. (2020). Responsabilidad social de la Universidad de La Guajira respecto a las comunidades indígenas. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 95-106. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32426>
- Minchan Portal, R. (2020). *Relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Cajamarca"*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8093>

- Ministerio de Educación (2017). *Marco del buen desempeño docente*. Lima - Perú: Minedu.
- Ministerio de Educación (2019). *Marco del buen desempeño docente II*. Lima - Perú: Minedu.
- Mokhtar, J. & Ahmad, W. (2021). Non-Profit Islamic Institutions and Quality Management Systems in Malaysia. *International Journal of Higher Education*. <https://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijhe/article/view/18980>
- Moreno, C. E. R., Cegarra, O. J. C., del Carmen Vergara, H., & Matos, Y. M. (2016). Organizational climate in the educational context. *Scientific Magazine*, 1(2), 316-339
- DOI:** <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-339>
- Morgestein-Sánchez, Wilson Iván. (2019). La responsabilidad social de la empresa y el derecho de la competencia en Colombia: una visión desde la economía social de mercado y la multi-stakeholder theory. *Revista republicana*, (27), 69-87. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2019.v27.a67>
- Mulder, P. (2017). *Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo*. <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- García Muñoz, S., & Bernardi Kalil, R. (2022). Libertad sindical. Huelga. Perspectiva de género. Corte IDH. Derechos a la libertad sindical, negociación colectiva y huelga, y su relación con otros derechos, con perspectiva de género. Opinión Consultiva OC-27/21 de 5 de mayo de 2021. Serie A No. 27. *Revista Debates Sobre Derechos Humanos*, (5), 243-255. <https://publicaciones.unpaz.edu.ar/OJS/index.php/debatesddhh/article/view/1216>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], (2021). School Climate in Highly Effective Schools in the Autonomous Region of the Basque Country (Spain). *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5-26.

- Ortega, M. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales y de comunicación de la gestión educativa en el nivel primaria N°72599 Chaupi Collana - Azangaro*. Juliaca- Perú.
- Parra, N., & Silva, A. (2021). *Liderazgo efectivo directivo y su incidencia en relaciones interpersonales docentes en Escuela José Mejía Lequerica*. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(1), 39-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897546>
- Pérez, D. (2021). *Definición de relaciones interpersonales*. <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de relaciones interpersonales - Qué es, Significado y Concepto*. Definicion.de. <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Polo, D. (2020). *6 dimensiones de la calidad, claves en pymes exitosas*. <https://www.gestionar-facil.com/dimensiones-de-la-calidad/>
- Ramírez, J.N. & Tesén, J. (2022) Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. TecnoHumanismo. *Revista Científica* Marzo 2022 Volumen 2 / No. 3 ISSN: 2710-2394 pp. 17-34 <https://tecnohumanismo.online>. DOI: <https://doi.org/10.53673/data.v2i1.70>
- Razeto, Alicia. (2017). Más confianza para una mejor escuela: el valor de las relaciones interpersonales entre profesores y director. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 8(1), 61-76. <https://doi.org/10.18861/cied.2017.8.1.2639>
- Rincón Torres, R. A. (2020). *Aplicar una estrategia pedagógica que fortalezca la habilidad de la escucha activa de los estudiantes de grado noveno de la Institución Educativa El Paraíso de Yopal, Casanare*. Colombia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34274>
- Ríos Reátegui, M. G. (2021). *Interpersonal relations and school management in the educational institution "Martín de la Riva y Herrera", Lamas-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo], repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71387>.
- Ruiz Fernández, D. (2021). *Análisis de los componentes de la gestión educativa y propuesta de mejora en la institución educativa n° 10479, año*

2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca], repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4234>
- Salcedo-Muñoz, V.; Nuñez, L.; Campuzano, J.; Lucas, J.; & Nuñez, W. (2017). *Enfoque exploratorio sobre acciones de responsabilidad social en universidades del Ecuador: Caso UPSE y UTMACH Ecuador*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Enfoque-exploratorio-sobre-acciones-de-Social-en-y-Salcedo-N%C3%BA%C3%B1ez/f3ef235430d8a8223c2dfb6032e1bb42b90f597e>
- Tafur, F, Soriano, T & Huamán, F. (2021). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires- Argentina: Ateneo. [https://www.bing.com/search?q=Taylor%2C+F.\(1973\).+Principios+de+la+administraci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.+Buenos+Aires-+Argentina%3A+Ateneo&PC=DCC7&FORM=DCCFC](https://www.bing.com/search?q=Taylor%2C+F.(1973).+Principios+de+la+administraci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.+Buenos+Aires-+Argentina%3A+Ateneo&PC=DCC7&FORM=DCCFC)
- Tessarini & Saltorato, 2021. Formative research and integrative academic practices within the framework of the University Social Responsibility: An analysis based on mixed methodology. *Entramad vol 15*, 188-200.
- Tibaut, T. (2017). *The social psychology of groups*. 1<sup>o</sup> Ed. , New York: wiley. <https://doi.org/10.4324/9781315135007>
- Universidad Cesar Vallejo (2022). *Resolución N° 281-2022- Guía de responsabilidad social universitaria*. UCV-Filial Chiclayo.
- Solano Cornejo, D., Vallaeys, F. y Schwalb, M. (2018). *Diseño e implementación del sistema de responsabilidad social (extensión universitaria y proyección social) para universidades*. Lima, Peru: Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior. <https://isbn.cloud/9786124386985/disenoeimplementacion-del-sistema-de-responsabilidad-social-extension-universitaria-y-proyecci/>
- Uruñuela, N. (2019, marzo 12). El cuidado de las relaciones interpersonales en el aula, News. <https://eldiariodelaeducacion.com/convivenciayeducacionenvalores/2019/03/12/el-cuidado-de-las-relaciones-interpersonales-en-el-aula/>
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la IE: Sara Antoniera Bullón Lambayeque*. Lambayeque- Perú.[Tesis de

- maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/92>
- Vásquez-Reina, M. (2007). *Satisfacción laboral del profesorado*.  
<https://www.consumer.es/educacion/satisfaccion-laboral-del-profesorado.html>
- Williamson, S., Lawrence, E., Lyons, M. D., & Deutsch, N. L. (2020). What Mentees Bring: Relationship Characteristics Pre-Mentoring and Mentoring Relationship Satisfaction. *The Journal of Early Adolescence*, 40(7), 996–1022. <https://doi.org/10.1177/0272431619891251>
- Zapata, V. (2018). *Estrategias para desarrollar los procesos de gestión en la IE. N° 2022 - Asentamiento Humano Armando Villanueva del Campo del Distrito de los Olivos - Lima.*[Tesis Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7202>
- Universidad de Concepción (2015). *Avances en educación de responsabilidad social y desarrollo sostenible en Iberoamérica*. Concepción, Chile: Ediciones Universidad de Concepción. ISBN 978-956-227-396-1
- Zhu, Q., Cheong, Y., Wang, C. y Sun, C. (2022). Los roles de la resiliencia, la relación entre pares, la relación maestro-alumno en las dificultades de salud mental de los estudiantes durante COVID-19. *Psicología escolar*, 37 (1), 62–74. <https://doi.org/10.1037/spq0000492>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de la calidad.	La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él (ISO, 2020).	Conjunto de actividades que el investigador pondrá en práctica en beneficio del personal docente de la institución educativa. Tiene como dimensiones que naturalizan la variable, que son el sistema de dirección, clima organizacional y política institucional.	Sistema de dirección  Clima organizacional  Política institucional	Monitoreo Motivación  Control Identificación Participación Interacción Toma de decisiones Planificación curricular	Nunca Casi nunca A veces Siempre
Relaciones interpersonales.	Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales (Equipo editorial E. , 2021).	Conjunto de actividades que realizarán el personal docente y administrativo de la institución educativa donde se desarrolle la presente (El autor). investigación.	Habilidades de interacción social  Habilidad para Cooperar  Habilidades relacionadas a las emociones  Habilidades de autoafirmación	alegría Centrado Amabilidad Atención Cordialidad Cortesía Organización Ayuda Respeto normas Respeto Cortesía Cooperación Valoración Afecto comodidad Agradecido comportamiento Control Legalidad Centrado Respeto Elogios Motivación Compromisos	Nunca Casi nunca A veces Siempre

## Anexo 2

### Cuestionario para docentes de primaria y secundaria

#### Introducción

Estimado (a) docente del nivel primaria y/o secundaria, tienes el presente cuestionario, cuyo objetivo es recoger información sobre las relaciones interpersonales y gestión de la calidad. La información es anónima y utilizada exclusivamente para la investigación titulada: La gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de una institución educativa del distrito de Chirinos.

#### Datos generales

Institución educativa: .....Lugar:.....

Condición: ( ) Nombrado ( ) contratado

Sexo: ( ) Hombre ( ) Mujer

#### Instrucciones

Leer y comprende, cada una de las afirmaciones, luego elige la alternativa de respuesta que consideras es la aceptable y marca con un aspa (X) el casillero correspondiente.

La escala de validación es la siguiente:

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces.
4. Siempre.

N°	Dimensión Habilidades de Interacción social/ Items	Escala			
		1	2	3	4
01	Sonríe a los demás en situaciones adecuadas				
02	Mantiene una postura adecuada en el diálogo y la comunicación:				
03	Emplea un tono de voz amable con sus colegas de trabajo:				
04	Presta atención a lo que dicen sus colegas en su centro de labores:				
05	Tienes un trato amistoso y cordial para tus compañeros:				
06	Practicas hábitos de cortesía:				
<b>Dimensión Habilidad para cooperar</b>					
07	Ayudas en la organización del área de labores por iniciativa propia:				
08	Brindas ayuda inmediata cuando se te solicita:				

09	Cumples normas de convivencia en tu centro de labores:				
10	Cumple con los acuerdos tomados en la institución:				
11	Practicas normas de cortesía en tus labores:				
12	Cooperas con tus colegas para superar las dificultades:				
<b>Dimensión habilidades relacionadas con las emociones</b>					
13	Elogias y reconoces los logros de tus compañeros de labores:				
14	Muestra afecto hacia tus compañeros en el trabajo:				
15	Expresas tu sentir de manera adecuada cuando algo no te agrada:				
16	Agradeces a los demás por los favores que recibes:				
17	Actúas de manera adecuada frente a un conflicto:				
18	Controlas tus emociones cuando eres agredido.				
<b>Dimensión habilidades de autoafirmación.</b>					
19	Defiendes y reclamas tus derechos de forma adecuada:				
20	Expresas y defiendes adecuadamente tus opiniones e ideas:				
21	Respetas los derechos de los demás:				
22	Elogias y dices cosas positivas a los demás				
23	Motivas a los demás para mejorar sin burlarse.				
24	Asumes compromisos para superar dificultades.				

**Reflexión final:** Indique algunas sugerencias

--

**Redirección**

Mi agradecimiento sincero por su apoyo, tiempo y atención para desarrollar el cuestionario propuesto.

