



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión institucional y relaciones humanas en  
el Gobierno Regional del Callao 2016**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Graciela Modesta Aranda Dextre**

**ASESOR:**

**Mgtr. Jesús Núñez Untiveros**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ARANDA DEXTRE, GRACIELA MODESTA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN INSTITUCIONAL Y RELACIONES HUMANAS EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO 2016*

Fecha: 25 de junio de 2017

Hora: 7:15 p. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECRETARIO: Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez

VOCAL: Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros



Firma:

Firma:

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

## **Dedicatoria**

Doy infinitas gracias, a Dios y al Señor Jesucristo por darme la bendición de llegar a realizar este sueño.

A mis hijitos preciosos Giancarlo y Lucia, Consuelo mi yerno Franco, por todo su apoyo, amor y comprensión.

A mis padres por enseñarme los valores, y la perseverancia a mis hermanos mi gratitud.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por darme la oportunidad de haber culminado mi posgrado para mi desarrollo profesional

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Graciela Modesta Aranda Dextre, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07562945, con la tesis titulada, "Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) La tesis ha sido desarrollada respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. La tesis no ha sido plagiada en ningún grado.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no la he publicado ni presentado con anterioridad para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de noviembre de 2017



Graciela Modesta Aranda Dextre

DNI: 07562945

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre “Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016”. Por ello se buscó demostrar la relación entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública,

La investigación presentó como propósito determinar la relación de la Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016.

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias y en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

<b>Página del Jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	v
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>Índice</b> .....	vii
<b>Resumen</b> .....	x
<b>Abstract</b> .....	xi
<b>I. Introducción</b> .....	12
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	15
<b>1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística</b> .....	25
<b>1.3 Justificación</b> .....	38
<b>1.4 Problema</b> .....	40
<b>1.5 Hipótesis</b> .....	41
<b>1.6 Objetivos</b> .....	42
<b>II. Marco metodológico</b> .....	43
<b>2.1. Variables</b> .....	44
<b>2.3. Metodología</b> .....	46
<b>2.4. Tipos de estudio</b> .....	47
<b>2.5. Diseño</b> .....	48
<b>2.6. Población, muestra y muestreo</b> .....	49
<b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	50
<b>2.8. Métodos de análisis de datos</b> .....	53

<b>III. Resultados</b> .....	54
<b>IV. Discusión</b> .....	67
<b>V. Conclusiones</b> .....	71
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	73
<b>Anexos</b> .....	81
<b>Matriz de consistencia</b> .....	85
<b>Instrumentos</b> .....	91
<b>Base de datos</b> .....	100

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
<b>Tabla 1</b> Dimensiones e Indicadores de la variable: Gestión Institucional	45
<b>Tabla 2</b> Dimensiones e Indicadores de la variable Relaciones Humanas	46
<b>Tabla 3</b> Juicio de expertos	52
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad de elementos	52
<b>Tabla 5</b> Tabla cruzada Gestión Institucional*Relaciones Humanas	55
<b>Tabla 6</b> Tabla cruzada Gestión Institucional*Relaciones Interpersonales	57
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada Gestión Institucional*Resolución de Conflictos	59
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada Gestión Institucional*personalidad	61
<b>Tabla 9</b> Prueba de hipótesis general	63
<b>Tabla 10</b> Prueba de hipótesis específica 1.	64
<b>Tabla 11</b> Prueba de hipótesis específica 2	65
<b>Tabla 12</b> Prueba de hipótesis específica 3.	66

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
<b>Figura 1</b> Tabla cruzada Gestión Institucional Relaciones Humanas	56
<b>Figura 2</b> Tabla cruzada Gestión Institucional Relaciones Interpersonales	58
<b>Figura 3</b> Tabla cruzada Gestión Institucional Resolución de Conflictos	60
<b>Figura 4</b> Tabla cruzada Gestión Institucional personalidad	62

## Resumen

La investigación presentó como propósito determinar la relación entre la Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016.

Dicho estudio empleo la metodología descriptiva de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores del Gobierno Regional del Callao 2016. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la relación entre la Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016. Una aproximación desde la perspectiva de los trabajadores.

Concluyéndose que la Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016, tienen una relación moderada, como lo demuestra la rho de Spearman de 0,684 y una significación bilateral de 0,000.

**Palabras claves:** Gestión Institucional, relaciones humanas, juicio de expertos.

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between Institutional Management and Human Relations in the Regional Government of Callao 2016.

This study used the descriptive methodology of non-experimental, transversal design. The population was constituted by the workers of the Regional Government of Callao 2016. Non-probabilistic sampling of census character was used. In order to construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the content validity has been considered by means of the Expert Opinion Technique and its instrument is the expert judgment report of the study variables; we used the survey technique and its instrument the questionnaire, with Likert scale questions. Alpha of Cronbach was used for the reliability of the instruments. The surveys allowed us to determine the relationship between Institutional Management and Human Relations in the Regional Government of Callao 2016. An approach from the perspective of the workers.

Concluding that Institutional Management and Human Relations in the Regional Government of Callao 2016 have a moderate relationship, as demonstrated by the Spearman rho of 0.684 and a bilateral significance of 0.000.

**Keywords:** Institutional management, human relations, means of the expert.

## **I. Introducción**

La Investigación lleva como título, Dirección De la institución y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016. En el estudio expondremos dos variables, iniciando con la variable Dirección De la institución, la articula los procesos administrativos económicos, organizacionales de toda institución y Relaciones Humanas es el compuesto interactivo de individuos entre sí, en una sociedad donde las acciones y actividades tienen un orden de jerarquización.

El Gobierno Regional del Callao esta entre las veinticinco regiones que nuestro país está dividido. Esta Institución pública con política autónoma, administrativa, económico y persona jurídica; planifica, organiza y ejecuta acciones que posibiliten optimizar los recursos y condición de vida de sus individuos.

La Dirección De la institución en la actualidad debe tener en cuenta el futuro, formular y diseñar el plan estratégico para el cambio de los fines, anticiparse a situaciones problemáticas con soluciones proactivas. En este sentido la Dirección De la institución es primordial cumpliendo con los fines estratégicos trazados de toda institución.

Usualmente en la Dirección De la institución se le asocia al ámbito educativo, pero queremos dejar en claro que los lineamientos de dirección se adecuan convenientemente en el Gobierno Regional del Callo así: los propósitos compartidos, los fines de las instituciones, estrategias y efectuar los fines, la planificación que deben realizarse con visión de futuro que buscan la mejora en instrucción de servir que se efectúe cumplir las metas y fines proyectados.

Sobre Relaciones Humanas el autor Álvaro Portel Lumbreras nos dice: “Los hábitos y las Relaciones Humanas es el conjunto normas que transforman el ser agradables y útiles a nuestros prójimos, toda acción de servicio y comprensión, quien lo práctica es motivo de satisfacción” en este sentido el uso óptimo de las buenas Relaciones Humanas son el beneficio exclusivo de las personas, esto repercute en sus familiares, compañeros y por ende en la institución que labora.

Las relaciones laborales como parte de las Relaciones Humanas corresponden a:

- Trabajo del personal.
- Psicología aplicada a la industria.
- Utilizando recursos de psicología de la personalidad de manera afectiva.
- Teniendo resultado del progreso colectivo y seguridad de fines personales.
- Mejora de salud mental y emocional del personal.
- Actuación preventiva.

Toda institución que realice cualquier actividad solo podrá efectuar cooperación con todos sus miembros en forma constructiva.

La presente investigación queremos establecer la relevancia y pertinencia de la Dirección De la institución y las Relaciones Humanas, determinara qué relación existe y en qué grado o nivel se encuentra estructurado en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Se describe las bases teóricas de la investigación.

CAPÍTULO II: Brinda detalles de la metodología utilizada.

CAPÍTULO III: Presenta conclusiones obtenidas del desarrollo de los elementos.

CAPÍTULO IV: Discusión de fines.

CAPÍTULO V: Exposición del resumen ante los rendimientos demostrados.

CAPÍTULO VI: Se brinda soluciones como alternativas para mejorar.

CAPÍTULO VII: Reconoce las fuentes bibliográficas utilizadas de apoyo.

## **1.1 Antecedentes**

### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Contreras (2014) la prospección tuvo finalidad en comprar dos grupos previamente escogidos, determinando si existen diferencias de relaciones interpersonales poniendo como ejemplo la unidad orgánica de comercio y de contable de una Institución dedicada a la comercialización de seguros.

Al respecto hizo una muestra de la población que estaban constituidos por los empleados de la empresa dedicada a la comercialización de seguros (automóvil, médicos, vida, etc.) de Guatemala, la muestra estaba conformada por 30 individuos, 15 del departamento de contabilidad y 15 del departamento de comercialización.

En la investigación se elaboró un cuestionario a través de la escala de Likert, que estaba desarrollado por 15 preguntas cerradas midiendo 4 indicadores vinculados a las relaciones interpersonales tales como:

- Afiliación, Comunicación, motivación y resolución de los conflictos.

Dando como resultado que la investigación corresponde a tipo cuantitativa descriptiva transversal, utilizando la T de Student método estadístico para la comparación de las muestras, concluyendo que no hay diferencia estadística entre las conexiones interpersonales que se desarrollan en los departamentos de comercialización y de contabilidad de una organización.

Pop Castro (2013), Cuyo propósito es de potencia al máximo los recursos, habilidades, ideas nuevas, comportamientos y actitudes que

ayuden en la orientación para tener una buena vida y plena, también como elevar el rendimiento en el trabajo.

Ejemplo, determinar la finalidad de existencia de relación entre de la realización en el trabajo y personalidad del personal de la Asociación Esperanza (ACE).

Realizando una muestra conformada de: 24 colaboradores, entre las edades de 19 – 40 años, 8 de masculino y 16 del femenino, se aplicó en el estudio el cuestionario de 16 PF y Evaluaciones para desarrollar la ejecución de los que participaron. El resultado en ambas escalas de realizaron a través del coeficiente de correlación Pearson.

Teniendo como conclusión relevante la existencia de correlación moderada- descontrol – en control y evaluación de los rendimientos de desempeño, que se recomendó al organismo el desarrollo de actividades de colaboración a fin de mejorar el rendimiento laboral.

Valverde (2010), teniendo la investigación el nombre “Secretarias Ejecutivas y su comportamiento del Gobierno de Imbabura con los consumidores y las Relaciones Humanas”, donde la finalidad aportar en la mejora del comportamiento de secretarias ejecutivas asía los clientes, la prospección tuvo un modelo no experimental de tipo cualitativa y de carácter exploratorio. La muestra fueron todos los integrantes de las secretarias de las 16 direcciones departamentales. La conclusión a la que se arribo fue que el comportamiento de las secretarias no es el más adecuado generando una mala imagen ante sus compañeros considerando una mala preparación profesional, las recomendaciones planteadas en una propuesta de mejora establecen mejorar la socialización de actitudes e implementar procedimientos que ayuden a mejorar sus comportamientos para la mejora de Relaciones Humanas en el medio laboral.

Muñoz (2010) su investigación describe que función que cumple la colaboración ciudadana dentro de la dirección municipalidad de San Antonio - Chile.

La metodológica de investigación es cualitativo-participativo, con alcance descriptivo, donde se desplegó el trabajo de campo dentro del principio de colaboración entre la investigadora y el municipio de San Antonio.

Al respecto utilizó las técnicas de recolección como, la entrevista; orientándose a grupos de discusión focalizada. Dentro de las conclusiones relacionadas sobre la participación ciudadana y de instrucción se pudo detectar que, en el diseño De la institución, la dirección de instrucción es un elemento central que tiene presencia en la agenda de modernización del municipio.

Bermejo (2003) su investigación indica que la confrontación puede ser muy útil para las Organizaciones si se canalizada de manera constructiva y manejado efectivamente.

Al respecto tuvo tiene los fines el desarrollo de un programa que permita la instrucción de los Gerentes para el manejo de las confrontaciones de la empresa de manera asertiva, cumpliendo los fines del personal una mayor eficacia

Se llevaron a cabo el rendimiento en un estudio bibliográfico a fin de ubicar la confrontación en presentación de todas sus formas, obtenido aspectos a considerar:

- Identificar el problema, importancia del nivel empresarial y maneras como manejar o solucionar.

Sus conclusiones a la que arriba fueron; para quienes asumen cargos funcionales, conozca esta herramienta de evaluación para que de forma correcta se pueda administrar el conflicto, con el fin de lograr la eficacia laboral incrementándose la competitividad de la organización.

Sánchez (2003) El estudio tiene que determinar la incidencia de las conexiones interpersonales de pedagogos del municipio del sector de educación básico.

Bocono, Trujillo - Estado, Venezuela y el estilo gerencial del personal directivo.

La población lo conformo por 143 personas (entre gerentes y pedagogos) la muestra fue conformado por 21 gerentes y 34 pedagogos. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacionar de corte trasversal, la contratación de la hipótesis se aplicó el estadístico “r” de Pearson, ubicando la existencia directa y significativa entre variable estilo gerencial con dimensiones: supervisión organización, planificación, ejecución, toma de decisiones y liderazgo y la variable Relaciones interpersonales con dimensiones: comunicación, motivación y satisfacción, se concluyó que la forma democrática de gerencia, logrando el ambiente de la organización fuerte y sólido armonizando con coherencia las relaciones interpersonales.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Escobar y López (2013) en la Tesis Titulada “Dirección De la institución y la instrucción de Educación de Organizaciones De Educación del Distrito Lurigancho – Chosica, 06 – 2013 UNIDAD DE DIRECCIÓN

EDUCATIVA LOCAL, la problemática principal: ¿Cuál es la conexión de la instrucción de Educación y Administración De la institución del Distrito de Lurigancho – Chosica, UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL 06? y se formuló los fines de:

- Hallar que el vínculo hay entre la Educación con la Dirección De la institución de las Organizaciones De Educación del Distrito Lurigancho Chosica, UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL 06 e instrucción.
- Desarrollando la metodología correcta para el estudio descriptivo, no experimental transaccional correlacionar.
- Participaron 155 pedagogos de las Organizaciones De Educación principales del Distrito de Lurigancho – Chosica, UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL 06.
- Utilizó un cuestionario para medir las variables, dividido en 2 partes de acuerdo con (Instrucción de Educación y Dirección De la institución).
- Los pedagogos representan el 35,5% considerando la Dirección De la institución como adecuada.
- La Instrucción De Educación representa el 36,8%, donde existe coincidencia del 29% a la adecuada Dirección Organizacional.

Entonces, se considera el resultado como positivo pudiendo decir la correlación directa de las variables es existente. Al verificar Rho de Spearman se muestra el 0.638, que define la positiva correlación de las variables (Baptista, Hernández y Fernández 2010).

Elevando resultado al cuadrado la correlación Rho de Spearman = 0,638 obteniendo un  $r^2 = 0.41$ , siendo así la Administración de Institución se demuestra con el resultado del 41% significativa y existente de la directa relación, de la Administración de Institución y educación de Organizaciones en instrucción de servicio.

Reyes (2013) titula investigación “Dirección De la institución y motivación pedagogo de las Organizaciones de Educación de la urbanización año 2013 de San Vicente de Cañete, la finalidad da mencionar la conexión existente de la Administración de la Institución, motivación pedagogo en las organizaciones de Educación antes mencionadas.

Donde el problema es ¿De qué manera se asocia la Dirección De la institución y la motivación pedagogo de las Organizaciones de educación en San Vicente en Cañete en el año 2013 de la zona urbana?

