



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.**

“Competencias Gerenciales y Solución de Conflictos en las  
Relaciones Interpersonales de Directivos, UGEL 05, San Juan de  
Lurigancho, 2020”

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

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

**Mgtr. ORTIZ GONZALES ROXANA (ORCID: 0000-0001-8359-1907)**

**ASESORA:**

**Dra. Guzmán Meza Maritza Emperatriz (ORCID: 0000-0003-1514-5440)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y Territorio

**Lima – Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso, por guiarme por el camino correcto, a mis padres, a mis hijos Axel y Rosse que son mi fuerza razón y motivo y a mi sobrina Katherine Salvatierra.

### **Agradecimiento**

A mi asesora, Dra. Maritza Guzmán Meza, quien me brindó su incalculable apoyo.

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Sumário	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	6
<b>III. METODOLOGÍA</b>	15
3.1 Tipo y Diseño de investigación	15
3.2 Variables operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5 Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
<b>IV. RESULTADOS</b>	20
<b>V. DISCUSIÓN</b>	39
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	42
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	43
<b>VIII PROPUESTA.</b>	44
<b>Referencias</b>	49
<b>Anexos</b>	58
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.	61
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto.	67

Anexo 4:	Base de datos de la muestra total.	70
Anexo 5:	Validación de los instrumentos.	76

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Niveles de la variable competencias gerenciales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020	20
Tabla 2	Niveles de las dimensiones de la variable competencias gerenciales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020	21
Tabla 3	Niveles de la variable solución de conflicto en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020	22
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de la variable solución de conflictos en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020	23
Tabla 5	Niveles de la variable relaciones interpersonales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020	24
Tabla 6	Niveles de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020	25
Tabla 7	Competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales	26
Tabla 8	Bondad de ajuste para regresión logístico.	27
Tabla 9	Pseu. Coefic. de Determinación de las variables	27
Tabla 10	Coeficientes de dos variables que inciden en relaciones interpersonales	28
Tabla 11	Modelo de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos.	29
Tabla 12	Bondad de ajuste para el modelo de regresión logíst.	30
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación	30
Tabla 14	Coeficientes de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden en la inclusión de las relaciones interpersonales	31

Tabla 15	Modelo de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden I control de las relaciones interpersonales	32
Tabla 16	Bondad de ajuste para el modelo de regres. Logistic	33
Tabla 17	Pseudo coefici. Determinac. Variables	33
Tabla 18	Coeficientes del modelo de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de los Directivos	34
Tabla 19	Determinación del ajuste de los datos competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos.	35
Tabla 20	Bondad de ajuste regres. logístic.	36
Tabla 21	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	36
Tabla 22	Coeficientes de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos.	37

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Competencias Gerenciales	20
Figura 2 Dimensiones de las Competencias Gerenciales	21
Figura 3 Solución de Conflictos	22
Figura 4 Dimensiones de Solución de Conflictos	23
Figura 5 Relaciones Interpersonales	24
Figura 6 Dimensiones Relaciones Interpersonales	25
Figura 7 Área COR incidencia de dos variables independientes sobre una dependiente	28
Figura 8 Área COR incidencia de dos variables independientes sobre una dependiente	31
Figura 9 Representación del área COR	34
Figura 10 Área COR como incidencia de dos variables independientes sobre una dependiente	37



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar cuál es la incidencia de las Competencias gerenciales y solución de conflictos en las relaciones interpersonales de directivos, de la UGEL 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

Esta investigación fue descriptivo básica, correlacional causal, de corte transversal, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 82 directores de la UGEL 05 de SJL, Lima, 2020; la muestra fue igual a la población por lo que es censal, en las cuales se han estudiado las variables, competencias gerenciales, solución de conflictos laborales y relaciones interpersonales, el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los cuestionarios de Competencias Gerenciales de Ayre, Solución de Conflictos Laborales de Ames y Relaciones Interpersonales de Salazar, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Luego de aplicados los instrumentos se obtuvieron la dependencia de las relaciones interpersonales en función de las competencias gerenciales y solución de conflictos. Así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 115,160 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la incidencia de dos variables sobre la otra; aceptándose la Hipótesis General planteada.

**Palabras clave:** *Competencias Gerenciales, Solución de Conflictos y Relaciones Personales.*

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine what is the incidence of managerial competences and conflict resolution in the interpersonal relations of managers, of the UGEL 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

The population was confirmed by Constituted by 82 directors of the UGEL 05 of SJL. Lime. 2020, the sample was equal to the population, so it is a census, in which the variables have been studied: Management skills, solution of labor conflicts and interpersonal relationships, the method used in the research was the hypothetical- deductive, this research used to Its purpose is the descriptive correlational type of transactional cut, non- experimental design, quantitative approach, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the Ayre Managerial Competences questionnaires, Ames Labor Conflict Resolution and Salazar Interpersonal Relations , all with a Likert scale, which provided information about the relationship between the study variables, in their different dimensions; whose results are presented graphically and textually.

Regarding the report of the program based on the data, the following results are obtained where the data obtained would explain the dependence of interpersonal relationships based on managerial competencies and conflict resolution. Likewise, the Chi square value is 115.160 and p\_value (significance value) is equal to 0.000 compared to the statistical significance  $\alpha$  equal to 0.05 ( $p\_value < \alpha$ ), it means rejection of the null hypothesis, the data of the variable are not independent, it implies the incidence of two variables on the other; accepting the General Hypothesis raised.

**Keywords:** *Management Competencies, Conflict Resolution and Personal Relationships.*

## Sumário

A presente investigação teve como objetivo general determinar qual a incidência de competências gerenciais e resolução de conflitos nas relações interpessoais de gestores, da UGEL 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

A população foi conformada por Constituídos por 82 dirigentes da UGEL 05 do SJL. Lima. 2020, a amostra foi igual à população, portanto é um censo, no qual foram estudadas as variáveis: Capacidade de gestão, solução de conflitos de trabalho e relacionamento interpessoal, o método utilizado na pesquisa foi o hipotético-dedutivo, esta pesquisa Tem como objetivo o descritivo correlacional tipo de corte transacional, desenho não experimental, abordagem quantitativa, que coletou as informações em um período específico, o qual foi desenvolvido através da aplicação dos questionários de Competências Gerenciais Ayre, Ames Labour Conflict Resolution e Salazar Relações Interpessoais , todos com escala Likert, que forneceu informações sobre a relação existente entre as variáveis do estudo, em suas diferentes dimensões; cujos resultados são apresentados graficamente e textualmente.

Em relação ao relato do programa com base nos dados, obtêm-se os seguintes resultados onde os dados obtidos explicariam a dependência das relações interpessoais com base nas competências gerenciais e resolução de conflitos. Da mesma forma, o valor do Qui quadrado é 115,160 e p\_value (valor de significância) é igual a 0,000 em comparação com a significância estatística  $\alpha$  igual a 0,05 ( $p\_value < \alpha$ ), isso significa rejeição da hipótese nula, os dados do as variáveis não são independentes, isso implica a incidência de duas variáveis sobre a outra; aceitando a Hipótese Geral levantada.

**Palavras-chave:** *Competências de Gestão, Resolução de Conflitos e Relações Pessoais.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

El gerente ha tenido un rol fundamental dentro de las compañías a nivel mundial y es que funge como guía, al igual que una parte experimentada para el accionar de alguna decisión tomada y es por eso razón que se necesita en estos individuos tengan una gran variedad de habilidades y competencias desarrolladas que serán utilizadas en distintas situaciones dentro de una empresa, ya que esta deberá de adaptarse al entorno y cumplir con las exigencias del mismo, sufriendo así transformaciones continuas, además de éxitos y también ser competitivo en el mercado, pero sin olvidar que debe ser un líder para todo su grupo dirigiendo de forma emocionante y positivo al desarrollar todos sus talentos en el ambiente en el que labora con empatía para un mejor proceso administrativo (Chávez, 2015, p, 4).

Los centros de trabajo cuentan con una diversidad de personas y personalidades, cada uno de ellos ve las cosas diferentes de tal manera que lo que es bueno para uno es malo para otros, esta diversidad de pareceres son los causantes de situaciones laborales en el trabajo, si a eso se les suma el descuido de los directivos se van gestando una serie de discrepancias laborales que conducen al conflicto, paros, huelgas, etc. Es importante cuando el área correspondiente a personal está evaluando permanentemente el clima laboral para anticiparse a cualquier eventualidad, (Villalobos, 2019, p, 2).

La estabilidad mental se altera cuando las relaciones interpersonales entran en crisis, el hombre es societario por naturaleza, siempre está en busca de grupos para integrarse y convivir socialmente, pero cuando existen desavenencias sobre todo de intereses es donde se producen los cortos circuitos de relacionamiento que afectan la convivencia sobre todo laboral ya que el 60% del tiempo las personas la pasan trabajando, (Lacunza, 2016, p, 72).

En los últimos años, han comprobado la falta de desempeño laboral y la falta de comunicación, la cual es un conjunto de las evoluciones de la reforma de la gestión del empleador público, existe una relación a la valoración del rendimiento laboral de los empleados públicos. A nivel internacional, durante la última década en América Latina se está empoderando las competencias tanto en la educación como en la administración primordialmente ya que en las contrataciones de personal se está haciendo énfasis en el perfil solicitado, además de otras características como inteligencia emocional y habilidades sociales, cuando hablamos de habilidades gerenciales el problema es mayor porque el recurso contratado dirigirá la entidad en todos sus aspectos, una estrategia es contratar un recurso de acuerdo al perfil directivo y capacitarlo internamente para que se amolde a la organización y comprenda su funcionamiento evaluándolo continuamente para monitorear su desarrollo, existe un déficit de la competencia gerencial y solución de conflicto en las relaciones interpersonales, en el sistema de la enseñanza en el rango de los directivos se puede decir que tiene desempeño laboral, (Castro, 2015, p, 6).

Así mismo, en el Perú, a través del buen Desempeño Directivo señala que el sistema de dirección son los procedimientos previamente organizados que se relacionan entre sí para el funcionamiento de la entidad, a nivel estatal, Minedu y Servir tienen programas para dirección con el propósito de que empleados estatales estén entre los gerentes que se van a formar para las distintas entidades educativas del país, incluye también a los directivos pedagógicos de educación, 111,000 docentes han recibido capacitación a la fecha, 367,000 plazas para capacitaciones cortas, todo esto con una inversión de 70 millones de soles. (MINEDU, 2015, p, 6)

En el presente año es frecuente visualizar el aumento de problemas entre el personal directivo de la UGEL 5, debido al déficit de constitución de la ocupación. Las inapropiadas competencias gerenciales, el obstáculos relacional, la ausencia de la precisa comunicación dialogada desde la escucha activa, la empatía y veracidad; es importante que se evolucione las estrategias en el manejo de conflictos esto asistirían a resolver las dificultades y así la vida profesional los que laboran diario en la UGEL

5, el trato de las directivos con sus compañeros de trabajo es tratado con respeto, ligado a unas verdaderas relaciones interpersonales y el intercambio como requisito importante en la comodidad en el labor, En la UGEL 05 de SJL, se encuentran directivos que no concuerdan con el perfil solicitado lo que redundando en el rendimiento escolar, teniendo a las pruebas PISA como ejemplo, eso quiere decir que no hay calidad en la educación que se imparte a nivel estatal confundiendo lo de administrar con la pedagogía, por lo cual no desarrollan los procesos de conducción entrando en conflicto con sus pares y los padres de familia aumentando la carga de problemas que en futuro se van a agudizar, no se hace gestión para socializar, ahondando más los conflictos de docentes con sus colegas, el presente estudio está orientado a hacer conciencia sobre el valor que tiene el adecuado incremento que tiene la competencia gerencial y su incidencia en la resolución de conflictos y las relaciones interpersonales, no sólo en la plana docente sino también en la administrativa, como el primordial elemento de la organización, es el director el único competente de innovar y revolucionar los procesos de trabajo en educación, así como el éxito de los objetivos de la institución, asimismo, se estudia en éste establecimiento de sector de educación competencias gerenciales, relaciones interpersonales y tolerancia al conflicto, con lo que se pretende establecer una relación directa entre estas tres variables.

De tal manera que, en cuanto a los problemas específicos se encuentran los siguientes: problema específico 1, ¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, 2020? De igual manera problema específico 2, ¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020? Igualmente el problema específico 3, ¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020?

La justificación es **teórica** debido a la búsqueda de información que se encuentra sustentada por investigadores de ética y credibilidad, por lo que se busca todo tipo de

datos que concierne a las variables que se estudia y se establece una problemática para visualizar a los entes en los que se centra el estudio, además fue **práctica** porque se realiza una serie de acciones que plantearan una solución a los problemas antes encontrados, por ejemplo como mejorar las habilidades gerenciales para lograr una correcta identificación con la entidad lo cual minimiza los conflictos, involucrar a todas las personas objeto de estudio para realizar labores en común y la mejora de la prestación de los servicios; además en cuanto a la **Metodológica** se presenta en este estudio para realizar validaciones de los instrumentos a emplearse por jueces con experiencia, los mismos que están en sintonía con la problemática que se quiere conocer, de igual manera estos instrumentos están calificados por los individuos que son expertos en el tema, de igual manera sin una metodología establecida que llevar aporta un análisis que al igual que recomendaciones ayudarán como solución de problemas; Igualmente la justificación **epistemológica**, la epistemología, está basada en sus sustentos filosóficos que validan el paradigma propuesto hegemónico en un tiempo que involucra a su historia pasada y que son una aportación y bases académicas a la investigación interrelacionándose con la metodología científica.

En cuanto al Objetivo General se considera comprobar la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05. San Juan Lurigancho, 2020; Entonces, en el objetivo específico 2, comprobar la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020; Es por eso que, en el objetivo específico 3, comprobar la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020.

En cuanto a la hipótesis general se considera que: Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020; Así mismo en cuanto a la hipótesis específica 1, Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos,

UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020; En ese sentido en cuanto a la hipótesis específica 2, Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de directivos, UGEL, 05, San Juan Lurigancho, 2020; En ese sentido la hipótesis específica 3, Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05, San Juan Lurigancho.