Correo electrónico: ..... N° Celular: .....

## Cuestionario sobre gestión de calidad

### Instrucciones

Estimado (a) docente, lea detenidamente las interrogantes y marca con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente; se le invoca mucha veracidad en sus respuestas para el logro de nuestra investigación. Agradeciéndole su colaboración.

La escala de evaluación es la siguiente:

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Siempre.

Desde la práctica administrativa		Nivel de calidad de la práctica			
		1	2	3	4
<b>Sistema de dirección</b>					
1	En qué medida brinda confianza a sus docentes y/o miembros de trabajo				
2	En qué medida se sienten libres sus docentes para discutir situaciones importantes relacionadas a sus tareas.				
3	En qué medida muestra seguridad para orientar a sus docentes y/o miembros de trabajo.				
4	En qué medida utiliza las fuerzas motivacionales de su personal.				
5	En qué medida la responsabilidad es sentida por cada miembro de su organización en la obtención de sus fines.				
6	Genera espacios de trabajo en equipo entre docentes para mejorar el nivel de desempeño de los estudiantes.				
7	En qué medida resultan concentradas las funciones de revisión y control.				
8	En qué medida está presente una organización informal en la conducción de la institución.				
9	En qué medida la organización informal apoya o se opone a los objetivos de la organización formal.				
10	En qué medida los datos de control se utilizan para auto dirigir o para dar solución a problemas de grupo por parte de los superiores o empleados.				
<b>Clima organizacional</b>					

11	En qué medida se identifica usted con la misión institucional.				
12	En qué medida se identifica con los propósitos de su institución.				
13	En qué medida se siente satisfecho con su institución.				
14	En qué medida participa en la gestión de su institución.				
15	En qué medida participa en la evaluación de la gestión de la institución.				
16	En qué medida se presenta la interacción interpersonal con los subordinados.				
17	En qué medida se presenta la cooperación en el equipo de trabajo.				
<b>Política institucional</b>					
18	En qué medida se adoptan formalmente las decisiones en su organización.				
19	En qué medida están conscientes los que toman las decisiones de los problemas.				
20	En qué medida el conocimiento técnico y profesional suele utilizarse para la toma de decisiones.				

**Reflexión final:** Indique algunas sugerencias

--

**Redirección**

Mi agradecimiento sincero por su apoyo, tiempo y atención para desarrollar el cuestionario propuesto.

Correo electrónico: ..... N° Celular: .....

## Anexo 3 Validación de instrumentos



### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión de la calidad	Sistema de dirección	Monitoreo	El personal directivo brinda confianza a los docentes y/o colaboradores de la institución educativa.	X		X		X		X				
			Los docentes se sienten libres para discutir situaciones educativas relacionadas a sus tareas institucionales.	X		X		X		X				
			La plana directiva muestra seguridad para orientar a los docentes y/o colaboradores en general es aspectos relacionados con las actividades de la institución educativa.	X		X		X		X				
			El cuerpo directivo de la institución educativa utiliza las fuerzas motivacionales de los colaboradores.	X		X		X		X				
			La responsabilidad del personal directivo es sentida por cada docente para el logro de los fines institucionales.	X		X		X		X				
		Motivación	El personal directivo genera espacios de trabajo en equipo entre docentes para mejorar el nivel de desempeño de los estudiantes.	X		X		X		X				
			El director siempre asume los retos que se presentan como el gran lider de la institución.	X		X		X		X				
			El director asume con responsabilidad las nuevas tendencias pedagógicas centradas en el logro de los aprendizajes.	X		X		X		X				
			El directivo se convierte en el lider de cambio en una institución educativa.	X		X		X		X				
	Control	La información sobre el control a nivel de la institución educativa se utiliza para la auto dirección o para dar solución a los problemas.	X		X		X		X					
		Identificación	El personal docente se siente identificado con la misión de la institución educativa.	X		X		X		X				
			El docente está comprometido con la política de trabajo de la institución educativa.	X		X		X		X				
		Participación	El personal docente coordina las actividades académicas con el equipo directivo.	X		X		X		X				

Política institucional		La participación de los docentes en la gestión institucional es activa y responsable.	x		x		x		x	
		El personal docente participa en la evaluación de las acciones de gestión de la institución educativa.	x		x		x		x	
		La interacción interpersonal entre personal directivo y docente es activa y responsable.	x		x		x		x	
	Interacción	La cooperación a nivel de equipos de trabajo en la institución educativa se desarrolla en el marco de la interrelación.	x		x		x		x	
	Toma de decisiones	Las decisiones que se adoptan a nivel institucional son tomadas con seriedad a favor de la institución.	x		x		x		x	
	Planificación curricular	Los conocimientos teórico y técnico profesional de los colaboradores suelen utilizarse para la toma de decisiones en la institución educativa.	x		x		x		x	
		Su compromiso es la formación de todos los estudiantes y la culminación exitosa de sus estudios.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre gestión de la calidad.*