Metodología y análisis que realizó de manera básica, descriptiva con correlación, por cuanto la conexión de las variables en un tiempo. Se representó el muestro por 122 individuos y herramienta de obtención de información y como herramienta fue la encuesta tipo escala Likert para ambos datos. Teniendo como conclusión se puedo apreciar una tendencia aceptable en cuanto a la motivación y Dirección De la institución de los Pedagogos, así mismo se consideró el nivel de los datos determinados en el Rho de Spearman  $\rho = .740$ , indicando la existencia de relación de las variables  $p < 0.05$ , donde la Institución en su Dirección se relaciona de significativamente motivando de pedagogos en las Organizaciones de Educación en San Vicente de Cañete en el año 2013 de la zona urbana.

Guerrero y Ulloa (2013) desarrollan “Relación entre la Dirección De la institución y la instrucción de Educación de la Institución De Educación N.º 2061, “SMP”, lo instrucción de Independencia, 02. 2012 - UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL”.

Las variables investigadas fueron:

- Dirección De la institución e instrucción de Educación.

La investigación se desarrolló de forma básica, con diseño correlaciona, descriptiva transversal y método desarrollado hipotético deductivo.

Tomo como ejemplo, la población se conformada por 40 pedagogos de los niveles de secundaria, primaria e inicial. La muestra fue 40 pedagogos. Los elementos utilizados fueron el cuestionario instrucción de Educación y Dirección De la institución. Validándose del estudio piloto y juicio, fines de obtener confiabilidad.

La Administración de la Institución e Instrucción en Educación el rendimiento, concluye que existe relación de la Institución de Educación N.º 2061, "SMP", ciudad distrital de Independencia, UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL 02, del año 2012.

Montes (2013) su investigación tuvo como finalidad determinar los problemas de operatividad de la Administración del sector Público en la Municipal de San Juan. Es de tipo cualitativa la metodología utilizada fue, con labores en el terreno donde el método de recoger los datos fue las entrevistas semiestructuradas, interpretación directa de la labor en el medio de la comunidad desde su constitución inicial, así como el análisis documental, Se analizaron los documentos del Estado que lo descentralizan, fiscal, administración del territorio y la norma del Municipio de la Mancomunidad. En tal sentido, se realizaron entrevistas a los participantes directos (autoridades, funcionarios, representación de la organización en base y representación de Organización que se involucran en la administración de mancomunidad). En conclusión, tenemos que la Administración De la institución no cuenta con recursos limitando la capacidad de dirección, existe inestabilidad de la institución ya que los actores políticos no tienen los requisitos mínimos con los tratados establecidos.

Caller y Solís (2013) investigación tiene el nombre de “La cultura en las organizaciones y Relaciones Humanas de trabajadores en la red de Educación 01,02 y 03 de la instrucción del Rímac del año 2012”. Realizada la investigación con el fines de coadyuvar como solución del problema que afrontan las Organizaciones De Educación de las redes de Educación 01,02 y 03 del distrito del Rímac como es el resquebrajamiento de las conexiones entre los seres humanos de los trabajadores en las Organizaciones que trae consigo posteriormente el deterioro del ambiente de trabajo, el propósito fundamental de la investigación es definir su nivel de correlación que existe en la formación de la institución y las Relaciones Humanas entre los trabajadores de las Redes De Educación fue definir el grado correlación existente 01,02 y 03 del distrito del Rímac, ya que como en muchas otras Organizaciones públicas no deja de existir los problemas y roces permanentes entre sus miembros afectando seriamente el nivel de compromiso y desempeño con su trabajo. La metodología empleada para esta investigación es el análisis teórico de la bibliografía que existe sobre el tema y una posterior formulación de un diseño de investigación correlacionan en la que se emplea un instrumento adecuado de investigaciones anteriores hechas en España y Chile a nuestro contexto para recoger las opiniones de los involucrados y definir el nivel de correlación de las variables, se trabajó con un muestreo de 248 personas de una población total de 720. En la investigación no se hallado ninguna correlación de organización cultural y las Relaciones Humanas de los empleados en cadena, Educación 01,02 y 03 ya que de acuerdo a la correlación del coeficiente de Pearson se observa la correlación baja a 0.120, lo que indica una baja correlación lineal entre el puntaje total de la escala de la sociedad de la organización y las Relaciones Humanas, pero cabe señalar que en los preliminares del estudio y en el marco teórico hay experiencias en que se puede deducir que, si se mejora la cultura organizacional también se puede mejorar las Relaciones Humanas.

Molocho, (2012). Dominio del ambiente en las organizaciones en Gestionar las Instituciones en Lima 2009 UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL.

Estudio se orientado a explicar la influencia del ambiente de las organizaciones en gestionar la Institución en la sede UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL N.º 01 Lima Sur. Punto de vista del estudio explicativo - descriptivo usando la correlación como diseño.

Desarrollo de las actividades en con conjunto de conceptos primordiales y teóricos del ambiente organizacional y dirección de Educación. El muestreo de 7 participantes de la institución de dirección siendo esta no probabilística, 19 de la línea del órgano, 02 de la asesoría del órgano, 24 del apoyo de los órganos y 04 del control del órgano, donde la encuesta y herramienta fueron explicados para su correcto uso.

Concluyendo, el ambiente de la institución manifestando al ser humano como potencial, afecta el 43.8% de la dirección administrativa de la central de administración de la UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL N.º 01 Lima sur, cumpliendo con la teoría presentada en el estudio, 95% de confiabilidad, el ambiente de la institución corresponde a la organización en su diseño, influyendo en 43.8% en la Dirección De la institución cumpliendo la teoría formulada en el estudio.

Elera (2010), la investigación identifica el vínculo de la Dirección De la institución y la condición educacional, 148 alumnos participaron de la muestra del 5º grado de secundaria con los padres, y los pedagogos, se les asignó las encuestas para recolectar los puntos de vista de las variables mencionadas. La estadística va a concluir con la existente significativa de la Dirección De la institución e instrucción del servicio educativo de 0.003 en pedagogos y 0,000 alumnos como padres de familia a un grado alfa de 0,05,

en la Organización de Educación Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao.

De igual modo, la existencia de relacionada siendo significancia de los aspectos (directivo, planificación, liderazgo, estrategia, valoración de la dirección de Educación, ambiente de la institución, instrucción del personal y desempeño pedagogo) con la instrucción del servicio educativo, comprobando teorías.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Bases teóricas de la variable Dirección De la institución**

#### Definición de Dirección De la institución

Rendón (2009, p. 41) define como el “Integración y acciones relacionadas para lograr los fines a cierto plazo; la planificación y los fines son la principal herramienta administrativa, siendo el vínculo intermediario.

Implica el accionar de órdenes administrativas, de gerencia, política personal, economías de presupuesto, de planificar, de programar, regular y orientar, y otros. Con este ordenamiento de ideas, la Dirección De la institución es “una la manera de ayudar al correcto manejo de los proyectos y conjunto de accionares relacionados entre sí, que inicia la administración para fomentar y coadyuvar la continuidad de la intensión de decencia para la accionar de la Educación. (Rendón 2009, p. 46).

La Dirección De la institución está relacionada en maneras de gobernar y direccionar, respaldando y la practicando las herramientas para llegar a los fines proyectados para el medio de la educación en favor de la instrucción; en tal sentido, al hacer se relacionarán con la evaluación del sistema, política, dirección, para reordenarlo y reencaminarlo en la organización cumpliendo sus fines.

De acuerdo con Ruiz (2009, p. 45)

La Dirección De la institución se define al comportamiento del sistema educativo, comprendiendo dos aspectos: fundamentos de la norma (define políticas, normas, reglamentos) y operativo (define criterios

administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación.

Mencionado lo indicado líneas arriba la Dirección De la institución es el manejo del recurso procesos y rendimiento que aportan al avance de la sociedad la de Educación.

Según Hernández (2002, p. 34), se gestiona el “procedimiento para tomar y ejecutar de determinar la conexión adecuada combinación de elementos del ser humano, material, económico y técnicos en docencia o académicos, que se requieren para la correcta institución y desempeño del de Educación”

Para Azzerboni y Harf (2008, p. 11) se quiere referir a los términos de Dirección De la institución “determinan la atención del concepto - “Organización” superando el concepto de la institución al centralizar el estudio la normativa, reglamento, expectativa de conductas, mecanismos de articulación social, sistemas de gratificación, sentidos e identidades, etc.”

Así mismo Redon (2009) refiere:

La Dirección De la institución de Educación efectiva, es uno de los grandes retos que deben asumir las estructuras de la administración privada y estatal para abrir el camino y facilidades de vías de crecimiento para verdadero cambio en la educación, para las academias. Especialmente, entendiendo la dirección como un instrumento de crecimiento de efectividad, eficaz, adecuación e importancia, con la benevolencia, cordura y tolerancia autosuficientes alce las comunicaciones maneras de proceder que se están detonando en los microsistemas educacionales, que, en poco momento, repercutirán en el macro estilo.

La Dirección De la institución responde a fundamentos, que convierten una ejecución estratégica, como finalidad promover el desarrollo educativo con el compromiso de lograr las expectativas de instrucción y en cultura de la evaluación de la herramienta básica de la institución, desde su contenido y en su expresión máxima.

Masías (2011), concluye que la dirección es:

La institución y disposición del recurso del individuo o conjunto concretando rendimiento que se estiman, anticipa de manera participativa el cambio, propósito de idear en forma continua las estrategias que coadyuven a confianza en el futuro que se espera; el accionar de facilidad, animo, influencia, motivo, entusiasmo y orientar el desempeño y las conductas de las instituciones de los individuos, logrando los fines, asumiendo la incumbencia de la calaña del rendimiento.

### **Características sobre Dirección De la institución**

Para Namó (1992, p. 152) entre las características más importantes consideramos las siguientes:

Auto constructivo, democrático, planificación y desarrollo comunitario participativo, desconcentrado, acertado, variables las capacidades individuales, solidez de la institución, flexible, dinámico.

Las características orientan las nuevas acciones, de una Dirección De la institución y en ellas se consideran la participación, la democracia que son base para una adecuada Dirección De la institución, que permitirá llevar con independencia e instrucción de

flujos en la educación que están unidos a la población. Los problemas esenciales de una institución deben tener en cuenta son las correctas decisiones, que son resultado de los acuerdos ejecutados por la organización.

## **Dimensiones de la Dirección De la institución**

**1 dimensión organizativa:** “La intercomunicación al interior del colectivo. Se presentan las actitudes y valores que prevalecen en los cómicos. Los costes se traducen en talentos sustentados, que sirven a la estructura para expungar energías más cabales para indisponer situaciones diversas” (Rendón 2009, p. 86).

Las estrategias tienen el encargo gremial de hacer efecto su comisión e irrealidad de retener el rendimiento de estofa, toman esfuerzo por prosperar los litigios y rendimiento, se encuentran circunstancias para mejorar, organizando para abstraerse en lo significativo y buscando tácticas de estorbar que lo acuciante se convierta en la antelación, dan acorralamiento sistemático a las ententes y asumen encargos de influencia. Evaluando con periódicamente adelantos, modificando lo no contribuye en lo confiado y utilizando las evaluaciones como instrumentos de mejoría y índices siendo las pruebas de lucro (Rendón 2009, p. 87).

La organización constituye una conexión eficaz que deberían privilegiar las profesiones y cometidas en memoria con los recorridos personales, los saberes disciplinarios específicos y otros portes que hacen a los libretos o área en las que uno y otro es hábil.

Esta extensión incluye todos aquellos participantes que se relacionan con el funcionamiento de la distribución. Mencionando como equiparables al medio ambiente de la academia, las guisas de

ayuda de la liga en la toma de dediciones, el método del periodo escolar y anabolismo de los posibles. "Asimismo estos integrantes ejercen una influencia decisiva en las prácticas de lección de los profesores y en los estudios de los discípulos" (Sep., 2001, citado por Ríos, 2007, p. 15).

Esta estatura conlleva a asimilar todo función purista que se lleva a cabo en una fundación. Según Sep. (2001, Citado por Ríos 2007, p. 30) conforma el zócalo de los espesores administrativa y el anillo con el ambiente debido a que en ella recae la estrategia del desarrollo de las anteriores otorgando así el asiento, extremidad y locución de márgenes a la universidad.

Esta extensión apoyará a evidenciar las guisas de organización los pitos de la junta de la correcta función de la sociedad. Ofreciendo un ámbito para la codificación y la disección de las energías citadas y ciertas apariencias de realización de la educación dan escala de un modo de correcta funcionalidad. De los aspectos que son considerados en pertenencia a la técnica grave (los organigramas, la ordenación de ocupaciones y la partición del sufrimiento, el servicio del plazo y de los ambientes) de con parte de la organización informal (trabazones, suertes de frecuentar, y modos en las prácticas diarias, cultos y ofrendas que identifican a la construcción) (Ministerio de Educación 2011, p. 35)

**Dimensión 2 administrativa:** Las energías de la grosura administración se explica a las coordinaciones permanentes de litigios compasivos, tangibles, económicos y de periodo, por otra parte, de asegurar batallas de firmeza e barrido, ejercicio de la consultoría de los histriones de la universidad y ofrecimiento de la norma, la lista con la guía escolar en sus jerarquías de renglón entre las décadas y preparaciones del gobernante administrativo.

Este caso de extensión se idéntica a la distribución de los medios terrenales, económicos y benévolos de que administra. Abarcando partes como: listas oficiales, cuidado y cumpliendo la norma, incluyendo el criterio, pernios y usos en la gratificación de capitales para el crecimiento de aplicaciones de la estructura (Sep., 2001, citado por Ríos, 2007, p. 16).

Siendo estatura de la administración refieren a todos los litigios que factura la erección; el apoyo de financiamiento que necesita la actividad recomendada para programar faenas pedagogos, estudiantes y administrativos.

En esta se incorporan los recursos inconscientes, vacantes o no, con audiencias a su elaboración, estructuración, movilidad y optimización para la adquisición de la administración de la agrupación de Educación.

En esta instrucción se está incluyendo obras y tácticas de dirección de los arbitrios conciliadores, temporales, financieros, juicios técnicos, de plazo, de consistencia e cepillado, y examen de la proclamación de conexión a todos los vigilantes de la sociedad de Educación; como igualmente, cumplimiento de la norma y la tutela de las subordinaciones, a fines de embellecer los juicios de enseñanza-aprendizaje. Esta instrucción investigación en todo periquete concertar los provechos unipersonales con los de las instituciones, de tal guisa que se facilite la toma de fuerzas que conlleve a influencias concretas para retener los fines de las instituciones (Ministerio de Educación 2011, p. 36).

Así también el Ministerio de Educación (2011, p. 36) afirmó que las energías concretadas son la dirección de los empleados, desde el

enfoque escolar, paga de representaciones y apreciación de su desempeño; el alimento y conversando de los capitales arcones y bloques; estructura de exposición y documentos de la entidad; obtención de presupuestos y todo el tráfico contable-financiero.

Desde la instrucción administrativa se analizan las influencias de gobierno que incluyen organizaciones de comercio de capitales afectuosos, comerciantes y momentos indispensables, así como el comercio de la noticia significativa que, acierto desde el plano retrospectivo como desde el prospectivo, contribuye con la toma de posibilidades.

### **1.2.2. Bases teóricas de la variable Relaciones Humanas**

Porras (1995) define las Relaciones Humanas “como la clase y virtuosismo de latir, desarrollando la efectividad de amancebarse con los demás entes magnánimos en suerte ardiente y fraterna”. (p. 108)

Para Portel, citado por Gálvez (2002 p. 9), dice que las Relaciones Humanas “Normativas y costumbres que convierte a las personas útiles y simpáticos al prójimo, que representa la comprensión y servicio de todo acto, satisfaciendo a quien lo pone en práctica”.

