

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**El Pensamiento de diseños y su implicancia en la absolución de conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco - 2021**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**

**Ciencias de la Administración**

**Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autor:**

**Bach: Elvin Danilo CARHUAZ LOYOLA**

**Asesor:**

**Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA**

**Cerro de Pasco - Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de  
Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco – 2021**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

**PRESIDENTE**

---

Dra. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ

**MIEMBRO**

---

Mag. Juan Antonio RICALDI BALDEON

**MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
Escuela de Posgrado  
Unidad de Investigación

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0134-2023- DI-EPG-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:  
**Elvin Danilo CARHUAZ LOYOLA**

Escuela de Posgrado:  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN - MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:  
**Tesis**

TÍTULO DEL TRABAJO:  
**“EL PENSAMIENTO DE DISEÑOS Y SU IMPLICANCIA EN LA ABSOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES PASCO - 2021”**

**ASESOR (A):** Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA

Índice de Similitud:  
**22%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 09 de agosto del 2023

Dr. Julio César Carhuariera Meza  
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado  
UNDAC  
Pasco - Perú

## **DEDICATORIA**

*El Presente esfuerzo Académico va dedicado a mis seres queridos, por ser el engranaje fundamental de mi inspiración y motivación para alcanzar las metas y objetivos en mi vida profesional.*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a sus funcionarios, directivos, colaboradores y Docentes; por permitirme formarme en su seno a nivel de postgrado; institución con una firme convicción de transformar la realidad con una alta especialización para la solución de los problemas que aqueja a nuestra sociedad.

A los docentes de la Escuela de Postgrado, en especial a los docentes de la Maestría en Ciencias de la Administración; por compartir sus conocimientos y experiencias en la enseñanza y aprendizaje, a cada uno de ellos mi eterna gratitud.

## RESUMEN

El principal objetivo que persiguió la presente investigación fue: Determinar la implicancia que tiene el Pensamiento de Diseños en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021. El estudio es de naturaleza correlacional y se realizó con un tamaño de muestra de  $n=29$  trabajadores de 34 años a 45 años. La encuesta se utilizó como método de investigación para la recolección de datos y se validó mediante el uso de un cuestionario que incluía 30 ítems relacionados con el pensamiento de Diseños y absolución de conflictos. Por lo tanto, aceptamos la  $H_a$  ya que existe una significancia de 0,00 entre el Pensamiento de Diseños y la absolución de Conflictos, que es menor a 0,05. Las hipótesis específicas que examinan la relación entre el Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección resultaron estadísticamente significativas ( $p < 0,001$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa. Se investigaron las hipótesis específicas entre el Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección, y se descubrió que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables .0.02 en cual esa menor al 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica alterna.

Si la probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa es menor a 0.05, entonces se acepta. Se examinaron las hipótesis específicas entre el Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección, y se encontró que existe un nivel de significancia de

0.00 para cualquier valor menor a 0.05, por lo que se aceptan las hipótesis alternas específicas, Se investigaron las hipótesis específicas entre Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección y se comprobó que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables .0.02 en cual esa menor al 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica alterna y finalmente Se investigaron las hipótesis específicas entre Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección y se

comprobó que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables .02 en cual esa menor al 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica alterna.

**Palabras clave:** Pensamiento de Diseños, Absolución de Conflictos etc.

## ABSTRACT

The main objective pursued by the present investigation was: To determine the implication that Design Thinking has in the resolution of Conflicts in the Regional Directorate of Transport and Communications Pasco - 2021. The study is correlational innature and was carried out with a sample size of  $n=29$  workers from 34 to 45 years old. The survey was used as a research method for data collection and was validated throughthe use of a questionnaire that included 30 items related to Design thinking and conflict resolution. Therefore, we accept  $H_a$  since there is a significance of 0.00 between Design Thinking and Conflict Resolution, which is less than 0.05. The specific hypotheses that examine the relationship between Design Thinking in negotiations of senior managementwere statistically significant ( $p$  0.001), which allowed us to accept the alternative hypothesis. The specific hypotheses between Design Thinking in the competitiveness ofsenior management were investigated, and it was discovered that there is a statistically significant positive correlation between both variables .02 in which it is less than 0.05,so the alternate specific hypothesis is accepted.

If the probability of accepting the alternative hypothesis is less than 0.05, then it is accepted. The specific hypotheses between Design Thinking in the collaboration of seniormanagement were examined, and it was found that there is a significance level of 0.00 for any value less than 0.05, so the specific alternative hypotheses are accepted. The hypotheses were investigated. between Design Thinking in the reconciliations of senior management and it was verified that there is a statistically significant positive correlationbetween both variables .02 in which it is less than 0.05, so the alternate specific hypothesis is accepted and finally the specific hypotheses between Thought of designs inthe evasions of senior management and it was verified that there is a statisticallysignificant positive correlation between both variables .02 in which it is

less than 0.05,so the alternate specific hypothesis is accepted.

**Keywords:** Design Thinking, Dispute Resolution, etc.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación intitulada “El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco - 2021”. Los cuáles serán presentados brevemente en los organismos gubernamentales.

La aplicación de esta Metodología, en las organizaciones es de reciente data, permite la resolución de problemas o para abordar desafíos, ofreciendo soluciones que responden a las necesidades reales de las personas. Aplica la forma de pensamiento y detrabajo de las personas especialistas en diseño, integrando enfoques de distintos campos y metodologías. Favorece y promueve la empatía, la intuición, la creatividad y lageneración de ideas innovadoras.

Aplicada a las organizaciones favorece el desarrollo de competencias para la resolución de problemas mediante el trabajo en grupo, de forma creativa. El colaborador “aprende haciendo” y siente que aporta su granito de arena. Se convierte en protagonista de su propio aprendizaje, experimentando con herramientas y procesos que combinan momentos de divergencia, de convergencia y de síntesis bajo esta premisa. Estas son las secciones del estudio que son relevantes para este tema:

**Capítulo I**, se define el problema de investigación, incluidos los aspectos específicos del problema que se investigará, así como los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio; esto constituye el presente capítulo

**Capítulo II**, considera el marco teórico; el balance de la literatura, el estado del arte así como se discute la fundamentación teórica de las variables de investigación, terminologías e hipótesis de investigación.

**Capítulo III**, La metodología y las técnicas de investigación se discuten en detalle incluyendo todo , desde el alcance y la profundidad del estudio hasta su diseño y

tamaño de la muestra , así como los métodos estadísticos utilizados y la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para recopilar información.

**Capítulo IV,** Se presentan los hallazgos del estudio, junto con un análisis de esos hallazgos y una comparación con hipótesis alternativas.

Finalmente, los hallazgos y sugerencias del estudio se exponen en la sección de conclusiones.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema .....	2
1.3.1. Problema general.....	2
1.3.2. Problemas Específicos .....	2
1.4. Formulación de objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo general .....	3
1.4.2. Objetivos específicos .....	3
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales. ....	8
2.1.3. Antecedentes Locales.....	10

2.2.	Bases teóricas – científicas .....	10
2.2.1.	El Pensamiento de diseños.....	10
2.2.2.	Absolución de Conflictos.....	20
2.3.	Definición de términos básicos .....	23
2.4.	Formulación de hipótesis .....	25
2.4.1.	Hipótesis general.....	25
2.4.2.	Hipótesis Específicas .....	25
2.5.	Identificación de variables .....	26
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	28

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de Investigación.....	29
3.2.	Nivel de investigación.....	29
3.3.	Métodos de investigación .....	30
3.3.1.	Método General.....	30
3.3.2.	Métodos Específicos .....	30
3.4.	Diseño de investigación .....	30
3.5.	Población y muestra.....	31
3.5.1.	Población.....	31
3.5.2.	Muestra.....	31
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos.....	31
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos .....	32
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	32
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	34

3.9. Tratamiento estadístico .....	34
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	35

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	36
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	37
4.2.1. Resultados de estadísticas descriptivas de la variable absolución de conflictos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Pasco .....	40
4.3. Prueba de hipótesis .....	71
4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general .....	71
4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas.....	73
4.4. Discusión de resultados.....	76

### CONCLUSIONES

### RECOMENDACIONES

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Genero de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	37
<b>Tabla 2:</b> Edad de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	38
<b>Tabla 3:</b> Cargo que desempeña los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	39
<b>Tabla 4:</b> Respuestas del factor 1 que mide la evasión y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	41
<b>Tabla 5:</b> Respuestas del factor 2 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	42
<b>Tabla 6:</b> Respuestas del factor 3 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	43
<b>Tabla 7:</b> Respuestas del factor 4 que mide el compromiso y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	44
<b>Tabla 8:</b> Respuestas del factor 5 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	45
<b>Tabla 9:</b> Respuestas del factor 6 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	46
<b>Tabla 10:</b> Respuestas del factor 7 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	47
<b>Tabla 11:</b> Respuestas del factor 8 que mide la competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	48
<b>Tabla 12:</b> Respuestas del factor 9 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	49
<b>Tabla 13:</b> Respuestas del factor 10 que mide la competencia y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	50

<b>Tabla 14:</b> Respuestas del factor 11 que mide la colaboración y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	51
<b>Tabla 15:</b> Respuestas del factor 12 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	52
<b>Tabla 16:</b> Respuestas del factor 13 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	53
<b>Tabla 17:</b> Respuestas del factor 14 que mide la colaboración y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	54
<b>Tabla 18:</b> Respuestas del factor 15 que mide el acomodo y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	55
<b>Tabla 19:</b> Respuestas del factor 16 que mide el acomodo y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	56
<b>Tabla 20:</b> Respuestas del factor 17 que mide la competencia y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	57
<b>Tabla 21:</b> Respuestas del factor 18 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	58
<b>Tabla 22:</b> Respuestas del factor 19 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	59
<b>Tabla 23:</b> Respuestas del factor 20 que mide la colaboración y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	60
<b>Tabla 24:</b> Respuestas del factor 21 que mide el acomodo y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	61
<b>Tabla 25:</b> Respuestas del factor 22 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	62
<b>Tabla 26:</b> Respuestas del factor 23 que mide la colaboración y evasión en los	

trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	63
<b>Tabla 27:</b> Respuestas del factor 24 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	64
<b>Tabla 28:</b> Respuestas del factor 25 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	65
<b>Tabla 29:</b> Respuestas del factor 26 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	66
<b>Tabla 30:</b> Respuestas del factor 27 que mide la evasión y acomodación en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	67
<b>Tabla 31:</b> Respuestas del factor 28 que mide el competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	68
<b>Tabla 32:</b> Respuestas del factor 29 que mide el compromiso y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	69
<b>Tabla 33:</b> Respuestas del factor 30 que mide el acomodo y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Genero de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	37
<b>Figura 2:</b> Edad de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	38
<b>Figura 3:</b> Cargo que desempeñan los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	40
<b>Figura 4:</b> Respuestas del factor 1 que mide la evasión y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	41
<b>Figura 5:</b> Respuestas del factor 2 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	42
<b>Figura 6:</b> Respuestas del factor 3 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	43
<b>Figura 7:</b> Respuestas del factor 4 que mide el compromiso y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	44
<b>Figura 8:</b> Respuestas del factor 5 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	45
<b>Figura 9:</b> Respuestas del factor 6 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	46
<b>Figura 10:</b> Diagrama del factor 7 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	47
<b>Figura 11:</b> Respuestas del factor 8 que mide la competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	48
<b>Figura 12:</b> Diagrama del factor 9 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	49
<b>Figura 13:</b> Respuestas del factor 10 que mide la competencia y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	50