**3. TESISISTA:**

*Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.*

**4. DECISIÓN:**

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

*Chiclayo, 25 de julio de 2022*

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Relaciones interpersonales.	Habilidades de Interacción social	Alegría	Los docentes sonríen en situaciones adecuadas	X		X		X		X				
		Centrado	Los docentes mantienen una postura adecuada durante el diálogo y la comunicación.	X		X		X		X				
		Amabilidad	Los docentes emplean el tono de voz amable con su equipo de trabajo	X		X		X		X				
		Atención	Los docentes practican la escucha activa	X		X		X		X				
		Cordialidad	Los docentes tienen un trato amistoso y cordial para los compañeros de trabajo.	X		X		X		X				
		Cortesía	Los docentes practican hábitos de cortesía en la institución educativa.	X		X		X		X				
	Habilidad de cooperación	Organización	Los docentes participan en trabajo de equipo de la implementación de las áreas de por iniciativa propia.	X		X		X		X				
		Ayuda	Los docentes colaboran inmediata cuando se solicita.	X		X		X		X				
		Respeto normas	Las normas de convivencia son asumidas por los docentes.	X		X		X		X				
		Respeto	Los acuerdos tomados son respetados y puestos en práctica por los docentes.	X		X		X		X				
		Cortesía	Practicas la cortesía en el desarrollo de tus labores.	X		X		X		X				
		Cooperación	Los docentes resuelven los problemas de la institución de manera colaborativa.	X		X		X		X				
	Habilidades emocionales	Valoración	Los docentes elogian y reconocen los logros alcanzados por los colaboradores.	X		X		X		X				
		Afecto	Se muestran aprecio y buen trato en sus compañeros de trabajo	X		X		X		X				
		Comodidad	Los docentes expresan su sentir de manera asertiva cuando algo no es del agrado.	X		X		X		X				
Agradecido		Los maestros muestran gratitud por lo que recibes.	X		X		X		X					

Habilidades de autoafirmación	comportamiento	Los docentes actúan de manera adecuada frente a conflictos generados en la institución educativa.										
	Control	Los docentes, regulan y controlan sus emociones en diversas situaciones desagradables.										
	Legalidad	Los docentes defienden sus derechos de forma adecuada, cuando son trasgredidos	X		X		X		X			
	Centrado	Los docentes expresan y defienden con corrección las opiniones e ideas de los demás.	X		X		X		X			
	Respeto	Se respetan siempre los derechos de los demás.	X		X		X		X			
	Elogios	Los docentes reconocen las actitudes de los demás.										
	Motivación	Los docentes motivan a los demás.										
	Compromisos	Los docentes asumen compromisos para superar los problemas que se generan en la institución.										

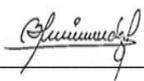
Chiclayo, 3 de agosto del 2022.

Nombre y Apellidos Dra Bertila Hernández Fernández

DNI 1526129

Teléfono 990219547

E-mail: [hfernandezb@ucv.edu.pe](mailto:hfernandezb@ucv.edu.pe)



FIRMA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre relaciones interpersonales*

**3. TESISTA:**

Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.

**4. DECISIÓN:**

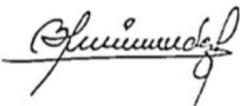
*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 3 de agosto de 2022

 <hr/> <p>Firma DNI 16526129 EXPERTO</p>	 <p>Huella</p>
--	---



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HERNANDEZ FERNANDEZ
Nombres	BERTILA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16526129

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIUALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN EDUCACION
Fecha de Expedición	01/06/2012
Resolución/Acta	0645-2012-UCV
Diploma	A1390138
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 03 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000718185

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 03/05/2022 23:23:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad	Sistema de dirección	Monitoreo	El personal directivo brinda confianza a los docentes y/o colaboradores de la institución educativa.	X		X		X		X		
			Los directivos tienen la capacidad de orientar al personal sobre las dificultades encontradas en el monitoreo	X		X		X		X		
			Los directivos mantienen un enfoque reflexivo durante el monitoreo	X		X		X		X		
		Motivación	El personal directivo brinda soporte emocional a su personal en forma periódica.	X		X		X		X		
			Los directivos motivan permanentemente a su personal para lograr metas de aprendizaje.	X		X		X		X		
			El director genera incentivos, reconocimiento como pasantías o RD a las buenas practicas	X		X		X		X		
	El director promueve las nuevas tendencias pedagógicas centradas en el logro de los aprendizajes.		X		X		X		X			
	El director acompaña en las dificultades a los docentes y los hace sentir valiosos en sus ideas o acciones		X		X		X		X			
	Evaluación	La información sobre el control a nivel de la institución educativa se utiliza para dar solución a los problemas.	X		X		X		X			
	Clima organizacional	Identificación	El personal docente se siente identificado con la misión y visión de la institución educativa.	X		X		X		X		
			El docente está comprometido con la política de trabajo de la institución educativa.	X		X		X		X		
		Participación	Los docentes se sienten libres para discutir situaciones educativas relacionadas a sus tareas institucionales.	X		X		X		X		
El personal docente coordina las actividades académicas con el equipo directivo.			X		X		X		X			
La participación de los docentes en la gestión institucional es activa y responsable.			X		X		X		X			

Política institucional	Interacción	El personal docente participa en la evaluación de las acciones de gestión de la institución educativa.	X		X		X		X		
		La interacción interpersonal entre personal directivo y docente es activa y responsable.	X		X		X		X		
		La cooperación a nivel de equipos de trabajo en la institución educativa se desarrolla en el marco de la interrelación.	X		X		X		X		
	Toma de decisiones	Las decisiones que se adoptan a nivel institucional son tomadas con seriedad a favor de la institución.	X		X		X		X		
		Los conocimientos teórico y técnico profesional de los colaboradores suelen utilizarse para la toma de decisiones en la institución.	X		X		X		X		
	Calidad educativa	Su compromiso es la formación de todos los estudiantes y la culminación exitosa de sus estudios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto :Dra. Bertila Hernández Fernández