Las buenas Relaciones Humanas favorecen al individuo que pone práctica, familiares, compañeros de trabajo, amigos, público y la organización donde se labora. Por esta razón, el éxito o vencimiento del ser humano, al grado de la comunidad, didáctico, laboral y maestro en dependencia del desarrollo integral del carácter, competitividad de las emociones y las mentalidades.

## **Teorías de las Relaciones Humanas.**

Chiavenato (2006) afirma que “La Hipótesis de las Conexiones Humanas también conocida del modo Academia de Relaciones Humanas, desarrollado por sus colaboradores y Elton Mayo, que surge de la necesidad de mitigar las tendencias a la deshumanización del trabajo”. (p. 87)

**Herzberg y la Teoría de los factores.** Chiavenato (2007, p. 53) afirma que Herzberg dice en su teoría, que el ámbito exterior (perspectiva extravertida), dependiendo de:

**Factor de higiene.** Condición del individuo en su centro laboral, siendo la condición física y ambiental del ámbito del trabajo, el sueldo, los beneficios, el tipo de supervisión, el ambiente de las conexiones de dirección y colaboradores normas internas. Comprenden en motivar el ambiente y constituir los elementos que tradicionalmente se usan en las instituciones dar motivación a los trabajadores.

Comprende: situaciones de bienestar y trabajo, políticas de la administración y organización, seguridad del puesto, competencia técnica, empatía con el supervisor y compañeros.

**Factor de motivación.** Refiere a lo comprendido del cargo, las actividades y las responsabilidades que tiene relación; se produce un efecto de deleite que perdura y aumenta la productividad siendo mayor en niveles normales. La motivación engloba afectos de cumplimiento de fines, de aumento y de distinción al profesional, se presenta al realizar actividades que ofrecen los nuevos retos y el significado laboral. Conformando el

englobado puesto en sí que comprende: asignación de responsabilidades, facilidad de decisiones para efectuar una labor, oportunidades de mejora, formular las metas, síntesis del cargo (para quien lo ejecuta) e incremento u optimización del puesto (horizontal o verticalmente).

### **Tipos de Relaciones Interpersonales**

La existencia de variedad tipos de relaciones interpersonales, se origina en el ámbito o contexto. Del medio empresarial, conexión con la capacidad que tienen los colaboradores.

Zaldívar (2007) grandes rasgos podemos hablar de dos tipos de relaciones interpersonales dentro de la estructura organizativa: (pp. 7-8).

Los vínculos que tiene formalidad son que nacen de forma espontánea en consecuencia de las exposiciones interpersonales entre las cualesquiera que conforman laboralmente, esta lista llamada administración informal, está lejos cuidado de la guía de la compañía; los amigos no formales nacen debido a la norma, analogía en el quehacer o homogeneidad de fines personales. Un ambiente importante de las listas informales es la sinceridad de líderes naturales, en otras palabras, cualesquiera con carisma y atractivo que ejercen dictadura sobre los demás.

En tanto las uniones prudentes son las que con anterioridad prohibidas por la sentida y avisadas al sobrante de los mástiles de la logística; son parte de la denominada dirección grave. Como

caso de historia grave integrada en la táctica grave de la sucursal sería la que obtiene el dignatario del Departamento de Administración con los múltiples funcionarios que trabajan en dicho Departamento. A su oportunidad, las sujeciones razonables pueden ser de múltiples cañones: lineales, que son las conexiones de atribución o categoría entre jefe y subordinado; y de staff, que son las explicaciones de asesoramiento entre especialistas e intendentes.

El punto que más influye en el florecimiento capaz de las Organizaciones es la clase de las series interpersonales de los trabajadores. Lo ideal es que la tutela propicie y facilite la transformación de los grupos de empleados para que se convierta en grupos de afanes; luego, es importante que los líderes tomen en bolita cuáles son esos tíos de letanías interpersonales que existen. Es recomendable ejercitar grupos de ajetreo dado que pueden enmendar las referencias interpersonales.

### **Importancia de las Relaciones Interpersonales**

Las sujeciones interpersonales entre los ingredientes de una distribución constituyen un hacedor vital en la erección, y guarnición una corta dependencia con el pleito comunicacional que existe entre el personal de la pagaduría. Según Llaneza (2006) en el centro de trajín “los conocidos interpersonales van a divertirse un papel acierto más importante cuanto más perjudicadas estén de un símbolo generalmente coercitivo: no se elige en general, a los camaradas en el sufrimiento, siquiera a quienes ejercen unos recitales jerárquicos”. (p. 444) Estas asociaciones interpersonales en el aire de sufrimiento van a constituir medios cardinales de la agrada en el trabajo.

El lucro de los fines en una agrupación está asociado al buen tráfico de las sujeciones interpersonales dado que es un coeficiente que involucra a todo el personal de una fundación, supervisores y a quienes tomen un tajo principal en la motivación del personal subordinada.

## **Dimensiones de la variable Relaciones Humanas**

### **Dimensión 1: Relaciones Interpersonales**

Según Marcelo (2008), la define como “Grupo de vínculos que se construyen con la interacción de los integrantes de la sociedad de Educación. Apoyo a la sociedad, siendo sustento y eje de la estructura organizacional. Los organismos no son otra cosa que las conexiones que se establecen a los integrantes”. (p. 55)

Según Barón y Ugarriza (2001) dice: “Cualidad de sostener las relaciones recíprocamente gustosas que se caracterizan por la confianza al recibir y dar estima. Son habilidades de mantener relación con satisfacción caracterizando por la cercana emoción.” (p. 20)

Entre las características más importantes tenemos:

**La comunicación:** Chiavenato (2007) afirma que:

Los individuos no pueden vivir aislados y menos autosuficientes, de no relacionarse de manera continua con las personas o el medio de comunicación. Siendo esta manera de transferir toda la información del significado de las personas. De otra

manera, es procedimiento que transmite la información y significados de la persona hacia otro. Esta es la forma de relacionar a las personas por medio de, pensamientos y valores.

**Respeto:** Valor fundamental a las Relaciones Humanas como es la tolerancia.

El respeto se relaciona con la autoridad tomamos por ejemplo la relación de profesores con el director, estudiantes con sus Pedagogos.

## **Dimensión 2: Resolución de Conflictos**

Para el Ministerio de Educación (2009) en su manual “Aprendiendo a resolver conflictos en las Organizaciones De Educación”, la disputa es “transformación de comportamientos, comprendiendo los puntos de vista y buscar la solución que satisfaga las partes.” (p. 21)

Para Chiavenato (2007, p. 57), las disputas son el “Progreso que empieza en caso de que, la parte uno estorbar uno de sus intereses. En forma de la transformación, alterando las situaciones, haciendo tendencia en el aumento y diversificación de los conflictos”.

McAfee y Champagne, citados por Flores (1999), dicen el rendimiento posible son tres:

**Rendimiento gana – pierde:** En esta situación la persona de mayor jerarquía obliga a la de menor jerarquía a hacer el trabajo de una determinada manera simplemente porque ella se lo ordena (**Uso**

**dé la legítima autoridad conferida por la organización),** ejemplo. Al que supervisa, toda disputa le genera un "enriquecimiento", y al de menor rango "pérdida". Si el de menor rango le formula a la gerencia directamente o hace una recomendación en el intermedio de una reunión, este no obtiene respuesta, le hacen caso omiso.

**Rendimiento pierde - pierde:** Las personas y los grupos pueden apelar a una tercera parte para que arbitre la disputa surgida entre ellos. Los fines de todas las partes aporte ideas y estos se convierten en "perdedores" parciales. Ninguna de estos dos obtiene lo que desean y el asunto de fondo no llega a ser resuelto.

**Rendimiento gana - gana:** Las dificultades, se procuran destacar puntos de vista en común de las partes del conflicto, donde la situación se enfrenta y llegan a situaciones todos ganan.

### **Dimensión 3: Personalidad**

Maddi (1972) dice que:

La personalidad es el grupo de cualidades e inclinación estables, que precisan las similitud y diferencias de conducta del carácter de la gente (pensamientos, sentimientos y actos), que se manifiesta la continuidad del tiempo y de ser posible la presión originadas exclusivamente en la situación inmediata". (p. 10)

### **1.3 Justificación**

**1.3.1. Justificación teórica:** La trascendencia teórica de la flagrante tentativa radica en el usufructo de la metodología científica de moda exhaustiva, lo cual nos permitirá asimilar mejor el estado de los conceptos acerca de la temática, incluso incluir con máximo rectitud la dictadura o asociación que se ejerce entre la Dirección De la institución y la ralea de Educación en la sala fines de tratado. De la misma suerte tasar los tributos del presente ajetreo, el cual se apoyará en las peanas teóricas y la metodología de la indagación educacional, con el fines de ilustrar la fama de la Dirección De la institución en la mejora de la naturaleza de Educación de la erección de Educación, con lo cual se inspección acrecentar la estofa del beneficio que brinda la sociedad de Educación y del mismo estilo, apreciar su capacidad como un tributo al perfeccionamiento de las referencias entre los trabajadores del Gobierno Regional del Callao.

**1.3.2. Justificación epistemológica:** Aquí es importante especular acerca de cómo contribuye esta exploración a la temática específica y al labrantío de la tesorería de la cortesía. Los tributos pueden frecuentar con la distinción y la nota, estableciendo un nuevo punto de vista a un guion ahora tanteado adentro del mismo ámbito de la dirección de la gentileza, o aportando una observación de comunicacional a un argumento escudriñado desde diferentes terrenos del saber. También es cardinal enclavar si este apartamento propiciara noticias visiones teóricas y metodológicas, dado que se sabe a priori que este labrantío adiestrar está marcado por la transversalidad y el tras disciplinar edad teórica – epistemológica; también, por altercados acerca de su científicidad, su tecnicidad, su ganancia como herramienta.

**Justificación Metodológica.** Es importante para memorizar las reseñas Interpersonales y completar el ambiente Organizacional adonde se desenvuelven los trabajadores de la Institución.

Ve la importancia de la investigación cuantitativa las cuales pueden ser utilizadas por otras Organizaciones, utilizando elementos de recolección de datos como:

- Entrevistas.
- Encuestas.
- Cuestionarios
- Otras técnicas.

A fin de conocer la efectividad de la comunicación y las barreras que pueden obstaculizar el proceso dentro de la organización.

## **1.4 Problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué letanía existe entre la Dirección De la institución y las Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué letanía existe entre la Dirección De la institución y las relaciones interpersonales en el Gobierno Regional del Callao 2016?

#### **Problema específico 2**

¿Qué letanía existe entre la Dirección De la institución y la resolución de conflictos en el Gobierno Regional del Callao 2016?

#### **Problema específico 3**

¿Qué letanía existe entre la Dirección De la institución y la personalidad en el Gobierno Regional del Callao 2016?

## **1.5 Hipótesis**

**1.5.1. Hipótesis general** La Dirección De la institución y las Relaciones Humanas se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 1** La Dirección De la institución y las relaciones interpersonales se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

**Hipótesis específica 2** La Dirección De la institución y la resolución de conflictos se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

**Hipótesis específica 3** La Dirección De la institución y la personalidad se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

## 1.6 Objetivos

**1.6.1. Fines generales** Determinar que la Dirección De la institución se relaciona positivamente con las Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016.

### 1.6.2. Objetivos específicos

**Objetivos específicos 1** Determinar que la Dirección De la institución se relaciona positivamente con las relaciones interpersonales en el Gobierno Regional del Callao 2016.

**Objetivos específicos 2** Determinar que la Dirección De la institución se relaciona positivamente con la resolución de conflictos en el Gobierno Regional del Callao 2016.

**Objetivos específicos 3** Determinar que la Dirección De la institución se relaciona positivamente con la personalidad en el Gobierno Regional del Callao 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

Para este estudio se identificaron las variables:

### **Variable 01: Dirección De la institución**

Se define como un conjunto de actividades integradas para el lucro de un fin a cierto pago; es la actividad principal de la agencia y es un enlace intermedio entre el borrador y los fines concretos que se pretenden lograr (Rendón 2009, p. 41).

### **Variable 02: Relaciones Humanas**

Porras (1995) define las Relaciones Humanas “como la ciencia y arte de vivir, desarrollando la capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna”. (p. 108)

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Variable 1: Dirección De la institución**

La variable Dirección De la institución se midió a través de las dimensiones, que son: organizativa, administrativa, vinculación con el entorno, recursos financieros y equipamiento, procesos administrativos. En conjunto la variable estuvo conformado por 35 preguntas, y a través de la escala Likert, nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4 y siempre 5.

**Tabla 1****Dimensiones e Indicadores de la variable: Dirección De la institución**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Organizativa	Organización Mejoramiento de la institución Misión de la institución Comunicación gerentes y Trabajadores Liderazgo Instrucción Apoyo y materiales	Del 1 al 10	Nunca
Administrativa	Infraestructura y aprovisionamiento Toma de firmas Rendición de gastos Contratación de personal Conocimiento de la normatividad	Del 11 al 15	Casi Nunca
Vinculación con el entorno	Convenio con otras Organizaciones Intercambio de experiencias Participación en actividades	Del 16 al 20	Casi Nunca 2
Recursos financieros y equipamiento	Nivel de satisfacción de los recursos a los requerimientos de las instituciones Estructura del presupuesto Adecuación de los ambientes Índice de satisfacción Pertinencia del sistema	Del 21 al 28	Algunas veces
Procesos administrativos	Estilo de dirección predominante, tiene organigramas, manuales de organización y funciones y flujogramas Sistema de comunicación de la institución Sistema de evaluación de la Institución Sistema de control de la Institución Percepción de la comunidad Promoción de la cultura de la institución	Del 29 al 35	Casi siempre

**Fuente elaboración propia**

## Variable 2: Relaciones Humanas

La variable Relaciones Humanas se ha operacionalizado a través de las tres dimensiones: relaciones interpersonales, resolución de conflictos y personalidad, que está conformado por un conjunto de indicadores y que será medido a través de una escala Likert, nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4 y siempre

**Tabla 2**

### Dimensiones e Indicadores de la variable Relaciones Humanas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Relaciones Interpersonales	Comunicación	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Nunca 1
	Respeto	8,9	
Resolución de conflictos	Generar nuevas ideas o soluciones	10,11,12	Casi Nunca 2
	Actuación con prontitud	3,4,5	Algunas veces
Personalidad	Asertividad	13,14,15,16,17,18,19	Casi siempre
	Empatía		
	Respeto a la integración		
	Tolerancia		Siempre

## 2.3. Metodología

La presente experimentación se llevará a liñuelo desarrollando el Método Hipotético deductivo de nivel revelador, de encuadre cuantitativo estadístico por la conveniencia de rituales para la tabla de números, cantidades con índole matemático de variables en despacho y que fundamentan con lo solidez la hipótesis

## 2.4. Tipos de estudio

El tipo de bufé actual memoria es trascendental. De acuerdo con Tamayo (2010, p. 8), quién afirmó:

También el renombre de búsqueda pura, teoría o dogmática, porque parte de un planteamiento de entorno teórico y permanece en él; su guía es hablar notificaciones conclusiones o elaborar las actuales, en incrementar los saberes científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico

**Nivel correlacionar:** Por su género es de gallo correlacionar, porque está orientada a achacar el fenómeno tanteado y constreñir la disertación de variables. Correspondiendo, Hernández, Fernández, Baptista (2010) sostiene que, buscan juzgar las series entre variables, las características y los rasgos de personas, clanes, agrupaciones, enjuiciamientos, fines o cualquier otro fenómeno que se someta a unas descomposiciones

**Enfoque cuantitativo:** El ajuste es cuantitativo tal como lo manifiesta Epiqueñ y Diestra (2013, p. 31), que se caracteriza por la casa recoleta de aspectos y la disección igual para constatar la hipótesis utilizando la proporción numeral, en otras palabras, la conveniencia de la estadística para testificar la exactitud del proceder de la instrucción en disquisición.