<b>Figura 14:</b> Respuestas del factor 11 que mide la colaboración y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	51
<b>Figura 15:</b> Diagrama del factor 12 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	52
<b>Figura 16:</b> Respuestas del factor 13 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	53
<b>Figura 17:</b> Diagrama del factor 14 que mide la colaboración y competencia los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	54
<b>Figura 18:</b> Respuestas del factor 15 que mide el acomodo y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	55
<b>Figura 19:</b> Diagrama del factor 16 que mide el acomodo y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	56
<b>Figura 20:</b> Respuestas del factor 17 que mide la competencia y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021 .....	57
<b>Figura 21:</b> Diagrama del factor 18 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	58
<b>Figura 22:</b> Diagrama del factor 19 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	59
<b>Figura 23:</b> Diagrama del factor 20 que mide la colaboración y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	60
<b>Figura 24:</b> Diagrama del factor 21 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	61
<b>Figura 25:</b> Diagrama del factor 22 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	62
<b>Figura 26:</b> Diagrama del factor 23 que mide la colaboración y evasión en los	

trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	63
<b>Figura 27:</b> Diagrama del factor 24 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	64
<b>Figura 28:</b> Diagrama del factor 25 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	65
<b>Figura 29:</b> Diagrama del factor 26 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	66
<b>Figura 30:</b> Diagrama del factor 27 que mide la evasión y acomodación en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	67
<b>Figura 31:</b> Diagrama del factor 28 que mide la competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	68
<b>Figura 32:</b> Diagrama del factor 29 que mide el compromiso y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	69
<b>Figura 33:</b> Diagrama del factor 30 que mide el acomodo y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.....	70
<b>Figura 34:</b> Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.....	72

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Resumen de procesamiento de casos .....	33
<b>Cuadro 2:</b> Estadística de fiabilidad de ambas variables.....	33
<b>Cuadro 3:</b> Resultado de la Variable (Pensamiento de Diseños) .....	33
<b>Cuadro 4:</b> Estadística de la Variable Independiente .....	34
<b>Cuadro 5:</b> Resultados de la Variable Dependiente (Absolución de Conflictos).....	34
<b>Cuadro 6:</b> Estadística de la Variable independiente .....	34

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Actualmente se realizan esfuerzos para generar innovaciones al interior de diversos sectores organizacionales que permitan no solo el desarrollo de mejores productos y servicios para los clientes , sino también la optimización de los procesos organizacionales internos que redundarán en una mejor atención al usuario .en las organizaciones gubernamentales .El tema gira en torno al Design Thinking (también conocido como Design Thinking en inglés), una metodología que permite a las empresas cumplir con sus objetivos estratégicos y al mismo tiempo desarrollar empatía con sus clientes y /o usuarios para comprender mejor sus necesidades e inquietudes, así como una mentalidad de cambio dentro de la cultura organizacional .Inicialmente, el marco teórico se desarrolló con conceptos clave en mente para ayudar a los estudiantes a comprender qué es la innovación , qué implica la metodología y cómo se desarrolla; posteriormente, se evaluaron algunos casos exitosos basados en investigaciones , demostrando los resultados positivos que resultan de la aplicación del pensamiento de diseño en diversos

sectores como la educación, la innovación tecnológica , la consultoría y la fabricación.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Frente a la problemática planteada la investigación metodológicamente las delimitado en los siguientes aspectos:

### **a. Delimitación Espacial.**

Por su ubicación, la sede central del DRMTC en el distrito de Yanacancha, Provincia y Departamento de Pasco.

### **b. Delimitación Temporal.**

La ejecución se desarrollará en el plazo previsto entre los meses de inicio Julio a diciembre del 2021.

### **c. Delimitación Social.**

El trabajo de investigación en su fase de proyecto se aplicará a nivel Institucional Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.

### **d. Delimitación conceptual.**

Es el manejo del material teórico-conceptual, estuvo comprendido en los alcances los siguientes conceptos: Pensamiento de Diseños, Absolución de Conflictos entre otras etc.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué implicancia tiene el Pensamiento de Diseños en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

a. ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en las

negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?

- b. ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?
- c. ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?
- d. ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?
- e. ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la implicancia que tiene el Pensamiento de Diseños en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.
- b. Conocer la implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de

Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.

- c. Evaluar la implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.
- d. Evaluar la implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.
- e. Conocer la implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

El presente estudio se justifica por las siguientes razones:

- ✓ **La Justificación social**, pretende determinar la iniciativa y creatividad que muestran los colaboradores y directivos de la Dirección regional de transportes y comunicaciones Pasco.
- ✓ **La Justificación Metodológica**, propone que es un tema muy importante en la gestión de la institución y sobre todo en la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.
- ✓ **La Justificación Práctica**, explica que las nuevas mega tendencias están encaminadas a mejorar nuestra prestación del servicio cada vez más rápida y eficiente por lo que se requiere colaboradores, así como directivos empoderados que contribuyan a la solución de los problemas mostrando un óptimo desempeño en su accionar.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Se han podido deslumbrar algunas limitaciones que pudieran ocurrir en la ejecución de la investigación:

- Poca información respecto a nuestras variables de estudio por parte de los funcionarios y trabajadores por otro lado el temor a algunas represalias por parte de sus superiores cuando brindan información que pudiera mostrar la realidad al interior de la institución.
- No existe una cultura de información para la recolección de datos por parte de los trabajadores y funcionarios, proporcionando en muchos casos datos que no reflejan la realidad.
- Poco tiempo disponible para atender temas de investigación por parte de los colaboradores y funcionarios.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

**R. Castillo (2016)** aplicó Design Thinking a métodos de investigación cuantitativos. Este estudio examinó cómo el Design Thinking (DT) afecta la investigación cuantitativa y el desarrollo metodológico de los estudiantes en ciencias de la educación. Quince estudiantes de doctorado utilizaron el método. DT ayudó a identificar el problema inicial, el objeto de estudio, el contexto y los "insights" que inspiraron nuevas preguntas de investigación centradas en el objeto de estudio (estudiantes, docentes e instituciones educativas).

En su estudio "Integración del Pensamiento de Diseño en Herramientas Aplicadas de Manufactura Esbelta", **Castillejos, A. (2016)** propone investigar la viabilidad de utilizar el método de pensamiento de diseño y explicarlo y combinarlo en el proyecto. Según nuestros datos, el programa puede ayudar con muchos problemas. Cuando se utiliza con herramientas de Lean Manufacturing

como Hoshin o Kanban, esta perspectiva cambia el enfoque hacia el factor humano , lo que puede ayudar a las culturas y empresas occidentales a realizar la transición filosófica .El éxito del procesodepende de la voluntad de cooperación de los gerentes y propietarios , por loque todos los usuarios internos deben estar sincronizados y listos para el cambio .

"Intervención propuesta del método de aprendizaje basado en el pensamiento utilizado en proyectos de tecnología del mundo real", un estudio de 2016 de Andonegi, A., buscó: Integrar el pensamiento efectivo en el diseño de unidades didácticas basadas en proyectos tecnológicos del mundo real llevados a cabo en clases de Ingeniería en Ciencias y Tecnología de nivel introductorio mediante la implementación de la intervención pedagógica propuesta. Este enfoque enfatiza la educación basada en la investigación y en la acción .De acuerdo con los esfuerzos continuos de la facultad para mejorar muchos aspectos de la práctica en el aula , las observaciones de la práctica sirven como punto de partida y revelan cualquier problema con la formación del pensamiento de los estudiantes en el nivel de la escuela secundaria .Comoresultado , los programas educativos sirven como un sistema de evaluación equilibrado

Comprender el pensamiento de diseño en la práctica: un estudio cualitativo de profesionales del diseño en grandes organizaciones fue realizado por **Howard, Z. en 2015**.El objetivo general era obtener una apreciación de cómo un " profesional del diseño dirigido objetivamente " aplica el pensamiento de diseño en el mundo real con grandes organizaciones, con un enfoque especial en el diseño de productos intangibles como sistemas, servicios y experiencias. Se utilizaron métodos cuantitativos, como entrevistas semiestructuradas, análisis de artefactos y observación participante.

Para recopilar los datos se utilizó un estudio de entrevista a expertos , un estudio de caso retrospectivo y un estudio de caso con observación participante .

Se proponen dos modelos como base para una mayor expansión de esta aplicación y desarrollo.

El primero ofrece una escala de madurez para el pensamiento de diseño que tiene en cuenta las implicaciones tanto profesionales como personales del pensamiento de diseño.

El segundo modelo ilustra cómo el diseñador, el entorno y el cliente juegan un papel en la configuración del producto final.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

**Vásquez, J. Carlo, E. Zapata y E. Enrique (2017)** concluyen en su estudio "Marco de trabajo en base a Design Thinking y metodologías ágiles de desarrollo de software" que la participación del usuario en Design Thinking proporciona un proceso para incentivar creatividad e innovación por integrando factores humanos, comerciales y tecnológicos en el diseño, formulación y resolución de problemas .Su metodología se basa en un enfoque centrado en el ser humano que permite descubrir las perspectivas del usuario final .Finalmente, la propuesta se implementa en un proyecto de desarrollo de software Python .Los resultados de la aplicación muestran que el uso del pensamiento de diseño es efectivo para obtener requisitos y que es posible aumentar significativamente la participación del usuario final con el equipo del proyecto .Se concluye que no se puede exagerar la importancia de las fases de empatía , definición e ideación en los procesos de recopilación de requisitos y diseño de software para realizar iteraciones a lo largo de las fases de creación de prototipos y pruebas (testear).

**J. Cervantes, E. Cordero y D. Pretell (2017).** En su estudio, titulado "Propuesta de solución educativa con soporte tecnológico para prevenir las lesiones en niños de 4 a 6 años de lima metropolitana mediante la metodología Design Thinking y Lean Startup", el objetivo fue desarrollar una propuesta para promover hábitos de lectura en niños utilizando una metodología de investigación-acción. Los resultados obtenidos permiten al lector desarrollar una comprensión clara del texto, que sirve como base para futuros aprendizajes, pero también como un factor importante en la formación de relaciones sociales y la integración del ser humano a la sociedad. Se concluye que la investigación realizada utilizando la metodología Design Thinking y el enfoque Lean Startup enseña la importancia del pensamiento de diseño como una lección principal. Además, la implementación de estos modelos requiere un alto nivel de flexibilidad para tratar los puntos de pivote del proceso, que promueven el cuestionamiento de los paradigmas de los miembros del equipo. No obstante, estas "crisis" son beneficiosas porque reducen los riesgos potenciales de las inversiones y logran una posición más agresiva en base a los insights (aspectos que se ocultan en la mente del consumidor y afectan su capacidad de pensar, actuar o sentir) de los involucrados. fiestas.