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre gestión de la calidad.*

**3. TESISTA:**

*Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.*

**4. DECISIÓN:**

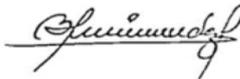
*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

*Chiclayo, 30 de julio de 2022*

 <hr/> <p><i>Firma</i> DNI 16526129 EXPERTO</p>	 <p><i>Huella</i></p>
---	--



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ FERNANDEZ**  
Nombres **BERTILA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16526129**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN EDUCACION**  
Fecha de Expedición **01/06/2012**  
Resolución/Acta **0645-2012-UCV**  
Diploma **A1390138**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 03 de Mayo de 2022



**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

**SUNEDU**  
SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 03/05/2022 23:23:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.  
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.  
(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



	comodidad	Expresa, los docentes, su sentir de manera adecuada cuando algo no es del agrado.			X		X		X		
	Agradecido	Agradeces por lo que recibes.	X		X		X		X		
	comportamiento	Como docente actúa de manera adecuada frente a conflictos generados a nivel de los colaboradores en la institución educativa.	X		X		X		X		
	Control	Se controlan, los docentes, las emociones de producir agresiones inesperadas.	X		X		X		X		
Habilidades de autoafirmación	Legalidad	A nivel de los docentes, se defienden y reclaman los derechos de forma adecuada.	X		X		X		X		
	Centrado	Los docentes expresan y defienden con corrección las opiniones e ideas de los demás.	X		X		X		X		
	Respeto	Se respetan siempre los derechos de los demás.	X		X		X		X		
	Elogios	Elogian y reconocen, los docentes, las actitudes de los demás.	X		X		X		X		
	Motivación	Motiva a los demás.	X		X		X		X		
	Compromisos	Los docentes asumen compromisos para superar los problemas que se generan en la institución educativa.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr Carlos Alfredo Chang Jimenez

Firma del experto :

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre relaciones interpersonales

### 3. TESISTA:

Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.

### 4. DECISIÓN:

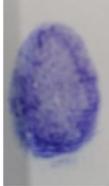
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de julio de 2022

 <hr/> <p>Dr. Carlos Alfredo Chang Jimenez Firma/DNI16618387 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad	Sistema de dirección	Monitoreo	El personal directivo brinda confianza a los docentes y/o colaboradores de la institución educativa.	x		x		x		x		
			Los directivos tienen la capacidad de orientar al personal sobre las dificultades encontradas en el monitoreo	x		x		x		x		
			Los directivos mantienen un enfoque reflexivo durante el monitoreo	x		x		x		x		
		Motivación	El personal directivo brinda soporte emocional a su personal en forma periódica.	x		x		x		x		
			Los directivos motivan permanentemente a su personal para lograr metas de aprendizaje.	x		x		x		x		
			El director genera incentivos, reconocimiento como pasantías o RD a las buenas prácticas	x		x		x		x		
			El director promueve las nuevas tendencias pedagógicas centradas en el logro de los aprendizajes.	x		x		x		x		
			El director acompaña en las dificultades a los docentes y los hace sentir valiosos en sus ideas o acciones	x		x		x		x		
		Evaluación	La información sobre el control a nivel de la institución educativa se utiliza para dar solución a los problemas.	x		x		x		x		
	Clima organizacional	Identificación	El personal docente se siente identificado con la misión y visión de la institución educativa.	x		x		x		x		
			El docente está comprometido con la política de trabajo de la institución educativa.	x		x		x		x		
		Participación	Los docentes se sienten libres para discutir situaciones educativas relacionadas a sus tareas institucionales.	x		x		x		x		
			El personal docente coordina las actividades académicas con el equipo directivo.	x		x		x		x		
			La participación de los docentes en la gestión institucional es activa y responsable.	x		x		x		x		

Política institucional		El personal docente participa en la evaluación de las acciones de gestión de la institución educativa.	X		X		X		X		
		La interacción interpersonal entre personal directivo y docente es activa y responsable.	X		X		X		X		
	Interacción	La cooperación a nivel de equipos de trabajo en la institución educativa se desarrolla en el marco de la interrelación.	X		X		X		X		
	Toma de decisiones	Las decisiones que se adoptan a nivel institucional son tomadas con seriedad a favor de la institución.	X		X		X		X		
		Los conocimientos teórico y técnico profesional de los colaboradores suelen utilizarse para la toma de decisiones en la institución.	X		X		X		X		
	Calidad educativa	Su compromiso es la formación de todos los estudiantes y la culminación exitosa de sus estudios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Mercedes Collazos Alarcón

Firma del experto



Dra. Mercedes Collazos Alarcón  
INSULTORA ESPECIALISTA

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre gestión de la calidad.*

**3. TESISTA:**

*Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.*

**4. DECISIÓN:**

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI  NO

*Chiclayo, 04 de agosto de 2022*

 <p>Dra. Marcelina Collares Alarcón CONSULTORA ESPECIALISTA</p> <hr/> <p>16480577 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p> 
--	--



Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS**

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

**INFORMACIÓN DEL CIUDADANO**

Apellidos	COLLAZOS ALARCON
Nombres	MERCEDES ALEJANDRINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16480577

**INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS

**INFORMACIÓN DEL DIPLOMA**

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN EDUCACION
Fecha de Expedición	01/06/2012
Resolución/Acta	0645-2012-UCV
Diploma	A1390137
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Julio de 2022