## 2.5. Diseño

El boceto de la disquisición es no experimental, con corte transversal, ya que no existió argucia de variables, siendo observado de práctica natural los acontecimientos o fenómenos, en otras palabras, tal y como se dan en su contexto natural

Estos bosquejos describen las facturas entre dos o más condiciones, ensimismamientos o variables, con la intención, de deletrear y analizarlos el cargo de lista entre las variables en un hecho o fenómeno que se da en una efectividad. Epiquién y Diestra (2013, p. 48).

Los planes de busca transaccional o transversal es recolectar números en un solo plazo, en un espacio. Tiene como objeto es calificar variables y averiguar su punto e interrelación en un tiempo estimado. ES percibir una foto de poco que pasó en un lapso.

Transversal: Estudio de los datos simultáneamente en un determinado día, haciendo empalago en el momento. Epiquién y Diestra (2013, p. 27).

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1 Población de estudio

Tiene como definición, grupo con características que concuerdan con determinación de precisiones. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 174). El escenario de la población está conformado por 245 trabajadores Gobierno Regional del Callao.

La notificación; subconjunto del cual se agrupas los documentos y siendo representado por ésta. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 173). Para nuestra indagación realizaremos un padrón, en otras palabras, recogeremos asesoría de todos los trabajadores

La muestra que se tomó fue de acuerdo la fórmula:

$$n = \frac{K^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e \cdot (N-1) + K \cdot a \cdot p}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (245)}{(0,05)^2 (244) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = 150 \text{ Trabajadores}$$

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1. Técnicas

**La Encuesta:** La encuesta es una de las normas de casa recoleta de proclamación para la averiguación, debido a que registra con certeza la problemática real, ya que son los naturales histriones los que emiten la asesoría que se realiza después y que permite igualmente la resolución de la hipótesis.

#### **Instrumento Ficha técnica.**

**Denominación:** Evaluación de la Dirección De la institución

**Objetivos** : Evaluar la Dirección De la institución

**Administración:** grupal y/o individual

**Tiempo** : 30 minutos

**Estructura** : 35 ítems **Nivel de medición** : **escala politómica**

#### **Baremos:**

Niveles	Variable	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	Dim. 5
Inadecuada	35 - 82	10 - 23	5 - 11	5 - 11	8 - 19	7 - 16
Poco adecuada	83 - 130	24 - 37	12 - 19	12 - 19	20 - 30	17 - 25
Adecuada	131 - 175	38 - 50	20 - 25	20 - 25	31 - 40	26 - 35

Fuente elaboración propia

### **Instrumento Ficha técnica.**

**Denominación:** Relaciones Humanas

**Objetivos** : Evaluar las Relaciones Humanas

**Administración:** grupal y/o individual

**Tiempo** : 30 minutos

**Estructura** : 19 ítems

**Nivel de medición** : escala polifónica

### **Baremos:**

	<b>Variable</b>	<b>Dimensión 1</b>	<b>Dimensión 2</b>	<b>Dimensión 3</b>
<b>Niveles</b>				
<b>Deficiente</b>	19 - 44	9 - 20	3 - 7	7 - 16
<b>Regular</b>	45 - 70	21 - 33	8 - 11	17 - 25
<b>Buena</b>	71 - 95	34 - 45	12 - 15	26 - 35

Fuente elaboración propia

### **Validez y Confiabilidad**

Siguiendo los estilos de preparación del útil para decidir su verosimilitud se someterá a la operatividad subsiguiente:

**Validez a juicio de expertos:** Dicho recurso de competencia se realizó por criterio de jueces, realizado por el pedagogo del módulo de progreso del tajo de observación quien evaluó la pertinencia, distinción y luminosidad, a través de la laboriosidad del certificado de operatividad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con colocación en Lima.

**Tabla 3****Juicio de expertos**

Expertos	Aplicabilidad del Elementos
Jesús Núñez Untiveros	Aplicable

Fuente elaboración propia

**Confiabilidad del Instrumento.**

La confiabilidad del falo se realizó a través de la organización de declaración previa o influyente como indagación chófer. En el rendimiento de la evidencia tripulante, el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 4

*Confiabilidad de los elementos*

Elementos	Técnica	Rendimiento
Dirección De la institución	Alfa de Cronbach	0.898
Relaciones Humanas	Alfa de Cronbach	0.876

Fuente prueba piloto

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Para las interpretaciones de los números de la aplicación de los hábitats de indagación, se procederá a su crítica, codificación, tabulación, se les aplicará las redes estadísticas de colocación de frecuencias y figuras gráficas en pesos para las variables. Por último, para graficarlos, a través de la llegada del rendimiento en representaciones revistas o caramelos para su posterior explicación cuantitativo.

1. Aplicación de la averiguación: realizada a un repertorio chófer.
2. Se tabuló los apuntes en una madrastra de rendimiento los cuales fueron introducidos al widget Spss 22.
3. Se determinó la confiabilidad del útil a través de alfa de Cronbach.
4. Luego, se determinó la operatividad del mástil por pleito de 5 despiertos con escalón de magister o galeno el cual se promedió el rendimiento de los puntajes obtenidos.
5. Seguidamente previamente de ofrecer las reglas estadísticas pertinentes a las variables de piso se determinó si las variables eran paramétricas o no paramétricas.

Por último, siendo que las variables fueron medidas de costumbre cuantitativa, y hallándose una administración muestra de las variables, así como todavía determinando la no semejanza de las varianzas; se aplicó la red estadística de rho de Spearman para la investigación de hipótesis

### **III. Resultados**

## Rendimiento descriptivo

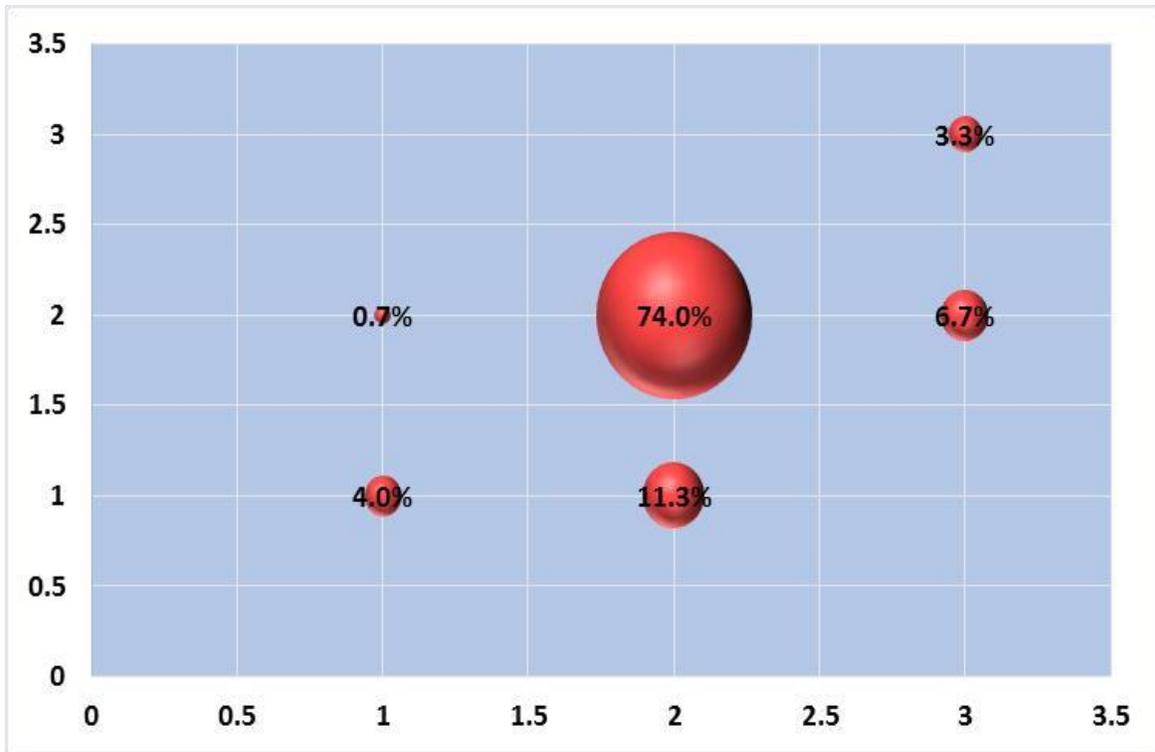
De acuerdo con la laminilla 5 y figura 1, se puede fechar que el 4,7% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un grado intempestivo y a su sucesión, el 0,7% opina que las Relaciones Humanas tienen un nivel regular y el 4,0% opina que tiene un nivel deficiente. Asimismo, el 85,3% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un ras poco adecuado y a su sucesión, el 74,0% opina que las Relaciones Humanas tienen un ras regular y el 11,3% opina que tiene un ras deficiente. Además, el 10,0% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un escalón adecuado y a su oportunidad, el 3,3% opina que las Relaciones Humanas tienen un ras magnífico y el 6,7% opina que tiene un nivel regular.

**Tabla 5**

***Tabla cruzada Dirección De la institución y Relaciones Humanas***

		Relaciones Humanas			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Dirección De la institución	Inadecuada	6	1	0	7
		4,00%	0,70%	0,00%	4,70%
	Poco adecuada	17	111	0	128
		11,30%	74,00%	0,00%	85,30%
Adecuada		0	10	5	15
		0,00%	6,70%	3,30%	10,00%
	Total	23	122	5	150
		15,30%	81,30%	3,30%	100,00%

Fuente: Cuestionario Dirección De la institución y Relaciones Humanas

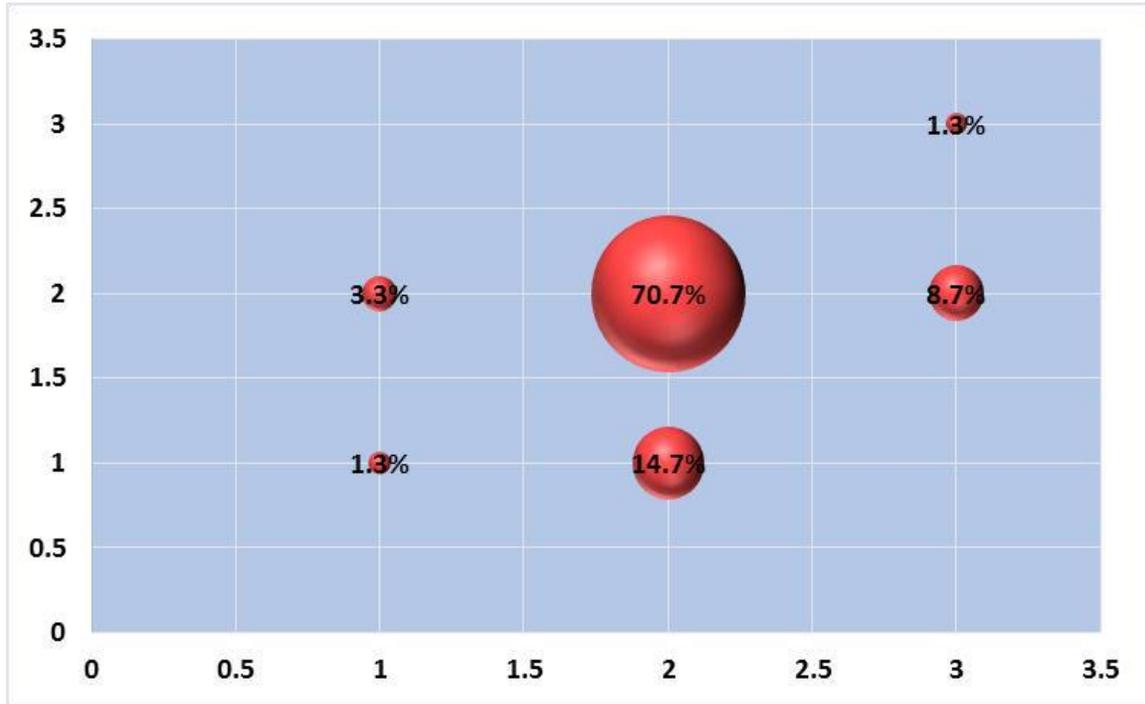


**Figura 1. Diagrama de burbujas Dirección De la institución y Relaciones Humanas**

De acuerdo con la tabla 6 y figura 2, se puede anotar que el 4,7% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel inadecuado y a su vez, el 3,3% opina que las relaciones interpersonales tienen un nivel regular y el 1,3% opina que tiene un nivel deficiente. Asimismo, el 85,3% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 70,7% opina que las relaciones interpersonales tienen un nivel regular y el 14,7% opina que tiene un nivel deficiente. Además, el 10,0% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel adecuado y a su vez, el 1,3% opina que las relaciones interpersonales tienen un nivel bueno y el 8,7% opina que tiene un nivel regular.

**Tabla 6****Tabla cruzada Dirección De la institución y Relaciones Interpersonales**

		Relaciones Interpersonales			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Dirección De la institución	Inadecuada	2	5	0	7
		1,30%	3,30%	0,00%	4,70%
	Poco adecuada	22	106	0	128
		14,70%	70,70%	0,00%	85,30%
	Adecuada	0	13	2	15
		0,00%	8,70%	1,30%	10,00%
Total		24	124	2	150
		16,00%	82,70%	1,30%	100,00%



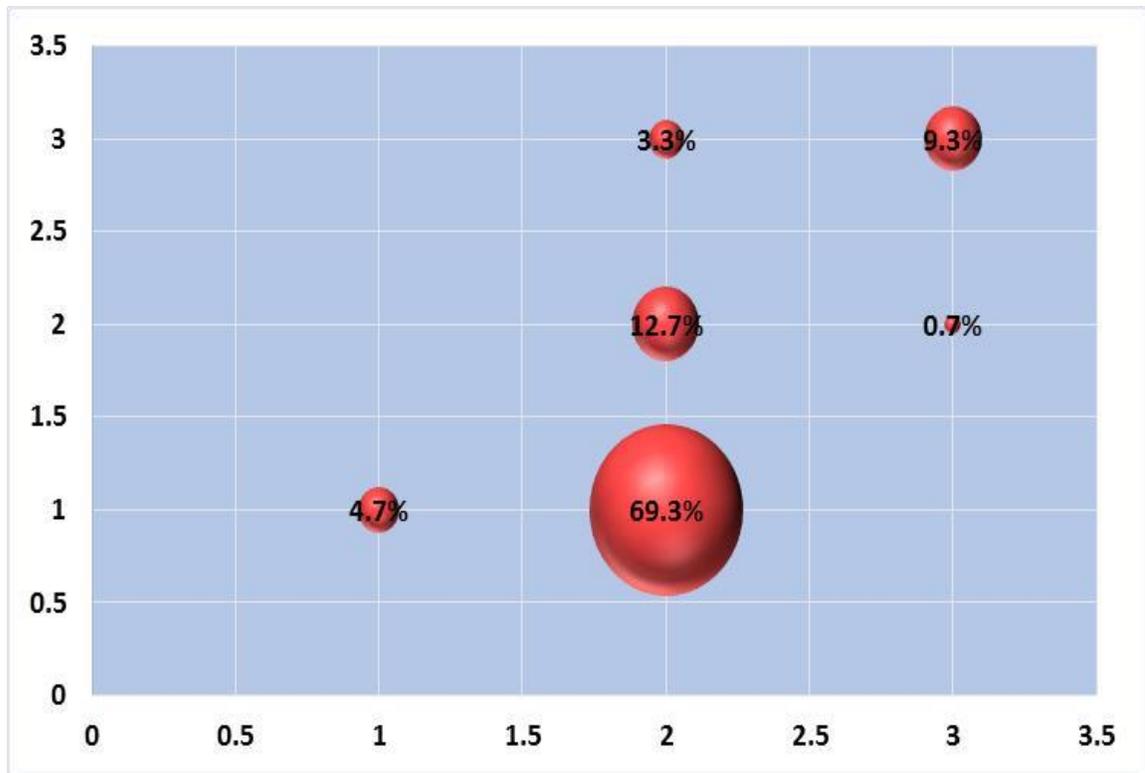
**Figura 2.** Diagrama de burbujas Dirección De la institución y Relaciones Humanas

De acuerdo con la tabla 7 y figura 3, se puede anotar que el 4,7% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel inadecuado y a su vez, el 4,7% opina que la resolución de conflictos tiene un nivel deficiente. Asimismo, el 85,3% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 3,3% opina que la resolución de conflictos tiene un nivel bueno, el 12,7% opina que tiene un nivel regular y el 69,3% opina que tiene un nivel deficiente. Además, el 10,0% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel adecuado y a su vez, el 9,3% opina que la resolución de conflictos tiene un nivel bueno y el 0,7% opina que tiene un nivel regular.

