



VICERECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

PRESENTADO POR:

BACHILLER SHADHYA SHIAM QUISPE URVIOLA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

AREQUIPA-PERÚ

2021



VICERECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL EN EL CAMPO EDUCATIVO

ASESOR:

DR. JORGE MILTON APAZA HUANCA

DEDICATORIA

Dedicado a mi padre, el cual a pesar de la distancia siempre está en mi corazón y pensamientos, con el eh aprendido que cada meta que tenga la puedo cumplir con esmero y dedicación, también dedico a mi madre, la cual me enseñó a lo largo de mi crecimiento que siempre debo ser la mejor versión de mí, eres una mujer luchadora y emprendedora que a pesar de todo siempre estás conmigo dando todo tu amor y apoyo confiando en que puedo lograr todo aquello que me proponga.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de todo mi camino, por ser mi apoyo y mi luz. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

Le doy gracias a mis padres Willian y Carmen a los cuales amo y admiro, por todo el apoyo brindado que me han dado a lo largo de mi camino, gracias a ustedes hoy soy una mujer formada esperando ser siempre su orgullo y felicidad.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas y en especial a la escuela de posgrado que permite de manera continua una mejora a lo largo del camino profesional y personal buscando siempre el bienestar.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE TABLAS	ix
ÍNDICE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I:	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 Delimitación Espacial.....	17
1.2.2 Delimitación Social.....	17
1.2.3 Delimitación Temporal	17
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	17
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 Problema principal.....	18
1.3.2 Problema Especifico	18
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivo Especifico	19
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5.1 JUSTIFICACIÓN	19
1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	21
CAPÍTULO II:	22
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación.....	22
2.2 Bases teóricas.....	32

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	44
CAPÍTULO III.....	45
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1 Hipótesis General	45
3.2 Hipótesis Específicas.....	45
3.3 Definición Conceptual y Operacional de las Variables	46
3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables.....	46
CAPÍTULO IV.....	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	49
4.1.1 Tipo de Investigación	49
4.1.2 Nivel de investigación	49
4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
4.2.1 Métodos de Investigación.....	50
4.2.2 Diseño de la Investigación.....	50
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.3.1. Población.....	52
4.3.2. Muestra.....	52
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
4.4.4. Procesamiento y análisis de datos.....	55
4.4.5. Ética en la investigación	55
CAPÍTULO V	57
RESULTADOS.....	57
5.1 Análisis descriptivo	58
CAPÍTULO VI.....	72
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	81
MATRIZ DE CONSISTENCIA	81
ANEXO	85
MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS	85

INSTRUMENTOS.....	92
FORMATO DE VALIDACIÓN	96
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS	97
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	103
ANEXO: BASE DE DATOS VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES	104
ANEXO: BASE DE DATOS: GESTIÓN DE LA CALIDAD	107

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Variable relaciones interpersonales	58
Tabla 2: Dimensión destrezas comunitarias	59
Tabla 3: Dimensión: Resolución de conflictos	60
Tabla 4: Dimensión Trabajo en equipo.....	61
Tabla 5: Variable: Administración de la calidad	62
Tabla 6: Dimensión Planificación.....	63
Tabla 7: Dimensión Organización	64
Tabla 8: Dimensión: Dirección.....	65
Tabla 9: Dimensión Control	66
Tabla 10: Dimensión Control	66
Tabla 11: Comprobación de la hipótesis general	68
Tabla 12: Comprobación de la hipótesis específica1	69
Tabla 13: Comprobación de la hipótesis específica2.....	70
Tabla 14: Comprobación de la hipótesis específica3.....	71

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Figura esquema del diseño	51
Figura 2: Variable relaciones interpersonales	58
Figura 3: Dimensión destrezas comunicativas	59
Figura 4: Dimensión: Resolución de conflictos	60
Figura 5: Dimensión trabajo en equipo	61
Figura 6: Variable Administración de la calidad	62
Figura 7: Dimensión Planificación	63
Figura 8: Dimensión Organización	64
Figura 9: Dimensión Dirección	65

RESUMEN

La investigación formula el siguiente objetivo: Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019.

La investigación emplea un enfoque cuantitativo que está desarrollada bajo el método correlacional, buscando demostrar la relación entre las variables, según los objetivos planteados en la investigación, la población objeto de estudio está comprendida por 52 personas, las mismas que laboran en la institución educativa Diego Thomson, la técnica que permite recabar la información es la encuesta, el instrumento de 12 ítems que son planteadas a ambas variables para luego aplicarlo a la población a estudiar, se indica que el instrumento es validado por expertos los mismos que se encuentran en el lugar pertinente, la confiabilidad del mismo es procesado por el alpha de Crombach el mismo que logra cumplir la superioridad mayor al 0.7.

La investigación tiene como principal conclusión que se ha logrado determinar la relación al demostrar que existe una relación positiva entre las relaciones interpersonales y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005. resultado que también permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0.829 entre ambas variables de estudio.

Palabras Claves: Relaciones interpersonales, administración de la calidad

ABSTRACT

The research formulates the following objective: Establish the relationship between interpersonal relationships and quality management in teachers of the Diego Thomson educational institution in Alto Selva Alegre, Arequipa 2019.

The research uses a quantitative approach, which is developed under the correlational method, which seeks to demonstrate the relationship between the variables, according to the objectives set in the research, the population under study is comprised of 52, the same ones that work in the institution educational Diego Thomson, the technique that allows collecting the information is the survey, the instrument of 12 items that are raised to both variables and then apply it to the population to be studied, it is indicated that the instrument is validated by experts who are in the relevant place, the reliability of the same is processed by the alpha of crombach the same one that manages to fulfill the superiority greater than 0.7.

The main conclusion of the investigation is to determine the relationship by demonstrating that there is a positive relationship between interpersonal relationships and quality management, since the result of the p value is 0.000 less than 0.005. result that also allows accepting the alternative hypothesis. and reject the null hypothesis, its degree of strong positive relationship being .874 between both study variables.

Key Words: Interpersonal relationships, quality management

INTRODUCCIÓN

La investigación busca Establecer las RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

En la actualidad, los temas vinculados a las relaciones interpersonales han tenido una gran trascendencia en el mundo. Esto ha dado origen a la concepción de diversas definiciones, operacionalizaciones y conceptualizaciones en el entorno empresarial con base en su modelo empresarial y sus paradigmas, de esta forma se logró establecer buenas correlaciones entre la percepción de los gerentes, la administración y los colaboradores en relación al clima donde operan, conocido como relaciones interpersonales. Además, las relaciones interpersonales no solo se desarrolla en el mundo empresarial, sino también dentro del sector educativo, ya que influye significativamente en la administración de la calidad en los profesores, permitiendo así el desarrollo de 4 funciones esenciales, tales son; la planificación, la organización, la dirección y por último la ejecución con el objetivo de mejorar el desempeño de los educadores y educadoras, todo ello permite medir e identificar la meta que se quiere alcanzar exitosamente.

Primero: Es necesario fomentar y contribuir en estos temas, por ello, el estado debe poner mayor interés en los requerimientos del educador y educadora de los centros educativos, teniendo en cuenta que un adecuado ambiente es donde los alumnos obtendrán mayores alcances, conocimientos y beneficios a fin de que lograr desarrollar adecuadamente sus habilidades, competencias y destrezas determinadas.

Segundo, el estudio responde a los requerimientos establecidos con la finalidad de mejorar la gestión escolar en la institución educativa. En consecuencia, se requiere un cambio relacionado al punto de vista en las relaciones interpersonales que se da entre los estudiantes, la cual se encuentra inservible, evidenciando así la falta de motivación, pues no se logra poner en práctica lo planificado (operativa y estratégicamente) por la falta de capacidad organizativa, ello manifiesta la falta de compromiso por el trabajo estudiantil por parte de los encargados, ya que es evidente los pésimos resultados, en donde se deben establecer procesos, indicadores y herramientas a fin de determinar una buena relación

entre los estudiantes , la administración educativa también pueda lograr cambios resaltantes y que éstos respondan a las necesidades de los estudiantes de forma adecuada.

El presente estudio contiene cinco capítulos, que han sido desarrollados adecuadamente, como se observa a continuación:

El primer capítulo, está enfocado en el planteamiento del problema identidad, y también de sus componentes involucrados.

El segundo capítulo, estará enfocado en el marco teórico conceptual del estudio realizado, así mismo, servirá como base para sustentar el desarrollo y elaboración de nuestro proyecto, en esta parte se determinará diversas conceptualizaciones y definiciones relacionadas al clima empresarial a fin de establecer cómo influye o de qué manera se relaciona con la gestión escolar en el centro educativo.

En el tercer capítulo, plantearemos tanto la hipótesis del estudio como las variables que influyen en la investigación.

El cuarto capítulo, estará enfocado en la metodología del estudio realizado, siendo este esencial en el desarrollo de la indagación.

En el quinto capítulo, detallaremos todos los aspectos relacionados a la administración del presente proyecto.

Al final del trabajo, se mostrará los anexos relacionados a la investigación, asimismo, servirán como base coherente de la efectividad y logro del proyecto realizado.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel internacional, las relaciones interpersonales en los Centros Educativos de los distintos gobiernos en desarrollo manifiestan conflictos o inconvenientes en las relaciones interpersonales, principalmente en el núcleo institucional y en varias instituciones educativas, según muestra los resultados publicados por la evaluación de PISA. Por otro lado, las relaciones interpersonales de los educadores y educadoras emanan la conflictología (resolución de conflictos), porque no existe una adecuada comunicación organizacional, además el trabajo en equipo es otro factor que falta mejorar. Lo mencionado, es una parte importante de las relaciones interpersonales y no muestra las metas requeridas para los resultados de la educación y la formación, ya que los resultados emitidos por la UNESCO no son adecuados, los puntos clave de las relaciones interpersonales también permiten el aprendizaje de habilidades de la comunicación, que es una dimensión de las relaciones interpersonales, porque estos puntos clave suelen ser producto de una comunicación insuficiente entre los participantes educativos, familia educativa y quienes están involucrados.

A nivel nacional, es comprensible que el MINEDU haya formulado una política educativa en la que el centro educativo encuentra dificultades respecto a las relaciones interpersonales. Uno de los factores es la destreza comunicativa entre los directores, debido a la carga de trabajo de los docentes en el caso de una gran cantidad de alumnos, hasta el punto de superar el aforo aprobado, lo cual es un factor que incide en la relación interpersonal entre profesores, lo que los agota, ello posee una gran influencia en las

múltiples y complejas tareas que incluso el director del centro tiene que realizar para lograr una adecuada gestión de la calidad de la institución educativa.

Tanto los conflictos como las dificultades en las relaciones interpersonales surgen a partir de los resultados de la responsabilidad y compromiso de las personas involucradas en sus propias ideas, expectativas, opiniones, pensamientos, sentimientos ignorados, entre otros.

Si bien la gestión de la calidad se ve afectada principalmente por la falta de una aplicación adecuada en relación a la meta y objetivos propuestos, otro factor que carece es de un adecuado cuidado de la organización del talento humano y de los aspectos financieros; parece que esto está lejos de ser suficiente, por lo que las actividades y acciones que se llevan a cabo no son adecuadamente supervisados, tampoco se ha establecido algún tipo de guía o inducciones con relación a dichos conflictos en el organismo de las diferentes instituciones educativas, principalmente en las instituciones del sector rural.

En el campo local se hallan problemas que nacen en base a las relaciones interpersonales entre los profesores, la causa sería que no se ha podido unificar una política educativa, ello es parte de la gestión y/o administración de calidad, una de las principales razones es no trabajar en equipo, como consecuencia no se ha logrado cumplir con los objetivos establecidos, planteados anteriormente en el plan anual de trabajo, así como los resultados dentro de la comunidad. La resolución de conflictos es otra de las razones en aumento, porque se puede evidenciar que algunos de estos problemas no se pueden resolver de forma adecuada o como se quisiera, ocasionando incomodidades entre los educadores y educadoras, esto conlleva a divisiones grupales y el resultado es el separatismo, según lo mencionado se ha realizado el presente estudio.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se desarrollará en la Institución Educativa Diego Thomson que se encuentra situada en el distrito de Alto Selva Alegre en el AA. HH. Villa Unión provincia y departamento de Arequipa.

1.2.2 Delimitación Social

La investigación se realizará con el personal docente y directivo de la Institución Educativa Diego Thomson.

1.2.3 Delimitación Temporal

El 2019 se realizó el periodo de investigación hasta el 31 de diciembre del año en mención.

1.2.4 Delimitación Conceptual

la investigación estará basada en las fuentes bibliográficas científicas, que se reflejaran en el marco teórico y en la definición conceptual de las variables relaciones interpersonales y la administración de la calidad docente y las dimensiones de cada variable

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales permiten generar a los integrantes canales de comunicación con el desarrollo de los valores de cada integrante que forma una organización. (Beltrán, 2007)

Administración de calidad

La administración integra la gestión de la persona que asume la conducción integral de la organización esta debe de vincular e integrar la

planificación, la organización, la dirección y el control para lograr el objetivo planteado por la institución (Edwards, 1989).

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema principal

- ¿Cómo es la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?

1.3.2 Problema Especifico

1. ¿Cómo es la relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?
2. ¿Cómo es la relación entre la resolución de conflictos y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?
3. ¿Cómo es la relación entre el trabajo en equipo y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019

1.4.2 Objetivo Especifico

1. Identificar la relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019
2. Describir la relación entre la resolución de conflictos y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019
3. Conocer la relación entre el trabajo en equipo y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

La investigación proporciona nuevos aportes literarios de distintos autores sobre las relaciones interpersonales, y el nivel de gestión de la calidad en los educadores, a través de ello el centro educativo, quien es base de nuestra investigación, fortalezca el enfoque textual del estudio.

Justificación social

EL presente estudio brinda información a otras instituciones sobre los resultados obtenidos mediante la investigación, permitiendo que los administradores o directivos lo plasmen en un documento para mostrarnos los resultados de las relaciones interpersonales, con la finalidad de mejorar continuamente en beneficio de la comunidad escolar.

Justificación practica

La investigación, permitirá comprender tanto el nivel de administración de la calidad como el nivel de relaciones interpersonales, y que inciden directamente en las variables de aprendizaje de los educadores de la Institución Educativa Diego Thomson de Alto Selva Alegre, Arequipa, a través del cual se pondrá en práctica las recomendaciones planteadas.

Justificación Metodológica

El presente trabajo investigativo será tomado en cuenta para futuras investigaciones del mundo académico.

1.5.2 IMPORTANCIA

El presente trabajo de investigación es importante, debido a que, con el paso del tiempo se genera diferentes cambios que dañan o perjudican las relaciones interpersonales entre las personas, ello es rechazando negativamente en el proceso de desarrollo de la gestión de la calidad por la comisión educativa. Además, es esencial realizar esta investigación con el propósito de identificar el vínculo existente entre la administración de la calidad y las relaciones interpersonales del centro educativo.

De este modo, el desarrollo del soporte teórico y operativo del estudio, será utilizada en el asesoramiento, orientación, recomendaciones o consultas para otras investigaciones sobre la administración de la calidad y las relaciones interpersonales.

1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de indagación tendrá como participantes a 52 educadores y a la directora asignada de la Institución Educativa Diego Thomson, mismos que contestaran las interrogaciones de la encuesta en base al proyecto. Además, se contará con la

colaboración de los trabajadores del área administrativa, mismos que contestaran la encuesta sobre la administración de la calidad y las relaciones interpersonales.

También, se contará con una financiación interna o también llamada autofinanciación, mismo que estarán especificados en una tabla.