CODIGO VIRTUAL 0000827751

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 20/07/2022 15:40:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.  
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de Información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Relaciones interpersonales.	Habilidades de Interacción social	alegría	Sonríe en situaciones adecuadas.	x		x		x		x			
		Centrado	Los docentes mantienen una postura adecuada durante el diálogo y la comunicación.	x		x		x		x			
		Amabilidad	Los docentes emplean el tono de voz amable con los colegas de trabajo.	x		x		x		x			
		Atención	Prestan atención, los docentes, a lo que expresan sus colegas en el centro de labores.	x		x		x		x			
		Cordialidad	Los docentes tienen un trato amistoso y cordial para los compañeros de trabajo.	x		x		x		x			
		Cortesía	Los hábitos de cortesía son practicados por los docentes en la institución educativa.	x		x		x		x			
	Habilidad de cooperación	Organización	Los docentes participan cooperativamente en la organización de las áreas de trabajo por iniciativa propia.	x		x		x		x			
		Ayuda	La ayuda a nivel de docentes es inmediata cuando se solicita.	x		x		x		x			
		Respeto normas	Las normas de convivencia son asumidas por los docentes.	x		x		x		x			
		Respeto	Los acuerdos tomados son respetados y puestos en práctica por los docentes.	x		x		x		x			
		Cortesía	Practicas la cortesía en el desarrollo de tus labores.	x		x		x		x			
	Habilidades emocionales	Cooperación	Los problemas que se presentan a nivel de colaboradores se resuelven con participación de los docentes en firma colaborativa.	x		x		x		x			
		Valoración	Los docentes elogian y reconocen los logros alcanzados por los colaboradores.	x		x		x		x			
		Afecto	Se muestra afecto y buen aprecio hacia los compañeros en el trabajo en la institución educativa.	x		x		x		x			
		comodidad	Expresa, los docentes, su sentir de manera adecuada cuando algo no es del agrado.	x		x		x		x			

Habilidades de autoafirmación	Agradecido	Agradeces por lo que recibes.								
	comportamiento	Como docente actúa de manera adecuada frente a conflictos generados a nivel de los colaboradores en la institución educativa.								
	Control	Se controlan, los docentes, las emociones de producir agresiones inesperadas.								
	Legalidad	A nivel de los docentes, se defienden y reclaman los derechos de forma adecuada.	x		x		x		x	
	Centrado	Los docentes expresan y defienden con corrección las opiniones e ideas de los demás.	x		x		x		x	
	Respeto	Se respetan siempre los derechos de los demás.	x		x		x		x	
	Elogios	Elogian y reconocen, los docentes, las actitudes de los demás.								
	Motivación	Motivas a los demás.								
Compromisos	Los docentes asumen compromisos para superar los problemas que se generan en la institución educativa.									

Grado y Nombre del Experto: Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

Firma del experto



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón  
PSICÓLOGA ESPECIALISTA

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre relaciones interpersonales*

**3. TESISISTA:**

*Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.*

**4. DECISIÓN:**

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

*Chiclayo, 4 de agosto de 2022*



Dra. Mercedes Colina Alarón  
CONSULTORA ESPECIALISTA

Firma/16480577  
EXPERTO



HUELLA



Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos: COLLAZOS ALARCON  
Nombres: MERCEDES ALEJANDRINA  
Tipo de Documento de Identidad: DNI  
Número de Documento de Identidad: 16480577

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO  
Rector: ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO  
Secretario General: SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL  
Decano: CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico: DOCTOR  
Denominación: DOCTORA EN EDUCACION  
Fecha de Expedición: 01/06/2012  
Resolución/Acta: 0645-2012-UCV  
Diploma: A1390137  
Fecha Matrícula: Sin información (\*\*\*\*\*)  
Fecha Egreso: Sin información (\*\*\*\*\*)

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Julio de 2022



CODIGO VIRTUAL 0000827751

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Método: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 20/07/2022 15:40:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.  
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad	Sistema de dirección	Monitoreo	El personal directivo brinda confianza a los docentes y/o colaboradores de la institución educativa.	X		X		X		X		
			Los docentes se sienten libres para discutir situaciones educativas relacionadas a sus tareas institucionales.	X		X		X		X		
			La plana directiva muestra seguridad para orientar a los docentes y/o colaboradores en general es aspectos relacionados con las actividades de la institución educativa.	X		X		X		X		
			El cuerpo directivo de la institución educativa utiliza las fuerzas motivacionales de los colaboradores.	X		X		X		X		
			La responsabilidad del personal directivo es sentida por cada docente para el logro de los fines institucionales.	X		X		X		X		
		Motivación	El personal directivo genera espacios de trabajo en equipo entre docentes para mejorar el nivel de desempeño de los estudiantes.	X		X		X		X		
	El director siempre asume los retos que se presentan como el gran líder de la institución.		X		X		X		X			
	El director asume con responsabilidad las nuevas tendencias pedagógicas centradas en el logro de los aprendizajes.		X		X		X		X			
	El directivo se convierte en el líder de cambio en una institución educativa.		X		X		X		X			
	Clima organizacional	Identificación	La información sobre el control a nivel de la institución educativa se utiliza para la auto dirección o para dar solución a los problemas.	X		X		X		X		
			El personal docente se siente identificado con la misión de la institución educativa.	X		X		X		X		
		El docente está comprometido con la política de trabajo de la institución educativa.	X		X		X		X			
	Participación	El personal docente coordina las actividades académicas con el equipo directivo.	X		X		X		X			