**Tabla 7****Tabla cruzada Dirección De la institución y Resolución de Conflictos**

		Resolución de Conflictos			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Dirección De la institución	Inadecuada	7	0	0	7
		4,70%	0,00%	0,00%	4,70%
	Poco adecuada	104	19	5	128
		69,30%	12,70%	3,30%	85,30%
Total	Adecuada	0	1	14	15
		0,00%	0,70%	9,30%	10,00%
		111	20	19	150
		74,00%	13,30%	12,70%	100,00%

**Fuente: Cuestionario Dirección De la institución y Relaciones Interpersonales**



**Figura 3. Diagrama de burbujas Dirección De la institución\*Resolución de Conflictos**

De acuerdo con la tabla 8 y figura 3, se puede anotar que el 4,7% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel inadecuado y a su vez, el 2,0% opina que la personalidad tiene un nivel regular y el 2,7% tiene un nivel deficiente. Asimismo, el 85,3% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel poco adecuado y a su vez, el 4,7% opina que la personalidad tiene un nivel bueno, el 75,3% opina que tiene un nivel regular y el 5,3% opina que tiene un nivel deficiente. Además, el 10,0% de los trabajadores opinan que la Dirección De la institución presenta un nivel adecuado y a su vez, el 4,7% opina que la personalidad tiene un nivel bueno y el 5,3% opina que tiene un nivel regular.

**Tabla 8****Tabla cruzada Dirección De la institución y Personalidad**

		Personalidad			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Dirección De la institución	Inadecuada	4	3	0	7
		2,70%	2,00%	0,00%	4,70%
	Poco adecuada	8	113	7	128
		5,30%	75,30%	4,70%	85,30%
	Adecuada	0	8	7	15
		0,00%	5,30%	4,70%	10,00%
Total		12	124	14	150
		8,00%	82,70%	9,30%	100,00%

Fuente: Cuestionario Dirección De la institución\*Relaciones Interpersonales

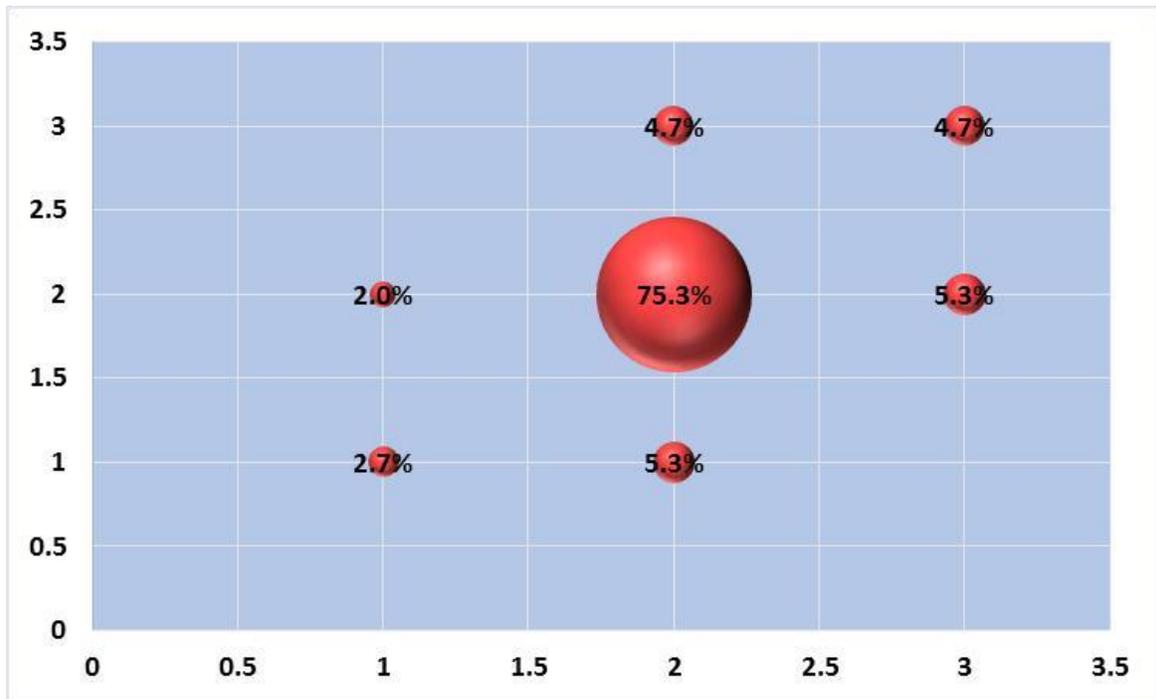


Figura 4. Diagrama de burbujas Dirección De la institución\*personalidad

### 3.2 Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

Ho: La Dirección De la institución y las Relaciones Humanas no se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

Ha: La Dirección De la institución y las Relaciones Humanas se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

En la tabla 9, la Dirección De la institución y las Relaciones Humanas tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,684 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.

**Tabla 9**  
***Prueba de hipótesis general***

			Dirección	Relaciones
			De la institución	Humanas
	Dirección	Coeficiente de correlación	1	0,684**
	De la institución	Sig. (bilateral)	.	0
		N	150	150
Rho de	Relaciones	Coeficiente de correlación	0,684**	1
Spearman	Humanas	Sig. (bilateral)	0	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: La Dirección De la institución y las relaciones interpersonales no se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

Ha: La Dirección De la institución y las relaciones interpersonales se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

En la tabla 10, la Dirección De la institución y las relaciones interpersonales tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,552 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.

**Tabla 10**  
***Prueba de hipótesis específica 1.***

		Dirección De la institución	Relaciones Interpersonales
	Coefficiente de correlación	1	
Dirección De la institución	Sig. (bilateral)	.	0,552**
	N	150	0
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0,552**	150
Relaciones Interpersonales	Sig. (bilateral)	0	.
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: La Dirección De la institución y la resolución de conflictos no se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

Ha: La Dirección De la institución y la resolución de conflictos se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

En la tabla 11, la Dirección De la institución y la resolución de conflictos tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de

Spearman de 0,733 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.

**Tabla 11**

***Prueba de hipótesis específica 2***

			Dirección De la institución	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Dirección De la institución	Coeficiente de correlación	1	0,733**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	150	150
	Resolución de Conflictos	Coeficiente de correlación	0,733**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Prueba de hipótesis específica 3**

Ho: La Dirección De la institución y la personalidad no se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

Ha: La Dirección De la institución y la personalidad se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.

En la tabla 12, la Dirección De la institución y la personalidad tienen una relación directa y de nivel bajo de acuerdo con la rho de Spearman de 0,331 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.

**Tabla 12*****Prueba de hipótesis específica 3***

			Dirección De la institución	Personalidad
		Coeficiente de correlación	1	0,331**
	Dirección	Sig. (bilateral)	.	0
	De la institución	N	150	150
Rho de		Coeficiente de correlación	0,331**	1
Spearman	Personalidad	Sig. (bilateral)	0	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **IV. Discusión**

De acuerdo con los rendimientos estadísticos en la experimentación de hipótesis general, la Dirección De la institución y las Relaciones Humanas tienen una sujeción directa y de escalón moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,684 y con una trascendencia bilateral de 0,000, a un grado de 0,01. Estos rendimientos concuerdan con Escobar y López (2013) en la conclusión titulada “dirección De la institución y la estatura de Educación en las Organizaciones de Educación del territorio Lurigancho – Chosica, Unidad De Dirección Educativa Local 06 - 2013, adonde el Rho de Spearman = 0,638 se puede citar que existe Correlación positiva media entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista 2010) Ahora si elevamos al cuadrado el reflujo de la Correlación Rho de Spearman = 0,638 en otras palabras existe unión directa y significativa entre la Dirección De la institución y la calaña de Educación en las Organizaciones De Educación.

Así también los rendimientos obtenidos guardan similitudes con los encontrados con Valverde (2010) en su investigación que lleva como nombre “Comportamiento y relaciones Humanas de las secretarías ejecutivas del gobierno provincial de Imbabura con sus clientes”, donde manifiesta que unas Relaciones Humanas exitosas dependen de implementar mecanismos de comportamientos y socialización a partir de la gerencia y dirección. En este sentido nuestros rendimientos establecen una relación entre la Dirección De la institución y las Relaciones Humanas.

En cambio, no concuerdan con Caller y Solís (2013) en la tesis titulada “La cultura organizacional y su influencia en las Relaciones Humanas de los trabajadores de las redes de Educación 01,02 y 03 del distrito del Rímac en el año 2012”. En el presente estudio no se halló ninguna correlación entre la cultura organizacional y las Relaciones Humanas de los trabajadores de la red de Educación 01,02 y 03 ya que de acuerdo con la correlación de coeficiente de Pearson se observa la correlación es baja en 0.120, lo que indica una baja correlación lineal entre el puntaje total de la escala entre la cultura organizacional y las Relaciones Humanas.

De acuerdo con los rendimientos estadísticos en la prueba de hipótesis específica 1, la Dirección De la institución y las relaciones interpersonales tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,552 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01. Los rendimientos encontrados guardan similitudes con los encontrados por Sánchez (2003) ya que su investigación fue determinar el estilo gerencial del personal directivo y su incidencia en las relaciones interpersonales con los pedagogos de educación básica del municipio Bocono, Estado de Trujillo, Venezuela, concluyendo que el estilo gerencial democrático se logra un ambiente organizacional fuerte y sólido donde las relaciones interpersonales sean coherentes fructíferas y armoniosas, esta afirmación nos indica el estilo gerencial es un factor de Dirección De la institución.

Los hallazgos concuerdan también con los encontrados con Reyes (2013) en la investigación titulada "Dirección De la institución y motivación pedagogo de las Organizaciones de Educación de la zona urbana de San Vicente de Cañete en el año 2013, cuyo resultado más importante donde la motivación y Dirección De la institución de los pedagogos, presentan una correlación moderada del Rho de Spearman  $\rho = 0.740$ , y una significación bilateral de 0,000. Asimismo

De acuerdo con los rendimientos estadísticos en la prueba de hipótesis específica 2, la Dirección De la institución y la resolución de conflictos tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,773 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01. Los hallazgos encontrados coinciden con los encontrados por Bermejo (2003) en cuya investigación fue el desarrollo del programa para la instrucción a la Gerencia, con el fin de la administración los conflictos en su organización de forma efectiva, alcanzando al personal mejor efectividad, una conclusión a la que arriba y es la que concuerdan con nuestros rendimientos fue aquellos que desempeñan cargos en la administración con personal a su cargo, tenga conocimiento de la herramienta con la finalidad de llevar el método correcto de la administración de los conflictos, logrando la efectividad en el trabajo e incrementen el factor competitivo en la institución. También nuestros hallazgos concuerdan con Molocho (2012) en la

investigación, dominio del ambiente de la Institución de Administración de la sede UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL-2009, influyendo con el entorno de la institución con 43.8% de la misma.

De acuerdo con los rendimientos estadísticos en la prueba de hipótesis específica 3, la Dirección De la institución y la personalidad tienen una relación directa y de nivel bajo de acuerdo con la rho de Spearman de 0,331 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01. Nuestros rendimientos concuerdan en alguna medida con los encontrados por Pop Castro (2013), en la investigación: “Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la asociación comunidad esperanza Cobán, Alta Verapaz”, Los rendimientos a través del Coeficiente de Correlación de Pearson fue que existe una moderada correlación de la personalidad controlado - descontrolado evaluando el resultado del desempeño. También estos hallazgos concuerdan con Guerrero y Ulloa (2013) en su tesis “relación entre la Dirección De la institución y la instrucción de Educación de la Institución De Educación N.º 2061, “SMP”, distrito de Independencia, UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL 02. 2012” cuyos rendimientos indican que existe relación entre la Dirección De la institución y la instrucción de Educación de la Institución De Educación N.º 2061, “SMP”, distrito de Independencia, UNIDAD DE DIRECCIÓN EDUCATIVA LOCAL 02, durante el año 2012.

## **V. Conclusiones**

- Primera: La Dirección De la institución y las Relaciones Humanas tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,684 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.
- Segunda: La Dirección De la institución y las relaciones interpersonales tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,552 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.
- Tercera: La Dirección De la institución y la resolución de conflictos tienen una relación directa y de nivel moderado de acuerdo con la rho de Spearman de 0,773 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01.
- Cuarta: La Dirección De la institución y la personalidad tienen una relación Directa y de nivel bajo de acuerdo con la rho de Spearman de 0,331 y con una significación bilateral de 0,000, a un nivel de 0,01

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Se sugiere trabajar con todos los trabajadores los aspectos relacionados a la Dirección De la institución y las Relaciones Humanas, para la mejora de la instrucción de los servicios.
- Segunda: Es fundamental establecer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, todo el personal deberá preocuparse por tener como premisa el mantener buenas relaciones interpersonales, ya que de ello se derivará muchos aspectos positivos y favorables con una autoestima muy favorable, mayor motivación, mejores niveles de comunicación y sobre todo un mayor estímulo para el logro de los fines organizacionales.
- Tercera: Es preciso señalar recomendaciones en cuanto a las condiciones de trabajo, es fundamental dar las comodidades a los trabajadores para desenvolverse favorablemente, es necesario tener en cuenta que, si un trabajador no se les brinda un escenario adecuado para desarrollar su trabajo, se le estará induciendo a la incomodidad, falta de motivación y estímulo para lograr sus fines. Para ello es necesario que brindar un buen mobiliario, un lugar de respiro para sus momentos libres.
- Cuarta: A los gerentes, tener estrategias suficientes para motivar a sus Trabajadores, gestionar el financiamiento económico, para llevar a cabo programas de estímulo y motivación y demás miembros de la organización; Asimismo, hacer programas de instrucción y actualización, brindarles asesoría permanente, encaminar las acciones positivas

## **VII. Referencias bibliográficas**

Altamirano. (2010) *las Relaciones Humanas, inciden en los niños y niñas* Recuperado en: <https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:1qZMQ3pn044J:repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/614/EB->

Azzerboni, D. y Harf. R. (2008) *Conduciendo la escuela. Manual de gestión directiva y evaluación institucional*. Argentina: Ediciones novedades educativas.

Barón y Ugarriza, N. (2001) *Inventario de inteligencia emocional*. Lima, Perú: Libro Amigo.