## II. MARCO TEÓRICO

Sobre los estudios previos nacionales, Castillo, (2019) en su tesis doctoral publicada CG y gestión de procesos pedagógicos, presentó la finalidad de encontrar de que manera se vinculan ambos elementos de estudio, encontrándose un método descriptivo, cuantitativo, correlativo y no experimental, llegando a concluir que, se presenta un vínculo causal positivo y medianamente significativo entre los elementos investigados; Narváez, (2017). En su tesis doctoral publicada CG del director y relaciones interpersonales tuvo por finalidad determinar la relación de ambas variables, concluyó que es importante que los directivos tengan la capacidad de mejorar las relaciones, estadísticamente se evidencia correlación alta de variables; Ricardo, (2019) en su tesis doctoral publicada Las habilidades blandas y la resolución de conflictos, tuvo por finalidad encontrar de qué manera se vinculan ambos elementos de estudio, encontrándose un método descriptivo, cuantitativo, correlativo y no experimental, llegando a concluir que las capacidades de negociación tienen mucha importancia para la soluciones conflictivas , se evidencia interrelación alta habilidades blandas tienen una relación significativa. Raya, (2018) en su tesis doctoral publicada Gestión educativa y el manejo de conflictos en las instituciones educativas, su principal propósito fue establecer si ambos elementos investigados se relacionan entre sí, pudiendo trabajar bajo el estudio descriptivo, cuantitativo, correlativo y no experimental, concluyó que se evidencia una interrelación alta y positiva de 95%; Mendoza, (2018) en su tesis doctoral publicada Autoestima y relaciones interpersonales, su principal propósito fue establecer si ambos elementos investigados se relacionan entre sí, pudiendo trabajar bajo el estudio descriptivo, cuantitativo, correlativo y no experimental, concluyó que se percibe en un 31% (13) relaciones interpersonales regular y el 69% relaciones interpersonales buena; García, (2015) en su tesis doctoral publicada Las relaciones interpersonales de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa, presentó el propósito de encontrar si se presenta algún nexo entre los elementos a investigar, pudiendo trabajar bajo el estudio cuantitativo, descriptivo, correlativo y no experimental, concluyó que sí existe

un nexo significativo entre las relaciones interpersonales de los docentes y la calidad educativa en la I.E.

En relación a los estudios internacionales, Manjarres, (2017) en su tesis doctoral publicada Desarrollo de las Competencias y HG, tuvo por finalidad determinar la relación de ambos fenómenos, siendo un estudio cuantitativo, además descriptivo, correlativo y no experimental, llegando a concluir que la principal característica del éxito gerencial son las habilidades para gerenciar y la capacidad para manejar las relaciones en la entidad; Araujo, (2018) en su tesis doctoral publicada Influencia de las competencias gerenciales sobre el clima organizacional, presentó el propósito de encontrar si se presenta algún nexo entre los elementos a investigar, pudiendo trabajar bajo el estudio cuantitativo, descriptivo, correlativo y no experimental, concluyó que los directivos tienen buena competencia con buena capacidad de desarrollarse y la problemática esta en relación al uso del feedback; Burbano, (2017), en su tesis doctoral publicada La resolución pacífica de conflictos en el aula, presentó el propósito de encontrar si se presenta algún nexo entre los elementos a investigar, pudiendo trabajar bajo el estudio cuantitativo, descriptivo, correlativo y no experimental, concluyó que es necesario anticiparse a los conflictos para su resolución oportuna; Cornelio, (2015) en su tesis doctoral publicada Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano, presentó la finalidad de encontrar de que manera se vinculan ambos elementos de estudio, encontrándose un método descriptivo, cuantitativo, correlativo y no experimental, concluyó que las situaciones conflictivas se dan en todas las entidades por las características propias de sus trabajadores y que es importante solucionarlas con tiempo; Así pues, Espinoza, (2015) en su tesis doctoral publicada grado de relación entre las relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional, tuvo por finalidad determinar la relación de ambas variables, descriptiva, no experimental, cuantitativa, concluyó el 61% no se interrelacionan adecuadamente lo que es caldo de cultivo para conflictos laborales; Díaz, (2019) en su tesis doctoral publicada análisis correlacional de las relaciones interpersonales y el desempeño académico, presentó la finalidad de encontrar de que

manera se vinculan ambos elementos de estudio, encontrándose un método descriptivo, cuantitativo, correlativo y no experimental, concluyó que existe una interrelación de variables y el apoyo de los padres de familia en la mediación de cualquier situación conflictiva.

En relación a las definiciones de competencias gerenciales, Núñez, (2017) la define en habilidades específicas que permiten ejercer una adecuada dirección; Marcano, (2017) la habilidad de hacer tareas para una adecuada conducción de la entidad; Díaz, (2018), afirma que es la diferencia de las capacidades entre trabajadores que les permite conducir una jefatura o grupo; Gonzales, (2017), concluye que son características especiales que permiten tener la habilidad de dirigir una entidad; Minerva, (2015), habilidad propia de determinada persona para maximizar la productividad; Zamora (2015), lo considera como el conjunto de atributos personales a realizar exitosamente una acción.

En relación a la importancia de las competencias gerenciales, está en los trabajadores que destacan en su rendimiento y que pueden conducir la entidad para su máximo beneficio colectivo, no todos poseen esas características, se van mejorando con la experiencia y la diversidad de los trabajos realizados, se evalúa la efectividad, los niveles de conducción, la comunicación, la mejora de las relaciones, la construcción de un ambiente laboral adecuado que permita a la entidad ser competitiva, (Camacaro, 2016, p, 112)..

Las competencias se clasifican en básicas, genéricas y específicas:

Competencias Básicas: Son las que permiten vislumbrar el panorama general de la entidad, reconocimiento del ambiente laboral y los entornos que se vayan presentando; Competencias Genéricas: es aquella que permite manejar el grupo humano basado en la mejora de sus relaciones laborales y sociales y que contribuyen al crecimiento individual; Competencias Específicas: se refieren a la capacidad de mejorar las habilidades personales del trabajador, (Núñez, 2018, p, 46).

Las competencias de gerencia se dividen en: La habilidad técnica: correcto empleo de técnicas, tecnología y conocimientos para llevar a cabo la tarea; La habilidad humana: Capacidad para dirigir a las personas y llevarlas al máximo de su productividad; La habilidad conceptual: valoración de la entidad en forma general y disgregándola en sus partes que son valorizadas individualmente, (García, 2017, p, 22).

Sobre las teorías de las competencias gerenciales: El estudio estima como base a la Teoría de Hellrieger (2011). La competencia está integrada por capacidades, actitudes y valores del trabajador, además este estudio toma como relevancia a Hellrieger, en donde el trabajador es auto responsable de su crecimiento laboral al igual que de su rendimiento, para ello planifica sus aprendizajes, se fija metas, controla el cumplimiento de las mismas y en el camino se capacita para seguir perfeccionándose en la toma de nuevas responsabilidades, ello le permite discernir en qué tareas debe desempeñarse supervisándose continuamente para medir sus logros, tratar o hacer sus tareas correctamente y mejorando su trabajo cada día, (Pérez, 2020, p,12).

Las dimensiones de Competencias Gerenciales según Ayre, A, 2019, son: Dimensión 1: Habilidades de motivación: las entidades clasifican previamente a los trabajadores para incidir en ellos en base a motivarlos, capacitarlos , perfeccionarlos para conseguir las metas institucionales a través de una excelente productividad; Dimensión 2: Habilidades de liderazgo: liderar es la fuerza del ejemplo, el líder motiva, logra trabajar en equipo, no hay interés individual, motiva con impulso innovador y soluciona las problemáticas que se presentan con su equipo, lidera el trabajo en grupo o trabajo cooperativo; Dimensión 3: Habilidades de trabajo en grupo: es en si el trabajo cooperativo donde todos aportan por igual, las experiencias, capacidades y habilidades de cada miembro son sumatorias para conseguir el objetivo, está exenta de interés individual más bien colectivo; Dimensión 4: Habilidades de comunicación: sin comunicación nadie se entiende por tanto de nada vale tener en la entidad grupos élite de trabajo si no tienen una comunicación fluida, esto permite que todos los

componentes o trabajadores estén plenamente informados de lo que acontece en su entidad, se identifica con Whetten & Cameron (2016), (Ayre, 2019, p, 32).

En relación a las definiciones de la variable solución de conflictos, Fuquen, (2016), afirma que no se debe subestimar cualquier conflicto de cualquier naturaleza ya que pueden maximizarse intempestivamente causando problemas a la entidad; Mansilla, (2015) explica que los conflictos son situaciones de insatisfacción individuales o colectivas; Carrillo (2016), considera que todo conflicto tiene una motivación insatisfecha, algo que causa incomodidad al trabajador, es una discrepancia laboral; Castro, (2015) indica que en el momento que los intereses no se consiguen nace la controversia, hay prioridad de ellos que no convencen a la o las personas originando discusión; Barrios, (2016) indica la falta de acuerdo sobre determinada acción, no hay concordancia de opiniones y nace la discrepancia.

En relación a la importancia de la solución de conflictos, indica que son los medios para encontrar solución a diferencias de carácter laboral, existen una gama de recursos que van desde la conversación, negociaciones, conciliaciones, acuerdos legales hasta juicios y demandas, cabe señalar que el mantener una comunicación fluida enriquece la solución rápida y permite solucionar las diferencias de carácter laboral, no siempre dará resultado pero son estrategias que deben de llevar implícita una solución que aporte a la entidad para conseguir sus metas y logros, (Campos, 2016. P. 24).

Las claves para la resolución de conflictos son: Priorizar la autocrítica: Para poder emitir un juicio hacia las labores del compañero es necesario analizar las conductas que la persona está ejerciendo; Comunicarse: Es necesario dar a conocer las opiniones propias para que el grupo trabaje en conformidad; Negociar: Ejercer la comunicación de diversos temas que pueden traer controversia a las labores de manera tranquila, sin utilizar la agresividad y la hostilidad y siendo asertivo para apaciguar el problema; Ser sincero: Es necesario en la resolución de una problemática que se aborden los puntos que están afectando y analizarla y ejercerla en el entorno para que estas se desvanezcan por completo, siendo sincera con todo el grupo;

Manejar las emociones: Conocerse a sí mismo para que en momentos de ejercer un diálogo no haya un punto delicado y como individuo reaccionar debidamente; Alejarse de la pelea: Muchas veces la problemática puede ser inevitable, lo mejor que puede hacer el individuo es alejarse del problema hasta no conocer la causa que lo provoca para luego retomarlo de manera calmada; Cultivar la relación: Los individuos que estuvieron involucrados en la problemática se sentirán un poco alejados del grupo, lo mejor sería orientar a estos sujetos para que haya un ambiente cooperativo y de comunicación para que estos se sientan integrados; Crear un vínculo: Las personas por muy distintas que sean pueden tener opiniones similares, la mejor herramienta sería buscar las semejanzas para crear un vínculo con el individuo con el que se ha tenido el conflicto (Convives, 2018, p, 66).

Sobre los métodos de solución de conflictos, es más barato solucionar que confrontar, los medios que se emplean para el primero son rápidos, efectivos, fáciles de implementar versus un proceso largo, costoso, que puede paralizar a la entidad. Los primeros tienen flexibilidad, informalidad lo que permite a los discrepantes ser más perceptivos y propensos a negociar, controlando cada paso, comprendiendo sus causas y eliminando las trabas para su logro, (Cornelio, 2015, p, 26).

Las causas de los conflictos laborales pueden ser: Conflicto de recursos: la entidad no cuenta con los recursos suficientes para su funcionamiento; Conflicto de estilos: discrepancia en la solución de un problema por propuestas de estilos distintos; Conflicto de percepciones: Cada persona ve con un cristal diferente lo acontecido no se ponen de acuerdo en sus opiniones; Conflicto en las metas: diversificación de metas hace que se pierda el rumbo general; Conflicto de roles: superposición de tareas que hace que se crucen las personas en una misma tarea, (Castellano, 2017, p, 10).

Entre las teorías sociológicas tenemos: la marxista; mientras que la segunda, radica en la teoría sociológica liberal sobre el conflicto. Se diferencian en su enfoque político, la distribución del poder, de la decisión y de cómo afecta a determinado grupo de individuos, la primera es más de origen socialista, todo para todos y la segunda le da

importancia a los recursos económicos y su empleabilidad, además de ello se diferencian entre los intereses que están en juego o los valores que se pretenden mantener, algo de la ética y lo moral también tienen participación en estos eventos, (Carrillo, 2016, p, 24).

La variable detalla las siguientes dimensiones: Dimensión intrapersonal: son aspectos propios de cada persona, es lo que siente interiormente, sus emociones, sus percepciones, su sentir, sus necesidades y los niveles de satisfacción de cada una de ellas, cuando están en discrepancia con un grupo; Dimensión Extra personal: es colectivo, ya no es la persona que discrepa, es un grupo contra otro, laboralmente por condiciones contractuales, por condiciones de ergonomía, prebendas, preferencias, abusos de autoridad, falta de comunicación, etc. (Rojas, 2018, p, 8).

En relación a las definiciones de relaciones interpersonales, Moreno, (2018) define que son características sociales y se da en la congruencia de dos o más individuos; Yañez, (2015) lo considera como la integración de individuos o grupos con semejanzas comunes que les permiten socializar; Abovsky, (2015) define a la vinculación individual o colectiva de las personas socializándose por una causa común;

Rizo, (2015) estima que es lo que une a un conjunto de personas para intercambiar cosas materiales y espirituales y que les permiten vivir socialmente; Vásquez, (2015) opina que son los intercambios culturales, sociales y económicos en la comunidad y que permite la formación de grupos homogéneos de personas.

La importancia de las relaciones interpersonales se especifica en dos ámbitos, el personal y el laboral, el personal es cuando la persona se siente cómoda, cumple con agrado sus funciones, se vuelve creativo, innovador, está emocionalmente estable, supera fácilmente cualquier circunstancia adversa y es colaborativo con su entidad. En el ámbito laboral, las relaciones se cultivan con los demás trabajadores, la socialización puede ser buena o mala, es necesario que sea buena para lograr trabajo

cooperativo y que la armonía esté establecida en la entidad para que cumpla con sus metas, (Toalongo, 2020, p, 22).

Las características de las relaciones interpersonales son: Actuar a la altura: Dar su espacio a las demás personas respetándolas; Actitud de servicio: no ser egoísta permitir que los demás consigan sus objetivos; comunicación honesta: ser sincero en sus expresiones y socializar sus opiniones; Propósito común: Compartir intereses, crecimiento espiritual, valores, (Mellot, 2015, p, 32).