**Cadenas, J., Valdivieso, A. y Vicente, G. (2015)** investigaron "Propuesta tecnológica para promover la lectura en niños de primaria utilizando el modelo Design Thinking". Utilizando métodos de Design Thinking y Lean Startup, la PUCP desarrolla una solución para ayudar a los niños a aprender y prevenir lesiones en su entorno. Se desarrolla la base teórica de cada método. Design Thinking y Lean Startup nos enseñan la importancia de experimentar y desarrollar soluciones innovadoras basadas en las necesidades de los usuarios del mundo real

y la interacción directa y continua con ellos. Así, seis tormentas de ideas con familiares y expertos culminaron en diversas iniciativas tecnológicas, juegos de mesa y otras actividades que incluyeron al padre como parte de la solución, enfatizando su involucramiento en el problema.

### **2.1.3. Antecedentes Locales.**

A nivel local no se ha podido encontrar trabajos de investigación relacionados a nuestras variables de estudio a nivel de la biblioteca Central de la UNDAC, así como de la escuela de posgrado considerando nuestro estudio como inédito

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. El Pensamiento de diseños.**

El pensamiento de diseño también está relacionado con las pautas de innovación de productos y servicios en entornos empresariales y sociales (Brown, 2008)

#### **2.2.1.1. Historia.**

Después de las técnicas creativas de la década de 1950 y los métodos de diseño de la década de 1960, el pensamiento de diseño se convirtió en un enfoque diferente para la resolución de problemas. "Ingeniería creativa" de John E. Arnold (1959) y "Método sistemático para diseñadores" de L. Bruce Archer fueron dos de los primeros autores en escribir sobre el pensamiento de los diseñadores (1965).

John E. Arnold utilizó primero el "pensamiento de diseño".

"Ingeniería creativa" se centra en cuatro áreas de pensamiento de diseño (1959). Según Arnold, el pensamiento de diseño puede conducir a cuatro resultados: (1) funcionalidad novedosa o soluciones que

satisfacen una necesidad no satisfecha previamente de una manera novedosa ; (2) mayor eficiencia de la solución ; (3) menores costos de producción ; o (4) mayor potencial de ventas .

Esta definición implica que tanto las innovaciones de productos incrementales (mejor rendimiento) como las radicales (completamente nuevas) se incluyen en el " pensamiento de diseño" ("funcionalidad novedosa"). Arnold aconseja a los desarrolladores de productos que utilicen un enfoque holístico y busquen oportunidades en las cuatro áreas de pensamiento de diseño.

"Enfoque metódico para diseñadores" de L. Bruce Archer (1965) se centró en un proceso de diseño sistemático, pero también hizo hincapié en la necesidad de expandir el diseño convencional:" Tuvimos que encontrar formas de incluir la ergonomía, la informática, el marketing y la gestión en la "forma de pensar" del proceso de diseño.

Archer también estudió las relaciones entre diseño y gestión: "Muy pronto llegaremos al punto en que la toma de decisiones de diseño y la toma de decisiones de gestión tengan tanto en común que una generará la otra ".

La idea del diseño como una "forma de pensar" se remonta a "El arte de lo artificial"de Herbert A. Simón de 1969 y "Experiencias en el pensamiento visual" de Robert McKim de 1973 en ingeniería de diseño.

"Cómo piensan los diseñadores", el libro de Bryan Lawson de 1980 sobre diseño arquitectónico , inició el cambio de paradigma en el pensamiento de los diseñadores El artículo de Nigel Cross de 1982 " Formas de conocimiento" estableció algunas de las cualidades y habilidades ocultas del pensamiento de diseño, haciéndolo aplicable a la educación general y accesible a un público más amplio.

"Design Thinking" de Peter Rowe, publicado en 1987, fue un uso pionero de este término en la literatura de investigación de diseño, describiendo los métodos y perspectivas de arquitectos y diseñadores urbanos.

En 1991, la Universidad de Delft inició sus seminarios internacionales de investigación de diseño.

Rolf Faste enseñó " pensamiento de diseño como método de acción creativa " en la Universidad de Stanford de 1980 a 1990, durante el cual adquirió experiencia en McKim .

En 1991, el graduado de Stanford y fundador de IDEO , David M. Kelley, popularizó los conceptos de Faste .

En su artículo de 1992 "Problemas perversos en el pensamiento de diseño", Richard Buchanan amplió el uso del pensamiento de diseño para abordar las preocupaciones humanas (McKim, 1973).

#### **2.2.1.2. El design thinking como proceso para resolver conflictos.**

El pensamiento de diseño abarca procesos como el análisis del contexto, la identificación y resolución de problemas, la generación de ideas y soluciones, el pensamiento creativo, el dibujo y el esbozo, la creación de prototipos, las pruebas y la evaluación. Las características principales del pensamiento de diseño incluyen la capacidad de: (Nigel, 2011).

- Resolver problemas mal definidos o "retorcidos".
- Utilizar estrategias centradas en soluciones.
- Usar razonamiento abductivo o productivo.
- Utilizar métodos de modelado espacial o gráfico en lugar de métodos

verbales.

### **2.2.1.3. Pensamiento orientado a la solución de problemas.**

Bryan Lawson determinó en estudios empíricos sobre la solución de problemas tridimensionales que, a diferencia de las estrategias utilizadas por los científicos para enfocarse en el problema, los arquitectos se apoyan en estrategias cognitivas orientadas a la solución (Bryan, 1979). Nigel Cross sugiere que "los diseñadores tienden a usar conjeturas de solución para mejorar la comprensión del problema" (Nigel, 2004).

### **2.2.1.4. El design thinking en la gestión empresarial.**

Históricamente, los diseñadores se han involucrado solo en las etapas finales del proceso de desarrollo del producto, centrándose en la estética y la funcionalidad de los productos. Varias empresas y organizaciones ven la necesidad de incorporar el diseño como un recurso productivo en todas las políticas y prácticas organizacionales, y han utilizado el pensamiento de diseño para ayudar a muchas empresas y organizaciones sociales a ser más constructivas e innovadoras. Hubo un aumento significativo en el interés por el pensamiento de diseño como catalizador para obtener una ventaja competitiva en el mundo de los negocios durante la década de 2000, pero también hubo preocupaciones sobre su efectividad. Los diseñadores incorporan sus métodos en los negocios, ya sea participando en las primeras etapas de los procesos de desarrollo de productos y servicios o capacitando a otros para usar métodos de diseño y desarrollar habilidades de pensamiento innovador en las organizaciones (Myerson, 2001).

### **2.2.1.5. Fases del Pasamiento de Diseño.**

El proceso de Design Thinking se divide en cinco etapas, de las que se hablará más adelante (López; De León, 2015):

Empata es la primera fase.

Es la base del proceso de diseño, que se centra en las personas y los usuarios.

Los fundamentos de ser empático son los siguientes:

- **Observación:** Examinar a los usuarios y sus acciones en el contexto de sus vidas. Siempre debemos tratar de observar desde afuera sin entrar; las mejores ideas provienen de tales situaciones.
- **Participar:** Crear una conversación, que puede ir desde una simple pregunta hasta una conversación más estructurada. Prepare algunas preguntas para acompañar la conversación mientras la mantiene algo estructurada.

Lo crucial es siempre preguntar " ¿Por qué? " porque esto revela nuevos significados, y preguntar una y dos veces si es necesario  
¿Por qué? ¿Por qué?

- **Mirar y escuchar:** siempre es mejor combinar estos dos elementos, conversación e implicación. Pídele también que explique cómo hace algunas cosas y que vocalice lo que le pasa por la cabeza mientras trabaja. Mantén una conversación mientras trabajas y sé consciente de tu entorno. Como diseñador, los problemas que intenta resolver no son suyos; son los problemas de otras personas. Para diseñar para estas personas, primero debe comprender quiénes son como personas y qué es importante para ellas. La parte esencial del proceso de diseño es la empatía. Ahora estás en un estado de observación,

que es el modo de empatía. Este es el trabajo que realiza para ayudar a los usuarios a comprender el contexto en el que está diseñando. Es el esfuerzo por comprender por qué las personas hacen lo que hacen , sus necesidades físicas y emocionales , cómo ven el mundo y qué significa para ellos .Son las personas en acción que inspiran al diseñador y dirigen una determinada noción .Esta etapa se conoce como " inmersión", ya que el diseñador debe sumergirse en un mar de aprendizaje.

➤ **Fase 2: Definición**

Se trata de aportar claridad y centrarse en el espacio de diseño donde los conceptos se definen y redefinen. Es fundamental identificar el desafío del proyecto en función de lo que el usuario ha aprendido y el contexto .Después de transformarte en un experto inmediato en el tema y obtener una empatía vital por la persona para la que estás diseñando , el siguiente paso es crear coherencia a partir de la información dispar que se ha recopilado.El modo de definición es fundamental para el proceso de diseño, ya que el objetivo de esta etapa es definir un " Punto de vista" (POV), lo que significa crear un enunciado del problema viable y significativo que servirá como guía para enfocarse mejor en un tema específico . usuario. Los insights (perspectivas) no aparecen de la nada, como por arte de magia. Estas ideas surgen como resultado del procesamiento y síntesis de información , así como del enfrentamiento de problemas para establecer conexiones y descubrir patrones lógicos .Esto debe cumplir con ciertos criterios para poder funcionar correctamente :

- Poner un foco directo en un problema.
- Ser una inspiración para el equipo.
- Crear criterios para evaluar y oponer ideas.
- Captura la mente y el corazón de las personas que ha estudiado.
- Ayuda a resolver el problema imposible de desarrollar conceptos que sirvan a todos ya todos.

➤ **Fase 3: Inventor**

Aquí comienza el proceso de diseño y la generación de numerosas ideas .Esta etapa proporciona conceptos y recursos para la creación de prototipos y el desarrollo de soluciones innovadoras .Todos los pensamientos son válidos y se pueden combinar, incluidos el pensamiento inconsciente y consciente , el pensamiento racional y la imaginación. Es un lugar para desarrollar lluvias de ideas (inundaciones de ideas ) y construir ideas sobre ideas anteriores .Durante esta etapa, se descubre una gran cantidad de ideas , brindando varias opciones para elegir como posibles soluciones en lugar de ubicar una única mejor.

Para explicar mejor una idea, también es posible utilizar métodos como croquis, mapas mentales, prototipos y guiones gráficos .Pero, usarlos todos no garantiza el éxito e incluso puede ser perjudicial .También es necesario separar el área de generación de ideas del área de evaluación de conceptos .El desarrollo de varios conceptos permite la consecución de varios objetivos :

- ◆ Considerar soluciones obvias, lo que aumenta el potencial de

innovación en el conjunto de posibilidades.