Caller, P. y Solís, A. (2013) *La cultura organizacional y su influencia en las Relaciones Humanas de los trabajadores de las redes educativas 01,02 y 03 del distrito del Rímac en el año 2012*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª Edición). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

*Azzerboni, D. y Harf. R. (2008) Conduciendo la escuela. Manual de gestión directiva y evaluación institucional. Argentina: Ediciones novedades educativas.*

*Barón y Ugarriza, N. (2001) Inventario de inteligencia emocional. Lima, Perú: Libro Amigo.*

*Bermejo (2003) "El manejo de conflicto y la eficacia laboral"*

*Recuperado en:*

*<https://eprints.uanl.mx/5254/1/1020148499.PDF>*

*Caller, P. y Solís, A. (2013) La cultura organizacional y su influencia en las Relaciones Humanas de los trabajadores de las redes educativas 01,02 y 03 del distrito del Rímac en el año 2012. Tesis de grado. Universidad César Vallejo.*

*Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (7ª Edición). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.*

*Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos (8ª Edición). México: Ed. McGraw-Hill.*

*Contreras (2014) "Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros." Recuperado en:*

<https://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Contreras-Jose.pdf>

Escobar, M. y López, E. (2013) *Gestión Institucional y la calidad educativa en las instituciones educativas del distrito Lurigancho – Chosica, UGEL 06 - 2013. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.*

Elera (2010) “*Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao*”. Recuperado en:

[https://repositorio.usil.edu.pe/.../2010\\_Elera\\_Gestión%20institucional%20y%20su%20relaci...](https://repositorio.usil.edu.pe/.../2010_Elera_Gestión%20institucional%20y%20su%20relaci...)

Flores, J. (1999). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

Gálvez, S. (2002) *Las Relaciones Humanas en la Administración Educativa. (Tesis para optar el grado de Licenciada en Ciencias de la Educación)*. Universidad de San Carlos, Chimaltenango, Guatemala, recuperado de [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07\\_1566.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1566.pdf)

Guerrero, F. y Ulloa, L. (2013) *relación entre la Gestión Institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa N.º 2061, “San Martín de Porres”, distrito de Independencia, UGEL 02. 2012. Tesis de grado. Universidad César vallejo.*

Hernández, P. (2002). *Los enfoques de gestión. Un estudio empírico. Proyecto de investigación para el acceso a Cátedra*. Murcia: Universidad de Murcia.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw Hill, 5ta. Edic. México.

Llaneza M. (2006) *Ergonomía y Psicología aplicada 13ra edición España Lex Nova*

Masías, L. (2011), *La gestión empresarial*. Recuperado de <http://gestion.buscamas.pe/lorena>.

Maddi, S. (1972) *Teorías de la personalidad: Un análisis comparativo*. Argentina, Buenos Aires: El Ateneo.

Marcelo, W. (2008) *Gestión Educativa*. Lambayeque, Perú: Ed. FACHSE.

Ministerio de Educación del Perú (2009). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Manual Auto instructivo*. Lima, Perú.

Ministerio de Educación (2011) *Manual de gestión para directores de instituciones educativa*. Lance Gráficos S.A.C.

Molocho, N. (2012) *Influencia del clima organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa UGEL N.º 01-Lima Sur-2009*. Tesis de grado.

Montes (2013) "Problemas de sostenibilidad institucional de la Mancomunidad Municipal de la Cuenca del Río San Juan".

Recuperado en:

<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL.../Details>

Muñoz (2010) "Rol de la participación ciudadana en la gestión de calidad de la municipalidad de San Antonio."

Recuperado en:

<https://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/.../TMGPU%2002.pdf?>

Namo de Mello, G. (1998). *Nuevas propuestas para la gestión educativa*. México: SEP. Biblioteca para la Actualización del Maestro.

Pop Castro. (2010) "Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la asociación comunidad esperanza Cobán, Alta Verapaz"

Recuperado en: [https:// biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Pop-Bianca.pdf](https://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Pop-Bianca.pdf).

Porras, L. (1995). *Ética profesional, Relaciones Humanas, Públicas y Laborales* (6ª Edición). Guatemala.

Rendón, J. (2009) *Modelo de gestión educativa estratégica*. México: Secretaría de Educación pública.

Reyes, J. (2013) *Gestión Institucional y motivación docente de las instituciones educativas de la zona urbana de San Vicente de Cañete en el año 2013*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.

Ríos, L. (2007) *La gestión escolar para la calidad en los servicios que ofrece la Escuela Normal Superior de Hermosillo*. Tesis de Maestría. México: Universidad Pedagógica Nacional.

Ruiz, I. (2009) *Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campo grande*. Tesis de Maestría. México: Universidad Pedagógica Nacional.

Sánchez (2003) "Estilo gerencial del personal directivo y relaciones interpersonales en los docentes de educación básica".

Recuperado en:

[https:// 200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9231-03-00810.pdf](https://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9231-03-00810.pdf)

Tamayo (2010) *El Proceso de la investigación científica*. México D.F. - LIMUSA.

*Valverde (2010) "Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros"*

*Recuperado en:*

*<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2313/1/FECYT%20TESIS.pdf>*

*Zaldívar, A. (2007) La inteligencia en los negocios: nuevo paradigma del desarrollo de las empresas. Ciencias de la Información*

## **Anexos**

## Tabla de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

*Tipo y grado de correlación de acuerdo con el  $r$  de Spearman*

Valores de $r$	Tipo y grado de correlación
-1	Negativa perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa débil
0	No existe
$0 < r \leq 0.5$	Positiva débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva fuerte
1	Positiva perfecta

Fuente: Martínez, Nieves y Domínguez (2009), Probabilidad y Estadística para Ingeniería. Un enfoque moderno. (p. 16)

## Análisis de Confiabilidad del Instrumento

### Variable Gestión Institucional

				%
				1
	Válid			1
	os	5	00,0	
C	Excl			0
asos	uidos		,0	
				1
	Total	5	00,0	

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

### Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Institucional	,898	24

*Fuente: Elaboración Propia (2016)*

### Variable Recursos humanos

				%
				1
	Válid			1
	os	9	00,0	
C	Excl			0
asos	uidos		,0	
				1
	Total	9	00,0	

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

Relaciones Humanas	Alfa de Cronbach	N de elementos
Trasparencia	,876	19

*Fuente: Elaboración Propia (2016)*

## **Matriz de consistencia**

## Apéndice A: Matriz de consistencia

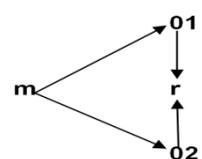
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																													
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Gestión Institucional y las Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar que la Gestión Institucional se relaciona positivamente con las Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>	<p>Hipótesis general La Gestión Institucional y las Relaciones Humanas se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>	<p><i>Dimensiones e Indicadores de la variable: Gestión Institucional</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ADD8E6;">Dimensiones</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Indicadores</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Ítems</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Organizativa</td> <td>Organización</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Del 1 al 10</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre</td> </tr> <tr> <td>Mejoramiento institucional</td> </tr> <tr> <td>Misión de la institución</td> </tr> <tr> <td>Comunicación directivos y trabajadores</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Administrativa</td> <td>Liderazgo</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Del 11 al 15</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre</td> </tr> <tr> <td>Capacitación</td> </tr> <tr> <td>Apoyo y materiales</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura y equipamiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Vinculación con el entorno</td> <td>Toma de decisiones</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Del 16 al 20</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre</td> </tr> <tr> <td>Rendición de cuentas</td> </tr> <tr> <td>Contratación de personal</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de la normatividad</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Organizativa	Organización	Del 1 al 10	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre	Mejoramiento institucional	Misión de la institución	Comunicación directivos y trabajadores	Administrativa	Liderazgo	Del 11 al 15	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre	Capacitación	Apoyo y materiales	Infraestructura y equipamiento	Vinculación con el entorno	Toma de decisiones	Del 16 al 20	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre	Rendición de cuentas	Contratación de personal	Conocimiento de la normatividad				
Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala																												
Organizativa	Organización	Del 1 al 10		Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre																												
	Mejoramiento institucional																															
	Misión de la institución																															
	Comunicación directivos y trabajadores																															
Administrativa	Liderazgo	Del 11 al 15	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre																													
	Capacitación																															
	Apoyo y materiales																															
	Infraestructura y equipamiento																															
Vinculación con el entorno	Toma de decisiones	Del 16 al 20	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre																													
	Rendición de cuentas																															
	Contratación de personal																															
	Conocimiento de la normatividad																															
<p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la Gestión Institucional y las relaciones interpersonales en el Gobierno Regional del Callao 2016?</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar que la Gestión Institucional se relaciona positivamente con las relaciones interpersonales en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 1 La Gestión Institucional y las relaciones interpersonales se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>																														
<p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la Gestión Institucional y la resolución de conflictos en el Gobierno Regional del Callao 2016?</p>	<p>Objetivo específico 2 Determinar que la Gestión Institucional se relaciona positivamente con la resolución de conflictos en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 2 La Gestión Institucional y la resolución de conflictos se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>																														
<p>Problema específico 3</p>																																

<p>¿Qué relación existe entre la Gestión Institucional y la personalidad en el Gobierno Regional del Callao 2016?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar que la Gestión Institucional se relaciona positivamente con la personalidad en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>	<p>Hipótesis específica 3 La Gestión Institucional y la personalidad se relacionan positivamente en el Gobierno Regional del Callao 2016.</p>	<p>Nivel de satisfacción de los recursos a los requerimientos institucionales.</p> <p>Estructura del presupuesto Adecuación de los ambientes Índice de satisfacción Incide de satisfacción de estándares específicos Pertinencia del sistema de atención</p> <hr/> <p>Estilo de Dirección predominante Tiene organigramas, manuales de organización y funciones y flujogramas</p> <p>Sistema de comunicación institucional Sistema de evaluación institucional Sistema de control institucional Percepción de la comunidad Promoción de la cultura institucional</p> <p>Recursos financieros y equipamiento</p> <p>Procesos administrativos</p> <p>Del 21 al 28</p> <p>Del 29 al 35</p>
---	--	---	---

<i>Dimensiones e Indicadores de la variable Relaciones Humanas</i>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Relaciones Interpersonales	Comunicación. Respeto.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Nunca 1
	Generar nuevas ideas o solución	10, 11,	Casi Nunca 2
Conflictos	Actuación con prontitud	12	Algunas Veces 3
	Asertividad		Casi Siempre 4
Personalidad	Empatía. Respeto a la integración	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	Siempre 5
	Tolerancia		

**Apéndice B**  
**Matriz de Operacionalización**

TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA - INFERENCIAL
<p><b>3.3. Metodología</b></p> <p><b>3.3.1. Tipo de investigación</b></p> <p>La presente investigación sustantiva es de tipo descriptiva correlacional.</p> <p>Hernández et al (2010, p. 388)</p> <p><b>3.3.2. Diseño de la investigación</b></p> <p>El Diseño del estudio es no experimental y transversal o transeccional.</p> <p>En concordancia con Hernández et al (2010) es Diseño no experimental, transeccional correlacional causal: Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transeccional correlacional causal debido a que los datos obtenidos son recogidos en un solo momento y en un</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Hernández y otros (2010), dice que, “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174).</p> <p>La población para la presente investigación está conformada por 150 trabajadores del Gobierno Regional del Callao, Lima 2016.</p>	<p>Instrumento 1: Medición de la variable Gestión Institucional</p> <p>Para medir la variable Gestión Institucional</p> <p>Nombre: Cuestionario para medir Gestión Institucional</p> <p>Autor:</p> <p>Objetivo: Determinar la Gestión Institucional según personal del Gobierno Regional del Callao, Lima 2016</p> <p>Lugar de aplicación: Gobierno Regional del Callao</p> <p>Forma de aplicación: Directa</p> <p>Duración de la Aplicación: 30min.</p> <p>Descripción del instrumento: Para la variable Gestión Institucional, el cuestionario está constituido por 35 preguntas, distribuidas en 10 preguntas para la dimensión organizativa, 05 preguntas para la dimensión administrativa, 5 preguntas para la dimensión vinculación con el entorno; 8 preguntas para la dimensión recursos financieros y equipamiento, 7 preguntas para la dimensión procesos administrativos, medición se realizó con la escala Likert, del 1 al 5, considerando cinco categorías como: Total acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Total desacuerdo.</p> <p>Sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices</p>	<p>Este estudio permite determinar si la frecuencia observada de un fenómeno es significativamente igual a la frecuencia teórica prevista, o sí, por el contrario, estas dos frecuencias muestran una diferencia significativa, como, por ejemplo, un nivel de significación del 0,05. Asimismo, este estadístico sirve para establecer el grado asociación o correlación entre dos variables.</p> <p>La hipótesis se demuestra mediante los procedimientos de estadística</p>

<p>tiempo único. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p>  <p><i>Figura 1.</i> Diagrama del diseño correlacional</p> <p>Dónde:  “m” es la muestra donde se realiza el estudio  Los subíndices “x, y,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada de dos variables distintas (x, y),  Intervinientes  “r” menciona la posible relación existente entre variables estudiadas.</p>	<p>La muestra es de tipo censal, porque trabaje con el 100% de la población.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Hernández y otros (2010), dice que muestra es “Es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (p.173).</p> <p>La muestra es la cantidad significativa que se extrae de la totalidad de la población.</p> <p>Se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, el tamaño muestral de acuerdo con lo expresado por Hernández et al (2010) fue determinado estadísticamente y calculado mediante la aplicación de fórmula</p>	<p>Instrumento 2: Relaciones Humanas  Autor:  Año: 2016  Tipo de instrumento: Encuesta.  Objetivo: Esta encuesta evalúa las características y dimensiones de la Relaciones Humanas  Población: Trabajadores del Gobierno Regional del Callao  Número de ítem: 19  Aplicación: Directa  Tiempo de administración: 20 minutos  Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem la alternativa de acuerdo lo que considere respecto a lo observado en las Relaciones Humanas. Escala: de Likert, considerando cinco categorías como: total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo.</p> <p>Sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices  Niveles y rango: Los niveles y rangos establecidos</p>	<p>descriptiva en razón al objetivo planteado para este estudio.</p> <p>La relación será cuantificada mediante el coeficiente de Correlación rho de Spearman dado que se trata de dos variables cualitativas.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum}{N(N^2)}$
--	---	--	--

## **Instrumentos**

## **Instrumento 1**

### **Encuesta sobre la Gestión Institucional.**

#### **Instrucciones:**

El presente instrumento tiene como objetivo conocer las Relaciones Humanas en la institución, es de carácter anónimo. Solicito su colaboración seria y responsable.

Por favor no deje preguntas sin contestar. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros correspondiente.

Nunca 1

Casi Nunca 2

Algunas Veces 3

Casi Siempre 4

Siempre 5

## **Instrumento 2**

### **Encuesta sobre las Relaciones Humanas.**

#### **Instrucciones:**

El presente instrumento tiene como objetivo conocer las Relaciones Humanas en la institución, es de carácter anónimo. Solicito su colaboración seria y responsable.

Por favor no deje preguntas sin contestar. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros correspondiente.