Las relaciones interpersonales pueden ser: Relaciones afectivas. Conectarse en profundidad con otras personas y compartir afectos; Relaciones superficiales. Sin profundizar, aquellas generalmente que son eventuales; Relaciones circunstanciales: Casuales, tiempo corto, sin involucramiento emocional; Relaciones de rivalidad: son las que parten de las discrepancias entre personas; Relaciones familiares. Lazos sanguíneos y políticos y con las personas que se conviven, (Carbonell, 2015, p, 22).

Sobre las teorías de las relaciones interpersonales: Teoría sobre el crecimiento del grupo fue desarrollada por William Schütz. La descripción que sigue fue adaptada de su libro El Submundo Interpersonal. Su inicio es incluirse, luego controlarse y luego relacionarse afectuosamente, van de fase en fase, se completa una y pasan a la otra, puede reiniciarse haciéndose más íntima y compleja hasta terminar en la fusión de las tres fases; La teoría de las relaciones humanas es una teoría psicológica de las organizaciones, da una importancia fundamental a la persona, sin ella la entidad no existe, condiciona la actitud del trabajador al grado de satisfacción, ante ello existe mayor sentido de pertenencia y apego, desenvuelve socialmente los comportamientos para la convivencia y las relaciones adecuadas laboralmente hablando, (Aladro, 2019, p, 2).

En relación a las dimensiones de relaciones interpersonales: Dimensión 1 Inclusión: necesidad de ser aceptado, incluido al grupo, calificado como tal, considerado miembro, sentirse valorado, necesario, pertenecer al grupo que cree que es para él, pero en su estancia va calificando su permanencia; Dimensión 2 Control: ya estando



incluido verifica sus responsabilidades para el grupo, como tiene que actuar, su colaboración, su opinión , como decide , su jerarquía en él , como posesionarse en relación a los demás integrantes del grupo, fija sus responsabilidades y evalúa su relación con los demás; Dimensión 3 Afecto: sentirse querido, admirado, sentido de pertenencia y apego, sentirse valorado como individuo, la necesidad de afecto es compartida y esta emoción es compartida también por todo el grupo, se corresponden mutuamente, (Arias, 2018, p, 62)

### **III. METODOLOGÍA**

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

De acuerdo al enfoque fue cuantitativa porque indica que utiliza cuantificación estadística para encontrar resultados, (Bhat, 2018.p).

El método empleado fue hipotético deductivo porque establece hipótesis y las valida o las descarta basándose en la deducción, (Shuttelwrod, 2018.p.4).

En su finalidad fue básica porque está fundamentada en fundamentos de teoría y no se aleja de ellos, (Bwisa ,2018. p.2).

Por su nivel, fue descriptiva ya que indica que su objetivo es medir u obtener data en forma independiente en relación con la variable (Nassaji, 2018.p.4).

Correlacional porque establece el grado de relación entre una variable y otra. (Goes, 2016.p.2).

Fue el no experimental, indica se ha realizado en el entorno natural de las personas. (Moreno, 2015.p.2). Por su temporalidad fue transversal, indica que se realizó en un periodo de tiempo específico (Mc Gartland, 2016.p.2).

La investigación es multivariable, porque considera tres variables de estudio, dos independiente y una dependiente. Dicho modelo está centrado en una reducción logística, llegando a tener grados casuales que establecerán una influencia entre los dos temas cualitativos independientes con aquel cualitativo que está siendo dependiente (Hussain, 2015,2).

#### **3.2. Variables y Operacionalización.**

Se entiende como variable al objeto que será estudiado que en ciertos tiempos puede disminuir sus valores o aumentarlos en diferentes situaciones, (Agravan, 2018, p,8).

Variable Competencias Gerenciales: Variable Independiente, Minerva, (2015), la define como capacidades específicas para dirigir una entidad.

Variable Solución de Conflictos: Variable Independiente, Pineda, (2019), considera que los medios para resolver discrepancias laborales.

Variable Relaciones Interpersonales: Variable dependiente, Vásquez, (2015) opina que las relaciones interpersonales son lazos que interrelacionan a las personas en un determinado ambiente.

Realizar una operacionalización es complejo pero no imposible ya que se toman temas abstractos para convertirlos en observaciones medibles, existen temas que pueden ser fácilmente estudiados y medirlos de acuerdo a su rango o cantidad pero otros que no son visibles solo pueden ser detectados a través de estudios minuciosos, (Bhandari, 2020.p.2). (Ver en anexos).

La variable competencias gerenciales se medirá a través de las habilidades de motivación, habilidades de liderazgo, habilidades de trabajo en grupo y habilidades de comunicación.

La variable solución de conflicto se medirá a través de sus dimensiones intrapersonal y extra personal.

La variable relaciones interpersonales se evaluará a través de sus dimensiones inclusión, control y afecto.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **Población**

Conformada por 82 directores de la UGEL 05 de SJL. Lima. 2020. Conjunto de individuos con similitudes observables en un espacio y en un tiempo determinado.

(Research Methodology, 2015. p.2)

Población. (Ver otros anexos)

## **Muestra**

La muestra es censal ya que la proporción es muy pequeña para aplicar técnicas de muestreo por tanto población y muestra son iguales. La muestra estuvo conformada por 43 varones y 39 mujeres cuyas edades fluctuaban entre los 40 y 55 años de edad.

Criterios de selección.

Son los que están aptos para participar en la encuesta, (Adrish, 2019.p.2).

Criterios de inclusión

Ser Directores de la UGEL 05 y estar ejerciendo el cargo como titulares o como encargados en el año 2020 de SJL, Lima, 2020.

Criterios de Exclusión.

No ser Directores de la UGEL 05 de SJL, Lima, 2020.

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

La técnica de recolección de datos son actividades determinadas con carácter científico que se utilizan para obtener datos, (De Aguilar, 2016, p. 4). En este caso se utilizó la encuesta como técnica.

El instrumento usado fueron tres cuestionarios, uno por cada variable usando la escala Likert que estuvo conformado por tres o más posibilidades de respuesta, (Saket, 2015, p, 2). En este caso tuvo cinco alternativas de respuesta. Nunca, casi nunca, a veces. casi siempre y siempre.

La encuesta está formada por un cuestionario de preguntas sobre el objeto a investigar, (Canals, 2017, p. 4).

Los instrumentos están conformados por ítems relacionados con la variable, (Canals, 2017, p, 2),

Fichas Técnicas Instrumentos (ver otros anexos).

## **Validez del instrumento**

Los instrumentos miden lo que debe de medir y en este estudio considero a expertos en consideración: Pertinencia: Las interrogantes se relacionan con la variable. Relevancia: Las interrogantes se relacionan con las dimensiones. Claridad: Las preguntas son entendibles. (Tagerdoost, 2016. p.2). Ambos fenómenos investigados fueron validados significativamente y positivamente por expertos de la UCV con nivel de Magister.

Los cuestionarios de competencias gerenciales, solución de conflictos laborales, y relaciones interpersonales se presentaron a juicio de expertos, con tres docentes con grado Magíster de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Validación instrumentos (ver otros anexos)

## **Confiabilidad de los instrumentos**

### *Confiabilidad del cuestionario competencias gerenciales*

Gracias al coeficiente denominado Cronbach lo cual arrojó un resultado alto, teniendo 0.894 indicará el nivel de confianza del instrumento empleado, lo cual es considerado muy bueno.

### *Confiabilidad cuestionario de resolución de conflictos*

Gracias al coeficiente denominado Cronbach lo cual arrojó un resultado alto, teniendo 0.981 indicará el nivel de confianza del instrumento empleado, lo cual es considerado respetable.

### *Confiabilidad cuestionario de relaciones interpersonales*

Gracias al coeficiente denominado Cronbach lo cual arrojó un resultado alto, teniendo 0.964 indicará el nivel de confianza del instrumento empleado, lo cual es considerado muy bueno.

### **3.5. Procedimientos**

Describir las acciones tomadas para obtener data, (Campbell, 2019, p, 2). Se emplearon los cuestionarios en los 82 directores de la UGEL 05 de SJL, para ello se formaron tres grupos de veinte y uno de 22, contacto de 8.00 am a 9 am, para ello se les remitió la encuesta vía correo electrónico, inducción y tiempo por sesión de 60 minutos y 04 días hábiles.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Procesamiento de la data obtenida, (Durcevic, 2019, p, 2)

Método Estadístico

Estadística descriptiva.

Minimización de la data para su comprensión y expresada en tablas y gráficos, (Kenton, 2019.p.2).

La regresión logística ordinal (RL):

En general, la regresión logística es adecuada cuando la variable de respuesta Y es polifónica en particular cuando solo hay dos posibles respuestas, que es el caso más común, (Saishruthi, 2018.p.2).

### **3.7. Aspectos éticos**

A los encuestados se les dio una ficha de consentimiento informado en la cual se les señalo los fines de la investigación, el anonimato de los encuestados a fin de proteger su identidad y se les indico que los resultados iban a utilizarse con fines de investigación (Artal, 2018.p.4).

Se respeto las normas APA y el esquema exigido por la universidad.

## IV.RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos

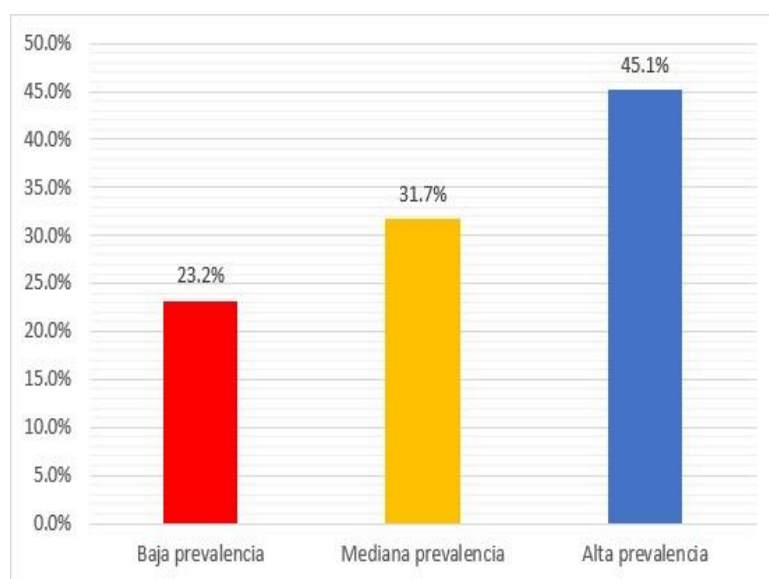
#### 4.1.1 Variable Competencias gerenciales

Tabla 1

*Niveles de la variable competencias gerenciales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje%
Baja prevalencia	19	23,2
Mediana prevalencia	26	31,7
Alta prevalencia	37	45,1
Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario de Competencias Gerenciales



*Figura 1* Competencias Gerenciales

Interpretación:

Vista la tabla 1 y figura 1 observamos que del total de encuestados acerca de competencias gerenciales en los diversos centros educativos objeto de estudio, se evidencia un 23.2% la cual infirió que tiene baja prevalencia, además mediana prevalencia el 31.7% y alta prevalencia el 45.1%.

#### 4.1.2 Dimensiones de la variable competencias gerenciales

Tabla 2

*Niveles de las dimensiones de la variable competencias gerenciales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020*

Nivel	abilidades de motivación		bilidades de liderazgo		Habilidades de trabajo en grupo		Habilidades de Comunicación	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Baja prevalencia</b>	19	23%	18	22%	25	30%	15	18%
<b>Mediana prevalencia</b>	26	32%	27	33%	20	24%	28	34%
<b>Alta prevalencia</b>	37	45%	37	45%	37	45%	39	48%
<b>Total</b>	82	100%	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Fuente: Cuestionario de Competencias Gerenciales

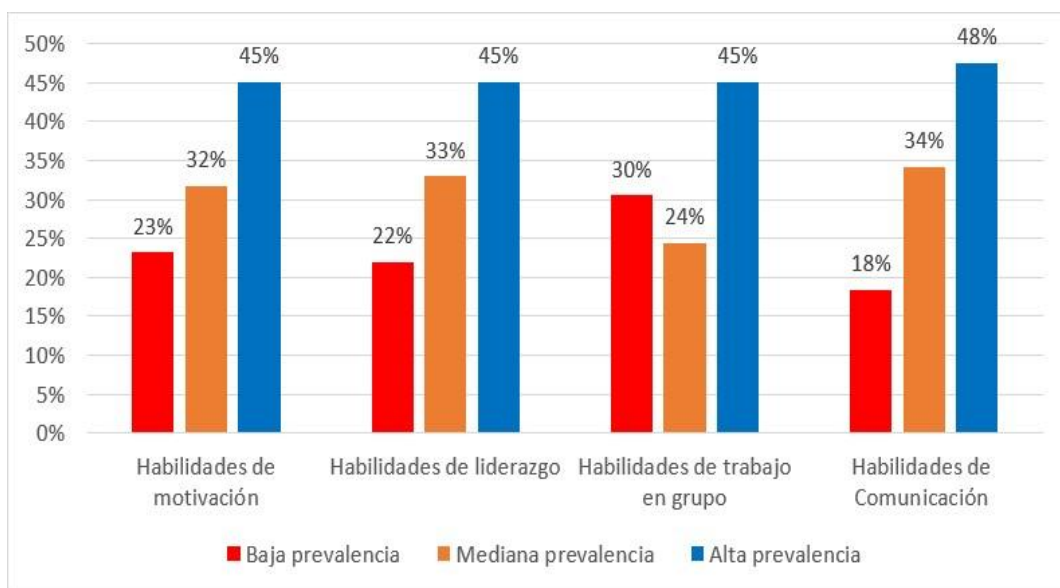


Figura 2 Dimensiones de las Competencias Gerenciales

Interpretación:

Vista la tabla 2 y figura 2 observamos que del total de encuestados acerca de las dimensiones de competencias gerenciales en los diversos centros educativos objeto de estudio tienen un nivel de alta prevalencia en más del 45% de la muestra estudiada.