- ◆ Aprovechar al máximo la visión única y el trabajo colectivo de cada equipo.
- ◆ Descubrir áreas de exploración no anticipadas, lo que resulta en un mayor volumen y más oportunidades de innovación.

➤ **4ª etapa: prototipo**

El modo de creación de prototipos es la creación de elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de responder preguntas que nos lleven a la solución final

.Alternativamente, no tiene que ser un objeto , sino algo con lo que uno puede interactuar .Puede ser una nota adhesiva , una tarjeta en blanco, una actividad o incluso un guion gráfico. Idealmente, debería ser algo con lo que el usuario pueda trabajar y experimentar. Es un proceso de mejora, o puede ser en las primeras etapas de cada proyecto, y el prototipo debe hacerse de forma rápida y económica, pero debe incluir un tema de discusión y aportes de usuarios y colegas. A medida que avanza el proyecto, la creación de prototipos se vuelve más funcional, formal y utilizable. Prototipo razones:

- Innovar y construir para resolver el problema. Un prototipo vale más que mil imágenes. Cuando se enfoca en un objeto, las conversaciones de los usuarios son más efectivas.
- Por cometer errores a bajo precio .
- Evaluar opciones.
- Control de la creación de soluciones .Ayuda a desarrollar ideas sin una fecha límite. Ayuda a identificar variables para

descomponer problemas grandes para una mejor evaluación y resolución.

Realización de prototipos de formularios:

- ◆ **Comenzar la construcción:** Incluso si no sabe lo que está haciendo, simplemente reunir un material es suficiente para comenzar.
- ◆ **No dedique demasiado tiempo a un prototipo:** déjelo ir antes de involucrarse demasiado emocionalmente.
- ◆ **Identificar las variables:** Cada prototipo debe reaccionar a las preguntas mientras se evalúa.
- ◆ Prestar atención a las respuestas de la interacción del objeto con el usuario.
- ◆ **Trabaje en prototipos con un usuario en mente:** pregúntese , " ¿ Qué espera evaluar con el usuario ? " ¿Qué tipo de comportamiento esperas ? Responder a estas preguntas le permite obtener una perspectiva única sobre el diseño que se está realizando actualmente Algunas herramientas en línea a tener en cuenta al crear diseños:

SketchBookExpress, Google Sketchup (3D) Presentaciones:

Powerpoint, Prezi, Anuncios: PowToon, Moovly Catálogos:

Flipsnack Sitios web: Wordpress, Wix Prototipos del mundo

real: Protospain, Quiero Fabricar

➤ **Testear es la quinta fase.**

Este paso implica solicitar comentarios y opiniones sobre los prototipos creados por los mismos usuarios y colegas , así como otra

oportunidad para ganar empatía por las personas para las que está diseñando .Una buena regla general es crear siempre un prototipo creyendo que estamos en el camino correcto , pero debemos evaluar teniendo en cuenta que no estamos seguros.

Esta es una oportunidad para refinar soluciones y mejorarlas. Lo mejor es evaluar y probar en el contexto del usuario.

¿Por qué debo evaluar?

- ◆ Mejorar prototipos y soluciones. Informa los próximos pasos y ayuda en la iteración, lo que a menudo puede significar volver a la mesa de dibujo.
- ◆ Para saber más sobre el usuario. Otra oportunidad para generar empatía a través de la observación y la participación.
- ◆ Para afinar el punto de vista. A veces, la evaluación revela que no solo no estamos seguros de la solución , sino también de cómo definir correctamente el problema.

¿Cómo evaluas?

- ◆ No digas nada, muéstralo: Proporcione sus prototipos a los usuarios sin explicar nada. Deja que el individuo interprete el objeto y observe tanto los buenos como los malos usos de lo que le das , así como también cómo interactúa con él ; luego, escuche lo que tengan que decir al respecto y responda a las preguntas que tengan .
- ◆ Crea Experiencias: No es suficiente solo entregarles el objeto, lo ideal es crear el ambiente y recrear la experiencia para tener una visión más acabada del contexto.

- ◆ Pídele al usuario que compare: Esto es, entregarle distintos prototipos para probar ofreciendo al usuario una base para poder comparar, esto revela necesidades potenciales
- ◆ Haz Experiencias: No es suficiente simplemente entregar el objeto; \_ \_ es preferible crear el ambiente y recrear la experiencia para lograr una comprensión más completa de la situación .
- ◆ Elija el usuario que compara: Esto se hace presentando diferentes prototipos al usuario y permitiéndole compararlos; esto revela necesidades potenciales.

### **2.2.2. Absolución de Conflictos**

La práctica de comprender y participar en la resolución pacífica de disputas entre dos o más partes se conoce como resolución de conflictos, también conocida por los términos “conflictología”, “regulación de conflictos” y “transformación de conflictos” (Martin y Ruiz, 2017).

Eventos anteriores que llevaron a la resolución de conflictos Después de la Segunda Guerra Mundial, hubo un aumento significativo en el interés por estudiar los aspectos antropológicos, sociales, económicos y políticos de la guerra, y se desarrollaron varias teorías que incluyen la participación de partes externas. Estas cosas dieron lugar al término "resolución de conflictos" o "transformación de conflictos", que se refiere a la participación de un tercero en la promoción de la conciliación y los acuerdos mutuamente acordados.

#### **2.2.2.1. Enfoques para abordar los conflictos**

Existen tres enfoques de manejo de conflictos a gran escala: (Acicalar).

**Enfoque jurídico-moral o normativo :** intentos de abordar el conflicto aplicando una serie de normas jurídicas o morales .Funciona cuando existe un entendimiento básico de las reglas entre las partes y el único punto de discusión es qué tan bien se aplican las reglas a la situación particular .El enfoque normativo necesita fuerza para contener la disputa cuando predomina el desacuerdo sobre el consenso .

**Negociación o regulación coercitiva:** Se cree que el conflicto está siempre presente porque se atribuye a una tendencia inherente a dominar la sociedad o, al menos , a la escasez de recursos materiales .Las relaciones sociales son una lucha entre dominantes y subordinados, por lo que los conflictos pueden escalar o resolverse temporalmente. La resolución de conflictos se entiende como una situación en la que las partes establecen relaciones que, en función de las preferencias de cada parte , acaban siendo aceptables para todos.Además , estas relaciones deben reflejar un entendimiento completo para eliminar el riesgo que representa la violencia estructural .Debido a que ambas partes están satisfechas después de que se resuelve un conflicto , la situación permanece sin cambios. Esto indica que el problema se ha resuelto.

La resolución de problemas se ha definido como un enfoque sin prejuicios, sin directivas y sin prejuicios que da paso a un proceso participativo en el que todas las partes en una disputa deciden conjuntamente lo que implica la disputa con la ayuda de técnicas de apoyo y trabajan hacia su resolución. resolución así que todos estén en condiciones de aprovechar al máximo sus respectivas fortalezas .El objetivo de la

resolución de disputas es llegar a una resolución viable sin tener que pasar por una corrección.

#### **2.2.2.2. Transformación de la resolución de conflictos.**

La transformación de conflictos, a diferencia de la resolución de conflictos, pone el énfasis en la cuestión del cambio en lugar de solo en una solución temporal al problema porque no se puede cambiar nada para resolver un problema. El objetivo de la transformación es cambiar lo que conduce al problema y encontrar una solución.

La palabra "resolución" daba la impresión de que el conflicto era algo indeseable que necesitaba ser eliminado o por lo menos reducido. Los críticos cuestionaron si era realmente posible "resolver" los conflictos o si este era a menudo un objetivo deseable.

La transformación de un conflicto está más relacionada con los procesos de pacificación y con la idea de que cambiar las causas de un conflicto es tan importante como eliminarlo o controlarlo.

Las siguientes pueden ser las principales características de la transformación de conflictos:

- Cambio de métodos de comunicación. El objetivo de la transformación y mediación en situaciones de alta tensión es restaurar las opciones de comunicación de las partes.
- Modifica las percepciones que uno tiene de sí mismo, de los demás, de los demás y de los temas que conducen al conflicto. Proporciona una comprensión más completa y generosa de las personas, sus intenciones y la situación.
- Ayuda en la descripción dialéctica del conflicto y enfatiza la

naturaleza prescriptiva de la reconstrucción de los métodos de percepción del conflicto .Como resultado , la transformación de conflictos perfila su dinámica y sugiere alternativas.

De esta manera, la transformación de conflictos busca avanzar en el desarrollo moral desde dos perspectivas: el empoderamiento y el reconocimiento. Es decir , la dimensión de recuperar el propio valor , capacidades y poder junto con recuperar la propia comprensión del otro y del otro .Se propone una cosmovisión relacional como alternativa a una visión individualista del conflicto .

Este enfoque propone tres niveles y un método de trabajo. Los tres niveles de trabajo son:

1. El centro, donde se ubica la comunidad.
2. El centro, con destacados líderes de mediana estatura.
3. Los altos mandos políticos y caciques.

Tomando como punto de partida una visión interdependiente, se pretende actuar tanto en horizontal (en cada nivel ) como en vertical (relacionando los tres niveles) De este modo se logra la integración horizontal y vertical. Además, se fomenta la prevención y el cambio social (Lederach, 2003).

### **2.3. Definición de términos básicos**

- a) **Design thinking.** En términos de trabajo práctico en grupo , el pensamiento de diseño, a menudo conocido como pensamiento de diseño , es un método que maximiza la creatividad del grupo .Las personas que pueden ser extremadamente talentosas a nivel individual pueden fallar cuando se las pone a trabajar en un entorno grupal .El pensamiento de diseño define pautas de

trabajo en grupo para abordar este tema (Berengueres, 2013).

- b) El conflicto.** Conflicto se refiere a cualquier tipo de encuentro entre dos o más personas cuya principal característica es la oposición entre los dos lados, de modo que, ostensiblemente, la victoria de una de las partes resulta en el agravamiento de la otra. En la actualidad, se acepta que los conflictos surgen naturalmente en la interacción humana, con distinciones hechas entre conflictos internos que involucran la elección de opciones de una sola persona y conflictos externos que involucran a dos o más partes que se denominan colectivamente como adversarios.

El filósofo presocrático Heráclito escribió que el conflicto es tanto el catalizador como un subproducto del cambio. Sin embargo, las escuelas filosóficas posteriores no adoptaron esta posición porque vieron en la lucha una fuente de desorden tanto individual como social. De la misma manera, el conflicto era visto como un elemento negativo en la tradición judía que necesitaba ser eliminado por medio de la persuasión o el castigo (Torrecilla, 2004).

- c) La facilitación.** Es el acto de involucrarse en un problema para tratar de resolverlo. Los facilitadores utilizan una variedad de métodos, como la negociación, la mediación, la conciliación o el arbitraje, para lograr sus objetivos (Oviedo, 2017).
- d) Administración pública.** La administración pública opera de acuerdo con los principios de eficiencia, democracia, descentralización, concentración y coordinación y está plenamente sujeta a la ley y al estado de derecho (Solano, 2017, p. 21).
- e) Competencia.** "Responsabilidad, autoridad y autoridad". Pericia o autoridad

en lamateria (Solano, 2017, p. 90).

- f) **Profesionales Competencias** El conjunto de habilidades y conocimientos que posibilitan el desarrollo de la actividad profesional de acuerdo con las exigencias de productividad y del lugar de trabajo (UNIFE, 2018, p. 3).
- g) **Eficacia.** Principios de Funcionamiento Administrativo. La definición de optimización es “ la capacidad de lograr un objetivo predeterminado en el menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posible” (Solano, 2017, p. 171).
- h) **Eficiencia.** Principios de Funcionamiento Administrativo La definición de optimización es “la capacidad de lograr un objetivo predeterminado en el menor tiempo y recursos posibles” (Solano, 2017, p. 172) .
- i) **Desempeño.** La definición de evaluación obligatoria del desempeño es “el procesopor el cual las entidades están obligadas a realizar , en la forma y en las circunstancias que establezca la ley, una evaluación objetiva y demostrable del conjunto de las actividades, capacidades y desempeño de la fuerza de trabajo en ellugar de trabajo”. Servicio prestado por el gobierno en la consecución de sus objetivos. Referencia: (Tello, 2009, pp. 87-88). (Tello, 2009, pp. 87-88). 87–88) (Tello, 2009).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El Pensamiento de Diseños tiene alto grado de implicancia en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a. La implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y

comunicaciones Pasco – 2021 si es óptima.

- b. La implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si son correctas.
- c. La implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si es pertinente.
- d. La implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si son acertadas.
- e. La implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 si son adecuadas.

## **2.5. Identificación de variables**

### **A) Variable Independiente (X)**

Pensamiento de Diseños

#### **Indicadores: (X)**

- Conocimiento.
- Capacitación.
- Iniciativa
- Proactividad.
- Creatividad.

**B) Variable Dependiente (Y)**

Absolución de conflictos.

**Dimensiones: (Y)**

- Negociaciones.
- Competitividad.
- Colaboración.
- Conciliaciones.
- Evasiones.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

<b>HIPÓTESIS:</b>		
El Pensamiento de Diseños tiene alto grado de implicancia en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.		
<b>Variable: Gestión por Competencias</b>		
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala Valorativa</b>
Pardo, A. (2013). describe: Es una Metodología, aplicable en todo momento, para la resolución de problemas o para abordar desafíos, ofreciendo soluciones que responden a las necesidades reales de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conocimiento.</i></li> <li>• <i>Capacitación.</i></li> <li>• <i>Iniciativa</i></li> <li>• <i>Proactividad.</i></li> <li>• <i>Creatividad.</i></li> </ul>	Cierra el círculo con la opción (A o B) que mejor represente tu propio comportamiento. En algunas circunstancias , ni la Opción A ni la Opción B pueden ser muy típicas de cómo reaccionan , pero le pedimos que especifique cuál sería el comportamiento apropiado .
<b>Variable: Absolución de Conflictos.</b>		
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala Valorativa</b>
Groom, A. (s/f), define: absolver es dejar a alguien libre de cargos u obligaciones, mientras que conflicto en pocas palabras viene siendo un pleito entre dos partes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociaciones.</li> <li>• Competitividad.</li> <li>• Colaboración.</li> <li>• Conciliaciones.</li> <li>• Evasiones.</li> </ul>	Elige la opción (A o B) que mejor describa tu propio comportamiento y cierra el círculo. Le pedimos que especifique qué comportamiento sería apropiado en los casos en que ni la opción A ni la opción B puedan ser realmente típicas de su reacción.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Según Hernández (2014), el tipo de investigación empleado será aplicada por los alcances prácticos que engloba la investigación con un nivel descriptivo aplicativocorrelacional.

#### **3.2. Nivel de investigación.**

El nivel de investigación es descriptivo correlacional al respecto:

Sampieri R. (2004) afirma que los estudios descriptivos tienen como objetivo caracterizar rasgos y perfiles sobresalientes de individuos, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis identificando un conjunto de características para describir el objeto de estudio así mismo los estudios correlacionales tienen como objetivo evaluar el vínculo entre dos o más conceptos, categorías o variables de estudio en un escenario determinado.

### 3.3. Métodos de investigación

#### 3.3.1. Método General

Según Hernández (2014), En cuanto a los métodos como el método cualitativo entre otros para la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías se utilizó estos métodos generales. Al final, con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.

#### 3.3.2. Métodos Específicos

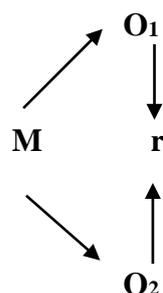
**Método Inductivo:** Adquirir una comprensión amplia de un tema del que se sabe mucho. Usar inferencias extraídas de la observación y el estudio analítico de eventos y fenómenos específicos para establecer hipótesis con amplia aplicabilidad.

**Método Deductivo:** Proceso cognitivo que pasa de lo amplio a lo específico. Permite la derivación de proposiciones o suposiciones genéricas a una proposición o juicio específico.

**Método Correlacional:** Estudió la relación entre dos o más variables de la investigación

### 3.4. Diseño de investigación

En la investigación se empleó el diseño No Experimental: transeccional–descriptivo–correlacional. El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: muestra

O<sub>1</sub>: observación de la variable 1

O<sub>2</sub>: observación de la variable 2

r: relación de variables

Los diseños transversales correlacionales-causales, tal como los define Sampieri R.(2004), son aquellos que caracterizan la conexión entre dos o más clases o ideas en un momento dado. No se trata tanto de describir categorías, ideas o variables específicas, sino de describir las conexiones entre ellas, ya sean esas conexiones solo correlativas o causales.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población estará compuesta por 29 Trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra es no probabilística a conveniencia del investigador La muestra está constituido por el 100% de la población haciendo un total de 29 colaboradores que laboran en Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco. En vista que la población es pequeña y se encontraba al alcance del investigador, se optó por un muestreo censal, es decir se adoptó un tamaño de muestra equivalente al tamaño de la población.

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

#### **3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos**

- **Investigación documental:** Se desarrollaron cuadros resumen que incluyen datos pertinentes de libros especializados.

- **Encuesta:** Evaluar cuantitativamente el grado de asociación entre las variables de estudio.

### 3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

- **Guía de Análisis Documental**, en el caso de la bibliografía especializada.
- **Cuestionario**, en el caso de la encuesta.

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

El análisis, la interpretación y la descripción de los resultados se realizaron con el fin de seleccionar, validar y confiar en el instrumento. Los instrumentos se consideraron legítimos después de una ronda de revisión de expertos, durante la cual se encargó a un especialista que emitiera una opinión sobre el diseño y el contenido del cuestionario; esta revisión concluyó que los instrumentos se pueden utilizar en entornos académicos. Además, se probó la consistencia interna del cuestionario para determinar su confiabilidad utilizando la estadística alfa de Cronbach. En general, el resultado de la confiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach para el cuestionario ascendió a un valor de 0.898, como mostraremos en las siguientes secciones; por lo tanto, el instrumento es confiable y consistente.

#### **Tablas de análisis de confiabilidad alfa de cronbach**

(El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco - 2021)

**Cuadro 1:**

*Resumen de procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Cuadro 2:**

*Estadística de fiabilidad de ambas variables*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	30

**Cuadro 3:**

*Resultado de la Variable (Pensamiento de Diseños)*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Cuadro 4:**

*Estadística de la Variable Independiente*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	15

**Cuadro 5:**

*Resultados de la Variable Dependiente (Absolución de Conflictos)*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Cuadro 6:**

*Estadística de la Variable independiente*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	15

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Después de terminar el trabajo de campo, construimos una base de datos en preparación para realizar análisis estadísticos utilizando SPSS versión 27.0.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

- Obtención de frecuencias y porcentajes para factores cualitativos
- Construcción de tablas para cada percepción a partir de encuestas
- Elaboración de gráficos de presentación de resultados, uno para cada una de

las percepciones estudiadas.

- d) Análisis inferencial empleando el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) para determinar la naturaleza de dicha relación entre variables.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

El principio de deferencia a la autoridad, en el sentido de que se tuvo en cuenta el anonimato y la voluntad de participar en las encuestas de los encuestados

Al mismo tiempo, se dio el debido crédito a los autores cuyas contribuciones teóricas fueron parte integral del desarrollo de la tesis a través de su propia investigación.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Después de desarrollar y validar la herramienta de medición , la variable de estudio , "El número absoluto de conflictos en Transporte y Comunicaciones Regionales de Pasco-2021 ", se ha medido de acuerdo con el diseño de investigación utilizando la herramienta de medición utilizada para la presente investigación.

La medición de la variable, que implica la recolección de datos , se realizó mediante el cuestionario de Thomas Kilman , luego de lo cual se codificaron los datos para construir el modelo de datos en una matriz con 29 registros (filas), que corresponde al número de unidades de análisis y 30columnasTodas estas columnas se relacionan conla variable de conflicto absoluto .

Se construyó la matriz correspondiente y se procesaron los datos mediante estadística descriptiva (tablas de frecuencia y diagrama de barras).

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los datos generales de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco que componen la muestra donde fue realizado el estudio

**Tabla 1:**

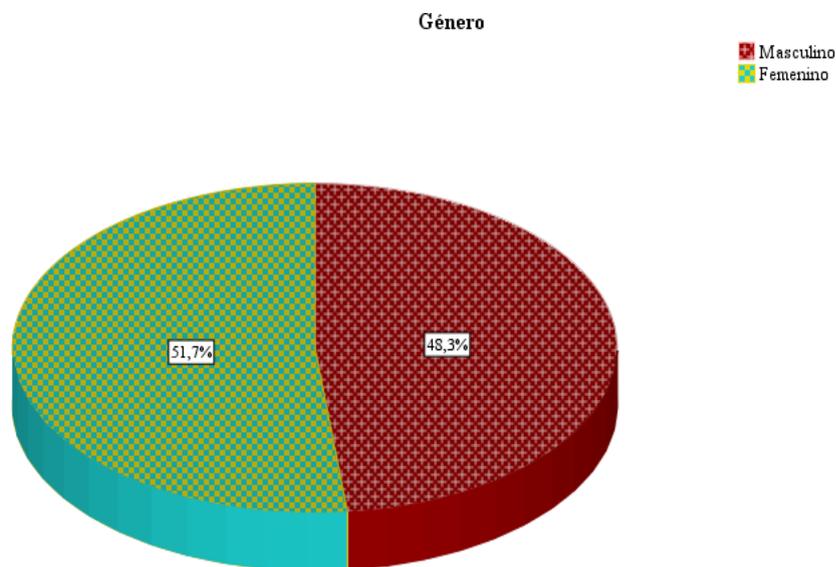
*Genero de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Género	f	%
Masculino	14	48,3
Femenino	15	51,7
Total	29	100,0

*Nota.* Resultados del instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 1:**

*Genero de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 1.

De los 29 sujetos de estudio, según lo que se observa en la tabla 1, el sexo predominante en el ejercicio profesional de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 son del sexo

femenino con un 51,7% y el 48,3% son del sexo masculino del personal en la institución pública.

**Tabla 2:**

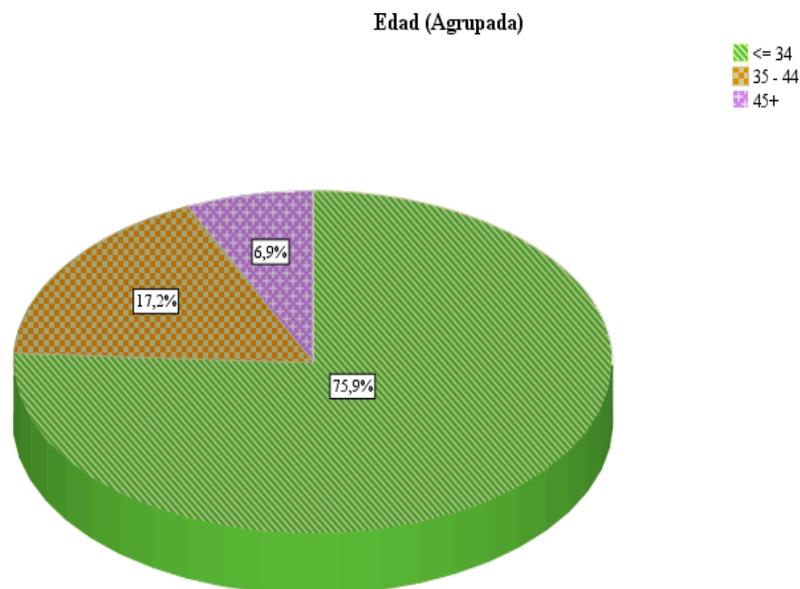
*Edad de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Rango de edades	f	%
<= 34	22	75,9
35 - 44	5	17,2
45+	2	6,9
Total	29	100,0

*Nota.* Resultados del instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 2:**

*Edad de los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 2.

De los 29 sujetos de estudio, según lo que se observa en la tabla 2, el 75,9% tiene edades menores a 34 años, el 17,2% tienen edades entre 35 – 44 años y el 6,9% tiene edades mayores a 45 años de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

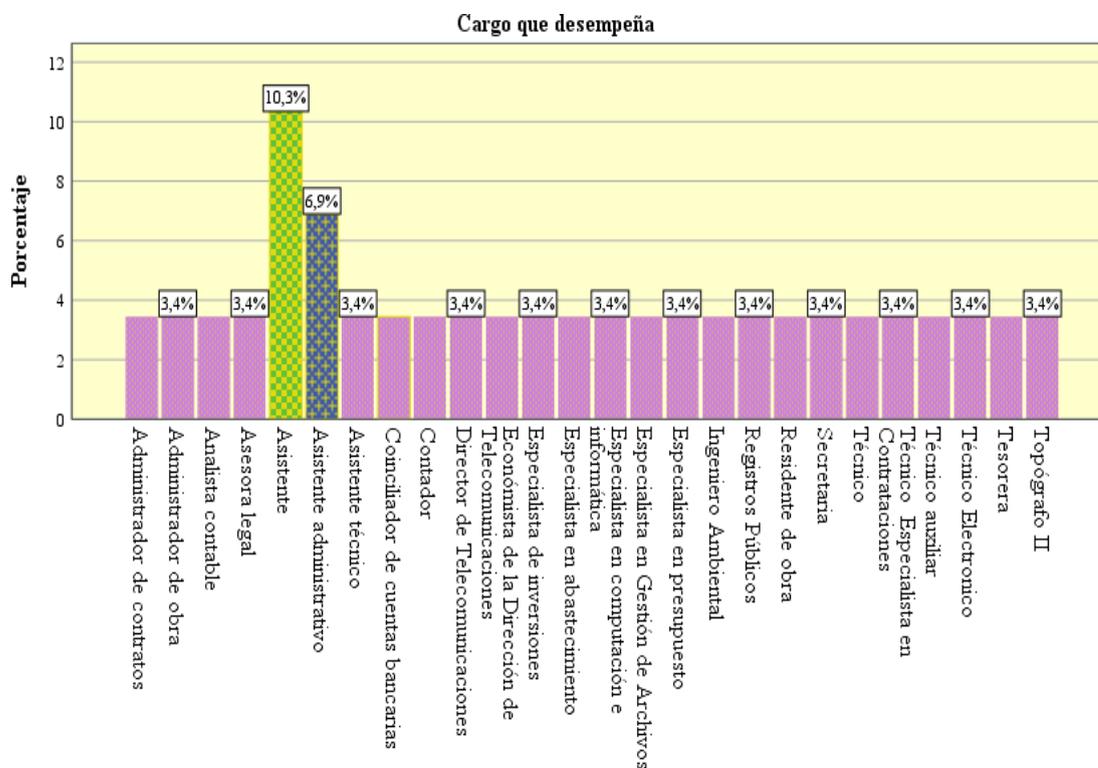
**Tabla 3:**  
*Cargo que desempeña los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-  
2021*

Cargos	f	%
Administrador de contratos	1	3,4
Administrador de obra	1	3,4
Analista contable	1	3,4
Asesora legal	1	3,4
Asistente	3	10,3
Asistente administrativo	2	6,9
Asistente técnico	1	3,4
Conciliador de cuentas bancarias	1	3,4
Contador	1	3,4
Director de Telecomunicaciones	1	3,4
Economista de la Dirección de Telecomunicaciones	1	3,4
Especialista de inversiones	1	3,4
Especialista en abastecimiento	1	3,4
Especialista en computación e informática	1	3,4
Especialista en Gestión de Archivos	1	3,4
Especialista en presupuesto	1	3,4
Ingeniero Ambiental	1	3,4
Registros Públicos	1	3,4
Residente de obra	1	3,4
Secretaria	1	3,4
Técnico	1	3,4
Técnico Especialista en Contrataciones	1	3,4
Técnico auxiliar	1	3,4
Técnico Electrónico	1	3,4
Tesorera	1	3,4
Topógrafo II	1	3,4
Total	29	100,0

*Nota.* Resultados del instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 3:**

*Cargo que desempeñan los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



Nota. Tabla 3.

De los 29 sujetos de estudio, según lo que se observa en la tabla 3, el 10,3% tienen cargo de asistente, el 6,9% son asistentes administrativos y el 3,4% desempeñan diferentes cargos de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

#### **4.2.1. Resultados de estadísticas descriptivas de la variable absolución de conflictos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Pasco**

**Tabla 4:**

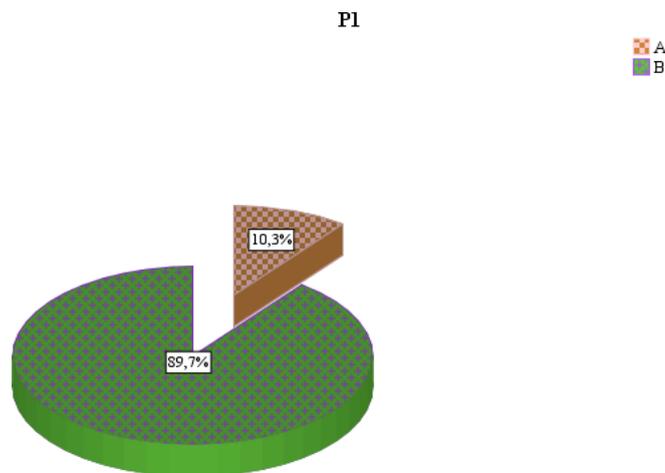
*Respuestas del factor 1 que mide la evasión y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	3	10,3
B	26	89,7
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 1: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 4:**

*Respuestas del factor 1 que mide la evasión y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 4.

En el factor 1, hubo tres respuestas a la opción A, indicando que el individuo prefiere delegar en otros la responsabilidad de la resolución de problemas, lo que representa el 10,3% de la población muestreada. En cambio, en la opción B se recibieron un total de 26 respuestas que indican que más que negociar los desacuerdos tratan de enfatizar los puntos en los que están de

acuerdo, representando el 89.7% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 5:**

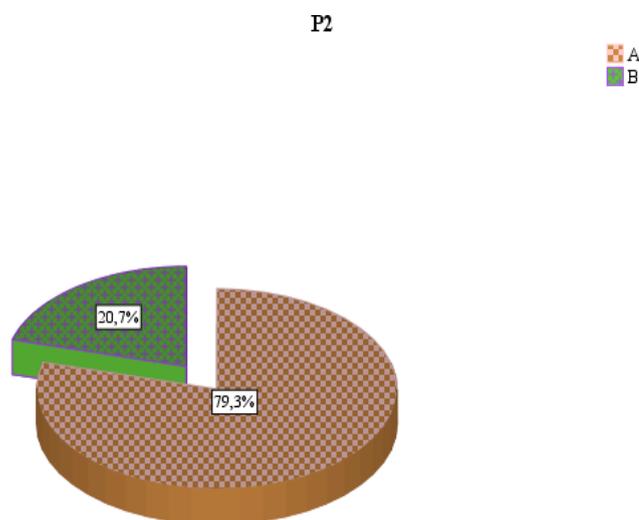
*Respuestas del factor 2 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	23	79,3
B	6	20,7
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 2: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 5:**

*Respuestas del factor 2 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 5.

En el factor 2 hubo 23 respuestas a la opción A, lo que indica que la persona está intentando encontrar un compromiso que corresponde al 79,3% de la población muestreada .En contraste, bajo la opción B, un total de 6 respuestas indicaron que están tratando de abordar sus propias preocupaciones y las de los

demás , lo que representa el 20.7 % de los empleados y empleados del Departamento de Transporte y Comunicaciones del Área de Pasco-2021 .

**Tabla 6:**

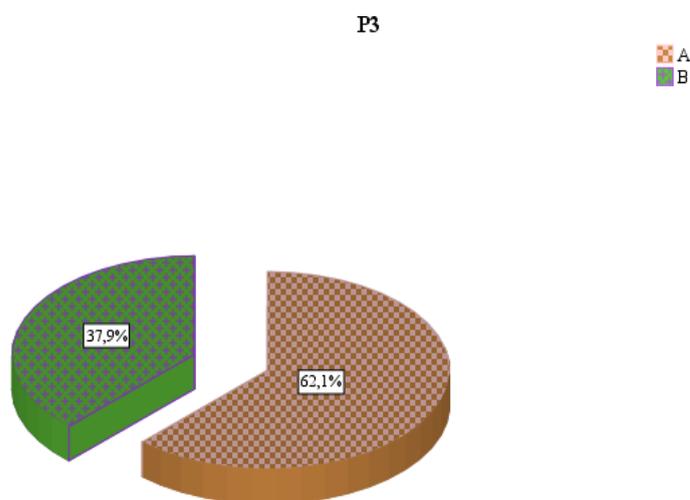
*Respuestas del factor 3 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	18	62,1
B	11	37,9
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 3: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 6:**

*Respuestas del factor 3 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 6.

En el factor 3, hubo 18 respuestas a la opción A, lo que indica que las personas suelen estar comprometidas con el logro de sus metas, lo que corresponde al 62,1% de la población encuestada. En contraste, en la Opción B se recibieron un total de 11 respuestas que indican que están tratando de aliviar los sentimientos de los demás mientras mantienen las relaciones con los demás, lo

que representa el 37.9% de la fuerza laboral y empleados de la Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.Dirección.

**Tabla 7:**

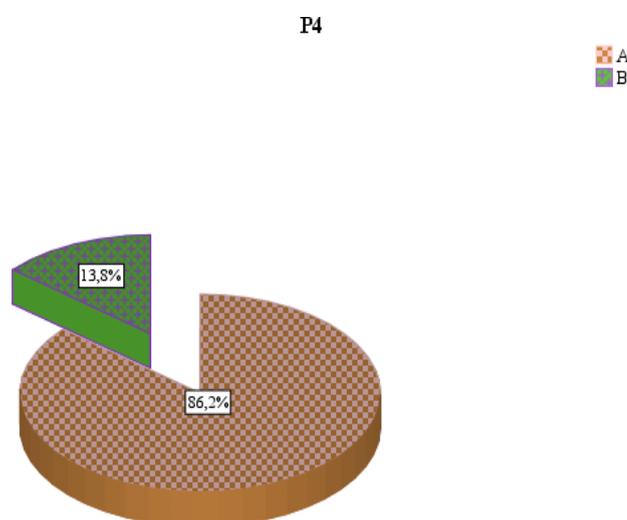
*Respuestas del factor 4 que mide el compromiso y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	25	86,2
B	4	13,8
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 4: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 7:**

*Respuestas del factor 4 que mide el compromiso y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 7.

En el factor 4 hubo 25 respuestas a la opción A, lo que indica que la persona está tratandode encontrar una solución de compromiso, lo que representa el 86,2% de la población muestreada .En cambio, en la opción B hubo cuatro respuestas sobre cómo las personasa veces sacrifican sus propios deseos por los deseos de

los demás, lo que corresponde al 13.8% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 .

**Tabla 8:**

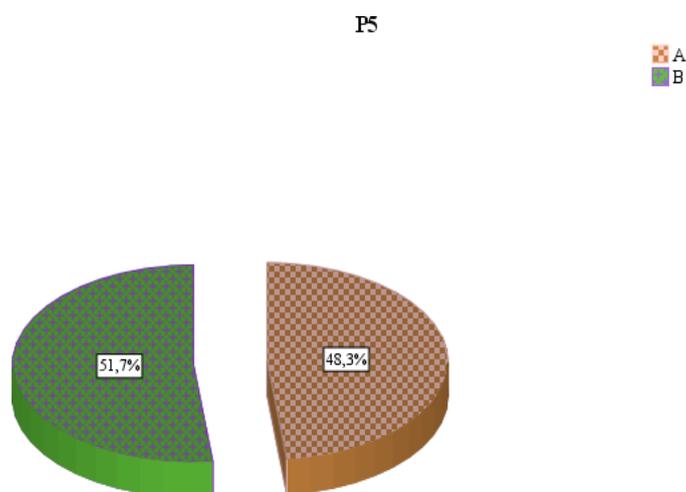
*Respuestas del factor 5 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	14	48,3
B	15	51,7
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 5: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 8:**

*Respuestas del factor 5 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 8.

En el factor 5, 14 personas respondieron a la opción A, lo que indica que el individuo está tratando de evitar crear situaciones incómodas para sí mismo, lo que representa el 48,3% de la población encuestada. En cambio, en la opción B, hubo 15 respuestas sobre cómo la persona trata de hacer lo necesario para evitar situaciones estresantes, lo que corresponde al 51.7% de los trabajadores y

trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 9:**

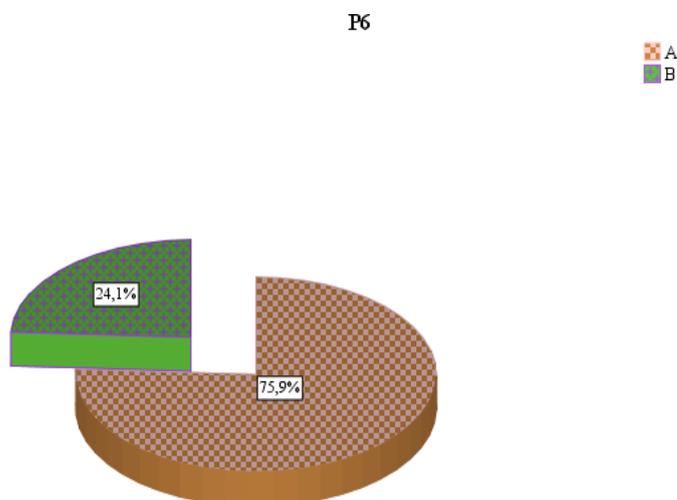
*Respuestas del factor 6 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	22	75,9
B	7	24,1
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 6: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 9:**

*Respuestas del factor 6 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 9.

En el factor 6, hubo 22 respuestas a la opción A, lo que indica que el individuo está tratando de evitar crear situaciones incómodas para sí mismo, lo que representa el 75,9% de la población encuestada. En cambio, en la Opción B, se han presentado 7 respuestas sobre quienes están tratando de ganar su puesto ,

lo que corresponde al 24.1% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 .

**Tabla 10:**

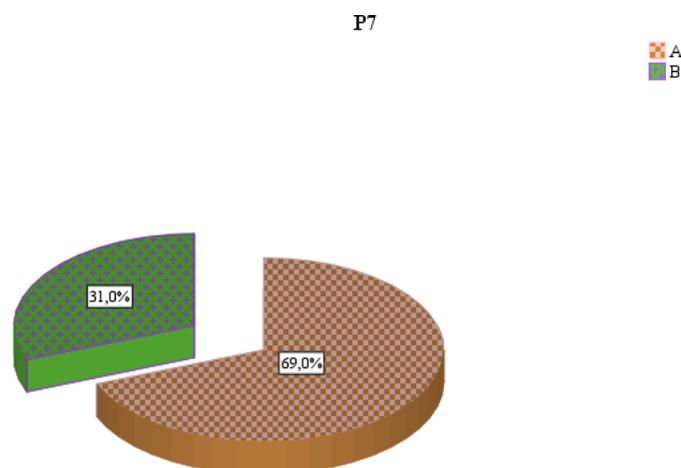
*Respuestas del factor 7 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	20	69,0
B	9	31,0
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 7: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 10:**

*Diagrama del factor 7 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 10.

En el factor 7 hubo 20 respuestas a la opción A, indicando que el individuo está postergando el tema hasta que haya tenido un tiempo para pensarlo , lo que corresponde al 769,0% de la población encuestada .En cambio, la opción B recibió 9 respuestas sobre quienes dan puntos a cambio de otros, lo que corresponde al 31 % de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 .

**Tabla 11:**

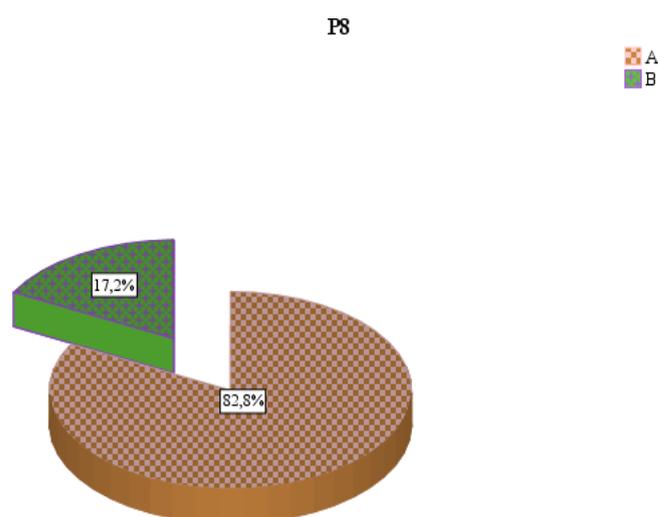
*Respuestas del factor 8 que mide la competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	24	82,8
B	5	17,2
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 8: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 11:**

*Respuestas del factor 8 que mide la competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 11.

En el factor 8, hubo 24 respuestas a la opción A , lo que indica que el individuo suele estar decidido a alcanzar sus metas, lo que corresponde al 82,8% de los encuestados. En cambio, la opción B recibió 5 respuestas de quienes tratan de poner todos los temas e inquietudes sobre la mesa de una vez, lo que corresponde al 17.2% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 12:**

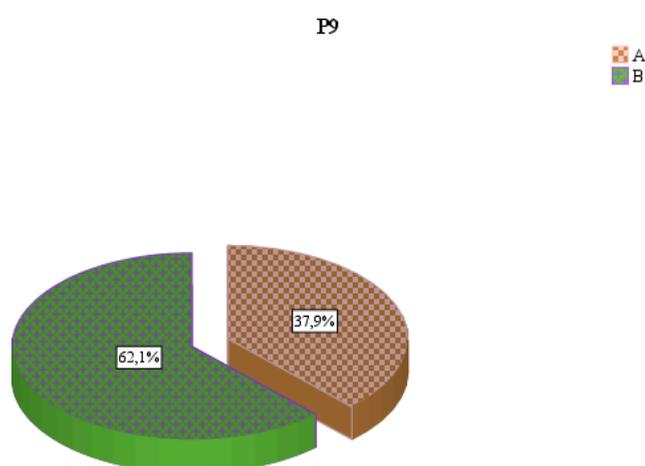
*Respuestas del factor 9 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	11	37,9
B	18	62,1
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 9: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 12:**

*Diagrama del factor 9 que mide la evasión y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 12.

En el factor 9 hubo 11 respuestas a la opción A, indicando que la persona cree que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias , lo que corresponde al 37,9% de la población muestreada .En contraste, la opción B recibió 18 respuestas, lo que indica que la persona hace algún esfuerzo por conseguir lo que desea , lo que corresponde al 62.1% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 .

**Tabla 13:**

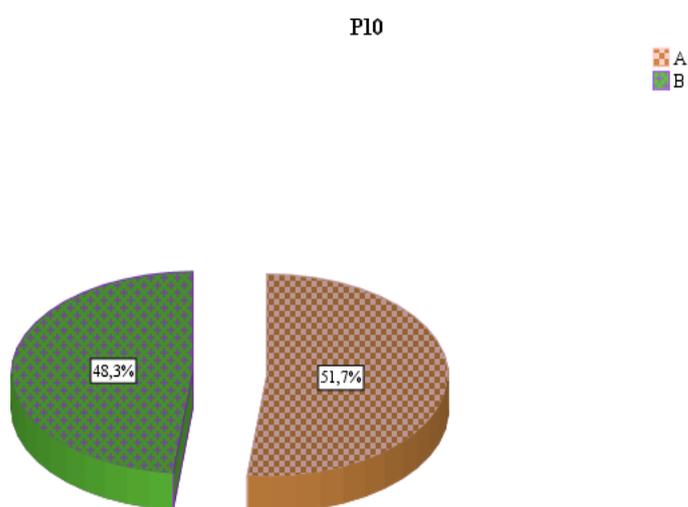
*Respuestas del factor 10 que mide la competencia y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	15	51,7
B	14	48,3
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 10: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 13:**

*Respuestas del factor 10 que mide la competencia y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 13.