Nunca 1

Casi Nunca 2

Algunas Veces 3

Casi Siempre 4

Siempre 5

<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>		1	2	3	4	5
<b>Organizativa</b>						
1.	Considera Ud. que la organización es eficiente					
2.	Considera Ud. que las funciones de los directivos son adecuadas					
3.	Considera Ud. que la gestión promueve el mejoramiento institucional					
4.	Considera Ud. que los programas del gobierno tienen un impacto positivo					
5.	Considera Ud. que la misión de la institución es adecuada					
6.	Considera Ud. que la comunicación interna es adecuada					
7.	Considera Ud. que la comunicación con el público externo es satisfactoria					
8.	Considera Ud. que el liderazgo que ejerce los directivos es adecuado					
9.	Considera Ud. que el trabajo de los directivos promueve el mejoramiento del trabajo					

10.	Considera Ud. que cuenta con el apoyo de su jefe inmediato					
	<b>Administrativa</b>					
11.	Considera Ud. que las instalaciones de infraestructura y equipamiento son adecuadas					
12.	Considera Ud. que la toma de decisiones sobre los proyectos institucionales es eficaz					
13.	Considera Ud. que la rendición de cuentas de los proyectos y/o actividades son transparentes					
14.	Considera Ud. que los criterios para la convocatoria de contratación de personal son adecuados					
15.	Considera Ud. que la normatividad interna agiliza los procesos de la institución					
	<b>Vinculación con el entorno</b>					
16.	Considera Ud. que la institución promueve					

	convenios interinstitucionales					
17.	Considera Ud. que la Gestión Institucional es eficiente					
18.	Considera Ud. que la institución cuenta con intercambio de experiencias con otras instituciones para el mejoramiento institucional					
19.	Considera Ud. que la institución en actividades sociales llega a los más necesitados					
20.	Considera Ud. que la participación de la institución en actividades con la comunidad es adecuada					
	<b>Recursos financieros y equipamiento</b>					
21.	Considera Ud. que los recursos captados satisfacen totalmente las necesidades de la población					
22.	Considera Ud. que el Presupuesto de la institución permite una gestión eficiente					

23.	Considera Ud. que la infraestructura diseñada y construida es adecuada					
24.	Considera Ud. que los espacios laborales satisfacen todas las necesidades institucionales					
25.	Considera Ud. que las salas de reuniones satisfacen totalmente las necesidades					
26.	Considera Ud. que la cafetería satisface el 100% de las necesidades de los trabajadores					
27.	Considera Ud. que la atención al usuario satisface sus requerimientos					
28.	Considera Ud. que el presupuesto está acorde de las necesidades institucionales					
	<b>Procesos administrativos</b>					
29.	Considera Ud. que el estilo de dirección es el adecuado					

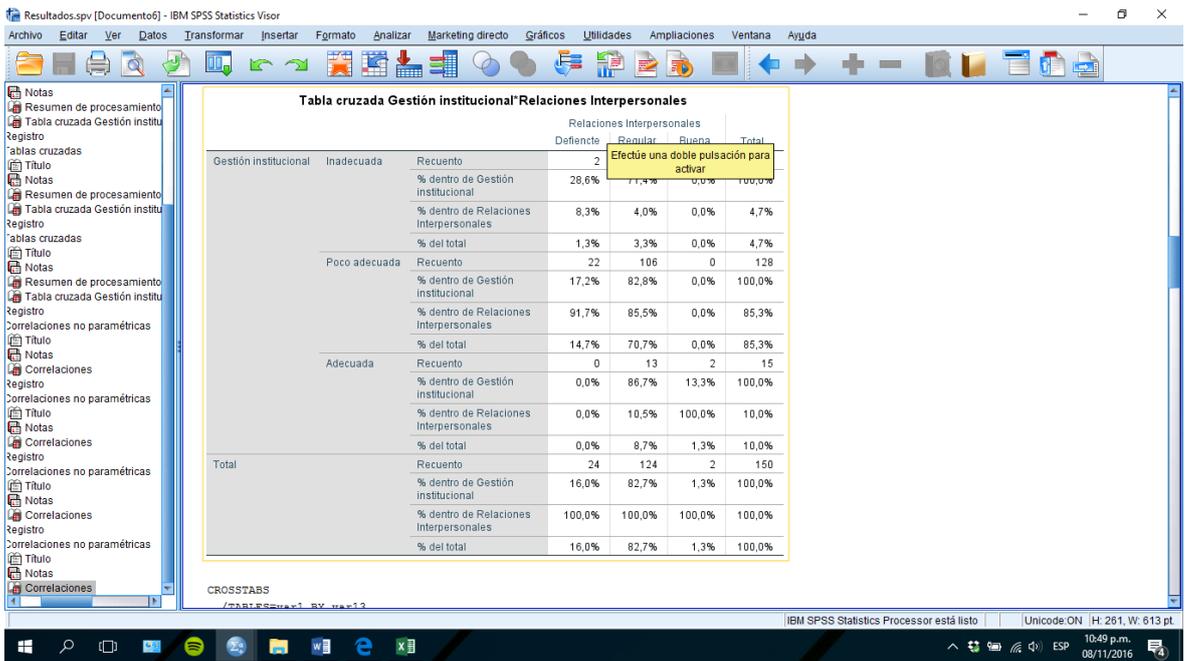
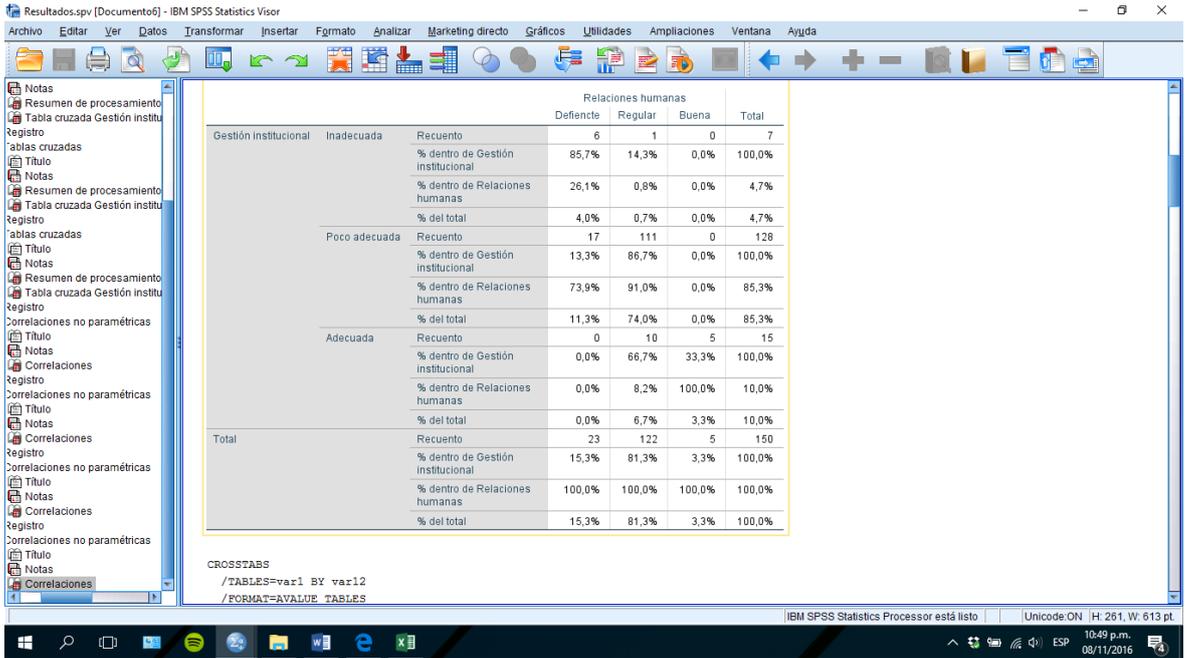
30.	Considera Ud. que los organigramas tienen total correspondencia con las necesidades institucionales					
31.	Considera Ud. que las comunicaciones se generan en forma oportuna					
32.	Considera Ud. que el sistema de evaluación institucional es el adecuado					
33.	Considera Ud. que el sistema de control institucional es el adecuado					
34.	Considera Ud. que la percepción de la comunidad sobre la institución es satisfactoria					
35.	Considera Ud. que la institución posee un sistema para promover procesos administrativos eficientes.					

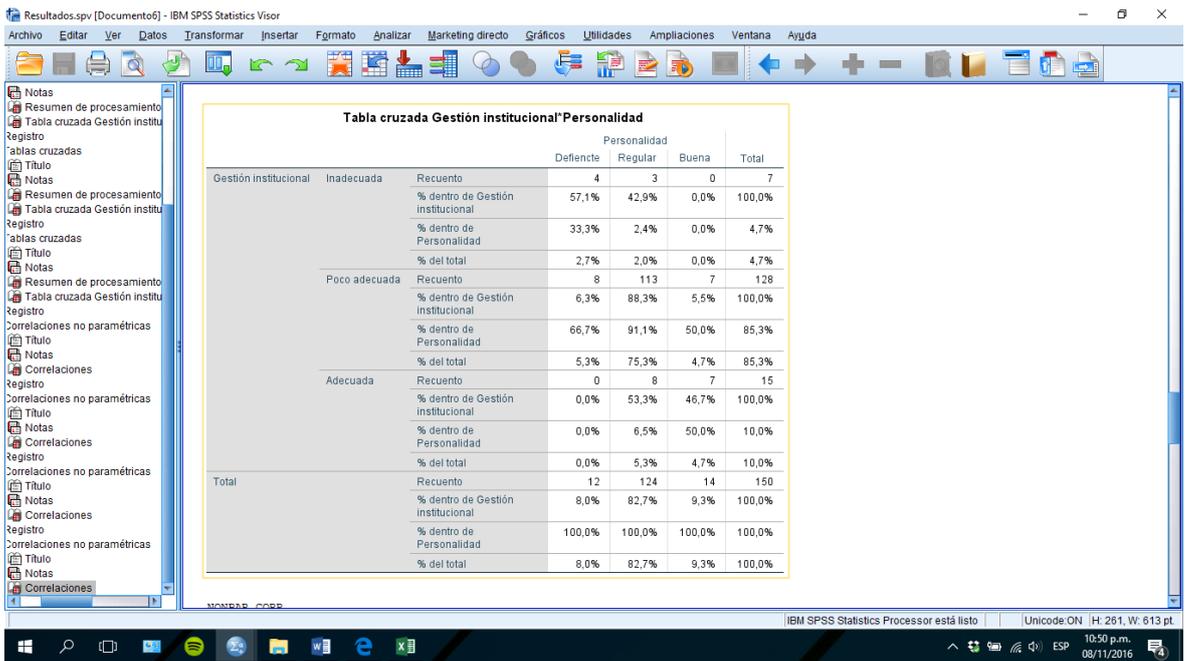
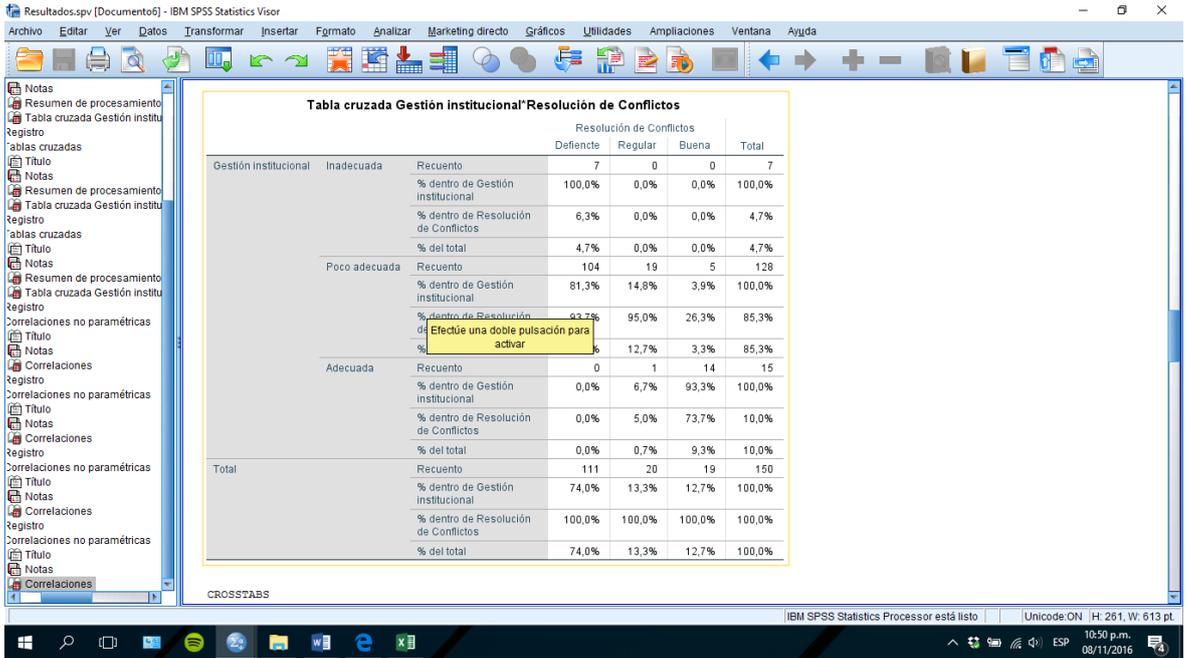
N.º	Ítems	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1: Relaciones Interpersonales</b>					
1	Tiene una buena comunicación interpersonal con los demás.					
2	Considera usted que existe una buena comunicación interpersonal en el trabajo.					
3	En la institución toman en cuenta las opiniones de algún integrante de los trabajadores.					
4	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
5	Existe el grado de confianza entre los trabajadores para decir los errores y superarlos					
6	Presto atención a los comunicados que emiten mis superiores.					
7	Escucha atentamente las opiniones contrarias a la de Ud.					
8	En la institución se reconoce a todos como personas que merecen ser tratadas con dignidad.					
9	Respeto la opinión de los demás.					
	<b>Dimensión 2: Resolución de conflictos</b>					
10	Propone alternativas de solución ante los conflictos y problemas institucionales.					