Política Institucional		La participación de los docentes en la gestión institucional es activa y responsable.	X	X	X	X	
		El personal docente participa en la evaluación de las acciones de gestión de la institución educativa.	X	X	X	X	
		La interacción interpersonal entre personal directivo y docente es activa y responsable.	X	X	X	X	
	Interacción	La cooperación a nivel de equipos de trabajo en la institución educativa se desarrolla en el marco de la interrelación.	X	X	X	X	
	Toma de decisiones	Las decisiones que se adoptan a nivel institucional son tomadas con seriedad a favor de la institución.	X	X	X	X	
		Los conocimientos teórico y técnico profesional de los colaboradores suelen utilizarse para la toma de decisiones en la institución educativa.	X	X	X	X	
	Planificación curricular	Su compromiso es la formación de todos los estudiantes y la culminación exitosa de sus estudios.	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: Maestro Luciano Saldaña Fernández

Firma del experto:



Firma

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre gestión de la calidad.*

**3. TESISISTA:**

*Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.*

**4. DECISIÓN:**

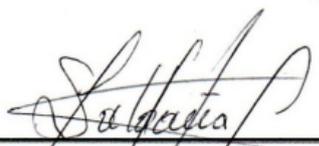
*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de julio de 2022

 Firma DNI 76691479 EXPERTO	 HUELLA
---	--

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Relaciones interpersonales.	Habilidades de interacción social	alegría	Sonríe en situaciones adecuadas.	X		X		X		X				
		Centrado	Los docentes mantienen una postura adecuada durante el diálogo y la comunicación.	X		X		X		X				
		Amabilidad	Los docentes emplean el tono de voz amable con los colegas de trabajo.	X		X		X		X				
		Atención	Prestan atención, los docentes, a lo que expresan sus colegas en el centro de labores.	X		X		X		X				
		Cordialidad	Los docentes tienen un trato amistoso y cordial para los compañeros de trabajo.	X		X		X		X				
		Cortesía	Los hábitos de cortesía son practicados por los docentes en la institución educativa.	X		X		X		X				
	Habilidad de cooperación	Organización	Los docentes participan cooperativamente en la organización de las áreas de trabajo por iniciativa propia.	X		X		X		X				
		Ayuda	La ayuda a nivel de docentes es inmediata cuando se solicita.	X		X		X		X				
		Respeto normas	Las normas de convivencia son asumidas por los docentes.	X		X		X		X				
		Respeto	Los acuerdos tomados son respetados y puestos en práctica por los docentes.	X		X		X		X				
		Cooperación	Practicas la cortesía en el desarrollo de tus labores. Los problemas que se presentan a nivel de colaboradores se resuelven con participación de los docentes en firma colaborativa.	X		X		X		X				
	Habilidades emocionales	Valoración	Los docentes elogian y reconocen los logros alcanzados por los colaboradores.	X		X		X		X				
		Afecto	Se muestra afecto y buen aprecio hacia los compañeros en el trabajo en la institución educativa.	X		X		X		X				
		comodidad	Expresa, los docentes, su sentir de manera adecuada cuando algo no es del agrado.	X		X		X		X				
		Agradecido	Agradeces por lo que recibes.	X		X		X		X				

Habilidades de autoafirmación	comportamiento	Como docente actúa de manera adecuada frente a conflictos generados a nivel de los colaboradores en la institución educativa.	X		X		X		X		
	Control	Se controlan, los docentes, las emociones de producir agresiones inesperadas.	X		X		X		X		
	Legalidad	A nivel de los docentes, se defienden y reclaman los derechos de forma adecuada.	X		X		X		X		
	Centrado	Los docentes expresan y defienden con corrección las opiniones e ideas de los demás.	X		X		X		X		
	Respeto	Se respetan siempre los derechos de los demás.	X		X		X		X		
	Elogios	Elogian y reconocen, los docentes, las actitudes de los demás.	X		X		X		X		
	Motivación	Motivas a los demás.	X		X		X		X		
	Compromisos	Los docentes asumen compromisos para superar los problemas que se generan en la institución educativa.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Maestro Luciano Saldaña Fernández

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*Cuestionario para docentes de primaria y secundaria sobre relaciones interpersonales*

**3. TESISTA:**

Br: Percy Emilio Arbildo Jiménez.

**4. DECISIÓN:**

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: *Apto para su aplicación*

APROBADO: SI

NO

*Chiclayo, 27 de julio de 2022*

 <p>Firma DNI 16691479 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---



Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SALDAÑA FERNANDEZ**  
Nombres **LUCIANO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16691479**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**  
Fecha de Expedición **06/11/17**  
Resolución/Acta **0330-2017-UCV**  
Diploma **052-019213**  
Fecha Matricula **25/04/2015**  
Fecha Egreso **16/10/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000812725

**JORGE MARTIN VEINTIMILLA VEGA**  
JEFE (E)  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/07/2022 20:03:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5