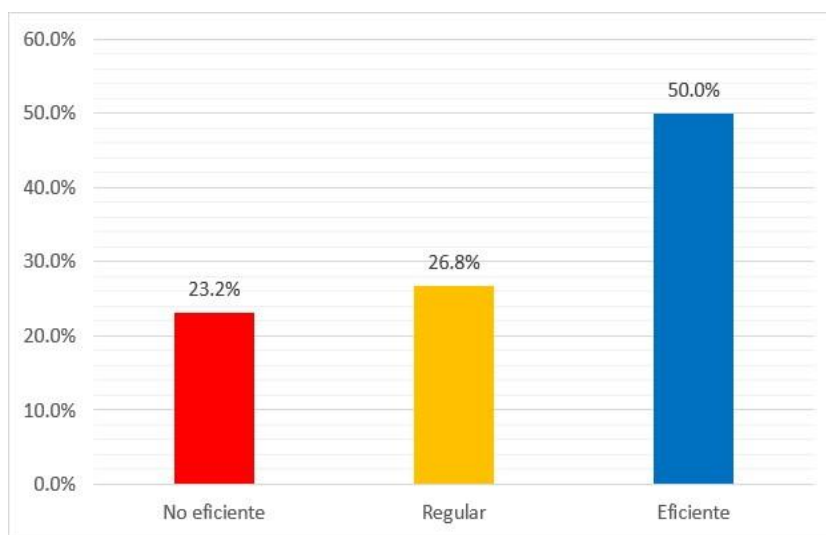
### 4.1.3 Variable solución de conflicto

Tabla 3

*Niveles de la variable solución de conflicto en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	19	23.2
Regular	22	26.8
Eficiente	41	50.0
Total	82	100

Fuente: Cuestionario de la Solución de Conflictos



*Figura 3 Solución de Conflictos*

Interpretación:

Vista la tabla 3 y figura 3 observamos que del total de encuestados acerca de las dimensiones de solución de conflictos en los diversos centros educativos objeto de estudio tienen un nivel no eficiente 23.2%, regular el 26.8% y eficiente el 50%.

#### 4.1.4 Dimensiones de la variable solución de conflictos

Tabla 4

*Niveles de las dimensiones de la variable solución de conflictos en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020*

Nivel	Intrapersonal		Extrapersonal	
	N	%	N	%
<b>No eficiente</b>	19	23%	25	30%
<b>Regular</b>	22	27%	18	22%
<b>Eficiente</b>	41	50%	39	48%
<b>Total</b>	82	100%	82	100.0%

Fuente: Cuestionario de la Solución de Conflictos

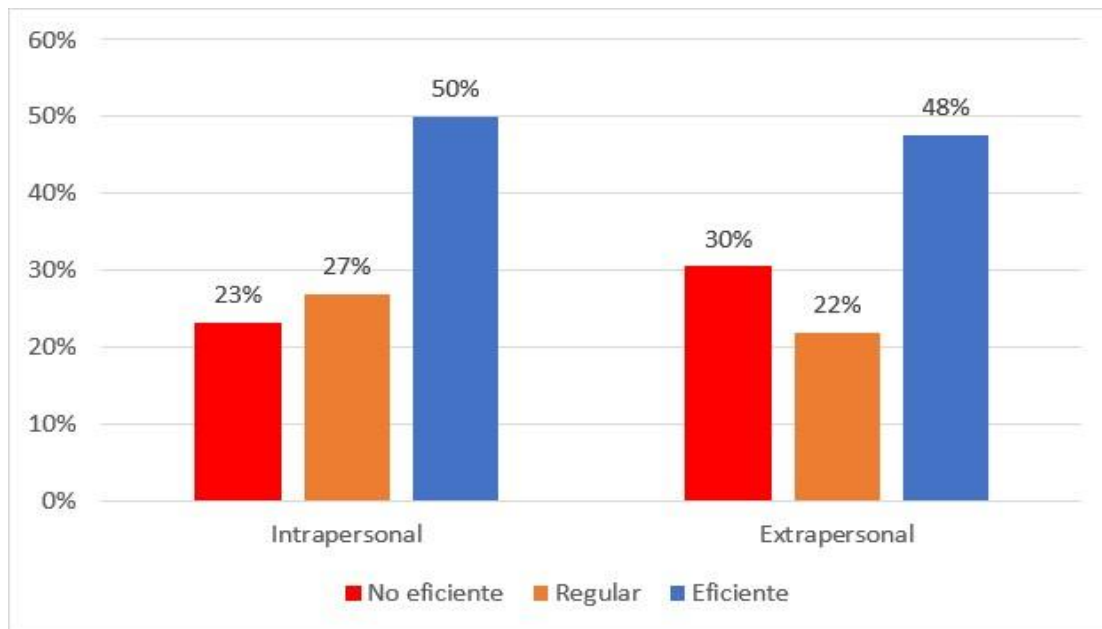


Figura 4 Dimensiones de Solución de Conflictos

Interpretación:

Vista la tabla 4 y figura 4 observamos que del total de encuestados acerca de las dimensiones de solución de conflictos en los diversos centros educativos objeto de estudio tienen un nivel de eficiente superior al 48% en la muestra estudiada.

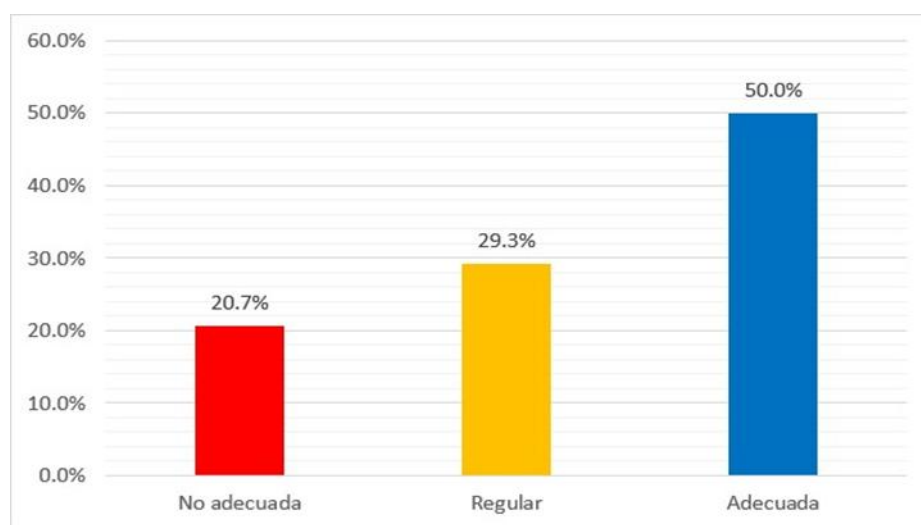
#### 4.1.5 Variable relaciones interpersonales

Tabla 5

*Niveles de la variable relaciones interpersonales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	17	20.7
Regular	24	29.3
Eficiente	41	50.0
Total	82	100

Fuente: Cuestionario de las Relaciones Interpersonales



*Figura 5 Relaciones Interpersonales*

Interpretación:

Vista la tabla 5 y figura 5 observamos que del total de encuestados acerca de las dimensiones de relaciones interpersonales nivel de no adecuada representan el 20.7%, regular un 29.3% y adecuada un 50%.

#### 4.1.6 dimensiones de la variable relaciones interpersonales

Tabla 6

*Niveles de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales en directores de instituciones educativas de San Juan de Lurigancho periodo 2020*

	Dimensión Inclusión		Dimensión Control		Dimensión Afecto	
	N	%	N	N	N	N
<b>No adecuada</b>	17	8.6%	22	17.1%	18	17.1%
<b>Regular</b>	24	57.1%	20	40.0%	19	40.0%
<b>Adecuada</b>	41	34.3%	40	42.9%	45	42.9%
<b>Total</b>	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Fuente: Cuestionario de las Relaciones Interpersonales

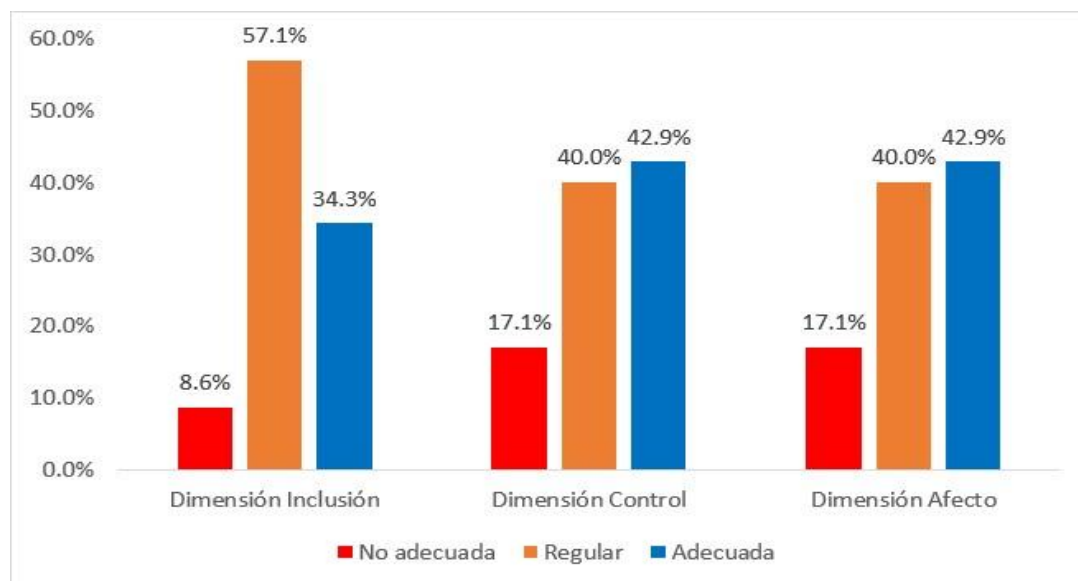


Figura 6 Dimensiones Relaciones Interpersonales

Interpretación:

Vista la tabla 6 y figura 6 observamos que del total de encuestados acerca de la dimensión inclusión prevalece un regular superior al 57.1% y en las dimensiones control y afecto prevalece una dimensión adecuada del 49.2%

## 4.2 Resultados inferenciales

### Prueba de normalidad. (Anexos)

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis general y específica

##### Hipótesis General

**HG:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

**H0:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos no inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

Tabla 7

*Competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales*

<i>Informac. Ajust. Model.</i>				
Model.	Logarit. Verosímil. -2	Chi-cuad.	gl	Sig.
Sól. intersec.	127,596			
Fin.	12,435	115,160	3	,000
Func. Enlac.: Logit.				

##### Interpretación

Dependencia de relaciones interpersonales en competencias gerenciales y solución de conflictos. Chi cuadra. Es de 115,160 y p\_valor (val. Signif.) Igual a 0.000,  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo cual se puede decir descarte de  $H_0$ , en consecuencia, los resultados no son independientes, explica la incidencia de dos variables sobre la otra; en tanto, es aceptada la HG sugerida.

Tabla 8

*Bondad de ajuste para regresión logística.*

*Bond. Ajus.*

	Chi-cuadra.	gl	Sig.
Pearson	,716	5	,982
Desviianza	,727	5	,981

Func. Enlac.: Logit.

No valida Ho; dependencia de variables y modelo p\_valor 0,982 frente al  $\alpha$  igual 0.05.  
Dependencia de dos variables en la otra.

Tabla 9

*Pseu. Coefic. de Determinación de las variables*

<i>Pseud. R cuad</i>	
Cox y Snell	,754
Nagelkerke	,864
<u>McFadden</u>	,680

Func.  
Enlac.: Logit.

Pseudo R cuadrado, dependencia en relaciones interpersonales, Coefic. Nagalckerke, implicando que estas dependen del 86.4% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

Tabla 10

*Coefficientes de dos variables que inciden en relaciones interpersonales.*

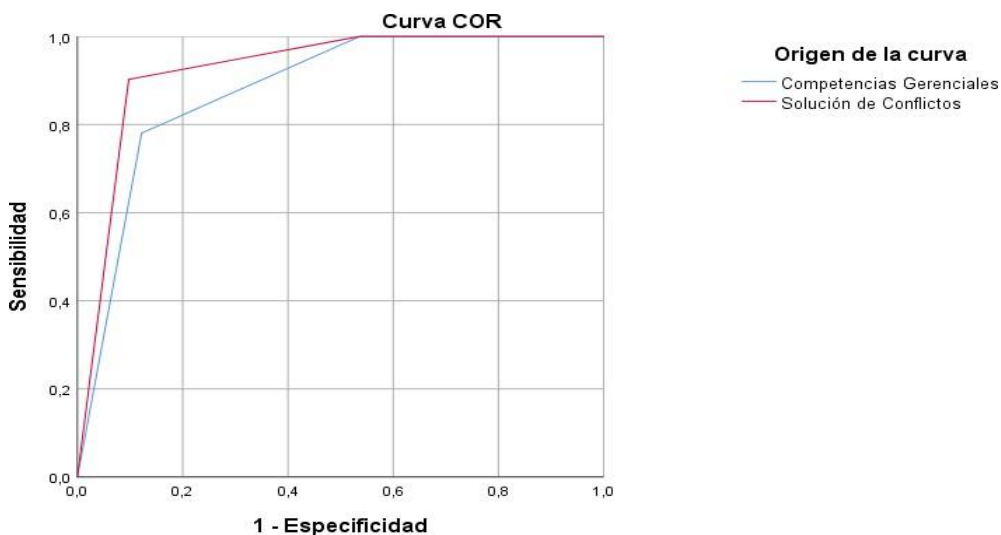
Estimac. Parámet.

	Estimac.	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Interva.conf	
						Límit. Inferí.	Límit. Super.r
Umbral [Y_Relacion.Inte . = 1]	-26,303	,748	1238,021	1	,000	-27,768	-24,838
[Y_Relacion.Inte rpersonales = 2]	-2,993	,721	17,231	1	,000	-4,406	-1,580 -28,443
Ubicac. [Z_Competen._ Gerencial.=1]	-28,443	,000		1		-28,443	
[Z_Competen._ Gerencial.=2]	-1,904	,813	5,490	1	,019	-3,498	-,311
[Z_Competen._ Gerencial.=3]	0a	.	.	0	.	.	.
[X_Solución_Confli ctos=1]	0a	.	.	0	.	.	.
[Soluc._Confli ctos=2]	-3,343	,813	16,883	1	,000	-4,937	-1,748
[X_Soluc._Confli ctos=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Parám. cero redes un.

Riesgo de nivel no adecuada y regular en las RI. (Y\_RI = 1) y (Y\_RI=2) nivel regular en la solución de Conflictos (Soluc.\_Conflictos=2) y a mediana prevalencia en las Competen. Gerenciales (Z\_Competencias\_Gerenciales=2).



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 7 Área COR incidencia de dos variables independientes sobre una dependiente

Curva COR, área de capacidad de clasificación 88.0% y 92.4% con nivel alto de implicancia; competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. SJL. 2020.

### Hipótesis específica 1

**H1:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

**H0:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos no inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05.

San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

Tabla 11

*Modelo de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos.*

<u>Informaci. Ajust. Model.</u>				
Model.	Logarit. Verosímil.-2	Chi-cuadra.	Gl	Sig.
Sól. intersecc.	123,336			
Fina.	12,754	110,582	3	,000

Func. enlace: Logit.

### Interpretación

Dependencia de la dimensión de inclusión en relaciones interpersonales en función de las competencias gerenciales y solución de conflictos. Chi cuadra. es de 110,582 y p\_valor la cual es igual a 0.000 significativamente  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), descarte de  $H_0$ , en consecuencia, los resultados no son independientes, incidencia de dos variables sobre la otra; en tanto es aceptada la Hipótesis sugerida (HE1).



Tabla 12

Bondad de ajuste para el modelo de regresión logíst.

*Bonda. Ajust.*

	Chi-cuadra.	gl	Sig.
Pearson	,716	5	,982
Desviianza	,727	5	,981

Función de enlace: Logit

Bondad de ajuste no se descarta  $H_0$ ; dependencia de variables y el modelo valor estadística de p\_valor 0.982 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Modelo y datos explican la dependencia de dos variables sobre la otra.

Tabla 13

*Pseudo coeficiente de determinación.*

<i>Pseud. R cuad</i>	
Cox y Snell	,740
Nagelkerke	,849
McFadden	,656

Func. Enlac.: Logit.

Pseudo R cuadrado, dependencia inclusión de las relaciones interpersonales, coeficiente de Nagelkerke, variabilidad de la dimensión de inclusión de las relaciones interpersonales depende 86.4% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

Tabla 14

*Coefficientes de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden en la inclusión de las relaciones interpersonales.*

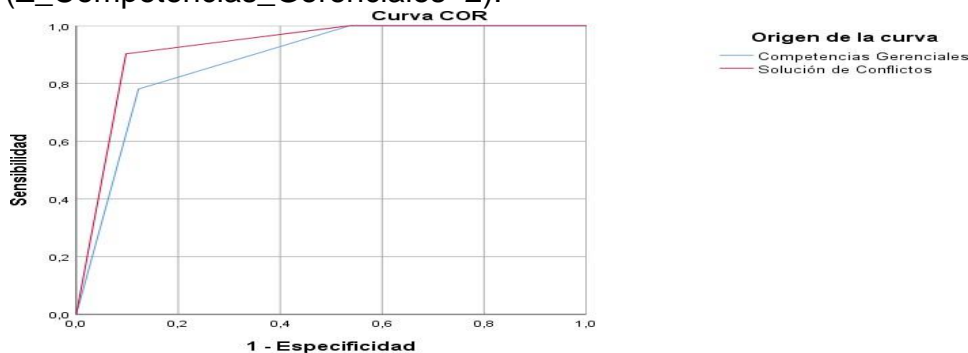
*Estimac. Parámet.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y1_Dimensión_Inclusión = 1]	-26,339	,629	1752,621	1	,000	-27,572	-25,106
	[Y1_Dimensión_Inclusión = 2]	-2,993	,721	17,231	1	,000	-4,406	-1,580
Ubicación	[Z_Competicencias_Gerenciales=1]	-28,013	,000	.	1	.	-28,013	-28,013
	[Z_Competicencias_Gerenciales=2]	-1,904	,813	5,490	1	,019	-3,498	-,311
	[Z_Competicencias_Gerenciales=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[X_Solución_Conflictos=1]	0a	.	.	0	.	.	.
	[X_Solución_Conflictos=2]	-3,343	,813	16,883	1	,000	-4,937	-1,748
	[X_Solución_Conflictos=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Func. Enlac.: Logit.

- a. Parámet. Establec. en cero redundan.

Riesgo de nivel no adecuada y regular en la dimensión de Inclusión de las Relaciones Interpersonales (Y1\_Dimensión\_Inclusión = 1) y (Y1\_Dimensión\_Inclusión = 2) está asociado al nivel regular en la solución de Conflictos (X\_Solución\_Conflictos=2) y a un nivel de mediana prevalencia en las Competencias Gerenciales (Z\_Competicencias\_Gerenciales=2).



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 8 Área COR incidencia de dos variables independientes sobre una dependiente

Curva COR, área representa capacidad clasificación 88.8% y 92.5% con nivel alto de implicancia; siendo que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. SJL, Lima. 2020.

## Hipótesis específica 2

**H2:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05.

San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

**H0:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos no inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

Tabla 15

*Modelo de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden l control de las relaciones interpersonales*

<i>Informac. Ajust. Model.</i>				
Model.	Logarit. Verosimilit. -2	Chi-cuadr.	Gl	Sig.
Sól. intersec.	172,494			
Fina.	,000	172,494	3	,000

Funci. enlace: Logit.

## Interpretación

Dependencia de control de las relaciones interpersonales en las competencias gerenciales y solución de conflictos. Chi cuadra. 172,494 y p\_valor (val. Signific.) es igual a 0.000 signific. Estadístic.  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), descarte de Ho, datos no son independientes incidencia de dos variables sobre la otra; en tanto, es aceptada la Hipótesis sugerida (HE2).

Tabla 16

*Bondad de ajuste para el modelo de regres. Logistic.*

*Bond. Ajust.*

	Chi-cuadra.	gl	Sig.
Pearson	160,456	5	,972
Desviianza	39,176	5	,870

Funci. enlace: Logit.

Bondad de ajuste de la variable no descarta Ho; dependencia valor estadística de p\_valor 0,972 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, el modelo y los datos están explicando la dependencia de dos variables sobre la otra.

Tabla 16

*Pseudo coefici. Determinac. Variables.*

<i>Pseud. R cuad</i>	
Cox y Snell	,878
Nagelkerke	,990
<u>McFadden</u>	,966

Funci. Enlac.: Logit

Pseudo R cuadrado, dependencia de la dimensión de control, con coeficiente de Nagelkerke, variabilidad de la dimensión de control depende del 99% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

Tabla 18

*Coefficientes del modelo de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de los Directivos.*

Estimaci. Parámet.

		Interva.confian.		al 95%				
		Estimac.	Desv. Erro.	Wald	gl	Sig.	Límit. Inferí.	Límit. Superi.
Umbral	[Y2_Dimensión_Control = 1]	-19,105	171,351	,012	1	,911	-354,946	316,736
	[Y2_Dimensión_Control = 2]	-2,255	,607	13,823	1	,000	-3,444	-1,066
Ubicación	[Z_Competicencias_Gerenciales=1]	-40,820	,000	.	1	.	-40,820	-40,820
	[Z_Competicencias_Gerenciales=2]	-3,131	,904	11,988	1	,001	-4,903	-1,358
	[Z_Competicencias_Gerenciales=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[X_Solución_Conflictos=1]	0a	.	.	0	.	.	.
	[X_Solución_Conflictos=2]	-14,484	171,346	,007	1	,933	-350,316	321,347
	[X_Solución_Conflictos=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Funci. enlac.: Logit.

a. Parámet. Establec. cero redund.

En síntesis, riesgo de tener de un nivel no adecuada en las Relaciones Interpersonales

(Y2\_Dimensión\_Control = 2) está asociado al nivel de mediana prevalencia en las Competencias Gerenciales (Z\_Competicencias\_Gerenciales=2).

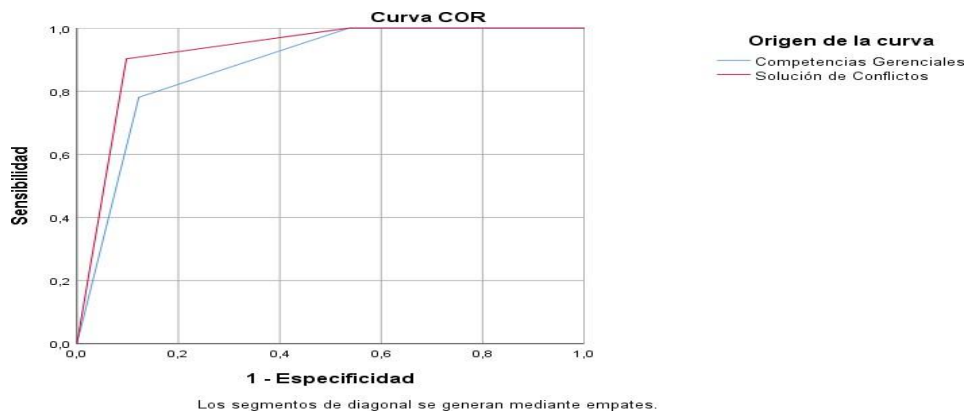


Figura 9 Representación del área COR

Curva COR, se tiene el área capacidad de clasificación 94.1% y 90.2% con nivel alto de implicancia; siendo que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de Directivos.

### Hipótesis específica 3

**H3:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

**H0:** Las competencias gerenciales y solución de conflictos no inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

Tabla 19

*Determinación del ajuste de los datos competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos.*

<u>Informac. Ajust. Model.</u>	Logarit. Verosimilit.-2	Chi-cuadra.	gl	Sig.
Sólo intersec.	46,988			
Final	34,855	12,133	3	,007

Func. Enlac. Logit.

#### Interpretación

Dependencia de dimensión de afecto de las relaciones interpersonales en función de competencias gerenciales y solución de conflictos. Chi cuadra. 12,133 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), descarto  $H_0$ , los datos no son independientes, implica la incidencia de dos variables sobre la otra; en tanto, es aceptada la Hipótesis sugerida (HE3).

Tabla 20

Bondad de ajuste regres. logístic.

	Chi-cuadra.	gl	Sig.
Pearson	8,463	5	,132
Desvianza	9,874	5	,079

Enlac.: Logit.

No se descarta  $H_0$ ; dependencia de variables y valor estadística de  $p\_valor$  0,132 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Modelo y los datos están explicando la dependencia de dos variables sobre la otra.

Tabla 21

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

<i>Pseud. R cuad</i>	
Cox y Snell	,138
Nagelkerke	,156
McFadden	,069

Función de enlace:  
Logit.

Pseudo R cuadrado, dependencia dimensión de afecto de las relaciones interpersonales, con coeficiente de Nagelkerke, variabilidad de la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales depende del 15.6% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

Tabla 22

*Coefficientes de las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos.*

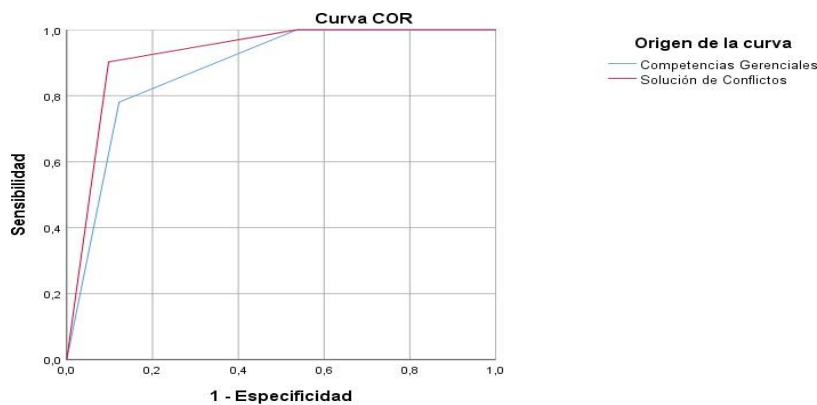
Estimaci. Parámet.

Interv. Confían.		95%					Límite inferior	Límite superior
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.		
Umbral = 1]	[Y3_Dimensión_Afecto = 1]	-1,731	,396	9,122	1	,000	-2,507	-,955
	[Y3_Dimensión_Afecto = 2]	-,439	,344	,628	1	,202	-1,115	,236
Ubicación	[Z_Competicencias_Gerenciales=1]	-,556	,549	,025	1	,311	-1,632	,520
	[Z_Competicencias_Gerenciales=2]	-1,746	,577	,161	1	,002	-2,877	-,615
	[Z_Competicencias_Gerenciales=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[X_Solución_Conflictos =1]	0a	.	.	0	.	.	.
		,167	,582	,082	1	,775	-,975	1,308
[X_Solución_Conflictos =2]		0a	.	.	0	.	.	.
[X_Solución_Conflictos =3]								

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En consecuencia, no todos los fenómenos demuestran una significancia en el modelo con valores p menores que 0.05 y otros serán eliminados. Riesgo de tener de un nivel no adecuada en la dimensión de Afecto de las Relaciones Interpersonales (Y3\_Dimensión\_Afecto = 1) está asociado al nivel regular en la solución de Conflictos (X\_Solución\_Conflictos=2).



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 10 Área COR como incidencia de dos variables independientes sobre una dependiente



Curva COR, área representa capacidad de clasificación 60.0% y 53.0% con nivel alto de implicancia; Competencias gerenciales y solución de conflictos inciden positivamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. San Juan Lurigancho, Lima. 2020.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, prueba del pseudo R cuadrado, dependencia de las relaciones interpersonales, con coeficiente de Nagalkerke, variabilidad de las relaciones interpersonales depende del 86.4% de las competencias gerenciales y solución de conflictos. Curva COR, círculo que evidencia la competencia clarificativa 88.0% y 92.4% lo cual se representa como un nivel alto de implicancia; en tanto, las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. SJL; lo que corrobora lo planteado por Burbano, (2017), cuando se presentan situaciones conflictivas en el aula, es el docente el llamado a intervenir y solucionar la problemática que se ha presentado, como profesional entrenado en estrategias didácticas puede muy fácilmente revertir la situación y convertirla en una oportunidad de aprendizaje ; Cornelio, (2015) las formas de minimizar los situaciones conflictivas laborales se ven postergados por el exceso de trabajo que se da en una entidad y se va postergando lo que permite que se haga más grande, gane más adeptos y se generalice como un conflicto que pudo evitarse; Espinoza, (2015) Se ha verificado que los problemas en la escuela se dan basados en que un 60% no tiene una adecuada comunicación real y efectiva lo que produce brechas de información y se tergiversan órdenes y otras disposiciones causando confusión primero, enojo e indiferencia después por que no se entiende el mensaje coincidiendo igualmente en afirmar que falta de información en resolución de conflictos en las organizaciones es la causa principal de ellos.

En relación al específico 1, lo cual indica la dependencia de la dimensión de inclusión de las relaciones interpersonales, con coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión de inclusión de las relaciones interpersonales depende 86.4% de las competencias gerenciales y solución de conflictos. Curva COR, círculo que evidencia la competencia clarificativa 88.8% y 92.5% con nivel alto de implicancia; siendo que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos; lo que es coincidente con Castillo, (2019), Narváez, (2017) y Ricardo, (2019); en relación a que las relaciones interpersonales en su dimensión de inclusión es variable que

depende de otras variables administrativas como lo son las competencias gerenciales y la solución de conflictos como a queda demostrado en la presente investigación no existiendo discrepancia con los antecedentes citados.

Respecto al objetivo específico 2, prueba del pseudo R cuadrado, dependencia de la dimensión de control de las relaciones interpersonales, con coeficiente de Nagalkerke, implicando variabilidad de la dimensión de control de las relaciones interpersonales depende del 99% de las competencias gerenciales y solución de conflictos. Curva COR, representa capacidad de clasificación de un 94.1% y 90.2% con nivel alto de implicancia; siendo que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de Directivos; coincidente con Raya, (2018), Evidenció coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la GE y el manejo de conflictos, con valor de 0.612; correlación positiva moderada; correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ ; (Díaz, (2019) concluye que se puede decir que, a partir de análisis multivariado, es relación significativa con 0,89 lo que representa un 89% de relación. Esta valoración verifica el desarrollo de la relación entre personas que a su vez es coincidente con rendimiento académico, por lo que el docente no solo desarrolla lo académico sino también lo emocional en un conjunto integral con lo social Mendoza, (2018); es coincidente en afirmar que el control de las relaciones interpersonales está ligado a las habilidades de gerencia conjuntamente con el manejo de situaciones conflictivas al haberse encontrado pseudo R cuadrado.

Respecto al objetivo específico 3, prueba del pseudo R cuadrado, dependencia de la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales, con coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales depende del 15.6% de las competencias gerenciales y solución de conflictos. Prueba del pseudo R cuadrado, dependencia de la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales, con coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales depende del

15.6% de las competencias gerenciales y solución de conflictos; lo que corrobora lo planteado por García, (2015), al haber obtenido interrelación de variable relaciones interpersonales presenta índice de significancia bilateral de 0,000 menos que nivel de 0,05 previsto para este análisis, determinando relación significativa entre el Las Relaciones Interpersonales de los docentes; Manjarres, (2017) es coincidente en afirmar que es importante que los directivos desarrollen permanentemente sus capacidades directivas para afrontar cualquier situación ya sea administrativa o académica además de lo social y las relaciones con los actores educativos; Araujo, (2018), se evidencia relación de afecto con las relaciones de las personas, se manifiesta en bajo nivel al evidenciarse R cuadrado, aun así existe cierta dependencia de acuerdo como varia la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales depende del 15.6% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Respecto al objetivo general, queda demostrado que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05.SJL, lo que puede variar de las relaciones interpersonales en dependencia del 86.6% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

**Segunda:** Respecto al objetivo específico 1, evidencia que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. SJL, lo que puede variar de las relaciones interpersonales en dependencia del 84.9% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

**Tercera:** En relación al específico 2, evidencia que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05.SJL, lo que puede variar de dimensión de control de las relaciones interpersonales en dependencia del 99% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

**Cuarta:** En relación al específico 3, evidencia que las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, de la UGEL, 05. SJL, lo que puede variar de la dimensión de afecto de las relaciones interpersonales en dependencia del 15.6% de las competencias gerenciales y solución de conflictos.

## VII. RECOMENDACIONES.

**Primera:** Se recomienda al Director de la UGEL 05 de SJL ejercer un liderazgo efectivo que le permita gerenciar sus recursos, con capacidad impulsar cambios a favor de su entidad, estableciendo delegación de funciones, autonomía controlada y supervisada, evaluar continuamente la problemática institucional, controlando avances de solución además de ello mejorar las relaciones de los docentes en la finalidad de un objetivo común.

**Segunda:** Se recomienda al Director de la UGEL 05, SJL, difundir entre la plana docente un ambiente de colaboración y de trabajo cooperativo, al igual que implementar programas de integración en la comunidad docente, resaltando el ambiente de camaradería donde se propaguen los lazos de amistad y expresión de afecto y comunicación entre los miembros de su entidad, así como capacitar a sus docentes en el manejo de conflictos y las relaciones con sus pares.

**Tercera:** Se recomienda al Director de la UGEL 05, SJL, promover la aplicación de capacidades gerenciales en beneficio de las relaciones interpersonales con talleres de mediación para los directivos, manejo de conflictos, implementar la autoevaluación para mejorar su desarrollo personal y académico además de lo social en la entidad.

**Cuarta:** Se recomienda al Director de la UGEL 05, SJL, establecer programas de capacitación para mejorar la relación laboral de sus trabajadores, a fin de hacerlos conscientes de su importancia para promover el entendimiento de pares, mejorar la convivencia laboral, conciliar, impulsar una comunicación efectiva y oportuna a nivel general.

## **VIII. PROPUESTA.**

### **Generalidades**

**Título:** “Mejora del proceso de desarrollo de competencias gerenciales”

**Ubicación geográfica:** UGEL de Lima Metropolitana.

### **Beneficiarios:**

**a. Directos:** Directores de los centros educativos de las UGEL de Lima Metropolitana.

**b. Indirectos:** Alumnos de los centros educativos de las UGEL de Lima Metropolitana.

### **I. Justificación**

La intervención a realizar tiene origen en la necesidad de mejorar el desarrollo de las competencias gerenciales en los directivos de los centros educativos de Lima Metropolitana vista la situación que se presenta en estas instituciones, hace énfasis en dos aspectos muy relacionados con el desarrollo del contexto educativo como son competencias gerenciales, desarrollo docente y calidad educativa.

### **Descripción de la problemática**

La necesidad de una adecuada dirección gerencial en las Instituciones Educativas de la localidad, trae consigo la mejora de la calidad en materia educativa, debiendo adoptarse las acciones oportunas a fin de que tanto directivos como docentes posean las mejores herramientas para un mejor desempeño laboral; lo que en gran medida es responsabilidad de los directivos de todos los niveles educativos, quienes deberán orientar su trabajo considerando al estudiante, como el centro de este proceso y el constructor de sus propias competencias y capacidades. La necesidad de una adecuada dirección gerencial en las Instituciones Educativas de la localidad, trae consigo la mejora de la calidad en materia educativa, debiendo adoptarse las acciones oportunas a fin de que tanto directivos como docentes posean las mejores herramientas para un mejor desempeño laboral; lo que en gran medida es responsabilidad de los directivos de todos los niveles educativos, quienes deberán orientar su trabajo considerando al estudiante, como el centro de este proceso y el constructor de sus propias competencias y capacidades, gestionar las habilidades y competencias de los docentes calificada a directivos será muy

complejo y tomará medida de selección, por lo que es necesario que estos sujetos estén capacitados y se mantengan actualizándose en diversas áreas para obtener más conocimientos en el área pedagógica y administrativo, por eso razón todos estos profesionales deben seguir exigiéndose aumentar sus grados académicos enriqueciendo sus cátedras y con ello se logrará una sociedad mejor desarrollada con una mayor calidad de capital humano habiendo competitividad dentro del mercado laboral.

## **II. Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos e indirectos a.**

### **Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos**

La necesidad de una adecuada dirección gerencial en las Instituciones Educativas de la localidad, trae consigo la mejora de la calidad en materia educativa, debiendo adoptarse las acciones oportunas a fin de que tanto directivos como docentes posean las mejores herramientas para un mejor desempeño laboral; lo que en gran medida es responsabilidad de los directivos de todos los niveles educativos, quienes deberán orientar su trabajo considerando al estudiante, como el centro de este proceso y el constructor de sus propias competencias y capacidades. La implementación del programa traerá beneficios para la entidad educativa, sobre todo en sus directivos y docente. Dentro de un grupo de directores pedagógicos se ha lanzado un reto que consiste en resolver un problema para obtener la mayor cantidad de soluciones posibles donde se verá reflejada la creatividad de cada uno de ellos, dicha dinámica será comprendida como el reto que diseñar propuestas y se hará una selección de aquellas que son más óptimas de ejercer y de probar también se harán de forma grupal dónde será un consenso de cada grupo que hayan cooperado para definir y establecer una solución específica entre todos ellos, además con ellos se puede lograr un ambiente de colaboración en las actividades grupales y se deja de lado el individualismo en el área pedagógica.

### **b. Impacto de la propuesta en los beneficiarios indirectos**

Es así que, el Ministerio de Educación viene implementando políticas educativas y direccionales, no solo para elevar el rendimiento académico de los estudiantes, sino, de garantizar una buena dirección de todos los procesos de enseñanza aprendizaje en las Instituciones Educativas a nivel nacional, con el propósito de



mejorar la calidad de la educación, ha aprobado el Marco de Buen Desempeño Docente (MBDD), en el año 2012; y, el Marco de Buen Desempeño del Directivo (MBDDir), en el 2014. En ambos instrumentos, se establecen los dominios, las competencias y los desempeños que deben poseer tanto directivos como docentes, de tal forma que se logre mejorar la gestión pedagógica, administrativa e institucional en las instituciones educativas. Estos dos instrumentos de gestión se caracterizan por colocar en el centro, los aprendizajes de los estudiantes; es decir, que la labor que realizan el personal directivo y docentes, en conjunto con la comunidad educativa, estén orientados a crear las condiciones óptimas para lograr que los estudiantes desarrollen competencias, capacidades y actitudes que les permita desempeñarse en diferentes contextos. A través de los módulos de atención NAF los alumnos capacitados por el programa brindarán orientación básica en materia tributaria y aduanera para la formación de la conciencia tributaria en los ciudadanos

### **III. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar talleres de mediación para los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.

#### **Objetivos específicos**

Desarrollar talleres de mediación para mejorar las competencias gerenciales de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.

Desarrollar talleres de mediación para mejorar la solución de conflictos de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.

Desarrollar talleres de mediación para mejorar las interrelaciones personales en los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.

#### IV. Resultados esperados

Objetivo	Posibles resultados	Meta
Desarrollar talleres de mediación para mejorar las competencias gerenciales de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.	Se eleva las competencias gerenciales de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana	Nivel de competencias gerenciales de los directivos Alta
Desarrollar talleres de mediación para mejorar la solución de conflictos de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.	Se mejoran la solución de conflictos de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana	Nivel de solución de conflictos de los directivos Alta
Desarrollar talleres de mediación para mejorar las interrelaciones personales en los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.	Se mejoran las interrelaciones personales en los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana.	Nivel de mejora de las interrelaciones personales en los directivos alta

#### V. Costos de implementación de la propuesta

Actividades	Tareas	Costos
Implementación del taller de mediación	Formalizar el acuerdo en las UGEL de Lima Metropolitana.	0
	Designar al Directivo que coordine, coadyuve y supervise los talleres de mediación	0
	Designar la contratación de los capacitadores de los talleres de mediación	7,000
Convocatoria y selección de los directivos de las UGEL de Lima Metropolitana	Establecer el procedimiento y criterios de selección de los participantes	0
	Convocar y seleccionar los participantes	0
	Suscribir compromisos con los directivos participantes	0
Capacitación de los Directivos de las UGEL de Lima Metropolitana	Diseñar / adaptar los contenidos de la capacitación	0
	Definir el calendario para la capacitación	0
	Realizar la capacitación	0
	Realizar las prácticas	0
Evaluación y habilitación De los Directivos de las UGEL de Lima Metropolitana	Examinar a los Directivos para evaluar el desarrollo de sus capacidades	0
TOTAL		7,000

## **VI. Beneficios que aporta la propuesta**

Formación teórica y práctica brindada por expertos profesionales en talleres de mediación y sin costo alguno para el directivo. Se otorga un certificado de participación emitido por la UGEL. Estos fueron creados con el propósito de maximizar los valores de la población con la que se ha trabajado dichas estrategias hacen posible que se fortalezca la unión interior y que se trabaje directamente con una cultura donde haya esperanza y lo negativo o perturbador sea desechado o bien se tome como un propulsor que hará que el individuo sea residente de forma sólida.

## REFERENCIAS

Araujo, J. (2018). *Influencia de las competencias gerenciales sobre el clima organizacional en microempresas ubicadas en el Cantón Rumiñahui*. (Tesis de Doctorado). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6392/1/T2733-MAE-Araujo-Influencia.pdf>

Adrish, D. (2019). *Selection criteria of thesis topic*. Recovered from: <https://thesiswritinghelp.com.pk/selection-criteria-of-thesis-topic>

Arias, G. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Rev. Industrial Data*, vol. 21, núm. 2, 2018.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81658967012/html/index.html>

Artal, R. (2018). *Ethical issues in research*. Recovered from: <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.science.edirect.com/science/article/pii/S1521693417300056&prev=search>

Ayre, A. (2019). *Gestión del cambio organizacional y habilidades directivas en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 Ate Vitarte – 2019*. UCV. (Tesis de Doctorado). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38808>

Aladro, V. (2019). Espacio Interpersonal, Sistemas de Conducta y Escaladas. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 14() ,107-119 ISSN: 1135-7991. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=935/93512977008>

Agravan, M. (2018). *What Is the Meaning of Variables in Research?*

Recovered from: <https://sciencing.com/meaning-variables-research-6164255.html>

Abovsky, A. (2015). Relaciones interpersonales virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia. *Rev. Sinéctica*,(39), 01-14.

Bhat, A. (2018). *Quantitative research: definition, methods, types and examples*. Recovered from: <https://cutt.ly/xp6S2oM>

- Bwisa, H. (2018). *The basics of writing a statement of the problem for your research proposal*. Recovered from: <https://cutt.ly/gp6rKGH>
- Burbano, E. (2017). *La resolución pacífica de conflictos en el aula*. (Tesis de Doctorado). Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/7993/30369B946>
- Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. *Revista de Psicología (PUCP)*, 34(2), 261- 291. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.18800/psico.201602.002>
- Bhandari, P. (2020). *A guide to Operationalization*. Recovered from: <https://www.scribbr.com/methodology/operationalization/>
- Canals, E. (2017). *Survey Research: Definition, Examples and Methods*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>
- Camacaro, M. (2016). Competencias gerenciales para la gestión de empresas manufactureras del Municipio Libertador del estado Mérida-Venezuela. *Rev. Actualidad Contable Faces*, vol. 20, núm. 34, 2017. Universidad de los Andes. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25749951003/html/index.html>
- Campbell, J. (2019). *Sampling Techniques for Thesis Writing*. Recovered from: <https://classroom.synonym.com/info-7893250-sampling-techniques-thesis-writing.html>
- Convives, A. (2018). Localización: *Rev. Aula de innovación educativa*, ISSN 1131-995X, N° 278, 2018, pág. 66. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6785532>
- Campos, A. (2016). A Conciliação e os Meios Alternativos de Solução de Conflitos no Império Brasileiro. *Rev. Dados*, 59(1), 271-298. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1590/00115258201677>
- Cornelio, L. (2015). Los mecanismos alternativos de solución de controversias

como derecho humano. Barataria. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (17) ,81-95. ISSN: 1575-0825. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3221/322132552006>

Castillo, P. (2019). *Competencias gerenciales en la gestión de los procesos pedagógicos de los Directores de la UGEL N° 04 Trujillo-2018*. (Tesis de Doctorado). UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37339/castillo\\_pz.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37339/castillo_pz.pdf?sequence=1)

Castellano, C. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicación alternos en Colombia. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1) ,56-65. ISSN: 1794-4449. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=695/69551301005>

Carrillo, P. (2016). Resolución de conflictos: hacia una cultura de paz en niños de primaria. *Rev. Ra Ximhai*, 12(3) ,195-205. ISSN: 1665-0441. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46146811012>

Castro, P. (2015). Resolución de conflictos al interior de las organizaciones de usuarios de aguas en Chile: ¿Judicialización o arbitraje? *Rev. Agricultura, sociedad y desarrollo*, 12(3), 319-347.

Castro, L. (2015). Competencias gerenciales y gestión de los proyectos educativos. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 9(25),91-108. ISSN: 1856-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70928419006>

Carbonell, C. (2015). Análisis de las relaciones interpersonales y los conflictos en los centros residenciales para mayores. *Rev. Portuaria: Revista de Trabajo Social*, ISSN 1578-0236, Vol. 12, 1, 2012, págs. 17-27. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3939737>

De Aguiar. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Recuperado de: <https://cutt.ly/xp6pjTP>

Chávez, S. (2015). *Rev. del Centro Gerencial. Depósito Legal: PPX200102ZU2313/ISSN: 1856-6189. Volumen 12 Edición No 2 marzo– agosto 2015.*

Recuperado de:  
file:///C:/U  
sers/

Downloads/Dialnet- CompetenciasGerencialesYDesempenoLaboralEnEmpresas-6430951.pdf

Díaz, D. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. Recuperado de 2020, de:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=es).

Durcevic, S. (2020). *Your Modern Business Guide To Data Analysis Methods And Techniques*. Recuperado de: <https://www.datapine.com/blog/data-analysis-methods-and-techniques/>

Díaz, T. (2019). *Análisis correlacional de las relaciones interpersonales y el desempeño académico en estudiantes de Básica Primaria*. (Tesis de Doctorado). Universidad de la Costa CUC. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/4930/An%E1lisis%20correlacional%20de%20las%20relaciones%20interpersonales%20y>

Espinoza, G. (2015). *Grado de relación entre las relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional*. (Tesis de Doctorado). Universidad EAN. Colombia. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinozaMoraima%202016.pdf;jsessionid=BF1C906B838409D0ED03DA9C1517510A?sequence=3>

Fuquen, A. (2016). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Rev. Tabula Rasa*, (1) ,265-278. ISSN: 1794-2489. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=396/39600114>

Fletwood, D. (2020). *Sample: definition, Methodologies, types, formula, and examples*. Recovered from: <https://www.questionpro.com/blog/sample/>

González, O. (2017). Competencias gerenciales de los administradores de empresas en Bucaramanga y su área metropolitana (Colombia).

*Ensayos, Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 32(1).

Recuperado de: <http://www.revista.uclm.es/index.php/ensayos>

García, P. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector Palmicultor en el departamento del Cesar – Colombia. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2), 1-21. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357955446001>

Goes, J. (2016). *Dissertation and Scholarly Research: Recipes for Success*.

Seattle, WA: Dissertation Success LLC. Recovered from: <https://cutt.ly/Fp6o0ld>

García, T. (2015). *Las relaciones interpersonales de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa en la I.E. N° 2055 "Primero de abril", Comas – Lima, 2013*. (Tesis de Doctorado). UCV. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14350/Garc%C3>

Hussain, A. (2015) ¿Are the terms 'multivariate' and 'multivariable' the same? Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/post/Are\\_the\\_terms\\_multivariate\\_and\\_multivariable\\_the\\_same](https://www.researchgate.net/post/Are_the_terms_multivariate_and_multivariable_the_same)

Kenton, W. (2019). *Descriptive Statistics*. Recovered from: <https://cutt.ly/ap6shgv>

Lacunza, A. (2016). Relaciones interpersonales positivas. *Rev. Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, ISSN-e 2451-6600, ISSN 1515-2251, Vol. 16, Nº. 2, 2016. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5763101>

Lapeña, M. (2014). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 23(3), 555-562. Disponible en: [https://doi.org/10.1590/0104-](https://doi.org/10.1590/0104-07072014002010013)

07072014002010013

Mendoza, V. (2018). *Autoestima y relaciones interpersonales de los trabajadores*



de la Institución Educativa Juan Bautista Scarsi Valdivia de Samegua – Moquegua, 2018. (Tesis de Doctorado), Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31274/mendoza\\_mo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31274/mendoza_mo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Moreno, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio. 2018, 13-33. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Mansilla, I. (2015). La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo. *Rev. Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58(228), 179- 185. Recuperado de:  
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2012000300002>
- Montes, C. (2015). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Rev. Anales de Psicología*, 30(1), 238-246. Recuperado de:  
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Manjarres. M. (2017). *Desarrollo de las competencias y habilidades gerenciales de los emprendedores del fondo emprender Sena regional Sucre*. (Tesis de Doctorado). Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia. Recuperado de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0072984.pdf>
- Marcano, N. (2017). Competencias personales y gerenciales de los Directores y Subdirectores de las Escuelas Básicas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(39), 410-430. Recuperado de:  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-998420070003000006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-998420070003000006&lng=es&tlng=es).
- Mellot, S. (2015). Desafíos éticos de la comunicación en la era digital: *III Congreso Internacional de Ética de la Comunicación, libro de actas*, 2015, págs. 140-151. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056392>
- Minerva, A. (2015). *Las Competencias Gerenciales en la Gestión de Instituciones de Educación Superior*. *Rev. Posgrado y Sociedad*, ISSN-e 1659-178X, Vol. 11, Nº. 2, 2011 (Ejemplar dedicado a: *Revista Posgrado y Sociedad*;

16'39), págs. 66-81. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6658214>

Moscato, G. (2017). Factores interpersonales y psicosociales como indicadores de protección para las familias interculturales: Nuevas vías de investigación para el Trabajo Social. *Rev. Documentos de Trabajo Social · nº57 · ISSN 1133- 6552 / ISSN Electrónico 2173-8246*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Downloads/Dialnet- FactoresInterpersonalesYPsicosocialesComoIndicador-6095379.pdf>

Middelton, F. (2019). *Reliability vs validity: ¿what's the difference?* Recoverd from: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

Moreno (2015), *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*.

Recuperado de: <https://cutt.ly/Kp6dgQx>

Mc Gartland, R. (2016). *Defining Translational Research: Implications for Training*.

Recovered from: <https://cutt.ly/Op6dHll>

Middelton, F. (2019). *Reliability vs validity: ¿what's the difference?* Recoverd from: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

Narváez, C. (2017). *Competencias gerenciales del director y relaciones interpersonales de los trabajadores del Hogar "Niño de Jesús de Praga", INABIF, 2017*. (Tesis de Doctorado). UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6699/Narv%C3%A1ez\\_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6699/Narv%C3%A1ez_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Núñez, L. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 83, 2018*. Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775015/html/index.html>

Núñez, R. (2017). Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas. *Rev. Estudios pedagógicos (Valdivia), 43(2), 237-252*.

Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000200013>

Nassaji, H. (2018). *Qualitative and descriptive research: Data type versus data*

analysis. Recovered from:

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1362168815572747>

Pérez, G. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Rev. Dictamen Libre*, 13(26). Recuperado de:

<https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>

Pineda, R. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Rev. Conrado*, 15(67), 135-142. Epub 02 de junio de 2019.

Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200135&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135&lng=es&tlng=es).

Ricardo, G. (2019). *Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la I.E N° 6088 Rosa de Santa María, Cieneguilla – 2019*.

(Tesis de Doctorado). UCV. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38585/Ricardo\\_GRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38585/Ricardo_GRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Research Methodology. (2015).

*Populations*. Recuperado de: [http://www.sociology.kpi.ua/wpcontent/uploads/2014/06/Ranjit\\_Kumar\\_Research\\_Methodology\\_A\\_Step-by-Step\\_G.pdf](http://www.sociology.kpi.ua/wpcontent/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar_Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf)

Rizo, G. (2015). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad.

Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Rev. Imagonautas 3 (2) / 2013/ ISSN 07190166. Imaginarios tecnológicos*. Recuperado de:

file:///C:/Users/ /Downloads/Dialnet-

ComunicacionInterpersonalDigitalYNuevasFormasDeCom- 4781884.pdf

Raya, P. (2018). *Gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima, 2016*. (Tesis de Doctorado).

UCV. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15037/Raya\\_PH.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15037/Raya_PH.pdf?sequence=1)

Shuttelwoud, M. (2018). *Hypothetico-Deductive Method*. Recovered from:

<https://explorable.com/hypothetico-deductive-method>

Saket, K. (2015). *Likert Scale: Explored and Explained*. Recovered

from:[https://www.researchgate.net/publication/276394797\\_Likert\\_Scale\\_Explained](https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explained)

- Saishruthi, S. (2018). *Logistic Regression — Detailed Overview*. Recovered from: <https://towardsdatascience.com/logistic-regression-detailed-overview-46c4da4303bc>
- Toalongo, Q. (2020). Guía de estrategias para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa particular católico “Julio María Matovelle” Guayaquil. (Revisión). *Roca. Revista Científico - Educacional De La Provincia Granma*, 16, 354-367. Recuperado de: <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/1490>
- Tagerdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Recovered from: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3205040](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040)
- Villalobos, M. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. *Rev. Sapientiae: Ciências sociais, Humanas e Engenharias Universidade Óscar Ribas*. ISSN Versão Impressa 2183-5063 ISSN Versão Digital 2184-061X. Vol. 5 (1). 31-57: Julho- Dezembro2019.
- Vasquez, R. (2015). Las relaciones interpersonales componente esencial en el clima sociopsicológico. *Rev. Olimpia: Publicación científica de la facultad de cultura física de la Universidad de Granma*, ISSN-e 1817-9088, Vol. 12, Nº. 37, 2015 (Ejemplar dedicado a: enero-junio), pp. 76-85.
- Yañez, G. (2015). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Rev. Liberabit*, 16(2), 193-202. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&tlng=es).
- Zamora, G. (2015). Diagnóstico sobre las competencias gerenciales de los archivistas costarricenses. *Revista e-Ciencias de la Información*, 4(2), 1-28. ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4768/476847246002>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Consistencia							
TÍTULO: COMPETENCIAS GERENCIALES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE DIRECTIVOS, UGEL 05. SAN JUAN LURIGANCHO, 2020. AUTORES: MG. ORTIZ GONZALES ROXANA.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Variable 1: COMPETENCIAS GERENCIALES</b>				
¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL, 05. San Juan Lurigancho, 2020?	Comprobar la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020.	Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Habilidades de motivación.	Remunerativas Calidad de vida laboral Participación	1-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Alta prevalencia, 93-125 Mediana Prevalencia, 59-92 Baja prevalencia, 25-58
			Habilidades de liderazgo	Empoderamiento Comprensión Inspiración	7-13	Siempre (5)	
			Habilidades de trabajo en grupo	Formación Normatividad Desempeño	14-18		
			Habilidades de Comunicación	Comunicación Dialogo Relaciones	19-25		
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>			<b>Variable 2: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.</b>				
1. ¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020?	1. Comprobar cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020	1. Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en la inclusión de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles o rangos</b>
2. ¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL , 05. San Juan Lurigancho, 2020?	2. Comprobar la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020.	2. Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el control de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020.	Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	1-5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Alto (112-150); Medio, (77-111); Bajo, (30-70)
3. ¿Cuál es la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL , 05. San Juan Lurigancho, 2020?	3. Comprobar la incidencia de las competencias gerenciales y solución de conflictos en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020.	3. Las competencias gerenciales y solución de conflictos inciden significativamente en el afecto de las relaciones interpersonales de Directivos, UGEL ,05. San Juan Lurigancho, 2020	Extrapersonal	Negociación Solución Posición	16-30	Casi siempre (4) Siempre (5)	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>			<b>Variable 3: RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Inclusión	Aceptación Integración Comunicación	1-15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Alto (76-100); Medio, (48-75); Bajo, (20-47)

			Control	Influencia Valoración Progresos	1-15	Casi siempre (4) Siempre (5)		
			Afecto	Respeto Afecto Estimación	1-15			
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b>					
TIPO: BÁSICA DISEÑO: No experimental	POBLACIÓN: Constituida por 82 directores UGEL 05 de SJL, 2020.  MUESTREO: No Probabilístico Tamaño de muestra: 82 Directores UGEL 05 de SJL.2020. Muestra Censal o Poblacional. MÉTODO: Hipotético Deductivo ENFOQUE: Cuantitativo	<b>Variable 1:</b> Competencias gerenciales administrativa. <b>Técnicas:</b> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Competencias gerenciales. <b>Variable 2:</b> Solución de Conflictos laborales. <b>Técnicas:</b> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Solución de Conflictos laborales. <b>Variable 3:</b> Relaciones Interpersonales laborales. <b>Técnicas:</b> - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Relaciones Interpersonales.	<b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de contingencia, Figuras <b>DE PRUEBA:</b> Prueba hipótesis variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129) <b>REGRESIÓN LOGÍSTICA</b> Fernández (2011), Forma parte del conjunto de métodos estadísticos que caen bajo tal denominación y es la variante que corresponde al caso en que se valora la contribución de diferentes factores en la ocurrencia de un evento simple. En general, la regresión logística es adecuada cuando la variable de respuesta es polifónica (admite varias categorías de respuesta, tales como mejorar mucho, empeora, se mantiene, mejora, mejora mucho), pero es especialmente útil en particular cuando solo hay dos posibles respuestas (cuando la variable de respuesta es dicotómica), que es el caso más común. La RLES unade Las técnicas estadístico-inferenciales más empleadas en la producción científica contemporánea. (p.1).					

## Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos.

### Encuesta de Competencias Gerenciales

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre competencias gerenciales. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE MOTIVACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?					
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?					
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?					
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?					
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?					
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE LIDERAZGO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?					
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?					
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?					
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?					
11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?					
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?					
13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?					



<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?					
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?					
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?					
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?					
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?					
<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?					
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?					
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la toma de decisiones?					
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?					
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?					
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?					
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					

## Encuesta de Solución de Conflictos Laborales.

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre solución de conflictos laborales. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	1	2	3	4	5
1	Intento buscar una situación de compromiso					
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación					
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.					
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.					
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9	Intento ganar tiempo para pensar					
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	<b>DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					

17.	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo					
18.	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros					
20.	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.					
22.	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros					
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías					
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera					
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas					
28.	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura					
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

## Encuesta de Relaciones Interpersonales

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre relaciones interpersonales. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSIONES					
DIMENSIÓN DE INCLUSIÓN:	1	2	3	4	5
1. Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo. necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo					
2. Los Compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí Persona					
3. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo					
4. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo					
5. Cumpló los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.					
6. Cuando Interactuó con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
7. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.					
DIMENSIÓN DE CONTROL:					
8. Valoro a mis compañeros de trabajo					
9. La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.					
10. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.					
11. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.					
12. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.					
13. La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.					
DIMENSIÓN DE AFECTO:					
14. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.					
15. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.					
16. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.					
17. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.					
18. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					

19. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					
20. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					

### Anexo 3 Base de datos de la prueba piloto.

N°	RELACIONES INTERPERSONALES PILOTO																			
	INCLUSIÓN							CONTROL						AFECTO						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
6	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
7	2	3	2	2	3	2	5	5	5	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
8	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
9	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
10	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
11	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
12	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
13	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
14	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
15	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
16	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
17	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
18	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
19	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
20	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
21	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
22	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
23	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
24	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
25	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	2	2	3	1	2	1	1
26	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5
27	5	3	3	1	1	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5
28	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
29	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	2	2	3	1	2	1	1
30	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1

HABILIDADES GERENCIALES PILOTO																									
N°	Habilidades de motivación					Habilidades de liderazgo						Habilidades de trabajo en grupo						Habilidades de Comunicación							
	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
1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
3	3	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2
4	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
5	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
6	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
7	3	5	5	4	4	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
8	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
10	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
11	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
12	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
13	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
14	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2
15	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
16	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
17	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
18	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2
19	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2
20	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
21	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
22	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
23	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
24	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
25	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2
26	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
27	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
28	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
29	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2
30	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PILOTO																														
Nº	INTRAPERSONAL															EXTRAPERSONAL														
	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
1	2	2	2	2	2	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
2	3	5	3	5	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	1	1	2	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
6	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
7	3	5	3	5	4	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	1	1	2	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
9	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
10	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
12	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
13	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
15	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
16	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
17	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
18	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
19	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
20	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
21	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
22	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
24	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
26	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
27	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
28	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5
29	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
30	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2



### Anexo 4. Base de datos de la muestra total.

N°	RELACIONES INTERPERSONALES																			
	INCLUSIÓN							CONTROL						AFECTO						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
6	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
7	2	3	2	2	3	2	5	5	5	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
8	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
9	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
10	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
11	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
12	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
13	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
14	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
15	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
16	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
17	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
18	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
19	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
20	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
21	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
22	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
23	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
24	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
25	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	2	2	3	1	2	1	1
26	5	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5
27	5	3	3	1	1	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5
28	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
29	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	2	2	3	1	2	1	1
30	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
31	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
34	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
35	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
36	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
37	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
38	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
39	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
40	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
41	1	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	2	3	1	2	1	1
42	5	3	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	5	3	3	5	3
43	5	3	3	4	1	1	2	3	2	4	2	3	4	4	3	5	3	3	5	3
44	1	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
45	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5
46	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
47	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1

48	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
49	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
50	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
51	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
52	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
53	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
56	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
57	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
58	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
59	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
60	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
61	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
62	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
63	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
64	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
67	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
68	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
69	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
70	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
71	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
72	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
73	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
74	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
75	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
76	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
77	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3
78	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
79	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5
80	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1
81	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
82	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5

N°	HABILIDADES GERENCIALES																								
	Habilidades de motivación					Habilidades de liderazgo						Habilidades de trabajo en grupo						Habilidades de Comunicación							
	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
1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
3	3	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
4	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
5	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
6	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
7	3	5	5	4	4	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
8	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
10	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
11	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
12	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
13	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
14	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
15	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
16	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
17	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
18	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
19	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
20	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
21	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
22	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
23	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
24	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
25	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
26	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
27	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
28	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
29	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
30	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
31	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
32	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3
33	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
34	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
35	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
36	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
37	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
38	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
39	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
40	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
41	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
42	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
43	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
44	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3
45	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
46	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	2	
47	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
48	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
49	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
50	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
51	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	
52	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2	

53	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
54	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3
55	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
56	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
57	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
58	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
59	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
60	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
61	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
62	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
63	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
64	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3	
65	4	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3
66	3	4	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
67	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
68	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
69	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
70	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
71	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
72	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
73	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
74	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
75	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
76	4	4	2	4	3	1	1	1	4	3	5	3	5	2	1	1	1	4	1	5	3	5	3	5	2
77	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3
78	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
79	3	4	2	4	4	2	4	1	1	1	5	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2
80	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	2
81	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
82	5	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS																													
N°	INTRAPERSONAL														EXTRAPERSONAL														
	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
1	2	2	2	2	2	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
2	3	5	3	5	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	1	1	2	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
6	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
7	3	5	3	5	4	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
8	2	2	1	1	2	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
9	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
10	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
12	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
13	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
15	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
16	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
17	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
18	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
19	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
20	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
21	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
22	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
23	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
24	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
25	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
26	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
27	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
28	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
29	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
30	4	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
31	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4
32	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
33	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2
34	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4



## Anexo 5 Validación de los instrumentos.

### Validación de la encuesta de Competencias Gerenciales

	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE MOTIVACIÓN</b>							
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?	x		x		x		
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?	x		x		x		
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?	x		x				
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE LIDERAZGO</b>							
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?	x		x		x		
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?	x		x		x		

10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?	x		x		x		
11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?	x		x		x		
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?	x		x		x		
13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?	x		x		x		
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?	x		x		x		
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?	x		x		x		
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?	x		x		x		
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?	x		x		x		
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?	x		x		x		



21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la toma de decisiones?	X		X		X		
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?	X		X		X		
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?	X		X		X		
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?	X		X		X		
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ] 15 de noviembre 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador: MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI:**

**09606465**

**Especialidad del evaluador: METODÓLOGA**



### Validación de Solución de Conflictos Laborales.

<b>DIEMENSIONES</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>
<b>N°</b>	<b>DIMENSION INTRAPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Intento buscar una situación de compromiso	x		x		x		
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	x		x		x		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	x		x		x		
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	x		x		x		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	x		x		x		
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	x		x		x		
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	x		x		x		
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	x		x		x		
9.	Intento ganar tiempo para pensar	x		x		x		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	x		x		x		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	x		x		x		
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	x		x		x		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	x		x		x		
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	x		x		x		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	x		x		x		
	<b>DIMENSION EXTRAPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	x		x		x		

17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	x		x		x		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	x		x		x		
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	x		x		x		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	x		x		x		
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	x		x		x		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	x		x		x		
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	x		x		x		
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	x		x		x		
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	x		x		x		
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	x		x		x		
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	x		x		x		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	x		x		x		

29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

15 de noviembre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MILDRED**



**JENICA**

**LEDESMA CUADROS DNI: 09606465**



Especialidad del evaluador: **METODÓLOGA**

## Validación Encuesta de Relaciones Interpersonales

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INCLUSIÓN</b>							
1. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	x		x		x		
2. Los Compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí Persona	x		x		x		
3. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo	x		x		x		
4. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	x		x		x		
5. Cumpro los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	x		x		x		
6. Cuando Interactuó con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.	x		x		x		
7. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.	x		x		x		
<b>CONTROL:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8. Valoro a mis compañeros de trabajo	x		x		x		
9. La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.	x		x		x		
10. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.	x		x		x		
11. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.	x		x		x		
12. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	x		x		x		

13. La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	x		x		x		
<b>AFFECTO:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.	x		x		x		
15. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.	x		x		x		
16. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	x		x		x		
17. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	x		x		x		
18. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	x		x		x		
19. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	x		x		x		
20. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ] 15 de noviembre 2020.**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: **09606465**

Especialidad del evaluador: **METODÓLOGA**




  
**Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros**  
 CPPI Nº 061627  
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNI: 09606465

### Validación de la encuesta de Competencias Gerenciales

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
HABILIDADES DE MOTIVACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?	x		x		x		
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?	x		x		x		
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?	x		x		x		
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?	x		x		x		
HABILIDADES DE LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?	x		x		x		
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?	x		x		x		
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?	x		x		x		

11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?	x		x		x		
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?	x		x		x		
13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?	x		x		x		
	<b>HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?	x		x		x		
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?	x		x		x		
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?	x		x		x		
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?	x		x		x		
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?	x		x		x		
	<b>HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?	x		x		x		



20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?	x		x		x		
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la							
	toma de decisiones?	x		x		x		
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?	x		x		x		
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?	x		x		x		
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?	x		x		x		
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ] **15 de noviembre del 2020.**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DIAZ DUMONT JORGE DNI: 06698815**

Especialidad del evaluador: **METODÓLOGO**




  
**Dr. Jorge Diaz Dumont**  
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282  
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADOS  
 DNI: 06698815

### Validación de Solución de Conflictos Laborales.

N°	DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	x		x		x		
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	x		x		x		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	x		x		x		
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	x		x		x		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	x		x		x		
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	x		x		x		
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	x		x		x		
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	x		x		x		
9.	Intento ganar tiempo para pensar	x		x		x		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	x		x		x		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	x		x		x		
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	x		x		x		

13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	x		x		x		
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	x		x		x		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	x		x		x		
	<b>EXTRAPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	x		x		x		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	x		x		x		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	x		x		x		
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	x		x		x		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	x		x		x		
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	x		x		x		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	x		x		x		
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	x		x		x		

24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	x		x		x		
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	x		x		x		
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	x		x		x		
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	x		x		x		
28.	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	x		x		x		
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	x		x		x		
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable[ X]      Aplicable después de corregir[ ]      No aplicable [ ]15 de noviembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ DUMONT JORGE DNI: 06698815**

**Especialidad del evaluador: METODÓLOGO**




  
**Dr. Jorge Diaz Dumont**  
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282  
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO  
 DNI: 06698815

## Validación Encuesta de Relaciones Interpersonales

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INCLUSIÓN</b>							
1. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	x		x		x		
2. Los Compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí Persona	x		x		x		
3. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo	x		x		x		
4. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	x		x		x		
5. Cumpló los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	x		x		x		
6. Cuando Interactuó con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.	x		x		x		
7. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.	x		x		x		
<b>CONTROL:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8. Valoro a mis compañeros de trabajo	x		x		x		
9. La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.	x		x		x		
10. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.	x		x		x		
11. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.	x		x		x		
12. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	x		x		x		
13. La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	x		x		x		

<b>AFECTO:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.	x		x		x		
15. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.	x		x		x		
16. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	x		x		x		
17. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	x		x		x		
18. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	x		x		x		
19. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	x		x		x		
20. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable  15 de noviembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ DUMONT JORGE DNI: 06698815**

**Especialidad del evaluador: METODÓLOGO**



## Validación de la encuesta de Competencias Gerenciales

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?	x		x		x		
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?	x		x		x		
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?	x		x		x		
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?	x		x		x		
<b>HABILIDADES DE LIDERAZGO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?	x		x		x		
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?	x		x		x		
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?	x		x		x		

11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?	x		x		x		
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?	x		x		x		
13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?	x		x		x		
	<b>HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?	x		x		x		
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?	x		x		x		
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?	x		x		x		
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?	x		x		x		
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?	x		x		x		
	<b>HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?	x		x		x		
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?	x		x		x		
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la							
	toma de decisiones?	x		x		x		



22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?	x		x		x	
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?	x		x		x	
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?	x		x		x	
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable[ X]      Aplicable después de corregir[ ]      No aplicable [ ]

**15 de noviembre del 2020.**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Guzman Meza, Maritza Emperatriz**

**DNI: 06035574**

**Especialidad del evaluador: METODÓLOGA**



### Validación de Solución de Conflictos Laborales.

N°	DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	x		x		x		
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	x		x		x		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	x		x		x		
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	x		x		x		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	x		x		x		
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	x		x		x		
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	x		x		x		
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	x		x		x		
9.	Intento ganar tiempo para pensar	x		x		x		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	x		x		x		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	x		x		x		
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	x		x		x		

13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	x		x		x		
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	x		x		x		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	x		x		x		
	<b>EXTRAPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	x		x		x		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	x		x		x		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	x		x		x		
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	x		x		x		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	x		x		x		
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	x		x		x		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	x		x		x		
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	x		x		x		
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	x		x		x		
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	x		x		x		

26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	x		x		x		
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	x		x		x		
28.	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	x		x		x		
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	x		x		x		
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable  15 de noviembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Guzman Meza, Maritza Emperatriz

**DNI:** 06035574

**Especialidad del evaluador:** METODÓLOGA

## Validación Encuesta de Relaciones Interpersonales

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN INCLUSIÓN</b>							
1. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	x		x		x		
2. Los Compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí Persona	x		x		x		
3. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo	x		x		x		
4. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	x		x		x		
5. Cumpló los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	x		x		x		
6. Cuando Interactuó con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.	x		x		x		
7. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN DE CONTROL:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8. Valoro a mis compañeros de trabajo	x		x		x		
9. La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.	x		x		x		
10. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.	x		x		x		
11. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.	x		x		x		
12. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	x		x		x		
13. La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN DE AFECTO:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

14. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.	x		x		x		
15. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.	x		x		x		
16. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	x		x		x		
17. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	x		x		x		
18. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	x		x		x		
19. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	x		x		x		
20. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ] 15 de noviembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Guzman Meza, Maritza Emperatriz.

**DNI:** 06035574

**Especialidad del evaluador:** METODÓLOGA





**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, **ORTIZ GONZALES ROXANA**, egresada de la Escuela de Posgrado / Programa académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “**Competencias gerenciales y solución de conflictos en las relaciones interpersonales de directivos, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2020**”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de investigación / Tesis:

- 1.No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
- 2.He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
- 3.No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4.Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima-San Juan de Lurigancho, 05 de enero de 2021

Apellidos y Nombres de la autora: <b>ORTIZ GONZALES ROXANA</b>	
DNI: 80098517	Firma
ORCID: 0000-0001-8359-1907	