1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

En la actualidad, los temas relacionados a las relaciones interpersonales están impulsando diversos estudios con el objetivo de mejorar los resultados y cumplir con las metas propuestas en otros centros educativos. En el sector educativo, los docentes tienen mucha autonomía colectiva, combinada con una rendición de cuentas profesional y responsable; pero al mismo tiempo, dudan del trabajo que realizan y del mecanismo de incentivo existente en las instituciones burocráticas, que los induce a despersonalizar y estandarizar la enseñanza, originando la falta de objetividad al momento de responder la encuesta propuesta, por ello, es necesario concientizar sobre el propósito de esta investigación con anterioridad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

A) Investigaciones Internacionales

Clavo (2017), realizo una investigación titulada **CALIDAD EDUCATIVA PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA COMUNIDAD DE DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS, DEL COLEGIO INSTITUTO BOGOTÁ** de la Ciudad Berna a fin de obtener su título de Magister en Ciencias de la Educación, concretamente en la Gestión Educativa en la Universidad Libre – Facultad de Ciencias de la Educación. Su principal objetivo es realizar un diseño e implementar estrategias en la gestión institucional para mejorar el clima laboral de la plana docente y personal administrativo del Colegio Instituto Bogotá de la Ciudad Berna. De este modo, se determinó las siguientes conclusiones: Las directivas deben crear grupos de trabajo que permiten la resolución conflictos, en donde se defina y determine tanto las fortalezas como las debilidades del personal, también, debe permitir reconocer los errores, debilidades y diferencias cometidas a través del planteamiento de actos rápidos para solucionarlo eficazmente, todo ello, con el objetivo de mejorar los procesos de liderazgo en la institución. De la misma manera, es necesario el fortalecimiento adecuado del diálogo comunicativo, así como la interrelación con los demás. Por último, es fundamental fomentar e impulsar la calidad del liderazgo en las instituciones, ya que, a través de ello, se motiva e influye en el personal para que ejecuten sus

responsabilidades y tareas encomendadas bajo un excelente desempeño, orientados al cumplimiento de las perspectivas y metas de los centros educativos.

Porras (2014), presento su investigación, titulado “**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO (COLOMBIA)**”. Investigaciones de múltiples situaciones a fin de optar por el grado de Doctor en Diagnósticos en Educación en la universidad de Educación a Distancia, su objetivo fue determinar las variables de tipo organizacional, cultural, conocimientos y administrativos en relación a la gestión de la calidad, condicionando la implementación del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) en los centros educativos del sector público de educación pre-escolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Según la investigación, se llegó a concluir que los educadores de 7 de las 9 instituciones se sienten ‘bastante satisfechos’, unos en mayor grado que otros. Las otras 2 instituciones se sienten un ‘poco satisfechos’. Las conclusiones de la investigación están relacionadas con el rigor científico, las limitaciones y defectos reconocidos de la investigación, la relación entre la investigación con otros estudios, y la influencia de la investigación en la tesis doctoral.

Espinosa (2017), elaboró un trabajo de investigación orientado a analizar el nivel de correlación de las **RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL**, para cumplir con el objetivo, se contó con una población de 60 agentes del centro educativo (directores, docentes, personal de apoyo y administradores), además, para recabar información se empleó una herramienta cuantitativa (encuesta) con el fin de medir las variables existentes en la investigación. Según los resultados encontramos y/o descubiertos se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales, basada en los puntos de vista de los miembros del centro educativo de una I.E. de Colombia.

Pérez (2017), en su tesis “**CALIDAD EDUCATIVA Y GESTIÓN DE LA PERSPECTIVA DE LAS PRÁCTICAS DE LIDERAZGO Y EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA ESCUELA NORMAL MIXTA**

PEDRO NUFIO”, sustentado en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Tegucigalpa (UPNFM), cuyo objetivo de la investigación fue determinar el tipo de liderazgo utilizado por el director del Instituto Educativo. Las investigaciones realizadas concluyeron lo siguiente; el estilo de liderazgo empleada por el director muestra respeto por el comportamiento, la motivación y la capacidad de pensamiento de cada seguidor. Por lo tanto, el vínculo entre el tipo de liderazgo empleados por el director se caracteriza por ser positivo, porque las prácticas que representan este tipo de liderazgo son inseparables de los derechos humanos y, por consiguiente, garantizan el respeto a los derechos humanos. Dicho desde otra perspectiva, el estudio realizado se refiere principalmente al tipo de liderazgo ejercido por el director del centro formativo, porque, resulta esencial saber y entender el tipo de gestión, así como la correlación existente con los educadores y educadoras, en el cual, vivan en un entorno donde prima el respeto mutuo, la tolerancia y comprensión, estableciendo así un clima institucional basado en la democracia para todos.

Ureña (2016) en su tesis titulado: **LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y EL LIDERAZGO DEL DIRECTIVO EN CENTROS EDUCATIVOS**, en el presente estudio se especificó la relación que existe entre la administración y el liderazgo de la directora del centro educativo. Además, la investigación se caracteriza por tener un enfoque cuantitativo, cuya muestra estuvo conformada por 30 educadores. En base a ello, se obtuvieron los siguientes resultados, el 75% indico que solo algunas veces la directora ejecuta actos de liderazgo, mientras que el 50% indico que la directora casi nunca realiza acciones de liderazgo. Con respecto, a si afecta o influye en los trabajadores, el 50% indico que raras veces, ello genera preocupación porque es esencial en la optimización de los procedimientos de instrucción, mientras que el 40% señalo que solo algunas veces, en lo que refiere a brindar capacitación.

Moncayo (2017), en su investigación titulado **LA ANSIEDAD Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN SERVIDORES PUBLICOS**, Llevo a cabo una investigación sobre la caracterización de la ansiedad en las relaciones interpersonales de los servidores públicos, su propósito se basó en caracterizar la

ansiedad interpersonal de los servidores públicos del Hospital República del Ecuador de la Isla Santa Cruz, Ecuador. Por otro lado, sus métodos de investigación en este campo son descriptivos y cuantitativos, usó la deducción inductiva, cuya población fue conformada por 40 funcionarios del sector público del hospital, se empleó la Escala de Adjetivo Interpersonales para las relaciones interpersonales y el test de ansiedad de Hamilton, como instrumentos de la investigación. Después de aplicar la IAS (Escala de Adjetivos Interpersonales) a los funcionarios públicos del Hospital República del Ecuador de la Isla Santa Cruz, se obtuvieron los siguientes resultados; extrovertido 18%, cálido-afectuoso 17%, ingenuo modesto 15%, seguro 15%, inseguro 10%, reservado-introvertido 9%, arrogante 9% y frío de ánimo 8%. Del mismo modo, se determinaron las relaciones interpersonales dominantes, dando los siguientes resultados; arrogante 8% e ingenuo modesto 15 % en las personas con ansiedad moderada que representa el 23%.

B) Antecedentes Nacionales

Ramos, A. (2015), en su tesis: INFLUENCIA DEL LIDERAZGO DIRECTIVO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA AREQUIPA 2015, en su tesis concluye:

Todo estilo de liderazgo tiene una influencia ampliamente ajustada en las gestiones de pedagogía en relación con los centros educativos del sector público del nivel primario, así mismo indica que, a veces, la mayoría de los docentes que recibieron la encuesta reafirmaban que el dirigente se entiende, de esta manera, a veces se determina a través del tipo del liderazgo en base a la conducta en las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Paucarpata, de la ciudad de Arequipa.

También indica que, un óptimo entorno laboral interno de la gestión educativa de los centros de pedagogía de nivel primario, tiene incompleta influencia, en el dialogo comunicativo, en el confort, en la intimidad, en la cordialidad y la identidad del organismo.

Aguado, M. (2015), presento su trabajo denominado: **CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE VENTANILLA SEGÚN LA PERSPECTIVA DE LOS DOCENTES**, obtiene las siguientes conclusiones:

Un nivel aceptable del clima laboral es posible de acuerdo a la perspectiva de los profesores dentro de la institución formativa de Ventanilla. Dicho de otra forma, los educadores y educadoras consideran que el entorno de la actividad que realizan, hace posible la satisfacción de las perspectivas, y de lo que necesita la sociedad educativa.

Del mismo modo, es posible la existencia de un nivel bastante regular en el clima empresarial a lo largo de su dimensión y se relaciona con los profesores del centro educativo del distrito de Ventanilla. Esto reafirma que, al haber un medio comúnmente regular de trabajo, las correlaciones comunitarias tanto en los dirigentes como en los colaboradores es agradable, generándose un buen ambiente en la institución educativa de forma interna y externa.

Guillen, S. (2015) en su tesis: **GESTIÓN DIRECTIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA CHAPARRA CHINCHA, ICA – 2015**”, obtiene las siguientes conclusiones:

El estudio estadístico aplicado puso de manifiesto que si hay un vínculo directo entre la gestión directiva en el poder y el clima institucional del Agua Charapa, Chincha e Ica, 2015; es así que, el coeficiente de la correlación de Pearson tuvo un valor de 0,787 (Pearson $r= 0,787$), esto reafirma y determina que el óptimo y eficiente nivel de la gestión directiva si tiene relación con un buen clima empresarial, también, el valor de T, calculado es de 7,65 lográndose hallar a partir de la prueba de hipótesis T Student respecto a la correlación, siendo así admitida la alternativa de la hipótesis.

En base a la investigación realizada, se tuvo como resultado que si existe una relación inmediata entre la comunicación en la autoridad administrativa y la gestión directiva del Agua Charapa, Chincha e Ica - 2015, es así que el coeficiente de correlación de Pearson de la gestión directa y la comunicación es de 0,761,

lográndose hallar a partir de la prueba de hipótesis T Student, respecto a la correlación originando la aceptación de la hipótesis planteada.

Gamarra, R. (2015), en su tesis: PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS Y DOCENTES SOBRE CUATRO CATEGORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTATAL DE LA UGEL 04 DE COMAS, obtiene las siguientes conclusiones:

En primer lugar, concluye que las relaciones interpersonales positivas y de proximidad entre los directores y plana docente demuestran que, si hay confianza, siendo esta un condicionante primordial y de resistencia en un centro de estudios, respecto al beneficio de una correlación en las actividades laborales del centro educativo.

La segunda conclusión, es que la satisfacción en el trabajo es primordial con la finalidad de que cualquier trabajador esté incluido de acuerdo a su función, así como también de acuerdo al alcance de sus objetivos determinados. Para los profesores, la comodidad es un principio de fortaleza, ello será analizada y observada en el momento en el que se desarrolla sus actividades con los educandos de forma directa.

López, D. (2017), en su tesis: RELACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS INSTRUCTORES MILITARES EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS, obtiene las siguientes conclusiones:

Primer objetivo específico, el cual señala que la variable relacionada al clima institucional afirma que 2 de las 4 dimensiones son positivas, y su vez traen beneficios al clima organizacional. Por tal motivo, es una dimensión que se caracteriza por ser participativa y motivadora, ello es básicamente, debido al máximo nivel de motivación intrínseca en el que se interiorizan los directivos, esto en función al papel óptimo en la institución del colegio militar de Chorrillos. A partir de ello, es importante mencionar que de ninguna manera se muestra un adecuado soporte de los directores del centro educativo, en relación a los educadores no militares, tampoco del personal del área de administración, por este

motivo, sienten que la comunicación tiene un nivel regular y por ende sus funciones laborales no son tomadas en cuenta por toda la comunidad.

Segundo objetivo específico, en cual indican que la variable del desempeño de los educadores muestra 3 dimensiones a través de un importante porcentaje de perspectiva alta, de las capacidades en pedagogía, de las relaciones interpersonales y del nivel de emociones. A partir de ello, se señala una cierta persuasión por parte del grupo de oficiales pedagogos, muestran un nivel alto respecto a sus capacidades y conducta formativa, del mismo modo, se aprecia la existencia de un nivel exclusivo de la autoestima, y también un auto-concepto en función al comportamiento del docente de manera positiva. El otro punto de vista diferenciado es el buen nivel de relación interpersonal entre los colegas y los cadetes, asimismo, es importante los resultados sobre su comportamiento activo de los aprendices (cadetes), quienes sienten que es una inspección particular, así como los pedagogos en la EMCH, siendo un derecho muy importante en la carrera del oficial. Finalmente, se señala la inexistencia de una intervención básica de los pedagogos dentro del organismo moderado de la disminución de responsabilidades o actividades que deben realizar en función tanto a la capacidad de la tecnología como a la falta de tareas según las capacitaciones.

C) Antecedentes Locales

Zevallos (2007) en el trabajo de tesis para maestría **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E. 40002 AL AIRE LIBRE DEL CERCADO DE AREQUIPA- 2007**, se muestra evidencia y deterioro sobre las correlaciones humanas entre profesores, y esto se ve reflejado a través de la ausencia de liderazgo y en una ineficiente comunicación, ello tiene una influencia negativa en el desarrollo del centro educativo. El objetivo propuesto fue crear estrategias de motivación para las relaciones interpersonales que hagan posible optimizar de forma positiva el clima institucional en la I.E. “Al aire libre” del Cercado de la ciudad de Arequipa. De la misma manera, la hipótesis esta fundamentada en: Si se crean estrategias de motivación en las relaciones interpersonales que se sustentan a partir de las teorías de liderazgo de Max Weber, inteligencia emocional de Solowey

y la motivación de Abraham Maslow, por lo tanto, se podrá optimizar positivamente el desarrollo organizacional de la I.E. “Al aire libre” del Cercado de la ciudad de Arequipa. Por otro lado, tenemos la metodología empleada, corresponde a un estudio de campo en la que se revisa y analiza las dimensiones relacionadas al comportamiento y actitud de cada educador del centro educativo, y su vínculo con la participación en las labores de motivación para la realización de deberes, las intervenciones, reuniones de evaluación, motivaciones, participación en programas, jornadas de estimulación, entre otros. Además, se ha propuesto que el óptimo desarrollo institucional se relacione con mejora de la gestión a nivel educativo, para cumplir con esa propuesta se tiene que optimizar positivamente el clima institucional, especialmente las estrategias de motivación, que corresponden al desarrollo personal, comunicación afectiva y capacitación, esto porque, se ha logrado demostrar que las relaciones interpersonales basadas en estrategias de motivación y acompañadas con recompensas económicas, incentivos al liderazgo e identificación institucional, evaluaciones de proceso y promociones laborales, logran una consolidación en la organización de la institución educativa, y por tal motivo, un desarrollo institucional efectivo. Por ello, la autora llegó a concluir que es fundamental que la Institución Educativa en investigación fortalezca las relaciones interpersonales con el objetivo de mejorar eficientemente el clima laboral de la institución, fomentando un buen liderazgo que se concrete a partir de una efectiva gestión educativa, así mismo, el trabajo realizado en el campo indicó que el 73% de los profesores no tienen una visión definida sobre las propuestas de liderazgo, permitiendo que exista frecuentes problemas de carácter interpersonal e incumplimiento de funciones. También concluye que hay faltas relacionadas a los actos comunicativos e inteligentes en los miembros de la institución educativa, demostrándose que el 84% de los profesores indican que hay una falta de solución adecuada y oportuna a los problemas. Respecto a la organización del trabajo y comportamiento de los agentes pedagógicos, estos son ineficientes, el 76% de los profesores no dan oportunidad a la intervención en las labores del centro formativo. Los agentes educativos no sistematizan ni intercambian experiencias, haciéndose difíciles logros eficientes en las acciones de pedagogía que sirvan como punto de partida para acciones futuras. Por último, las teorías que fueron abordadas en el estudio señalaron que el clima corporativo determinado en las buenas relaciones

interpersonales hace posible un óptimo desarrollo institucional y por ende de la plana docente, las estrategias de motivación obtenidas como un objetivo planteado permitirán que los profesores directivos y personal administrativo mejoren sustancialmente sus relaciones interpersonales, sus comportamientos y actitudes que contribuyan al servicio formativo.