### Base de datos de la variable gestión de la calidad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	10	11	12	13	14	15	16	17	Total	18	19	20	Total
1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	21	3	3	3	2	3	4	2	3	23	2	3	4	9
2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	23	3	2	3	3	4	3	4	3	25	3	2	3	8
3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	3	3	3	26	4	4	4	12
4	3	2	3	2	1	1	2	3	4	21	3	4	3	3	4	4	2	3	26	2	3	4	9
5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	27	3	4	4	4	3	3	3	3	27	4	3	4	11
6	3	3	2	1	1	3	2	3	3	21	1	4	3	3	3	4	3	3	24	2	2	4	8
7	3	4	4	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	4	4	4	3	2	28	2	3	4	9
8	2	3	2	2	2	1	1	2	2	17	3	2	2	1	3	2	2	2	17	2	2	2	6
9	3	2	4	4	4	3	2	4	3	29	4	4	4	1	2	3	2	3	23	2	2	3	7
10	3	3	2	3	2	3	4	3	2	25	3	4	4	4	4	4	2	4	29	3	2	4	9
11	2	1	3	3	3	3	2	3	2	22	3	4	2	1	4	4	4	3	25	2	4	4	10
12	1	2	3	2	4	3	2	3	3	23	2	4	4	4	3	3	2	3	25	2	3	2	7
13	3	4	4	2	3	2	3	4	2	27	2	3	3	4	2	3	2	4	23	3	4	3	10
14	2	2	3	2	3	2	3	3	3	23	3	4	3	1	4	3	1	4	23	2	3	4	9
15	3	3	2	3	3	2	1	1	2	20	1	3	3	2	4	4	2	2	21	3	3	3	9
16	3	4	1	2	2	3	2	3	1	21	3	3	3	4	3	2	4	3	25	2	2	3	7
17	2	2	3	3	3	4	3	4	3	27	3	2	1	3	1	3	2	3	18	2	2	4	8
18	3	2	3	2	3	3	2	3	2	23	3	1	2	4	3	3	2	3	21	2	3	4	9
19	4	3	2	4	3	2	3	4	3	28	4	3	4	3	4	2	1	4	25	3	4	4	11
20	3	4	3	3	3	4	3	3	2	28	3	2	3	3	2	3	3	2	21	4	3	4	11
21	2	3	2	1	3	2	1	2	3	19	3	3	4	4	3	1	2	4	24	1	2	4	7
22	3	2	3	1	3	3	4	3	4	26	3	2	4	3	4	3	3	4	26	2	4	2	8

## Base de datos de la variable relaciones interpersonales

	1	2	3	4	5	6	Total	7	8	9	10	11	12	Total	13	14	15	16	17	18	Total	19	20	21	22	23	24	Total
1	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	3	3	3	16	3	2	3	4	4	3	19	3	2	3	3	3	3	17
2	4	3	3	3	2	3	18	3	2	3	3	3	1	15	3	3	2	3	1	3	15	3	1	3	2	3	3	15
3	4	4	3	4	3	2	20	3	4	3	3	4	2	19	2	4	3	4	2	3	18	2	4	4	3	2	4	19
4	4	2	3	2	4	2	17	3	4	4	3	4	3	21	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20
5	3	2	3	3	2	3	16	1	3	3	4	4	2	17	3	2	3	4	3	3	18	2	2	2	3	1	4	14
6	4	3	3	2	3	2	17	4	3	4	2	4	3	20	2	4	2	4	3	4	19	4	3	2	2	1	3	15
7	4	3	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	3	17	2	3	2	4	3	4	18	3	2	4	3	2	3	17
8	3	3	2	3	3	1	15	3	4	2	4	2	3	18	1	3	3	4	2	3	16	3	2	3	2	1	3	14
9	4	3	4	2	4	2	19	4	3	4	2	3	4	20	3	4	2	3	4	3	19	4	2	3	4	1	4	18
10	3	4	3	4	2	4	20	3	2	3	2	4	2	16	4	2	4	4	3	4	21	3	4	3	4	2	3	19
11	4	3	3	3	3	2	18	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	4	22
12	4	3	2	4	2	3	18	4	1	4	2	3	2	16	3	2	3	4	3	4	19	3	3	2	3	3	4	18
13	4	2	3	1	4	4	18	3	2	4	3	4	2	18	4	2	3	4	2	3	18	1	4	4	2	3	3	17
14	4	3	2	3	4	3	19	3	1	4	3	2	4	17	3	4	2	4	3	2	18	3	2	4	3	2	4	18
15	4	3	2	4	3	2	18	4	3	1	4	4	1	17	3	2	3	4	3	4	19	1	3	1	3	3	4	15
16	4	3	2	3	4	2	18	1	3	2	3	1	4	14	3	2	1	3	4	3	16	2	4	3	2	1	3	15
17	3	2	1	2	3	1	12	2	3	4	2	4	3	18	1	4	3	2	4	2	16	3	3	4	2	3	3	18
18	3	2	3	2	1	3	14	2	2	2	3	1	3	13	1	3	3	4	3	1	15	3	3	2	3	1	2	14
19	4	3	2	4	3	3	19	4	3	1	4	3	2	17	3	4	3	4	2	4	20	3	2	4	2	3	3	17
20	3	3	2	2	3	2	15	2	3	2	3	1	4	15	3	2	2	1	3	4	15	1	2	4	3	4	2	16
21	3	4	1	3	2	3	16	3	2	4	2	3	2	16	3	2	2	4	3	1	15	2	3	2	2	3	2	14
22	4	2	3	4	2	3	18	4	1	4	3	1	3	16	1	3	1	4	4	3	16	3	3	2	3	2	4	17

## Anexo 6

### Confiabilidad de la variable gestión de la calidad

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	22	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	22	100,0

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

#### Dimensión sistema de dirección

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	9

#### Dimensión clima organizacional

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,690	8

#### Dimensión política institucional

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	3

#### Confiabilidad general.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

## Confiabilidad de la variable relaciones interpersonales

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	22	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	22	100,0

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

Dimensión Habilidades de interacción social.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	6

Dimensión Habilidades para cooperar

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,615	6

Dimensión Habilidades emocionales

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	6

Dimensión Habilidades de autoafirmación

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,618	6

Confiabilidad general

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	24



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio-Cajamarca", cuyo autor es ARBILDO JIMENEZ PERCY EMILIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 11 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 16500866 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 14-01-2023 08:41:03

Código documento Trilce: TRI - 0516918