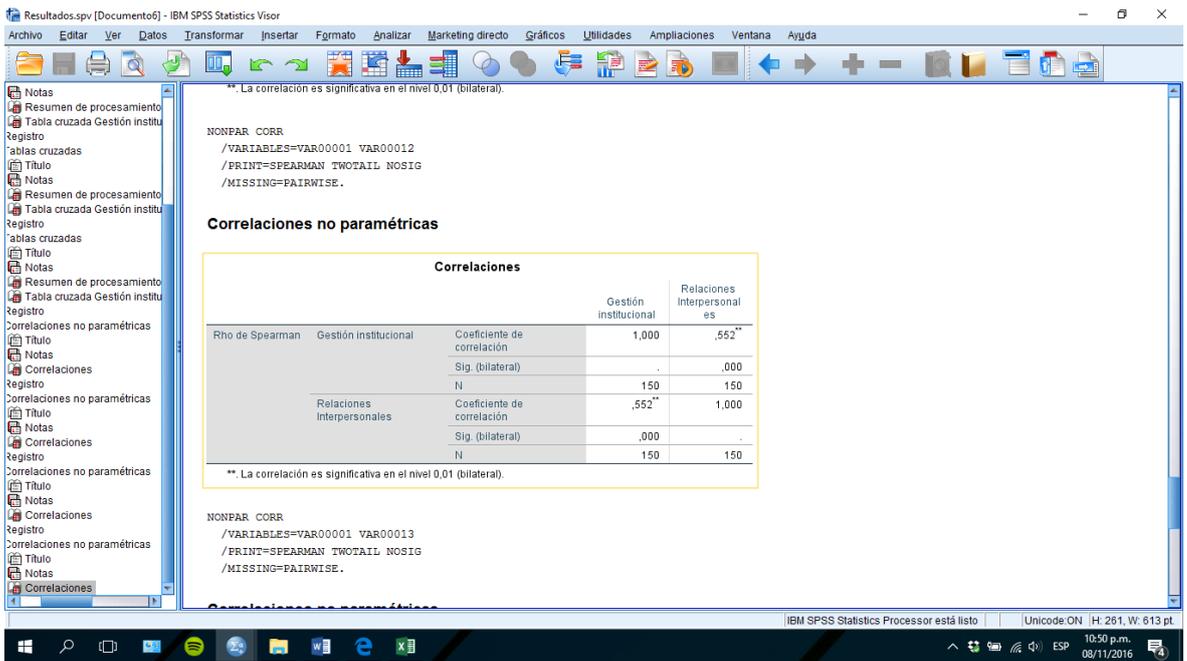
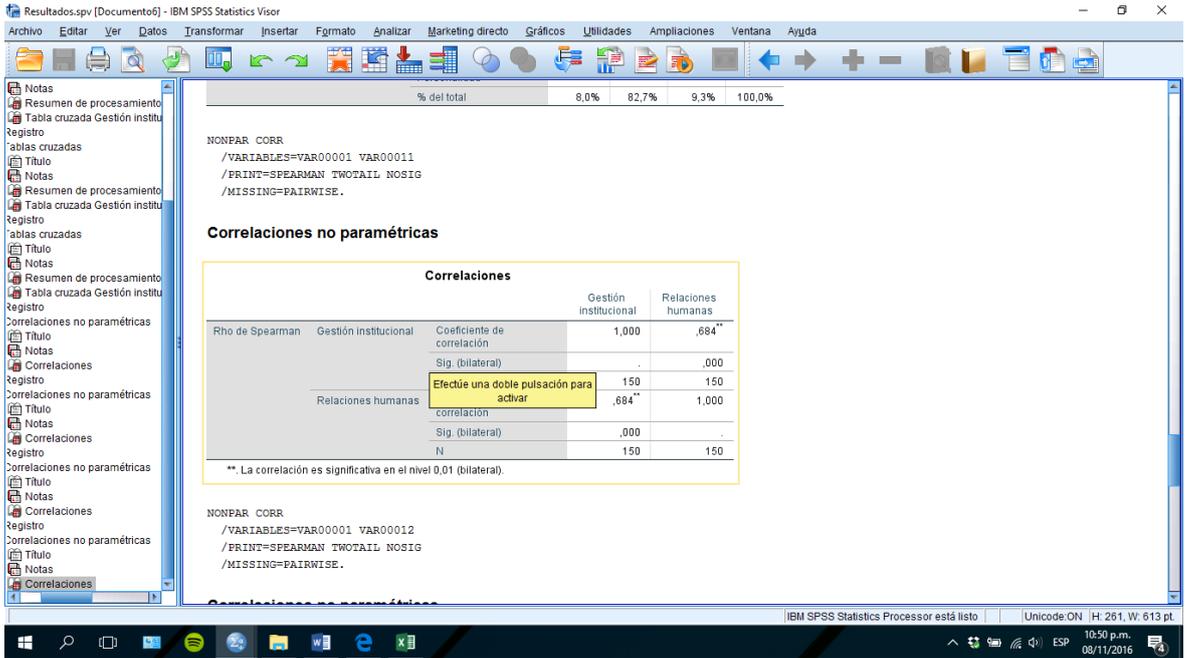
11	Tomas decisiones rápidas y oportunas en la resolución de problemas.					
12	Los conflictos entre los integrantes de la institución se tratan en forma adecuada y oportuna.					
	<b>Dimensión 3: Personalidad</b>					
13	Practica el asertividad en la comunicación entre trabajadores de la institución.					
14	Cuando algo no es de su agrado lo dice.					
15	Interesarse por los problemas de los demás es imposible por falta de tiempo.					
16	Cuando alguien es rechazado o ignorado, me acerco a él e intento ayudarlo.					
17	Proporciona un trato cordial y amable a los demás bajo cualquier condición.					
18	Es tolerante con los demás.					
19	Mantiene una actitud propicia para el diálogo.					

**Base de datos**

	Relaciones Interpersonales								Relaciones Humanas											
									Resolución de Conflictos				Personalidad							
Encuestado 1	2	2	4	3	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	5	3	2	3		
Encuestado 2	2	2	4	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	3	2	3	
Encuestado 3	5	1	1	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	1	1	
Encuestado 4	4	1	1	3	4	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	
Encuestado 5	5	5	5	3	2	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	5	5	5	
Encuestado 6	4	3	2	4	3	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	4	3	2	
Encuestado 7	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	4	3	2	4	5	2	4	2	
Encuestado 8	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	2	1	1	5	2	3	4	3	1	
Encuestado 9	5	1	3	4	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	5	3	1		
Encuestado 10	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	5	3	1	
Encuestado 11	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	
Encuestado 12	4	1	1	5	4	1	2	5	1	1	2	1	1	3	3	2	3	4	5	
Encuestado 13	2	2	4	4	2	2	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	3	2	3	
Encuestado 14	5	1	1	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	1	1	
Encuestado 15	4	3	3	4	1	2	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	3	
Encuestado 16	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	1	1	
Encuestado 17	4	3	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 18	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	2	2	
Encuestado 19	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	5	2	2	4	3	2	1	
Encuestado 20	5	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 21	2	2	4	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	3	2	3	
Encuestado 22	5	3	3	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	3	3	
Encuestado 23	4	1	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	1	
Encuestado 24	3	1	2	3	2	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	5	1	1	
Encuestado 25	4	3	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	5	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 26	3	3	5	5	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	2	2	
Encuestado 27	3	2	3	3	5	4	2	5	2	5	2	5	2	5	4	3	2	1	1	
Encuestado 28	5	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 29	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	5	3	1	
Encuestado 30	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	
Encuestado 31	4	1	1	4	1	2	4	1	1	2	1	1	1	3	1	4	3	2	3	
Encuestado 32	4	3	2	4	2	2	4	1	1	2	4	1	5	4	1	4	4	3	2	
Encuestado 33	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	2	2	
Encuestado 34	3	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3	2	1	5	2	3	4	3	2	
Encuestado 35	5	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 36	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	5	3	1	
Encuestado 37	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	
Encuestado 38	2	2	4	4	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	4	3	2
Encuestado 39	5	1	1	4	5	4	2	5	3	5	4	5	3	2	3	5	5	1	1	
Encuestado 40	4	1	3	4	1	2	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	1	
Encuestado 41	3	1	2	3	2	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	1	1	1	
Encuestado 42	4	3	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 43	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	2	2	
Encuestado 44	3	2	3	3	1	3	4	2	3	2	1	1	5	2	2	4	3	2	1	
Encuestado 45	5	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 46	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	3	1	1	4	3	1	1	
Encuestado 47	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	
Encuestado 48	4	1	1	4	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	2	3	5	4	1	
Encuestado 49	5	1	1	5	2	2	4	1	1	2	4	1	5	4	1	4	5	1	1	
Encuestado 50	2	2	4	3	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2	3	5	3	2	
Encuestado 51	2	2	4	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	3	2	3	
Encuestado 52	5	1	1	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	1	1	
Encuestado 53	4	1	3	4	3	2	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	1	1	
Encuestado 54	3	1	2	3	2	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	1	1	1	
Encuestado 55	4	3	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 56	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	2	2	
Encuestado 57	1	2	1	1	1	3	2	5	3	3	2	1	5	3	2	4	5	2	1	
Encuestado 58	5	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	2	4	5	2	1	
Encuestado 59	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	5	3	1	
Encuestado 60	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	
Encuestado 61	4	1	1	4	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	4	3	2
Encuestado 62	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	4	1	5	4	1	4	1	1	1	1
Encuestado 63	4	3	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 64	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	2	2	
Encuestado 65	3	2	3	3	1	1	4	2	3	2	2	1	5	2	2	3	4	3	2	
Encuestado 66	5	1	3	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 67	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	5	3	1	
Encuestado 68	3	1	2	3	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	
Encuestado 69	4	1	1	4	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 70	5	1	1	5	2	2	4	1	1	2	4	1	5	4	1	4	5	1	1	
Encuestado 71	2	2	4	3	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	1	5	3	2	3	
Encuestado 72	2	2	4	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	2	3	
Encuestado 73	5	1	1	4	1	2	3	1	1	2	3	1	4	5	2	3	5	5	1	1
Encuestado 74	4	1	3	4	1	2	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	1	
Encuestado 75	3	1	2	3	2	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	1	1	1	1
Encuestado 76	2	2	4	4	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	
Encuestado 77	5	1	1	4	1	2	3	1	1	1	4	5	3	2	3	5	5	1	1	
Encuestado 78	4	1	3	4	1	2	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	3	1	1	
Encuestado 79	4	1	2	4	2	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	1	1	1	1
Encuestado 80	4	3	2	4	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 81	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	3	3	
Encuestado 82	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	2	1	
Encuestado 83	5	1	3	4	3	3	4	1	2	2	1	1	4	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 84	5	1	1	5	1	2	5	2	1	3	2	1	5	3	1	4	5	5	1	1
Encuestado 85	2	2	5	5	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	1	5	3	2	3	
Encuestado 86	2	2	4	4	5	4	2	5	3	5	4	5	3	2	3	5	3	2	3	
Encuestado 87	5	1	1	4	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	1	1	
Encuestado 88	4	1	3	4	1	2	5	1	1	2	1	1	5	3	1	3	5	2	3	
Encuestado 89	4	1	2	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	1	1	1	1
Encuestado 90	4	3	2	4	4	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	
Encuestado 91	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	5	3	3	
Encuestado 92	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	5	3	3	1	4	3	2	1
Encuestado 93	5	1	3	4	3	3	4	1	2	2	1	1	4	2	1	3	5	3	1	
Encuestado 94	5	2	1	4	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	5	3		







Resultados.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Notas  
Resumen de procesamiento  
Tabla cruzada Gestión institu  
Registro  
tablas cruzadas  
Título  
Notas  
Resumen de procesamiento  
Tabla cruzada Gestión institu  
Registro  
tablas cruzadas  
Título  
Notas  
Resumen de procesamiento  
Tabla cruzada Gestión institu  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00013
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

			Gestión institucional	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Resolución de Conflictos	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Efectúe una doble pulsación para activar

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00014
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | H: 261, W: 613 pt | 10:50 p.m. 08/11/2016

Resultados.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Notas  
Resumen de procesamiento  
Tabla cruzada Gestión institu  
Registro  
tablas cruzadas  
Título  
Notas  
Resumen de procesamiento  
Tabla cruzada Gestión institu  
Registro  
tablas cruzadas  
Título  
Notas  
Resumen de procesamiento  
Tabla cruzada Gestión institu  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones  
Registro  
Correlaciones no paramétricas  
Título  
Notas  
Correlaciones

			150	150
Resolución de Conflictos	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00014
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

			Gestión institucional	Personalidad
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,331**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Personalidad	Coefficiente de correlación	,331**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | H: 261, W: 613 pt | 10:51 p.m. 08/11/2016

Gestión institucional																																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35													
Administrativos										Misionarios										Recursos y equipamiento										Procesos aplicativos																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	4	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	1	5	5	3	2	3	4	3													
2	2	4	3	1	4	3	5	1	3	5	2	3	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4												
3	2	4	4	1	4	3	5	2	3	5	3	4	2	4	5	3	1	4	2	3	1	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	4	3	3													
4	5	1	1	4	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	4	5	3	4	3												
5	1	1	4	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	2	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	1	3	3	3	4	3											
6	4	1	3	4	4	5	4	4	1	5	1	1	2	5	1	2	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	5	3	1	4	1	3	3	3	4	3											
7	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	2	4	3												
8	4	3	2	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	5	2	1	3	3	2	1	3	3	1	1	4	3	2	4	1	5	4	3	2	4	1	5	4	3	4								
9	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	5	5	1	1	3	4	2	3	3	2	1	5	2	2	4	1	1	3	1	3	1	4	3	4	3								
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	1	4	1	5	5	3	1	4	5	5	3							
11	5	1	3	4	4	5	4	4	5	1	4	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	3	1	1	5	3	1	4	1	1	3	3	4	2	3	4	4	2									
12	2	2	4	4	1	4	3	5	2	3	5	3	4	2	4	5	3	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4									
13	5	2	1	4	4	5	5	5	2	3	1	3	2	3	5	2	2	2	4	1	1	2	1	1	5	3	1	4	1	5	1	5	1	4	1	3	3	3	4								
14	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	5	1	1	3	4	2	3	3	2	1	5	2	2	4	1	1	3	1	4	1	3	1	4	3	4							
15	5	1	1	4	5	5	5	3	5	1	4	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	2	5	1	1	3	1	4	1	1	5	3	1	4	1	3	3	4	4	2							
16	2	2	4	4	1	4	3	5	2	3	1	3	2	3	4	2	4	5	3	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4							
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	5	1	1	3	4	2	3	3	2	1	5	2	2	4	1	1	3	1	4	3	2	4	1	5	4	3	4					
18	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	3	1	5	4	3	2	3	1	5	4	4	3				
19	4	1	5	4	5	4	4	4	4	2	5	3	5	4	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	2	5	4	5	5	3	5	3	4					
20	2	2	4	4	1	4	3	5	2	3	5	3	4	2	4	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	5	3	2	3	5	2	5	4	5	5	3	5	3	4				
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	3	3	4	4	5	1	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	1	1	3	1	4	3	2	4	1	5	4	3	4				
22	5	1	1	4	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	4	4	1		
23	4	1	3	4	4	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	5	2	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	3	4				
24	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	1	4	1	3	3	3	4				
25	4	1	4	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	3	1	1	3	1	4	1	1	5	3	1	4	1	4	1	3	3	1	4	1	4	4	4	3			
26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	3	3	4	4	5	1	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3	1	4	1	3	2	4	1	3	3	3	4				
27	5	1	1	4	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	4	4	1		
28	4	1	3	4	4	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	5	2	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	3	4				
29	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	1	4	1	3	3	3	4				
30	4	1	5	4	5	4	4	4	4	2	1	3	1	4	5	1	1	2	5	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	5	3	1	4	1	4	1	3	3	1	4	1	4	4	4	3		
31	5	1	1	4	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	4	4	1		
32	4	1	3	4	4	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	5	2	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	3	4				
33	4	1	4	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	4	4	1		
34	4	1	3	4	4	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	5	1	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	3	4				
35	5	1	1	4	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	4	4	1		





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2017** de la estudiante **Br. Br. Graciela Modesta Aranda Dextre**. Constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 5 de diciembre del 2019



Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 0946902

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Coincidencias

- |   |                             |      |
|---|-----------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universidad...  | 14 % |
| 2 | reproducción en un libro... | 9 %  |
| 3 | estudio en...               | <1 % |
| 4 | Entregado a Universidad...  | <1 % |
| 5 | reproducción en un libro... | <1 % |
| 6 | Entregado a Universidad...  | <1 % |



## Gestión Institucional y Relaciones Humanas en el Gobierno Regional del Callao 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestría en Gestión Pública

AUTOR:

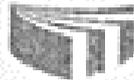
Dr. Gerardo Medina Acosta-Díaz

ASESOR:

Mgtr. Javier Néstor Estivares

OPCIÓN:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GRACIELA ROBERTA ALVARO DE ALBA

D.N.I. : 07562945

Domicilio : P. 5211, Alvarado 394 - M. 403 Ciudad - San Lorenzo, Callao

Teléfono : Fijo : Móvil : 922067296

E-mail : carcer.de.alba@Hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ALVARO DE ALBA, GRACIELA ROBERTA

Título de la tesis:

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y RELACIONES HUMANAS  
En el GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO 2016

Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

11-12-2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GRACIELA. MODESTA. ACADEA DEXTRE

INFORME TITULADO:

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y RELACIONES HUMANAS.  
En EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25. de Junio 2017

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN