



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Programa de capacitación de habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales de una institución educativa de Santa Lucía, 2022

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

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Villamar Pluas, Miriam Estela (ORCID: 0000-0002-6834-1392)

**ASESOR:**

Dr. Briones Mendoza, Mario Napoleon (ORCID: 0000-0001-9494-0850)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

PIURA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios eje principal de mi existir, mis padres, por inculcar buenos valores y enseñarme a crecer, personal y profesionalmente superarme y resolver cualquier situación adversa en mi entorno.

El presente trabajo lo dedico a mi esposo, mis hijos a mi familia en general quienes han sido parte fundamental en la presentación de la tesis, y la inspiración a la memoria de mi hijo Nandito, ellos son los principales protagonistas de este sueño alcanzado.

Miriam Villamar Plúas

### **Agradecimiento**

Con todo mi cariño agradezco a la Universidad CESAR VALLEJO por la oportunidad brindada en esta meta, en especial al Dr. Mario Briones que ha hecho posible este logro gracias a sus conocimientos y experiencias que me ayudaron en la realización de mi investigación. A mis amigas Isabel y Diana que fueron partícipes en este trabajo.

Miriam Villamar Plúas

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
v. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
Referencias.....	36

## Anexos

## Índice de tablas

Tabla 1. Población de la Unidad Educativa “El Porvenir” .....	14
Tabla 2. Comparación del nivel de liderazgo pre y post -test. ....	18
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	19
Tabla 4. Prueba de rangos de Wilcoxon Pre test – Pos test.....	20
Tabla 5. Comparación del nivel manejo de conflictos pre y post-test .....	21
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	22
Tabla 7. Prueba de rangos de Wilcoxon Pre test – Pos test.....	23
Tabla 8. Comparación del nivel de resolución de conflictos pre y post-test.....	24
Tabla 9. Prueba de normalidad .....	25
Tabla 10. Prueba de rangos de Wilcoxon Pre test – Pos test.....	26
Tabla 11. Comparaciones del nivel de relaciones interpersonales. ....	27
Tabla 12. Prueba de normalidad .....	28
Tabla 13. Prueba de rangos de Wilcoxon Pre test – Pos test.....	29

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de un programa de capacitación de Habilidades Blandas en las relaciones Interpersonales de una institución educativa de Santa Lucía, 2022. El trabajo es de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño experimental. Se aplicó en una muestra censal un cuestionario de encuesta para medir los niveles de relaciones interpersonales antes y después de la aplicación de un programa de habilidades blandas. En los resultados descriptivos se evidenció que las dimensiones liderazgo, manejo de conflictos, resolución de conflictos tuvieron avances significativos. Mediante la prueba de normalidad Shapiro Wilk se pudo conocer la distribución de los datos, los cuales fueron no normales y se recurrió al uso de pruebas no paramétricas, optando por la de Wilcoxon para la contrastación de hipótesis, pues el valor de significancia de la variable relaciones interpersonales fue de  $0,000 < p < 0,05$ . Con lo cual se aprecia que hubo diferencias entre post y pre test de la variable relaciones interpersonales aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula de la investigación, ya que el programa de capacitación de habilidades blandas tiene incidencia positiva en las relaciones interpersonales de directivos y docentes de una institución educativa de Santa Lucía.

**Palabras clave:** habilidades blandas, relaciones interpersonales, liderazgo, capacitación

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the incidence of a Soft Skills training program in Interpersonal relations of an educational institution in Santa Lucía, 2022. The work is of an applied type, quantitative approach, experimental design. A survey questionnaire was applied to a census sample to measure the levels of interpersonal relationships before and after the application of a soft skills program. In the descriptive results it was evidenced that the dimensions leadership, conflict management, conflict resolution had significant advances. Through the Shapiro Wilk normality test, it was possible to know the distribution of the data, which were not normal, and non-parametric tests were used, opting for the Wilcoxon for hypothesis testing, since the significance value of the interpersonal relationships variable was  $0.000 < p < 0.05$ . With which it can be seen that there were differences between post and pre-test of the interpersonal relationships variable, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null of the investigation, since the soft skills training program has a positive impact on the interpersonal relationships of managers and teachers. from an educational institution in Saint Lucia.

**Keywords:** soft skills, interpersonal relationships, leadership, training



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

## **ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS COMPLETA**

Siendo las 11:20 horas del 10/08/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis Completa titulada: "Programa de capacitación de habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales de una institución educativa de Santa Lucia, 2022", presentado por el autor VILLAMAR PLUAS MIRIAM ESTELA estudiante MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis Completa, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
MIRIAM ESTELA VILLAMAR PLUAS	Mayoría

Firmado digitalmente por: VSENADORME  
el 16 Ago 2022 22:19:07

---

MARIA ELENA VIDAL SENADOR  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: LGANOZAUB el  
16 Ago 2022 22:19:47

---

LUCILA MARIA GANOZA UBILLUS  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: MBRIONESM el 16  
Ago 2022 22:19:40

---

MARIO NAPOLEON BRIONES MENDOZA  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0402853



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, VILLAMAR PLUAS MIRIAM ESTELA identificado con DNI N° , (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Programa de capacitación de habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales de una institución educativa de Santa Lucia, 2022".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

PIURA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
VILLAMAR PLUAS MIRIAM ESTELA <b>DNI:</b> 0915037147 <b>ORCID</b> 0000-0002-6834-1392	Firmado digitalmente por: MEVILLAMARV el 08-08- 2022 19:24:51

Código documento Trilce: TRI - 0402856



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Programa de capacitación de habilidades blandas para fortalecer las relaciones interpersonales de una institución educativa de Santa Lucia, 2022", cuyo autor es VILLAMAR PLUAS MIRIAM ESTELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON <b>DNI:</b> 02888153 <b>ORCID</b> 0000-0001-9494-0850	Firmado digitalmente por: MBRIONESM el 16-08- 2022 18:07:23

Código documento Trilce: TRI - 0402852