Bernedo (2007), PROPUESTA ESTRATÉGICA DE PLANIFICACIÓN EDUCATIVA, PARA LA ORGANIZACIÓN Y PRACTICA DE VALORES EN TOLERANCIA Y SOLIDARIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “INDEPENDENCIA AMERICANA” AREQUIPA 2005-2007, a fin de optar el grado académico de magister en Gestión Educativa, sustentando en la Universidad de San Pedro. Dicha investigación tuvo como principal problema el afrontamiento a la falta valores, es decir, radica en la ausencia de actividades organizativas y la falta de práctica de valores, como la solidaridad y la tolerancia por parte de los profesores del Centro Formativo, cuyo objetivo es plantear estrategias de planificación fundamentadas en la teoría de las relaciones de Kurt Lewin, John Dewey y Elton Mayo, a fin de interiorizar dichos valores. Además, se diseñó herramientas para recolectar información, por ejemplo, la ficha de observación, que fue utilizada para iniciar, durante y al final para que pueda percibir su avance al momento de poner en práctica las estrategias, también se aplicó una al inicio del proceso al grupo experimental y grupo control, con la finalidad de comparar los porcentajes obtenidos. En el proceso se aplicó un conjunto de estrategias e herramientas, tales como: videos, charlas, actividades, talleres, entre otros que permitan lograr cambiar tanto la actitud como la conducta de cada educador y educadora. Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones, es necesario identificar los factores que hacen difícil la reducida practica de valores como la tolerancia y la solidaridad, se pueden poner en práctica valores que tengan una contribución en la formación de los profesores, desarrollando así las bases que resuelvan el problema identificado anteriormente. Por este motivo, se considera oportuno realizar una evaluación sobre la práctica de valores a fin de tener presente el nivel de valores que disponen. Lo anterior mencionado, permite crear propuestas de planificación para la reformulación de la práctica de valores, ejecutando estrategias que permitan fomentar y generar sentimientos de empatía humana,

hábitos y acciones positivas que influyan para actuar con seguridad y responsabilidad, lo cual se pretendía lograr en la investigación realizada

Cornejo (2004), COMPARACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA GESTIÓN ESCOLAR EN LOS ALUMNOS DEL NIVEL PRIMARIO DEL TERCER CICLO DEL COLEGIO ANGLOAMERICANO PRESCOTT Y JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, REGIÓN AREQUIPA, 2004.,

para optar el grado académico de magíster en Tecnología Educativa. El campo del estudio es las Ciencias Sociales del Área de Ciencias de la Educación, líneas características de los educadores y educadoras, identifica a las habilidades sociales como variable de estudio, misma que está conformada por indicadores, los cuales son: habilidades sociales relacionadas con los sentimientos, habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades sociales de planificación, habilidades sociales alternativas a la agresión y habilidades sociales para hacer frente a la ansiedad. El nivel del estudio en investigación se caracteriza por ser comparativo-descriptivo, además es un modelo de estudio de campo. Por otro lado, se propuso como objetivo principal definir las características de las habilidades sociales del alumnado del 3er ciclo en el Colegio Angloamericano Prescott y José María Arguedas, así mismo, se planteó como objetivos específicos definir las características de las habilidades sociales de los estudiantes del 3er ciclo en la institución educativa José María Arguedas, y a su vez determinar tanto las similitudes como las diferencias, respecto a las características de las habilidades de los estudiantes de las dos comunidades educativas. La hipótesis fue confirmada en el estudio, debido a que el medio social tiene intervención en la formación integral del estudiante. Así mismo, determinó la probabilidad de la existencia de una diferencia significativa entre las habilidades sociales y la gestión escolar de los estudiantes del tercer ciclo en el Colegio Angloamericano Prescott y José María Arguedas Región Arequipa en el 2004.

Carrasco (2011), en su trabajo de investigación “EL CONFORMISMO Y LA GESTIÓN ESCOLAR EN LA ASIGNATURA DE QUÍMICA DEL COLEGIO PARTICULAR MIXTO DE SANTA CLARA DEL DISTRITO DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO DE AREQUIPA EN EL AÑO 2010” para optar el

grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo (UCV), se planteó como objetivo, establecer y analizar el vínculo existente en medio del rendimiento escolar y el conformismo, siendo así, una investigación con un diseño no experimental. Por otro lado, se empleó instrumentos para recolectar información como son el registro auxiliar y los ítems de test. Luego de analizar los datos obtenidos, se llegó a concluir que los estudiantes de 1er a 5to del nivel secundario del Colegio Mixto de Santa Clara tenían niveles de rendimiento académico bajo en química, debido a que tienen un elevado conformismo respecto al aprendizaje de los temas de la asignatura, es decir, son desfavorables, finalmente, indica que si existe un vínculo significativo entre el bajo rendimiento en química y el conformismo de los estudiantes, demostrándose de esta manera, que un alto nivel de conformismo determina un bajo desempeño académico en los estudiantes.

Cuadro & Quiñonez, (2013), en su trabajo de investigación: **“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN FAMILIAR EN EL DESARROLLO DE LA AUTOESTIMA Y GESTIÓN ACADÉMICA EN LA I.E. “VÍCTOR MANUEL TORRES CÁCERES” DE LA PUNTA DE BOMBÓN, 2008 – AREQUIPA”**, para optar el Grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo es evidenciar la relación existente entre el desarrollo de la autoestima con el rendimiento académico y la comunicación familiar, luego de recolectar los datos correspondientes, y de acuerdo a Cuadro & Quiñonez (2008), concluyó que si existe relación significativa entre la comunicación familiar y el rendimiento académico, esto a partir de obtener un coeficiente de correlación igual a 0,72 que se determina como significativa al tener un valor cercano a 1.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Relaciones interpersonales

Al considerar las diferentes informaciones obtenidas en la presente investigación, se hace un establecimiento teórico de acuerdo a Fritzen (1991), quien señala a las relaciones interpersonales como una emanación del ser humano, el cual vive rodeado de otros seres humanos, así mismo, considera factible entender al ser

humano como un personaje principal respecto a su destino. Y debido a que prácticamente nadie vive en soledad absoluta ya que existen individuos alrededor con quien uno puede interactuar, manifiesta una evidente relación respecto a la cohabitación, en el cual es esencial conocer, aplicar y dominar el conjunto de normas y técnicas en el que se desarrolla la vida afectiva, física y laboral.

De acuerdo a Vinyamata (2002), las relaciones interpersonales son una interacción de característica recíproca entre dos o más individuos, en el cual se ven involucrados los siguientes aspectos: la habilidad de comunicación efectiva, el saber escuchar, la solución de problemas conflictivos y la expresión particular auténtica de uno mismo.

De acuerdo a Stephen (1991), las relaciones interpersonales acontecen en función de las necesidades de las personas. Una necesidad satisfecha mejora a las relaciones interpersonales. Así mismo indica que, la finalidad de cualquier relación es, satisfacer toda necesidad existente y, por ende, las necesidades que no son satisfechas degradan a las relaciones.

Propuestas esenciales el cual impresionan las relaciones interpersonales

- Percepción

Es un procedimiento a través del cual, las personas organizan, comunican e interpretan con el fin de darle significado y oportunidad de asimilación a su creación. Es decir, la percepción genera la materia prima esencial para ejecutar correctamente métodos de reflexión, experimentación y accionar.

Durante el proceso de la percepción, del mismo modo, los valores, los pensamientos, las convicciones y el mundo tienen influencia significativa en la ejecución de una acción.

- Pensamientos y sentimientos

En las ideas y pensamientos se manifiestan cierto criterio acerca del cual nos afecta, de la misma manera, el pensamiento determina conductas complejas y organiza las

acciones en función de la información con la que se dispone. Los estudios que se llevan a cabo, y los criterios que son emitidos no pueden tener mayor valor que aquel que dispone de la información acerca de lo fundamentado.

- Intencionalidad y objetivos

Las intenciones permiten que nos tengamos que enfocar en función a las metas que nos proponemos. Los objetivos son las metas que concretizan los deseos e intenciones, algunas de estas metas son específicas y claras y a partir de ellas se compone el “activador” de la conducta. El objetivo es la principal fuente de la motivación laboral. Estos establecen el camino a recorrer, definen decisiones y nos mantienen informados respecto a nuestro progreso. Cuando no hay objetivos transparentes se llega a un punto de riesgo de los resultados deseados.

- Acción

Se define como un acto de elaboración fundamentada en la percepción, en los pensamientos, sentimientos, y en una intencionalidad consciente que se manifiesta mediante en los objetivos planteados.

2.2.2 Características de las relaciones interpersonales

• Honestidad y Sinceridad

Son liberadores de mentiras e hipocresía. Esto nos facilita poder supervisar los límites sociales y manifestar la oportunidad de contrastar nuestras propias evidencias a través de otras personas.

• Respeto y Afirmación

Son estimuladores de la mutua libertad, esto hace posible la generación y existencia del ámbito psicológico y social en el que se desarrolla una visión respecto a los aspectos positivos de uno o varios individuos.

- **Empatía**

Toda amistad se relaciona con la capacidad del ser humano de sentir, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, en otras palabras, de situarse psicológicamente en el espacio de terceros.

- **Comprensión y Sabiduría**

Es la integración que pone en funcionamiento la actividad respecto a la inteligencia interpersonal, ello, a partir de la compasión, la honestidad, la sinceridad y el respeto a ser libres.

2.2.3 Dimensiones de la variable

Comprende a las destrezas comunicativas, a la resolución de problemas conflictivos, y fundamentalmente al trabajo en equipo.

2.2.3.1 DESTREZAS COMUNITARIAS

El clima empresarial ha sido analizado desde diversas perspectivas, no obstante, solo para efectos de la creación de un modelo consistente

Destrezas comunicativas

Son aquellas habilidades que se adquieren con la experiencia, las cuales conllevan a un mayor entendimiento con las personas con las que se ejecuta la interacción.

Indicadores:

- Comunicación Oportuna
- Interpretación de la Información
- Postura empática

De acuerdo a Bunk (1994), las destrezas en función a relaciones son aquellas destrezas sociales y emocionales que impulsan la habilidad con el fin de comunicarse de manera precisa, objetiva y sin rodeos, permitiendo a uno

prestar atención con mucha concentración, resolver conflictos y explicar un asunto de manera auténtica y sincera.

Es de manifestar a las siguientes destrezas para las relaciones interpersonales las cuales son:

a) Destrezas Sociales

- El asertividad de característica dinámica.
- La certidumbre y de la misma manera la autoimagen óptima.
- El inicio a la comunicación con el contacto.
- Las restricciones saludables.
- La sociedad.
- El apoyo
- El apartamiento del peligro y la misma manera su identificación.

b) Destrezas de la comunicación

- Las respuestas pronominales.
- La manifestación.
- La conciencia, la empatía, y de la misma manera, la apertura.
- El entendimiento respecto a la comunicación no verbal
- Prestar atención de manera activa.
- El término del vocablo.
- La resolución de un conflicto.
- y como también la negación.
- La honestidad y de la misma manera la claridad

c) Destrezas acerca del Autoconocimiento

- El distanciamiento
- El fundamento durante una realidad específica.
- El postergamiento respecto a la gratificación
- La autenticidad o la validez.
- Los límites de susceptibilidad y emocionalidad
- La honestidad y la comunicación
- El asertividad o la manera de comunicación

d) Destrezas acerca de los límites

- El afecto físico y de carácter emocional.
- Los límites saludables
- La identificación y reconocimiento, y de la misma manera el honor acerca de los valores comunes.
- Prestar atención.
- La remisión o el perdón
- Enfrentar los temores específicos.
- La veracidad o autenticidad
- El desenvolvimiento del carácter
- El respeto y la aceptación
- El apoyo y la legitimidad

2.2.3.2 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Solicitar la solución de un conflicto es una acción acelerada e inadecuada debido a que puede formarse en medio de una manifestación disfuncional, perjudicial, lo cual tendría influencia temporal en los objetivos acerca de los individuos que constituyen una institución. De la misma manera, el conflicto debilita la calidad de las relaciones y las comunicaciones, deterioran las fortalezas de la misma estructuración de una institución.

Indicadores

- La propuesta sobre un modelo con la finalidad de mejorar la comunicación organizacional.
- Solución de los conflictos

2.2.3.3 TRABAJO EN EQUIPO

Establecer el funcionamiento de las acciones que sobrellevan al logro acerca de los objetivos comunes.

Indicadores

- El trabajo equilibrado y respetuoso en relación al equipo de trabajo

- La identificación total con la institución educativa.
- Se trabaja principalmente ante objetivos comunes para la institución educativa.

2.2.4 Variable Administración de la calidad Educativa

La administración de calidad comienza mediante el proceso administrativo iniciando a la gestión educativa y sus componentes o funciones administrativas como son: planear, organizar, dirigir y controlar, anterior a ello, se desarrolla la gestión pedagógica.

GESTIÓN EDUCATIVA

De acuerdo a Graffe (2000), quien conceptualiza a la gestión educativa como una conformación de proyectos educativos, los cuales, progresan mediante la aplicación de la planificación, el control y organización directa; en la institución educativa.

Así mismo, el autor menciona que la gestión educativa tiene su desarrollo mediante métodos a fin de fortalecer sus proyectos y la educación, estos tienen contribución en el mantenimiento, y en la independización de la institución, además, indica lo importante de la gestión educativa, la cual intenta mejorar la educación a través de la mejora continua de la UGEL, en aquí se gestionan la administración en las instituciones educativas, en el ambiente pedagógico y en la gestión institucional, en otras palabras contribuye desarrollar aportaciones que a la larga mejoren competencialmente a los alumnos.

De acuerdo a Amárate y Álvarez (2000), este sistema de educación se define como una gestión, estimación y evaluación, fundamentando que sirven de mediadores respecto a los objetivos y las planificaciones que se pretenden lograr, se caracteriza principalmente por lograr los objetivos óptimos en las identidades educativas.

Según Poner (2000), la gestión pedagógica es un determinado conjunto de procesos aplicables teóricos y prácticos, que tiene finalidad de concretar las disposiciones sociales. Sugiere estar siempre pendiente de la institución educativa y realizar una evaluación en la que se pueda conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, realizándose una descripción de característica positiva.

La RAE, define al término gestión, como el acto administrar y desempeñar la gestión, con la finalidad de la indagación del objetivo que se pretende alcanzar.

De la misma manera Tapia (2003), determina que las instituciones educativas deben localizarse en la metodología y técnicas el cual se administran durante el aprendizaje de los estudiantes con la finalidad de planificar, desarrollar, evaluar y analizar procesos respecto a las enseñanzas innovadoras.

Por su parte, Carrillo (2002) menciona lo siguiente, los proyectos educativos deben de estar fundamentados a través de programas administrativos y pedagógicos que permitan a los estudiantes desarrollarse más o menos como individuos eficaces y comprometidos con la sociedad

De acuerdo a García (2003), la administración educativa es sinónimo de gestión educativa, la cual se desarrolla mediante de sus componentes, quienes supervisan satisfacer las múltiples necesidades que hay en el interior de la formación, lo cual origina los distintos conjuntos de conflictos.

Para Martí (2005), la administración educativa está formada por un grupo de diferentes verdades, los cuales se concretizan y desarrollan en el ámbito económico, político y administrativo, consiguiendo así el éxito sobre los objetivos y metas organizacionales propuestas en las áreas de educación.

De acuerdo a Botero (2004), el sistema de integral de educación es una disciplina innovadora y de tal modo es novedosa. Según el autor, se originó en los años setenta y ochenta en el Reino Unido de Gran Bretaña.

De acuerdo a Vásquez (2007), el sistema de educación está unido a la teoría acerca de las organizaciones, pretendiéndose que cada institución educativa pública y privada manifieste de manera expresa la gestión en el cual administra

Según Beltrán (2007), la administración tiene un comienzo que incorpora a su hipótesis planteada, por este motivo, se fundamenta una especialidad técnica unida a ciertos factores de evaluación, formación y distribución de las materias. El autor realiza un trato con Uribe y Gonzales Palma (2005), se encarga de verificar los conflictos o consecuencias sobre las distribuciones modernas. De la misma manera, provee una contribución importante al indicar que la gestión pedagógica es eficiente, por lo tanto, es apto de instituir a los lineamientos personales y las asistencias constantes de los docentes.

Una administración de calidad se basa en la gestión educativa y posee de un desarrollo que informa con el fin de fortalecer a los objetivos educativos de las instituciones en cuestión, ello estimula a mantener la autodeterminación institucional, en un determinado espacio respecto a ciertos regímenes públicos que acepten especificar cada resultado obtenido.

De acuerdo a (2003), la política educativa se sitúa en base a aspectos prioritarios y procedimientos complementados con diferentes puntos de vista que determinan a las normas educacionales, asimiladas con la finalidad de desarrollar óptimamente las características de un estado. (Pág., 7).

Para Tapia (2003), toda política educativa está basada en actividades de servicios en relación con las asistencias y otros criterios que permiten mejorar las planificaciones realizadas en los programas educativos, por ello, es compatible con la actividad positiva y con la disposición acerca de los representantes educacionales, de esta manera se permite realizar un diagnóstico basado en la concepción de situaciones específicas en el sistema educativo (pág. 95).

Según Gallegos (2000), la política educativa, tiene una especificación respecto al desarrollo de las características basadas en el momento de las acciones

educativas del alumno, fundamentando la aplicación en los distintos niveles socioeconómicos, sociales existentes en la comunidad. (pág. 7).

Según Pineda (1998), la existencia acerca de un régimen educativo se encuentra en la manipulación de directivas, las cuales desarrollan los contenidos transversales, implicando a toda gestión educativa desarrollar valores que posibiliten a la comunidad educativa y a la sociedad una modificación en el aspecto educativo. (Pág. 30).

2.2.5 Dimensiones de la segunda Variable

La dimensión de la segunda variable está conformada por la planificación, organización, la dirección y el control.

2.2.5.1 PLANIFICA

De acuerdo a Graffe (2000), el director conjuntamente con los integrantes de la gestión concretiza las planificaciones en las cuales las preguntas que se buscan determinar diferentes implicaciones educacionales, y estos son expresadas en los proyectos pedagógicos, lo cual permite el cumplimiento de la meta propuesta.

De la misma manera, el enfrentarse a una planificación concluye en una gestión con conflictos. Del mismo modo, organizar distintas instituciones establecidas y solucionar conflictos, considerando o recopilando con el fin de administrar y organizar proyectos en un lapso de tiempo, asegura la posibilidad de financiamiento.

De acuerdo a Rodríguez (2004), la planeación labora mejor las formas y maneras respecto a la educación del profesor, de esta manera, los estudiantes disponen de una organización académica y una óptima calidad para su autoevaluación.

Según Arquin (1998), la planeación permite un desarrollo integral, el cual se origina en la ética de las instituciones, del mismo modo indica que, son la

visión, la misión, los planteamientos y las actitudes las que posibilitan generar su ejecución óptima.

2.2.5.2 ORGANIZACIÓN

De acuerdo a Graffe (2000), el organizar, determina el planteamiento respecto a la estructura formal que permita la dirección óptima de la institución educativa, posibilita su incorporación y coordinación durante la labor de los educadores y educadoras, alumnos, padres de familia y los mediadores; administrando múltiples recursos con el fin de permitir el establecimiento de proyectos, técnicas y programas, que factibilidad la distribución del trabajo y la función concreta de cada uno y sintetizando las relaciones mediante el entorno y los actores correspondientes.

Por su parte, Stoner, Gilbert y feeman (1996), mencionan que el organismo empresarial recae en la disposición de los equipos de trabajo de las instituciones, los cuales deben desarrollar trabajos de forma ordenada y al mismo tiempo organizada, fundamentándose en una estructura de elaboración, el objetivo en una organización es conseguir el total cumplimiento y logro de los objetivos y metas propuestas previamente

2.2.5.3 DIRECCIÓN

De acuerdo a Graffe (2000), la dirección es una función que se desarrolla como una responsabilidad administrativa y que esta se establece para lograr concretizar una óptima organización, así como el buen manejo administrativo de los delegados en una determinada institución educativa, de la misma manera, indica que la dirección es un instrumento que permite un óptimo manejo institucional en función de los cumplimientos que posibilitan a la optimización institucional y de la misma manera de los estudiantes.

Según Koontz & Weihrich (1996), la dirección tiene un estrecho vínculo con el logro de los objetivos propuestos, así como con los objetivos de una organización, por ello, indica que se la debe vincular conjuntamente con los

compromisos constantes de los involucrados para que cada uno de ellos puedan desempeñar óptimamente sus múltiples responsabilidades con la finalidad de difundir de la mejor manera los canales de comunicación de una determinada organización, contribuyendo a posibilitar un excelente manejo de la dirección del organismo empresarial.

2.2.5.4 CONTROL

Según Graffe (2000), el control es una de las funciones de la gestión que verifica e inspecciona los procesos y procedimientos desarrollados en una organización, orientando óptimamente el manejo institucional, el cual refuerza a la gestión educativa, del mismo modo, que a los representantes de los centros educativos.

De acuerdo a Munch (1997), el control el cual se localiza en la obtención de resultados óptimos de los elementos organizacionales participes de una gestión, de esta manera se define como primer principio a la estabilidad, en la que la entidad debe diferenciar la igualdad respecto a la comisión que forma la gestión, así mismo indica que el segundo principio gestiona el propósito, permitiendo que se le dé importancia a las diferentes ejecuciones en el ambiente que posee el área de la gestión, también indica que el tercer principio lleva acabo la comunicación posibilitando actividades sobre el control de la institución y sobre la comisión responsable de gestionar este control, finalmente y de modo similar indica que el cuarto principio está dirigido como causa de las irregularidades, y que para ello se señalan a los comprometidos, quienes empezaron lo mencionado.

MINEDU (2013), indica que una de las funciones de los directores es el de hacerse responsables de la existencia de cambios en una institución educativa, colaborando óptimamente en las actitudes positivas durante las diferentes actividades que realizan y de tal manera sus responsabilidades se manifestarán con el fin de manejar óptimamente a la institución, las compras de bienes son esenciales para para ser usados por los profesores durante el desarrollo de la enseñanza que imparten la convocatoria de los estudiantes, permite ocasionar diferentes servicios que la pedagogía necesita, con la

finalidad de intentar perfeccionar a una cierta sociedad que lo requiere, es así que, según el autor, todo lo dicho influye como factores esenciales en los directores de las instituciones educativas, quienes tienen que poner en práctica sus funciones administrativas tomando en consideración a la planeación, la organización, la dirección y el control, facilitando la comunicación con la intención de alcanzar los fines institucionales, ya que la planeación permite instituir diferentes acontecimientos futuros, proporcionando una ayuda óptima al manejo de la dirección de la comunidad pedagógica, todo ello en el marco de los procedimientos de gestión.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Comportamiento:** Para Cortina (2001), el comportamiento es la conducta de los seres vivos que, adaptándose a los diferentes cambios en el ambiente, dirigen su acción de orientación de acuerdo a este factor o estímulo ambiental.
- **Objetivo:** Según Guilford (1991), el objetivo es una situación anhelada que toda empresa desea alcanzar, es decir, es una imagen positiva que una determinada empresa pretende lograr en el futuro
- **Liderazgo:** Según Contreras (2012) el liderazgo es el proceso de influenciar en otros individuos y ayudarlos para que puedan trabajar entusiasmados en función al logro de objetivos colectivos.
- **Desempeño:** Para Alain (1985) el desempeño es el nivel de logros de un individuo en el aspecto laboral, logrado específicamente a través del esfuerzo
- **Valores:** Según Diaz (2001), los valores son principios normativos que regulan el comportamiento y conducta de las personas respecto a cualquier contexto o situación.
- **Estimular:** Pérez (1999), menciona que estimular es la actividad que se le proporciona a las personas para lograr en ellos un buen desenvolvimiento ya sea en el aspecto laboral, afectivo o físico
- **Éxito:** Según Durkheim (1975), el éxito es aquella circunstancia en la que se obtiene lo deseado, ya sea en el aspecto profesional, social o económico.
- **Factores:** Molinar (1983), menciona que los factores son aquellas circunstancias específicas que generan cambios en las acciones de los agentes.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

- Hi: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019.

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019
- Existe relación entre la resolución de conflictos y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019
- Existe relación entre el trabajo en equipo y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019

3.3 Definición Conceptual y Operacional de las Variables

Variable X: Relaciones interpersonales

Definición conceptual

Silviera (2014) define a las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones efectivas y eficientes, establecidas entre dos o más personas que crean un buen ambiente para la comunicación, la expresión de emociones y el libre pensamiento.

Definición operacional

En la investigación las relaciones interpersonales se basan en la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y las habilidades comunitarias a fin de permitir la búsqueda de posturas empáticas, interpretación de la información, la comunicación adecuada e oportuna.

Variable Y: Administración de la calidad

Definición conceptual

Edwards (1991), define a la calidad de la educación como la postura social, cultural e ideología. Además, indica que la calidad es reconocida por sus efectos, por lo que es un juicio de valor frente a la calidad que tuvo que ser definida o determinada previamente.

Definición operacional

En el trabajo de investigación la administración de la calidad comprende específicamente la acción de planificar, organizar, direccionar y controlar.

3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables

Operacionalización de variables

VARIABLE X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE VALORES
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno (Vinyamata, 2002).	Las relaciones interpersonales en la investigación están basadas en destrezas comunitarias, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, lo que permite buscar la comunicación oportuna, interpretación de la información y la postura empática	<ul style="list-style-type: none"> • Destrezas comunitarias • Resolución de conflictos • Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oportuna • Interpretación de la información • Postura empática. • Solución de conflictos • Comunicación organizacional. • Trabajo en base a los objetivos comunes • Relaciones interpersonales 	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8</p> <p>9,10,11,12</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= A veces</p> <p>3= Siempre</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de Investigación

Fernández, Baptista & Hernández (2015) afirman que el enfoque cuantitativo intenta explicar, demostrar y predecir el fenómeno en estudio a través de la búsqueda de regularidades y causalidades entre los elementos.

De acuerdo con el objetivo del proyecto de investigación, se asume que el estudio se caracteriza por ser básico, con un diseño correlacional.

Básicamente, porque solo se han revisado las teorías que sustentan tanto la gestión de la calidad como las relaciones interpersonales con el fin de brindar información al respecto a la comunidad educativa para que se puedan tomar las medidas correspondientes. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

Cabe mencionar que, cuando el aumento de una variable causa el aumento de otra variable y la disminución de una variable causa la disminución de otra variable, habrá una correlación positiva entre las dos variables.

4.1.2 Nivel de investigación

Basándonos en el nivel de capacidad del estudio, se puede definir que la investigación se caracteriza por ser de tipo correlacional y a su vez descriptivo.

Como ya se mencionó anteriormente, el presente estudio se caracteriza por ser correlacional, debió a que pretende definir el vínculo existente entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales del Centro Educativo Diego Thomson, también es descriptivo, debido a que su única limitación es especificar la conducta y/o comportamiento de cada miembro del plantel educativo.

Para Hernández (2015) la correlación positiva entre dos variables se origina cuando se da un aumento en una variable conduciendo al aumento de la otra variable, de igual modo, sucede cuando se da la disminución de una variable conduciendo a la disminución de otra variable.

4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 Métodos de Investigación

Método hipotético deductivo

Baptista, Hernández & Fernández (2005) El modelo del método científico está conformado por procedimientos, que se especifican continuación: Observación y análisis de los fenómenos de investigación. Elaboración de una hipótesis a fin de explicar los fenómenos de la investigación.

Método específico estadístico

Esto implica las estadísticas descriptiva e inferencial, en donde se muestra los cuadros o tablas estadísticas, el cual se refiere por tablas estadísticas a un orden de datos numéricos en filas o columnas con sus respectivas especificaciones con referencia al origen de información obtenida (Falcón & Herrera 2005)

4.2.2 Diseño de la Investigación

La investigación es no experimental

El diseño como una organización esquematizada o estructura organizacional, que los investigadores utilizan para asociar y controlar las variables de una determinada investigación. Núñez (2008),

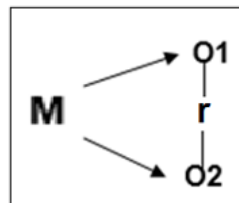
El propósito es imponer restricciones controladas a la observación del fenómeno. También se refiere a su investigación y aplicabilidad a la investigación no experimental.

La investigación es transversal

De acuerdo a Núñez (2008), es un método no experimental para recopilar y analizar datos en un momento específico. Ha sido ampliamente utilizado en las ciencias sociales y su tema es una comunidad humana específica.

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo definir la correlación que existen entre la variable independiente y las relaciones interpersonales. Como se especifica en la siguiente figura:

Figura 1: Figura esquema del diseño



Donde:
M= Muestra
O1= Observación de la variable 1
O2= Observación de la variable 2
r= Posible relación de las variables

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1. Población.

La población de la investigación está conformada por 52 colaboradores, que laboran como profesores y en el área administración de la Institución Educativa Diego Thomson, Arequipa, 2019.

4.3.2. Muestra.

Es el Censal, trabajara con la población en función del número de personal administrativo y la plana docente de la Institución Educativa

Criterio de inclusión

El presente estudio ha desarrollado una metodología de inclusión, enfocada en la población, es decir, en el personal del Centro educativo.

Criterio de exclusión

El presente estudio, excluye completamente a los padres de familia y a los alumnos que integran la Institución Educativa de objeto.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas

Para realizar la presente investigación hemos utilizado como técnica la encuesta.

De acuerdo con Herrera & Falcón (2005), la técnica denominada encuesta, posibilita la recolección de diversa información, a su vez, permite su análisis en

base a una determina muestra, que representado la población o un determinado universo de manera amplia a fin de explorarlo.

4.4.2. Instrumentos

El instrumento será el cuestionario

El mecanismo o herramienta que será aplicado comprende la primera variable los ítems, que formaran parte de la variable relaciones interpersonales, dicha variable está conformada por 3 dimensiones; la primera es la comunicación oportuna, la segunda la resolución de conflictos y la última que vendría a ser el trabajo en equipo, cada una de estas dimensiones poseen 4 ítems, lo cual hacen un total de 12 ítems de la variable de relaciones interpersonales.

Las alternativas de resultado que permiten conseguir la información es 1= Nunca, 2= a veces y 3=siempre.

La herramienta se amplía a la segunda variable que sería administración de calidad, los ítems vienen a ser parte de la variable denominada administración de calidad, dicha variable está comprendida por cuatro extensiones, siendo la planificación, organización, dirección y control, estas magnitudes comprenden 4 ítems, lo cual hacen un total de 12 ítems.

Las alternativas de resolución que permiten obtener datos es 1= nunca, 2= a veces y 3 = siempre

4.4.3. Validez y confiabilidad

La Validez

La validez se realiza por cinco expertos quienes validan la investigación, y son los que dan la opinión de la investigación siendo este Aplicable, generando una valoración aprobada colocando a la viabilidad de la investigación.

Respecto a la opinión de los expertos el primer experto el Magister Luis Alberto Tejada Poma, considera que los instrumentos que forman parte de la investigación son adecuados y que mantienen una relación adecuada con los indicadores, dimensiones y variable por ha considerado una valoración cualitativa pertinente y una opinión Aplicable.

El segundo experto el Magister Fabian Vilca Medina, considera que los instrumentos que elaborados para la investigación son adecuados y que mantienen una relación adecuada con los indicadores, dimensiones y variable por ha considerado una valoración cualitativa pertinente y una opinión Aplicable.

El tercer experto la magister María Esther Araujo, considera que el instrumento de la variable 1 y la variable 2, que han sido elaborados para la investigación son adecuados y que mantienen una relación adecuada con los indicadores, dimensiones y variable por ha considerado una valoración cualitativa pertinente y una opinión Aplicable.

El cuarto experto Doctor Tanco Huamani Oswaldo, considera que el instrumento de la variable 1 y la variable 2, que han sido elaborados para la investigación son adecuados y que mantienen una relación adecuada con los indicadores, dimensiones y variable por ha considerado una valoración cualitativa pertinente y una opinión Aplicable.

El quinto experto el Magister Moisés Sumiri Carbajal , considera que el instrumento de la variable 1 y la variable 2, que han sido elaborados para la investigación son adecuados y que mantienen una relación adecuada con los indicadores, dimensiones y variable por ha considerado una valoración cualitativa pertinente y una opinión Aplicable.

La confiabilidad

Las confiabilidades del estudio serán realizadas tomando en cuenta el Alpha de Conbrach:

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo centrado en la consistencia interna, que tiene como base el promedio de correlaciones entre los ítems. Algunos beneficios de esta medida es que permite determinar la evaluación respecto en cuanto mejoraría o empeoraría la confiabilidad de la prueba, en caso se excluyera un ítem. En base a ello, su proceso es el siguiente:

- Análisis de fiabilidad
- Analizar
- Escala

La media de la escala si se elimina el elemento, muestra el valor de una media, en caso sea eliminada uno de sus elementos, además, es la última ventana de estadísticos de la escala desarrollados a través del Alpha de Cronbach ítem por ítem de forma general.

4.4.4. Procesamiento y análisis de datos

- Primero, se recaba información y datos de la muestra del personal de la Institución Educativa del distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa.
- Después se determinar las variables del estudio para ordenar la información recaba en la investigación.
- Los instrumentos estadísticos o programas utilizados serán; el programa de Excel, que permitirá procesar la información, utilizando el SPSS.
- Finalmente se obtendrá los resultados de la investigación para imprimirlo y presentarlo en Word.

4.4.5. Ética en la investigación

En la investigación, la ética juega un rol fundamental, principalmente al momento de ejecutar una experimentación.

Así mismo, la ética tiene que ser practicada en todos los procesos del trabajo realizado, empezando en la planificación y al momento de realizar las pruebas o evaluaciones correspondientes a la investigación.

Cabe mencionar, que es fundamental considerar que antes de diseñar una investigación se debe tomar en cuenta los posibles gastos y también los beneficios que se obtendrán en el estudio realizado.

Investigación: Análisis de Costos y Beneficios

A lo largo de nuestras vidas, incluso si no nos damos cuenta, evaluaremos los costos y beneficios de la mayoría de las decisiones.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El capítulo da como resultado las tablas y figuras procesadas en el SPSS, en su versión 24, cabe señalar que las figuras y tablas reflejan el resultado descriptivo, la prueba de hipótesis tiene como prueba a través de la estadística inferencial, se indica que esta aplicación del estadígrafo va a depender de la prueba de normalidad procesada en la prueba de kolmogorov y Smirnov.

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 1: Variable relaciones interpersonales

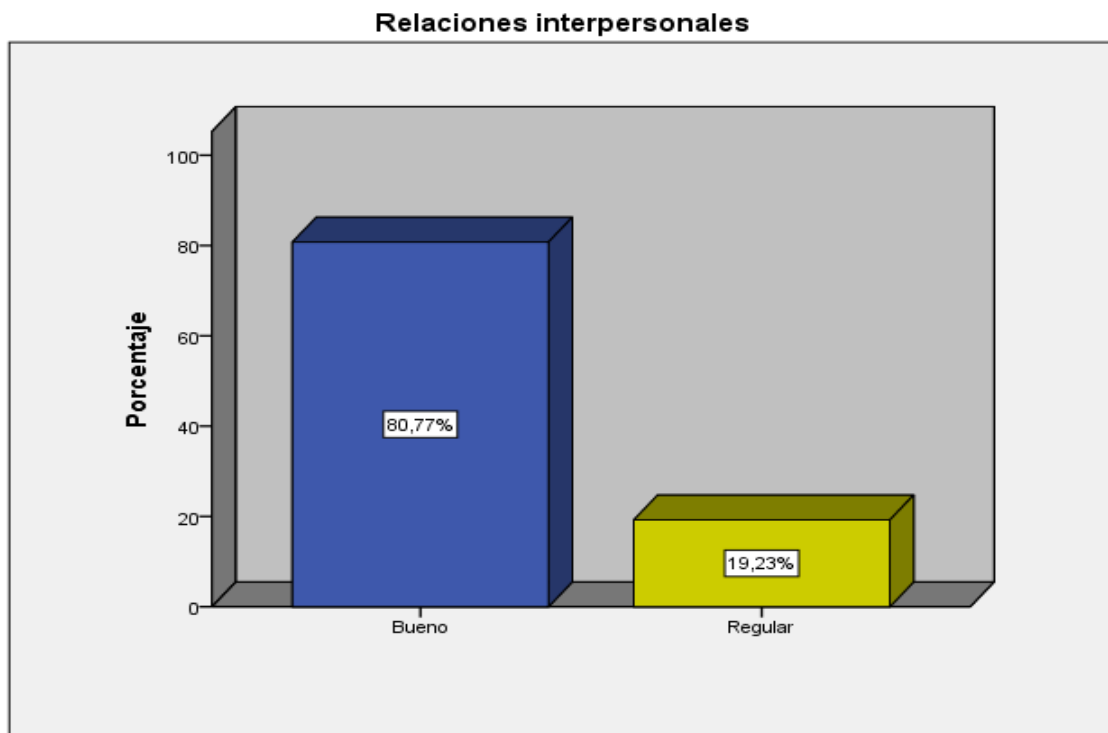
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	42	80.77
REGULAR	10	19.23
MALO	0	0.00
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de las relaciones interpersonales está reflejada en la tabla 1 y figura 2, donde 80.77% de los encuestados indica que es bueno, el 19.23% señalan que es regular, estos resultados son reflejados considerando que se considera las destrezas comunitarias, la resolución de conflictos, así como el trabajo en equipo

Figura 2: Variable relaciones interpersonales



Fuente: Tabla 1

Tabla 2: Dimensión destrezas comunitarias

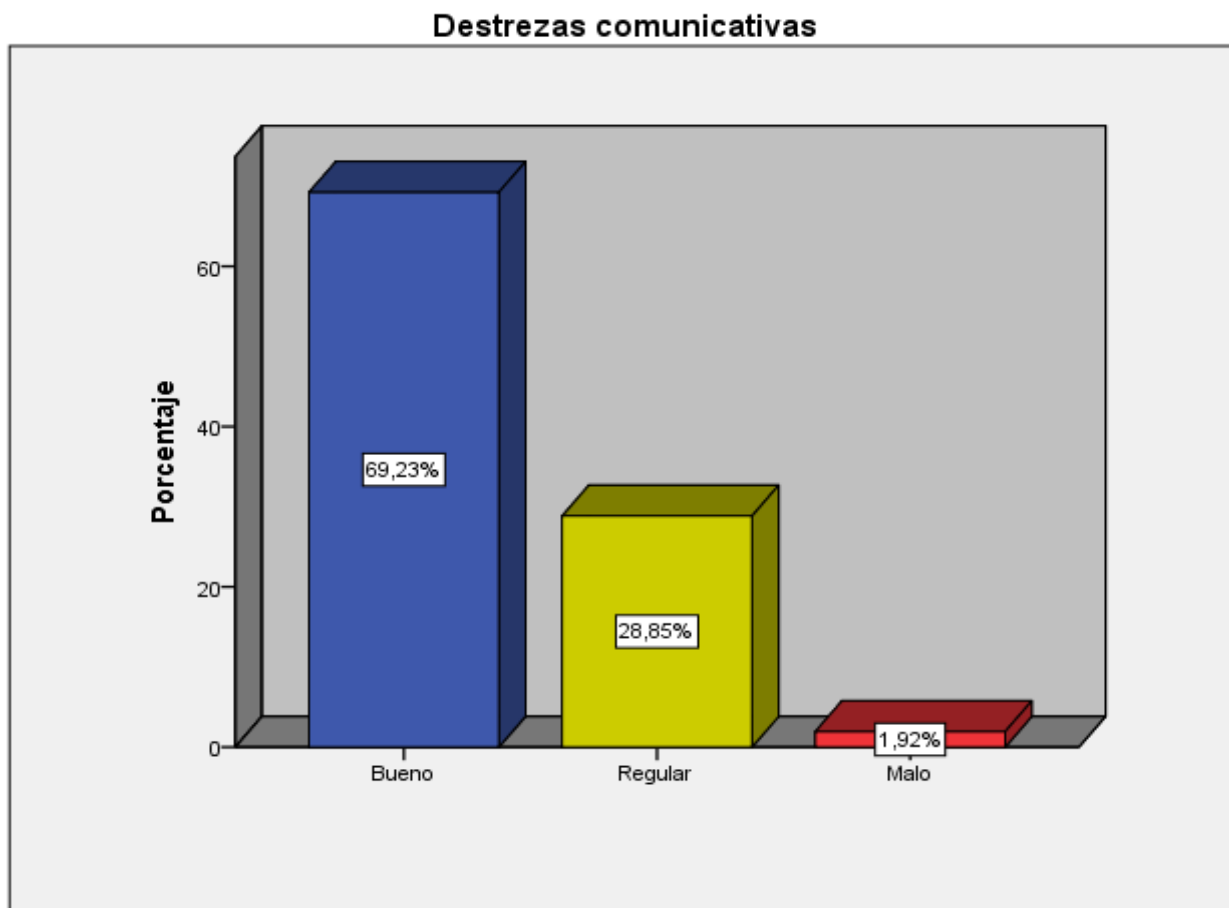
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	36	69.23
REGULAR	15	28.85
MALO	1	1.92
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión comunitaria está reflejado en la tabla 2 y figura 3, donde 69.23% de los encuestados indica que es bueno, el 28.85% señalan que es regular, finalmente el 1.92% de los encuestados consideran que se las destrezas comunitarias se están desarrollando de manera mala, los resultados mencionados han integrado la comunicación oportuna, la interpretación de la información y la postura empática.

Figura 3: Dimensión destrezas comunicativas



Fuente: Tabla 2

Tabla 3: Dimensión: Resolución de conflictos

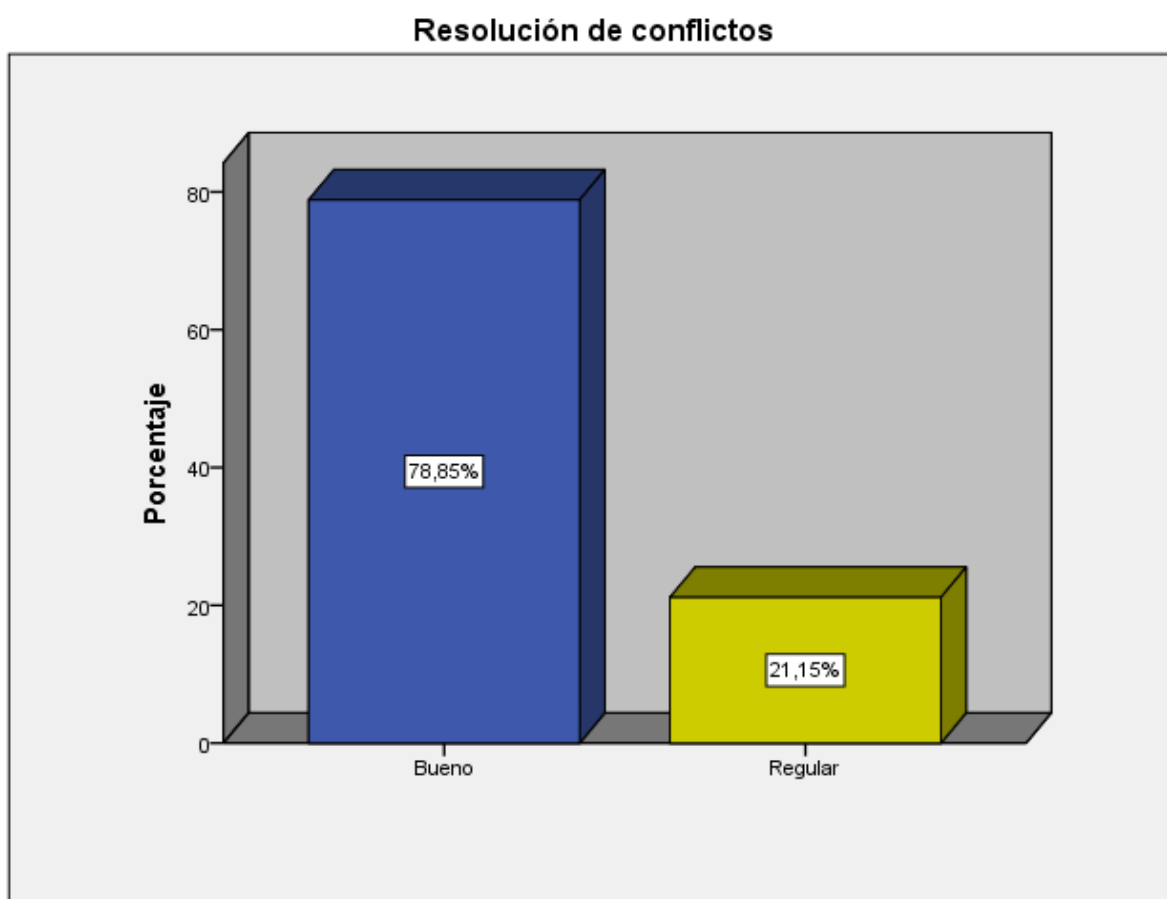
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	41	78.85
REGULAR	11	21.15
MALO	0	0.00
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión resolución de conflictos está reflejado en la tabla 3 y figura 4, donde 78.85% de los encuestados indica que es bueno, el 21.15% señalan que es regular, los resultados mencionados han integrado la solución de conflictos y la comunicación organizacional que se viene dando en la institución educativa Diego Thomson.

Figura 4: Dimensión: Resolución de conflictos



Fuente: Tabla 3

Tabla 4: Dimensión Trabajo en equipo

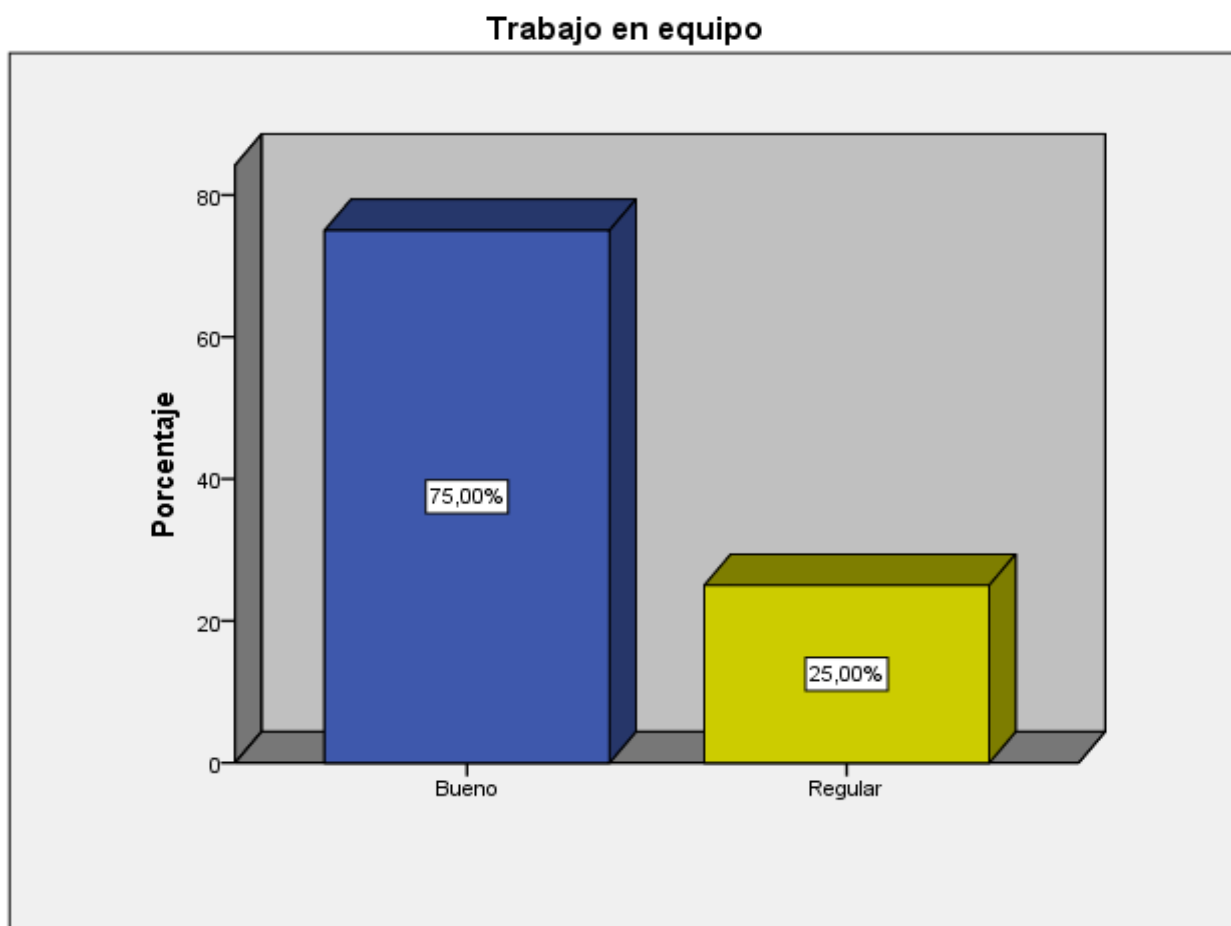
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	39	75.00
REGULAR	13	25.00
MALO	0	0.00
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión trabajo en equipo está reflejado en la tabla 4 y figura 5, donde 75.00% de los encuestados indica que es bueno, el 25.00% señalan que es regular, los resultados mencionados han integrado al trabajo basado en objetivos comunes y las relaciones interpersonales que se viene dando en la institución educativa Diego Thomson.

Figura 5: Dimensión trabajo en equipo



Fuente: Tabla 4

Tabla 5: Variable: Administración de la calidad

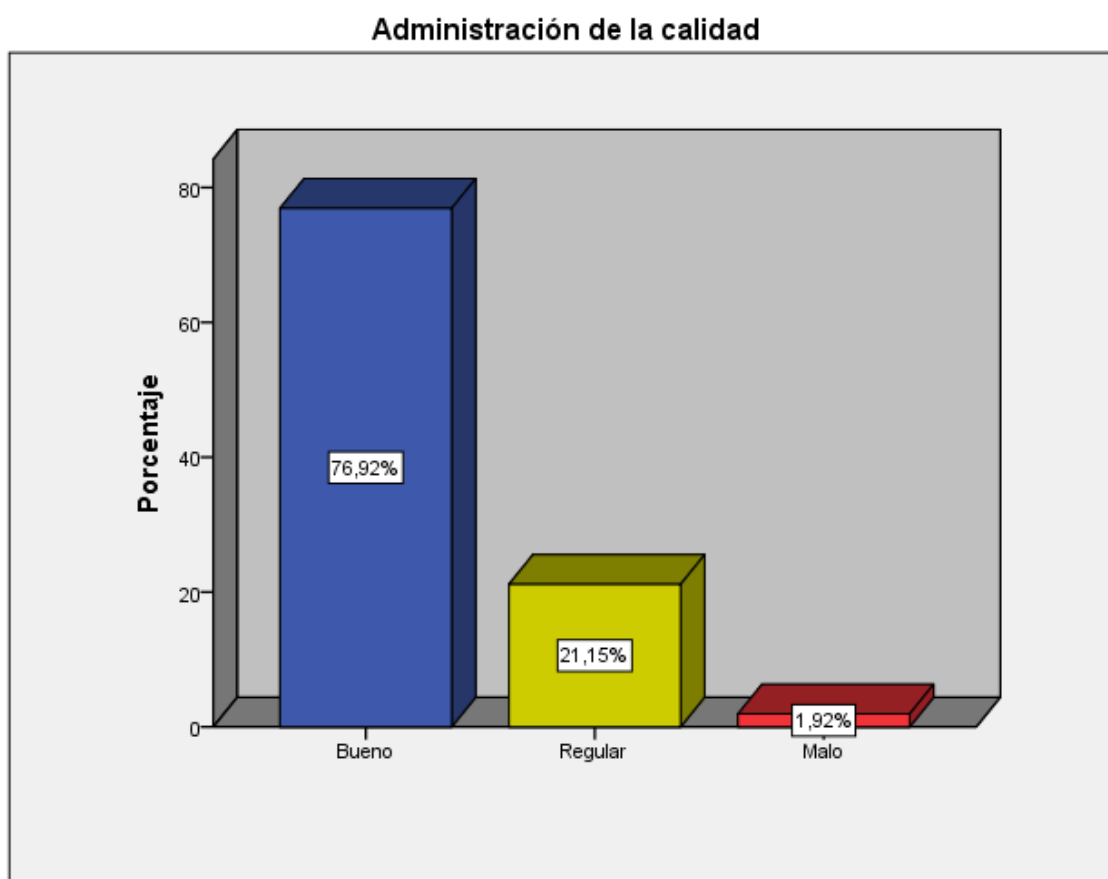
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	40	76.92
REGULAR	11	21.15
MALO	1	1.92
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la variable administración de calidad está reflejado en la tabla 5 y figura 6, donde 76.92% de los encuestados indica que es bueno, el 21.15% señalan que es regular, finalmente el 1.92% de los encuestados consideran que la calidad educativa se está desarrollando de manera no aceptable, los resultados mencionados han integrado planificación, la organización, la dirección y el control que se desarrolla en la institución educativa Diego Thomson.

Figura 6: Variable Administración de la calidad



Fuente: Tabla 5

Tabla 6: Dimensión Planificación

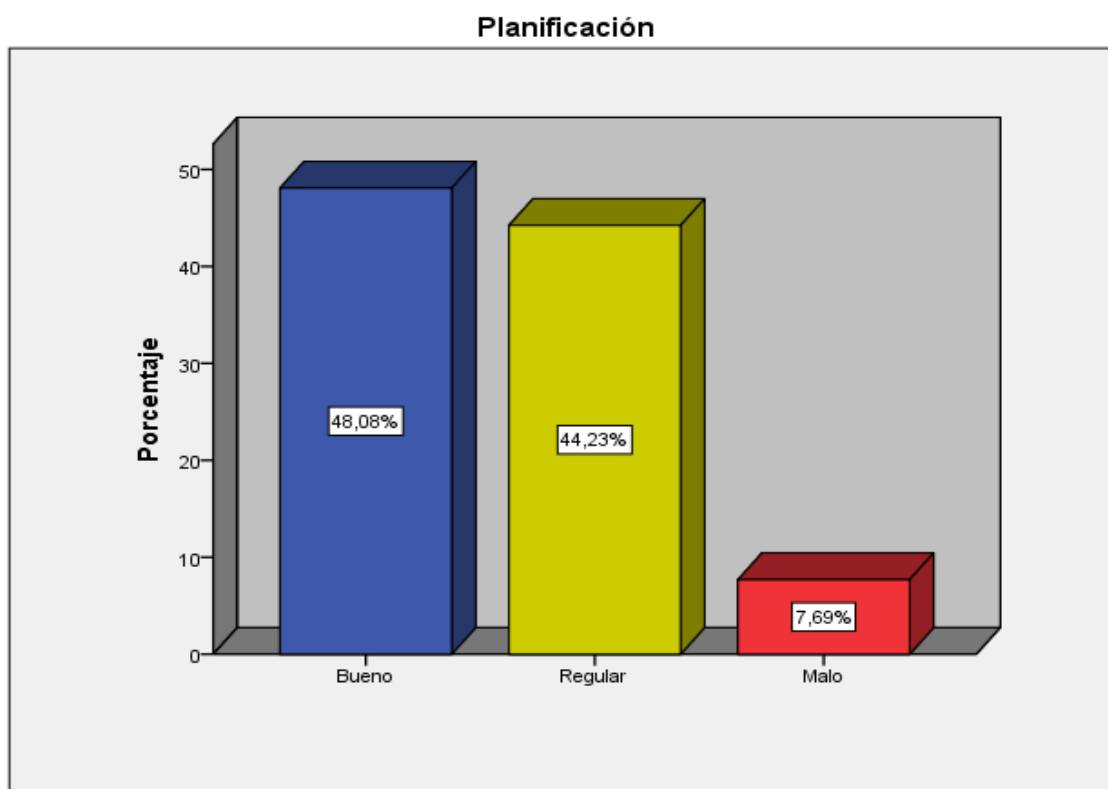
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	25	48.08
REGULAR	23	44.23
MALO	4	7.69
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión planificación está reflejado en la tabla 6 y figura 7, donde 48.08% de los encuestados indica que es bueno, el 44.23% señalan que es regular, finalmente el 7.69% de los encuestados consideran que la planificación se está desarrollando de manera no aceptable, los resultados mencionados han integrado una planificación basada en objetivos y metas que se desarrolla en la institución educativa Diego Thomson.

Figura 7: Dimensión Planificación



Fuente: Tabla 6

Tabla 7: Dimensión Organización

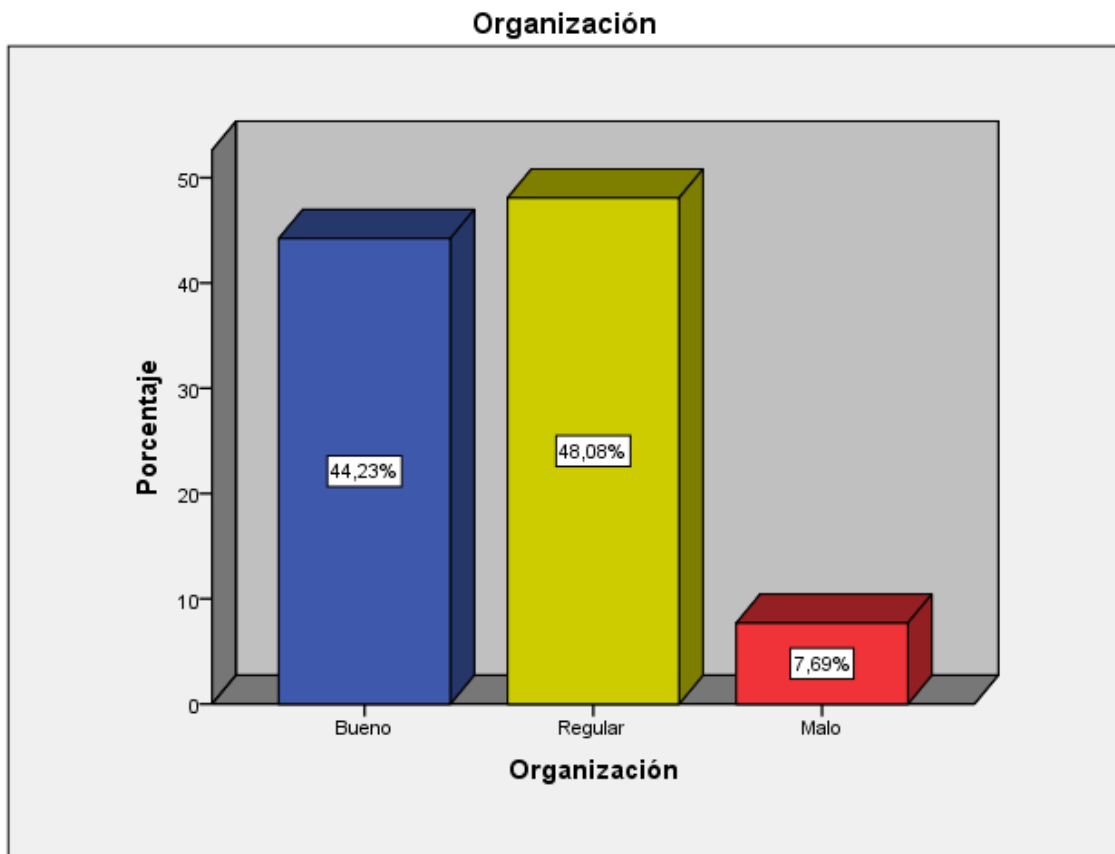
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	23	44.23
REGULAR	25	48.08
MALO	4	7.69
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión organización está reflejado en la tabla 7 y figura 8, donde 44.23% de los encuestados indica que es bueno, el 48.08% señalan que es regular, finalmente el 7.69% de los encuestados consideran que la organización se está desarrollando de manera no aceptable, los resultados mencionados han integrado una organización basada en los recursos y las actividades que se desarrolla en la institución educativa Diego Thomson.

Figura 8: Dimensión Organización



Fuente: Tabla 7

Tabla 8: Dimensión: Dirección

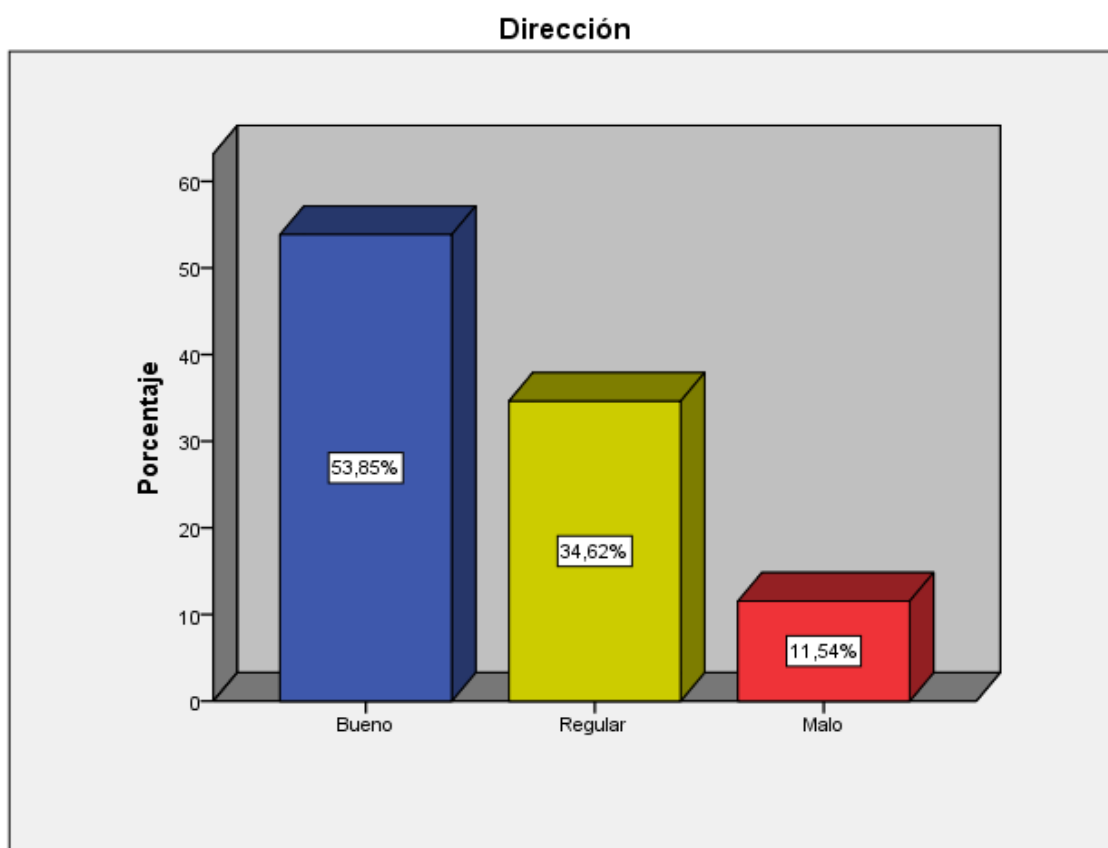
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	28	53.85
REGULAR	18	34.62
MALO	6	11.54
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión dirección está reflejado en la tabla 8 y figura 9, donde 53.85% de los encuestados indica que es bueno, el 34.62% señalan que es regular, finalmente el 11.54% de los encuestados consideran que la dirección se está desarrollando de manera no aceptable, los resultados mencionados han integrado una dirección basada en el desarrollo del personal y el liderazgo que se desarrolla en la institución educativa Diego Thomson.

Figura 9: Dimensión Dirección



Fuente: Tabla 8

Tabla 9: Dimensión Control

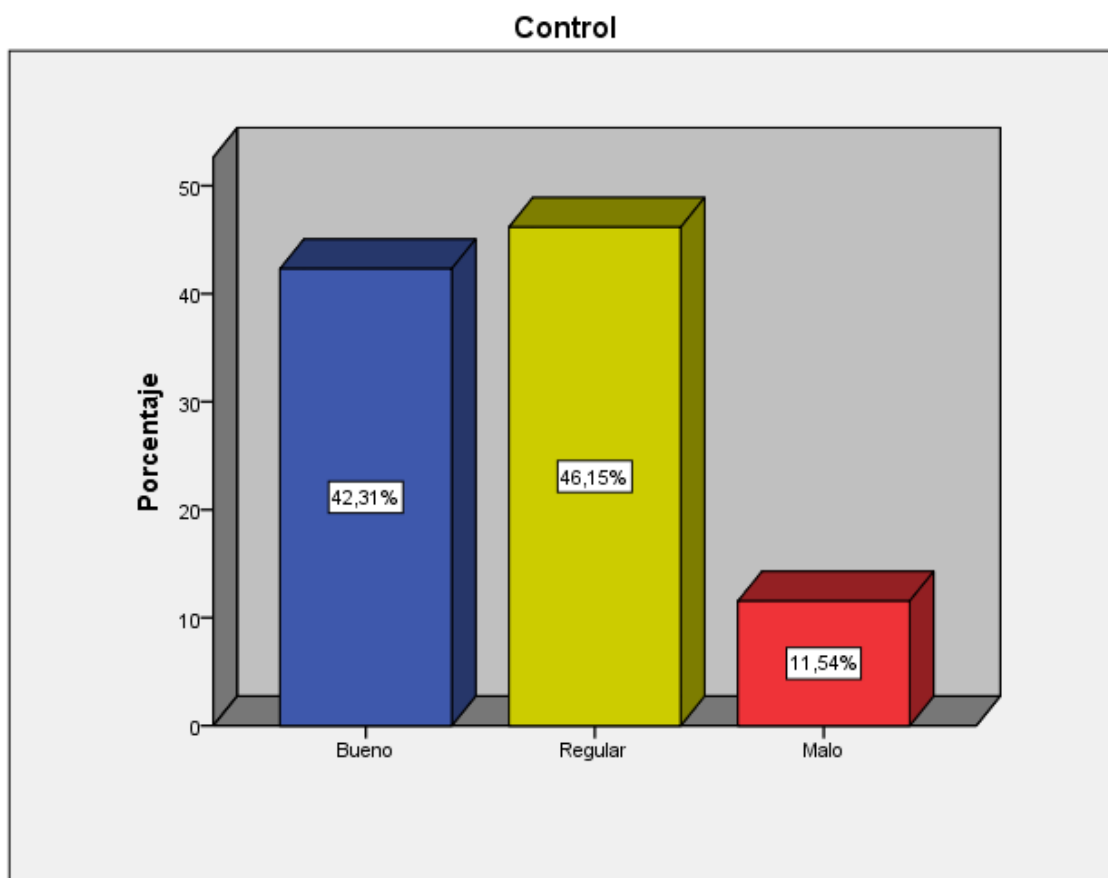
NIVEL	FRECUENCIA	%
BUENO	22	42.31
REGULAR	24	46.15
MALO	6	11.54
TOTAL	52	100.00

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El resultado de la dimensión de control está reflejado en la tabla 9 y figura 10, donde 42.31% de los encuestados indica que es bueno, el 46.15% señalan que es regular, finalmente el 11.54% de los encuestados consideran que el control se está desarrollando de manera no aceptable, los resultados mencionados han integrado al control que permite lidiar con el monitoreo y el acompañamiento que se les da a las docentes de la institución educativa Diego Thomson.

Tabla 10: Dimensión Control



Fuente: Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Relaciones interpersonales	Administración de calidad	Destrezas comunitarias	Resolución de conflicto	Trabajo en equipo	Planificación	Organización	Dirección	Control
N		52	52	52	52	52	52	52	52	52
Parámetros normales ^{a,b}	Media	31.5000	31.0192	10.3077	10.7308	10.4615	7.8654	7.6731	7.9231	7.5577
	Desviación estándar	4.04145	5.08165	1.82078	1.37364	1.52703	1.38661	1.51749	1.56989	1.53921
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.165	.183	.208	.265	.196	.274	.251	.292	.249
	Positivo	.133	.164	.176	.178	.157	.207	.191	.246	.174
	Negativo	-.165	-.183	-.208	-.265	-.196	-.274	-.251	-.292	-.249
Estadístico de prueba		.165	.183	.208	.265	.196	.274	.251	.292	.249
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba no es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

5.2 Análisis inferencial

Tabla 11: Comprobación de la hipótesis general

Correlaciones			V1 RELACIONES INTERPERSONALES	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD
Rho de Spearman	V1 RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

La comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 11, donde se demuestra que existe una relación positiva entre las relaciones interpersonales y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0.829 entre ambas variables de estudio.

Tabla 12: Comprobación de la hipótesis específica 1

Correlaciones			D1 DESTREZAS COMUNICATIVAS	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD
Rho de Spearman	D1 DESTREZAS COMUNICATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

La comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 12, donde se demuestra que existe una relación positiva entre las destrezas comunicativas y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0,843 entre ambas variables de estudio.

Tabla 13: Comprobación de la hipótesis específica 2

Correlaciones			D2 RESOLUCION DE CONFLICTOS	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD
Rho de Spearman	D2 RESOLUCION DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 52	,531** ,000 52
	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,531** ,000 52	1,000 . 52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

La comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 13, donde se demuestra que existe una relación positiva entre la resolución de conflictos y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva moderada de 0,531 entre ambas variables de estudio.

Tabla 14: Comprobación de la hipótesis específica 3

Correlaciones			D3 TRABAJO EN EQUIPO	V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD
	Coeficiente de correlación		1,000	,738**
D3 TRABAJO EN EQUIPO	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		52	52
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		,738**	1,000
V2 ADMINISTRACION DE CALIDAD	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

La comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 14, donde se demuestra que existe una relación positiva entre el trabajo en equipo y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva considerable de 0,738 entre ambas variables de estudio.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación formula su objetivo: Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019.

El objetivo es determinado en la tabla 11 así como la comprobación de la hipótesis ya que ambas están vinculadas a dar respuesta donde la comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 11, donde se demuestra que existe una relación positiva entre las relaciones interpersonales y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0.829 entre ambas variables de estudio.

También se da respuesta a los objetivos específicos donde la investigación toma fuerza. Identificar la relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019, la tabla 12 da respuesta al objetivo y a la hipótesis cuya comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 12, donde se demuestra que existe una relación positiva entre las destrezas comunicativas y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna

y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0,843 entre ambas variables de estudio.

Pérez (2017), en su investigación concluye que el estudio realizado se refiere principalmente al tipo de liderazgo ejercida por el director del centro formativo, porque, resulta esencial saber y entender el tipo de gestión, así como la correlación existente con los educadores y educadoras, en el cual, vivan en un entorno donde prima el respeto mutuo, la tolerancia y comprensión, estableciendo así un clima institucional basado en la democracia para todos. En tanto Espinosa (2017) en su investigación concluye que de acuerdo a los resultados encontrados y/o descubiertos se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales, basada en los puntos de vista de los miembros del centro educativo de una I.E. de Colombia. Vinyamata (2002), fortalece con el aporte teórico donde indica que las relaciones interpersonales Stephen (2015), señala que las relaciones interpersonales poseen características de reciprocidad entre los individuos que la integran también habilidades de comunicación efectiva, el saber escuchar, la solución de problemas conflictivos y la expresión particular auténtica de uno mismo.

La comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 13, donde se demuestra que existe una relación positiva entre la resolución de conflictos y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva moderada de 0,531 entre ambas variables de estudio. Por su parte Porras (2014), en su investigación concluye que la investigación está relacionada con el rigor científico, las limitaciones y defectos reconocidos de la investigación, la relación entre la investigación con otros estudios, y la influencia de la investigación en la tesis doctoral. Porras (2014) también fortalece señalando que el funcionamiento de las acciones que sobrellevan al logro acerca de los objetivos comunes.

La comprobación de la hipótesis alterna se denota en la presente tabla 14, donde se demuestra que existe una relación positiva entre el trabajo en equipo y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al

0.005 el que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva considerable de 0,738 entre ambas variables de estudio. Por su parte Urena (2016) en su investigación concluye que con respecto, a si afecta o influye en los trabajadores, el 50% indico que raras veces, ello genera preocupación porque es esencial en la optimización de los procedimientos de instrucción, mientras que el 40% señalo que solo algunas veces, en lo que refiere a brindar capacitación. Jimenez (2015) fortalece el trabajo señalando que la solución de un conflicto es una acción acelerada e inadecuada debido a que puede formarse en medio de una manifestación disfuncional, perjudicial, lo cual tendría influencia atemporal en los objetivos acerca de los individuos que constituyen una institución. De la misma manera, el conflicto debilita la calidad de las relaciones y las comunicaciones, deterioran las fortalezas de la misma estructuración de una institución.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se logra determinar la relación al demostrar que existe una relación positiva entre las relaciones interpersonales y la admiración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005. resultado que también permite aceptar la hipótesis alterna. y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0.829 entre ambas variables de estudio.
- SEGUNDA:** Se logra determinar la relación al demostrar que existe una relación positiva entre las destrezas comunicativas y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 resultado que también permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva fuerte de 0.843 entre ambas variables de estudio.
- TERCERA:** Se logra determinar la relación al demostrar que existe una relación positiva entre la resolución de conflictos y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 resultado que también permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva moderada de 0.531 entre ambas variables de estudio.
- CUARTA:** Se logra determinar la relación al demostrar que existe una relación positiva entre el trabajo en equipo y la administración de la calidad, ya que el resultado del p valor es 0.000 menor al 0.005 resultado que también permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula siendo su grado de relación positiva considerable de 0.738 entre ambas variables de estudio.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A la directora del centro educativo Diego Thomson a generar gestiones para sensibilizar a la plana docente y demás colaboradores en temas de relaciones interpersonales lo que indica que se podrá seguir mejorando los canales de comunicación de la comunidad educativa.
- SEGUNDA:** A los coordinadores de la institución educativa a trabajar de manera interna con los docentes en el nivel del cual son coordinadores con el fin de generar una calidad educativa basada en la planificación del desarrollo de clases, la organización entre los miembros del centro educativo, la dirección y el control que deben de llevar realizando un apoyo al monitoreo pedagógico.
- TERCERA:** A los docentes a tomar conciencia de la labor que se viene desarrollando en el centro educativo con los estudiantes y lo importante que es trabajar en equipo, ya que ello tendrá implicancias en las relaciones interpersonales y la calidad de la administración de la calidad de nuestro querido centro educativo.
- CUARTA:** A la comunidad educativa que forma parte de la institución educativa Diego Thomson a mentalizarse en el desarrollo del centro educativo en su contexto integral como parte de la educación formativa ya que ello permite lograr el objetivo institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alain, G. (1985). *Sociología de la educación*. Madrid: Narcea.
- Amarate y Alvarez. (2000). *Gestión directiva. Módulos 1 a 4*. Buenos Aires: Magisterio del Rio de la plata.
- Arguin, G. (1998). *La planeación estratégica en la universidad de Québec*. Québec: Presses de Univerité.
- Beltrán. (2007). *Política versus gestión escolar*. Lima: Revista Novedades educativas.
- Botero, C. (2004). *Cinco tendencias de la gestión educativa*. Recuperado de www.monografías.com .
- Brunk, G. (1994). *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA*.
- Carrillo, S. (2002). *La Gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de educación. En Proyecto de Fortalecimiento de la Gestión Educativa en y a través de los Institutos Superiores Pedagógicos-PROFOGED-GTZ. Materiales de trabajo sobre gestión educativa*. . Lima: Ministerio de educación del Perú. Cooperacion Alemana desarrollo-GTZ.
- Cespedes, J. (1988). *Relaciones Humanas*. Arequipa: Palabra.
- Clavo. (2017). *Calidad educativa y el clima organizacionl de docentes y administrativos del colegio instituto Bogota*. Colombia: UPV.
- Contreras. (2012). *Liderazgo y complejidad*. Colombia: Española.
- Cortina, A. (2000). *El mundo de los valores*. Colombia: Santa Fe.
- Cueva, M. (2005). *La influencia de las relaciones interpersonales de los docentes en las habilidades sociales, de los alumnos del nivel secundario, de las Instituciones Educativas Estatales, del Distrito José Luís Bustamante y Rivero, Provincia y Región Arequipa, 2005*. Arequipa: UNSA.
- Diaz, C. (2001). *Las claves de los valores*. Madrid: EIUNSA.

- Durkheim, E. (1975). *Educación y sociología*. España: Peninzula.
- Edwards, R. (1991). *Concepto de calidad educativa*. América Latina y el Caribe: UNESCO.
- Espinosa, M. (2017). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional institución educativa Omaire*. Colombia: Universidad EAN.
- Evangelista, J. (2017). *Competencia para la calidad del trabajo*. Arequipa: UNSA.
- Falcón, J., & Herrera, R. (2005). *Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica)*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Fritzen, J. (1991). *Relaciones humanas interpersonales*. Colombia: Kimpres.
- Gallegos, J. (2000). *Política y descentralización educativa*. Lima: U.L.
- 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 Comas, Lima 2013*. Lima: UCV.
- García, J. (2004). *Eficiencia y cambio en educación*. México: Revista Iberoamericana.
- Graffe, G. (2000). *Gestión de instituciones educativas*. Caracas: Escuela de educación, FHE-ICV.
- Guilford, J. (1991). *Creatividad y educación*. España: Paidós.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, M. (2015). *Metodología de investigación*. Venezuela: Universidad de Maracaybo.
- Hernández, S., Fernández, & Baptista. (2015). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc. Graw Hill.
- Huayllani, C. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la institución educativa Patrón Apostol*. Lima: Universidad nacional de educación.

- Koontz, H., & Wehrich, H. (1996). *Administración una prouesta global*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Lujan. (2016). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA Y MOTIVACIÓN LABORAL EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE MIRAMAR – ALTO SALAVERY*. Trujillo: UCV.
- Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la educación*. Barcelona: CEAC.
- Molinar, O. (1983). *Condiciones de la reforma educativa*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Moncayo, M. (2017). *Características de la ansiedad en las relaciones interpersonales*. Ecuador: UNE.
- Munch, L. (1997). *fundamentos de administración: Casos y practicas*. México: Trillas.
- Núñez, M. (2008). *Estrategias y tecnicas del diseño de investigación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez. (2017). *La administración de calidad y la gestión en la escuela mixta Pedro Nefio*. Honduras: UPNFM.
- Pérez, P. (1999). *Ética del desarrollo y social*. Lima: Realidades.
- Pineda, D. (1998). *Administración educativa para el cambio*. Lima: Universidad de Lima.
- Pozner, P. (2005). *Gestión Educativa Estratégica. Módulo 2: Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*. Buenos Aires: Editorial IIPE.
- Ryback, D. (1998). *Trabaje con su inteligencia emocional. Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo*. Madrid: EDAF S.A.
- Salazar, D. (2016). *"Gestión educativa y calidad educativa en las instituciones educativa inicial 523*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Silviera, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: ALba Editorial.
- Stephen, R. (1991). *Comportamiento organizacional*. México: EDAF S.A.
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, & D. (1997). *Administración* . México : Prentice-Hall Hispanoamericana.

Tapia, G. (2003). *Un plan para la mejora de la gestión de la escuela documentos de trabajo*. México: Editorial Rueda.

Ureña, B. (2016). *La calidad educativa y el liderazgo del directivo en los colegios* . Ecuador: UNE.

Vásquez, W. (2007). *Diccionario de pedgogía*. Lima: Editorial San Marcos.

Vinyamata, E. (2002). *Manual de Prevención y Resolución de Conflictos*. Barcelona: España.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo es la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cómo es la relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019</p> <p>Específico</p> <p>1. Identificar la relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019</p> <p>Específico</p> <p>H1: Es probable que la relación entre las destrezas comunicativas y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>DIMENSIÓN 1</p> <p>DESTREZAS COMUNICATIVAS.</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oportuna. - Interpretación de la información - Postura empática <p>DIMENSIÓN 2</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Según su finalidad</p> <p>-Teórico</p> <p>Según su carácter.</p> <p>-Correlacional.</p> <p>Según su naturaleza</p> <p>-Cuantitativa.</p> <p>Según el alcance temporal</p> <p>-Transversal.</p>

<p>Selva Alegre, Arequipa 2019?</p> <p>2.- ¿Cómo es la relación entre la resolución de conflictos y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?</p> <p>3.- ¿Cómo es la relación entre el trabajo en equipo y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019?</p>	<p>Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019</p> <p>2.- Describir la relación entre la resolución de conflictos y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019</p> <p>3.- Conocer la relación entre el trabajo en equipo y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019</p>	<p>Alto Selva Alegre, Arequipa 2019, sea positiva.</p> <p>H2: Es probable que la relación entre la resolución de conflictos y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019, sea positiva.</p> <p>H3: Es probable que la relación entre el trabajo en equipo y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019, sea positiva</p>	<p>Resolución de conflictos</p> <p>. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solución de conflictos. - Comunicación organizacional <p>DIMENSIÓN 3</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajan en base a objetivos comunes <p>Relaciones interpersonales</p> <hr/> <p>VARIABLE 2:</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Administración de calidad</p>	<p>Según la orientación que asume</p> <p>-Orientada a la comprobación.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>-No experimental-correlacional.</p> <div data-bbox="1783 655 2002 842" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>POBLACION CENSAL (52) personas a estudiar</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION</p>
--	---	--	--	---

			<p>DIMENSIÓN 1</p> <p>Planificación</p> <p>. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Metas <p>DIMENSIÓN 2</p> <p>Organización</p> <p>. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Actividades <p>DIMENSIÓN 3</p> <p>Dirección</p> <p>. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal - Liderazgo <p>DIMENSIÓN 4</p> <p>Control</p> <p>. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo 	<p>VARIABLE 1</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>TECNICA</p> <p>-Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>-Cuestionario</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Administración de calidad.</p> <p>TECNICA</p> <p>-Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>-Cuestionario</p> <p>ANALISIS DE DATOS</p> <p>Descriptivo- Inferencial</p>
--	--	--	---	---

			- Acompañamiento	
--	--	--	------------------	--

ANEXO

MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

OBJETIVO GENERAL	Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019
VARIABLE X	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno (Vinyamata, 2002).
DEFINICIÓN OPERACIONAL	Las relaciones interpersonales en la investigación está basada en destrezas comunitarias, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, lo que permite buscar la comunicación oportuna, interpretación de la información y la postura empática

DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCIÓN DE ÍTEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
--------------------	--------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------

Destrezas comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oportuna • Interpretación de la información • Postura empática 	<p>¿Usted se ha informado oportunamente sobre cambios y plan de acción de los mismos?</p> <p>¿Ud. Comunica los resultados de su trabajo en forma inmediata sus superiores?</p> <p>¿La interpretación de la información que maneja el personal docente y administrativo es la misma?</p> <p>¿Siente que es tratado con respeto por sus compañeros de trabajo?</p>	Encuesta	Ordinal
Resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos 	<p>¿Es frecuente observar conflictos entre docentes y administrativos?</p> <p>¿Se practica estrategias de negociación en</p>	encuesta	

		<p>la solución de conflictos?</p> <p>¿En las relaciones interpersonales el director hace uso del control de sus emociones?</p> <p>¿Le gustaría canalizar las emociones en forma óptima y positiva en la mejora de las relaciones interpersonales?</p>		
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	<p>¿El trabajo en equipo de docente y/o administrativo es efectivo en el proceso de desarrollo de la Institución Educativa?</p> <p>¿Trabajan con objetivos claros y comunes a la institución educativa?</p> <p>¿Se siente identificado con</p>	encuesta	

		la institución educativa? ¿Asistiría a talleres de mejoramiento de las formas comunicativas?		
--	--	---	--	--

MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

OBJETIVO GENERAL	Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la administración de calidad en docentes de la institución educativa Diego Thomson en Alto Selva Alegre, Arequipa 2019
VARIABLE X	
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Según Tapia (2003), la política educativa se sitúa basada de aspectos prioritarios, como procedimientos y diferentes puntos de vista que proporcionan las normas educacionales, asimiladas con el propósito de desarrollo de las características lo cual ceden desarrollar la nación de hoy en día (Pág., 7).
DEFINICIÓN OPERACIONAL	La administración de calidad en la investigación está comprendida por la planificación, la organización, la dirección, dirección y el control.

DIMENSIONES	INDICDORES	REDACCIÓN DE ÍTEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Metas. 	¿En la Institución Educativa se planifica los objetivos a lograr?	Encuesta	Ordinal

		<p>¿En la Institución Educativa se planifica las metas trazadas?</p> <p>¿Para desarrollar una actividad se tiene en cuenta la planeación?</p>		
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Actividades 	<p>¿En la Institución Educativa se realiza la identificación y clasificación de las actividades requeridas?</p> <p>¿Los recursos humanos trabajan en áreas donde pueden poner en práctica todas sus habilidades?</p> <p>¿Se desarrolla la adecuada organización de los recursos materiales en la Institución Educativa?</p>	encuesta	

<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Liderazgo 	<p>¿En la Institución Educativa se le realiza la identificación y clasificación de las actividades requeridas?</p> <p>¿El director aplica la orientación respectiva para superar dificultades?</p> <p>¿El director controla el desarrollo de las actividades para mejorar su desarrollo?</p>	<p>encuesta</p>	
<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo • Acompañamiento 	<p>¿Usted puede evidenciar que existe un monitoreo en la institución educativa?</p> <p>¿A Usted le han efectuado el acompañamiento pedagógico?</p> <p>¿Logran la supervisión según las unidades y según la calendarización?</p>	<p>encuesta</p>	

INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Estimados colegas:

A continuación, tiene una serie de preguntas, de las cuales deberá marcar con una equis una sola respuesta que considere correcta.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Marca solo una alternativa que considera sobre cada pregunta:

Nº	Comunicación oportuna	ESCALA		
		1	2	3
1	¿Usted es informado oportunamente sobre cambios y plan de acción de los mismos?			
2	¿Ud. Comunica los resultados de su trabajo en forma inmediata sus superiores?			
3	¿La interpretación de la información que maneja el personal docente y administrativo es la misma?			
4	¿Siente que es tratado con respeto por sus compañeros de trabajo?			
	Resolución de conflictos			
5	¿Es frecuente observar conflictos entre docentes y administrativos?			

6	¿Se practica estrategias de negociación en la solución de conflictos?			
7	¿En las relaciones interpersonales el director hace uso del control de sus emociones?			
8	¿Le gustaría canalizar las emociones en forma óptima y positiva en la mejora de las relaciones interpersonales?			
	Trabajo en equipo			
9	¿El trabajo en equipo de docente y/o administrativo es efectivo en el proceso de desarrollo de la Institución Educativa?			
10	¿Trabajan con objetivos claros y comunes a la institución educativa?			
11	¿Se siente identificado con la institución educativa?			
12	¿Asistiría a talleres de mejoramiento de las formas comunicativas?			

Gracias por tú apoyo.

CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

Estimados colegas:

A continuación, le presentamos una serie de preguntas, de las cuales deberá marcar con una equis una sola respuesta que considere correcta.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Marca solo una alternativa que considera sobre cada pregunta:

N°	PLANIFICACIÓN	ESCALA		
		1	2	3
1	¿En la Institución Educativa se planifica los objetivos a lograr?			
2	¿En la Institución Educativa se planifica las metas trazadas?			
3	¿Para desarrollar una actividad se tiene en cuenta la planeación?			
	ORGANIZACIÓN			
4	¿En la Institución Educativa se le realiza la identificación y clasificación de las actividades requeridas?			
5	¿Los recursos humanos trabajan en áreas donde pueden poner en práctica todas sus habilidades?			
6	¿Se desarrolla la adecuada organización de los recursos materiales en la Institución Educativa?			
	DIRECCIÓN			

7	¿En la Institución Educativa se la realiza la identificación y clasificación de las actividades requeridas?			
8	¿El director aplica la orientación respectiva para superar dificultades?			
9	¿El director controla el desarrollo de las actividades para mejorar su desarrollo?			
CONTROL				
10	¿Usted puede evidenciar que existe un monitoreo en la institución educativa?			
11	¿A Usted le han efectuado el acompañamiento pedagógico?			
12	¿Logran la supervisión según las unidades y según la calendarización?			

Gracias por tú apoyo.

FORMATO DE VALIDACIÓN

ANEXO 3 - A

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Presente. -

Asunto: Validación de Instrumento a través de Juicio de Expertos

Es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento que siendo egresada de la escuela de posgrado de la Universidad Alas Peruanas de la Maestría EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019, Con la cual optare el grado académico de Maestro y siendo imprescindible contar con la aprobación (validación) de docentes y/o profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted ante su reconocida experiencia en investigación.

Sin otro particular le expreso los sentimientos de mi especial consideración y respeto, agradeciendo anticipadamente por la atención que merezca la presente.

Atentamente

Firma
Apellidos y Nombres
DNI

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS

DECLARACIÓN JURADA TESIS

Yo, Bachiller SHADHYA SHIAM QUISPE URVIOLA, estudiante de la escuela de educación de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 2019102466, identificado con DNI: 76400244 con la tesis titulada: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Lima, 30 de diciembre del 2019



SHADHYA SHIAM QUISPE URVIOLA

DNI: 76400244

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LUIS ALBERTO TEJADADA ROMA
- 1.2 Grado académico: MAESTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIDAD DE POSGRADO UAPSA
- 1.4 Título de la Investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACION DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DIEGO THOMSON ALTO SELVA AEGEE, AREQUIPA, 2019
- 1.5 Autor del instrumento: SHADHYA SHIAM GUSPE URUOLA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: QUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES Y ADM. DE CALIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			/		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				/	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				/	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				/	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				/	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				/	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				/	
SUB TOTAL					17	
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 17

VALORACION CUALITATIVA : PERTINENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: 02/01/2020



Firma y Posfirma del experto
DNI: 40164862

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Fabian Vika Medina
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
- 1.4 Título de la Investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACION DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DIEGO THOMSON AYO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: SHADHYA SHAM QUSPE LIRIOLA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: QUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES YADM. DE CALIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓	✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUB TOTAL					17	
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 17

VALORACION CUALITATIVA : PERTINENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: ANP 01/02/2020



Firma y Posfirma del experto
DNE: 02387993

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MORIS ESTHER ARAUJO
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
- 1.4 Título de la Investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON ALTO SELVA BLEBCE, AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: SHADHYA SHIAM QUISPE URUOLA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUERSTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES Y ADM DE CALIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUB TOTAL					10	
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 17

VALORACION CUALITATIVA : PERTINENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: AGP 02/12/2020

Moris E. Araujo

Firma y Posfirma del experto
DNI: 2.9.2.9.6.3.79

VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: TANCO HUARDANI OSWALDO
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
- 1.4 Título de la Investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACION DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DIEGO THOMSON ALTO SELVA MAYOR AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: SHADHYA SHIAM GUSPE LINDOLA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: TESTIMONIO DE RELACIONES INTERPERSONALES Y ADM. DE CALIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUB TOTAL					17	
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17

VALORACION CUALITATIVA: PERTINENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: 000 001 / 02 / 2021



Firma y Posfirma del experto
 DNI: 29337249

VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CARBAJAL MOISES SUÑRI
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
- 1.4 Título de la Investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACION DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DIEGO TOMSON AUTO SELVA ALGORE, AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: SHADHYA SHIAM BUISPE URVIOLA
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUISIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES Y ADM. DE CALIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUB TOTAL					17	
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 17

VALORACION CUALITATIVA : PERTINENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: ALP 2/12/2020



Firma y Posfirma del experto
 DNI: 29457101

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **“RELACIONES INTERPERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO THOMSON, ALTO SELVA ALEGRE, AREQUIPA 2019”**

Siendo previamente informado el fin de la aplicación del instrumento ya que aporta a conocer la relación interpersonal como la administración de calidad en busca de lograr una mejora calidad educativa y lograr demostrar la hipótesis alterna.

.....

FIRMA

ANEXO: BASE DE DATOS VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

V1. RELACIONES INTERPERSONALES																
N. °	DESTREZAS COMUNITARIAS				SUB- TOTA L	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				SUB- TOTA L	TRABAJO EN EQUIPO				SUB- TOTA L	TOTA L
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		
1	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	30
2	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	1	9	32
3	2	3	1	2	8	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	28
4	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	30
5	3	3	1	3	10	3	3	1	3	10	1	3	2	3	9	29
6	3	2	1	3	9	1	3	1	3	8	1	3	1	3	8	25
7	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	3	1	3	8	29
8	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	2	3	2	10	26
9	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	31
10	3	1	2	3	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	29
11	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	25
12	3	2	1	3	9	2	3	1	3	9	2	3	1	1	7	25
13	1	1	3	2	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	25
14	1	2	1	3	7	2	2	2	3	9	2	1	2	3	8	24
15	2	2	2	1	7	3	1	2	2	8	3	2	3	2	10	25
16	3	2	2	2	9	2	3	1	3	9	1	3	2	2	8	26
17	1	1	1	2	5	3	3	1	3	10	3	1	3	1	8	23
18	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	3	1	1	7	22
19	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	35

20	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	30
21	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	33
22	2	3	3	2	10	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	31
23	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	33
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
25	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	34
26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	35
30	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	32
31	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	35
32	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	34
33	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
34	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
35	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	35
36	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	35
37	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	32
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	35
39	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	32
40	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	30
41	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	32
42	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
43	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	34

4 4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	35
4 5	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	33
4 6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	35
4 7	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	32
4 8	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	35
4 9	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	33
5 0	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	34
5 1	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	33
5 2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	35

ANEXO: BASE DE DATOS: GESTIÓN DE LA CALIDAD

V2. ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD																	
N°	PLANIFICACIÓN			SUB-TOTAL	ORGANIZACIÓN			SUB-TOTAL	DIRECCIÓN			SUB-TOTAL	CONTROL			SUB-TOTAL	SUB-TOTAL
	P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12		
1	3	3	3	9	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	1	7	32
2	1	3	2	6	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	29
3	2	3	3	8	2	3	1	6	3	3	3	9	3	3	1	7	30
4	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	2	7	3	2	2	7	30
5	3	2	2	7	3	3	1	7	3	2	3	8	2	3	1	6	28
6	3	2	3	8	3	2	1	6	3	3	2	8	3	2	1	6	28
7	3	1	3	7	3	3	3	9	3	1	2	6	3	3	3	9	31
8	2	3	2	7	2	1	2	5	2	3	3	8	2	1	2	5	25
9	3	2	2	7	3	2	3	8	2	2	1	5	2	2	3	7	27
10	3	2	1	6	3	1	2	6	3	1	3	7	1	1	2	4	23
11	2	3	1	6	1	2	3	6	2	3	3	8	1	2	3	6	26
12	1	2	2	5	3	2	1	6	3	1	3	7	2	2	1	5	23
13	2	3	2	7	1	1	3	5	2	2	1	5	2	1	3	6	23
14	3	2	2	7	1	2	1	4	1	2	1	4	2	2	1	5	20
15	2	2	3	7	2	2	2	6	1	3	1	5	3	2	2	7	25
16	2	1	1	4	3	2	2	7	3	2	2	7	1	2	2	5	23
17	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	4	14
18	1	2	2	5	3	2	2	7	1	2	3	6	2	2	2	6	24
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
20	1	3	3	7	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	32
21	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
22	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	33
23	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	34
24	3	3	3	9	3	3	3	9	3	1	3	7	3	3	3	9	34
25	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
26	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	33

27	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
28	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
29	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	35
30	3	2	3	8	3	1	2	6	3	3	3	9	3	1	2	6	29
31	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	34
32	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
33	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	35
34	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	35
36	3	3	3	9	3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	9	34
37	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
38	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
39	3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	34
40	2	3	2	7	2	1	3	6	3	2	3	8	2	1	3	6	27
41	3	3	3	9	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	1	7	32
42	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
43	3	1	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	34
44	2	3	3	8	3	3	3	9	2	1	1	4	3	3	3	9	30
45	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	34
46	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36
47	3	3	1	7	3	3	3	9	3	3	3	9	1	3	3	7	32
48	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	34
49	3	3	3	9	3	1	3	7	3	3	3	9	3	1	3	7	32
50	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	35
51	3	3	1	7	2	2	3	7	3	3	3	9	1	2	3	6	29
52	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	35