En el factor 10, hubo 15 respuestas a la opción A, indicando que la persona está comprometida con el logro de sus metas, lo que representa el 51,7% de la población encuestada. En contraste, la opción B recibió 14 respuestas, indicando que la persona está tratando de encontrar una situación de compromiso, lo que corresponde al 48,3% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 14:**

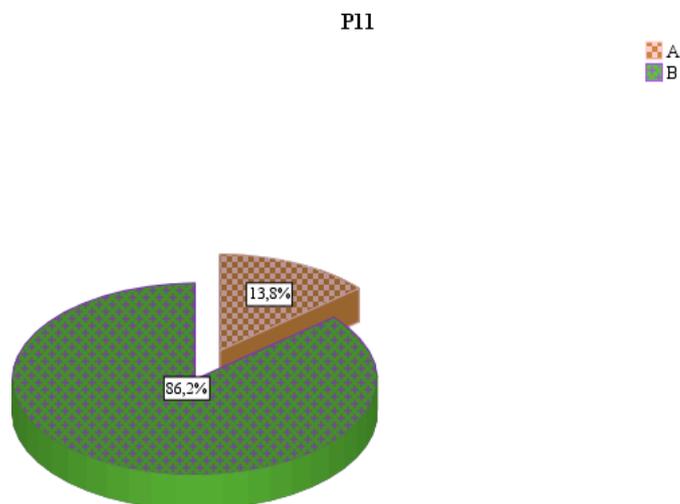
*Respuestas del factor 11 que mide la colaboración y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	4	13,8
B	25	86,2
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 11: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 14:**

*Respuestas del factor 11 que mide la colaboración y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 14.

En el factor 11, hubo 4 respuestas a la opción A, lo que indica que el individuo inmediatamente intenta poner todos los problemas y preocupaciones sobre la mesa, lo que representa el 13,8% de la población muestreada .En contraste, la opción B recibió 25 respuestas, indicando que el individuo está tratando de aliviar los sentimientos del otro y preservar la relación, lo que corresponde al 86.2% de los empleados y empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 .

**Tabla 15:**

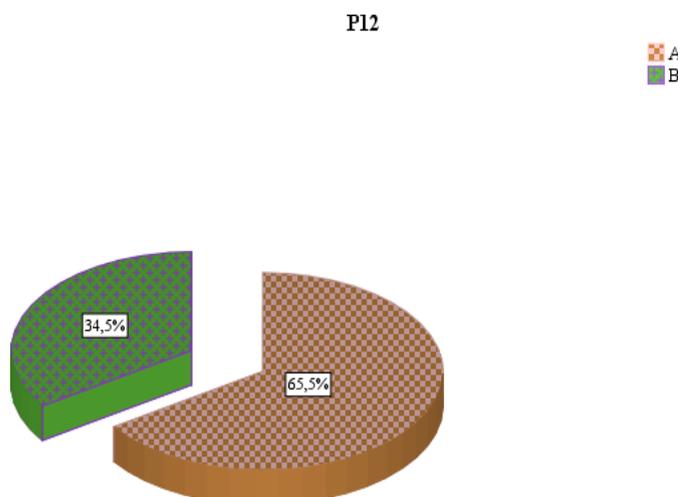
*Respuestas del factor 12 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	19	65,5
B	10	34,5
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 12: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 15:**

*Diagrama del factor 12 que mide la evasión y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 15.

En el factor 12 hubo 19 respuestas a la opción A, indicando que la persona evita tomar posiciones que puedan generar controversia, lo que corresponde al 65,5% de la poblaciónmuestreada. En contraste, la opción B recibió un total de 10 respuestas, indicando que lapersona está dispuesta a renunciar a algunos de sus cargos a cambio de algunos propios ,lo que corresponde al 34.5% de los empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021 y empleados.

**Tabla 16:**

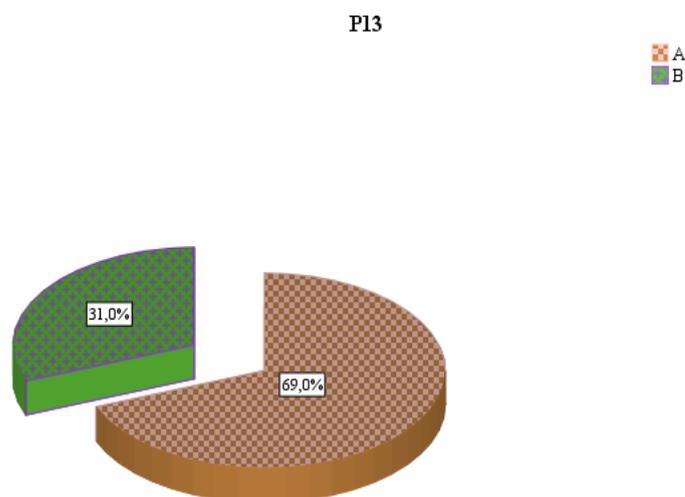
*Respuestas del factor 13 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	20	69,0
B	9	31,0
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 13: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 16:**

*Respuestas del factor 13 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 16.

En el factor 13 hubo 20 respuestas a la opción A, indicando que la persona propuso una solución intermedia, lo que correspondió al 69,0% de la población muestreada. En cambio, la opción B recibió 9 respuestas, indicando que la persona está presionando para que le valoren sus puntos, lo que corresponde al 31,0% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 17:**

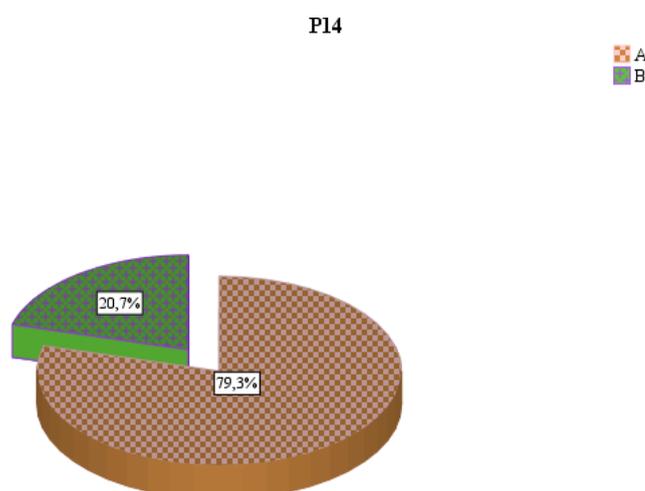
*Respuestas del factor 14 que mide la colaboración y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	23	79,3
B	6	20,7
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 14: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 17:**

*Diagrama del factor 14 que mide la colaboración y competencia los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 17.

En el factor 14 se han obtenido una cantidad de 23 respuestas a la opción A, que dice que la persona le gusta contar sus ideas y pregunta por la de los demás, correspondiente al 79,3% de la población encuestada, en cambio en la opción B se ha obtenido una cantidad de 6 respuestas, que dice que la persona tiende a presionar para que sus puntos valgan, correspondiente al 20,7% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 18:**

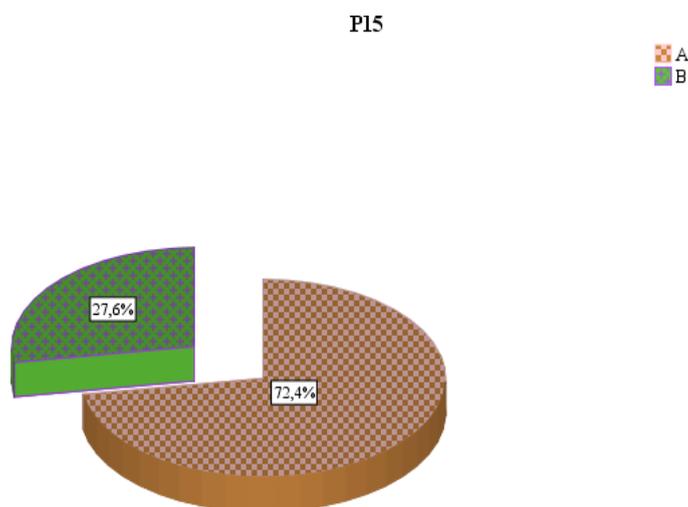
*Respuestas del factor 15 que mide el acomodo y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	21	72,4
B	8	27,6
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 15: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 18:**

*Respuestas del factor 15 que mide el acomodo y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 18.

En el factor 15 se han obtenido una cantidad de 21 respuestas a la opción A, que dice que la persona tal vez trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar la relación, correspondiente al 72,4% de la población encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidad de 8 respuestas, que dice que la persona trata de hacer lo necesario para evitar tensiones, correspondiente al 27,6% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 19:**

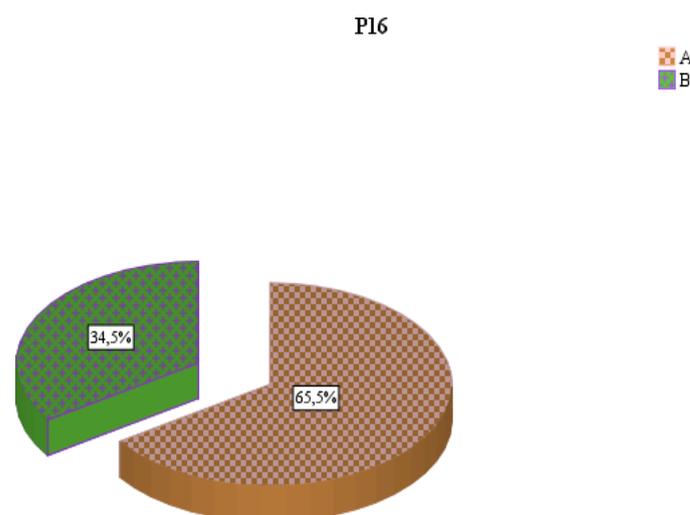
*Respuestas del factor 16 que mide el acomodo y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	19	65,5
B	10	34,5
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 16: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 19:**

*Diagrama del factor 16 que mide el acomodo y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 19.

En el factor 16 se recibieron un total de 19 respuestas para la opción A, indicando que la persona se preocupa por no ofender los sentimientos de los demás, lo que corresponde al 65,5% de la población muestreada. En cambio, se recibieron 10 respuestas para la opción B, indicando que la persona se preocupe por convencer a la persona de los méritos de su cargo, que corresponde al 34,5% de los trabajadores y empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 20:**

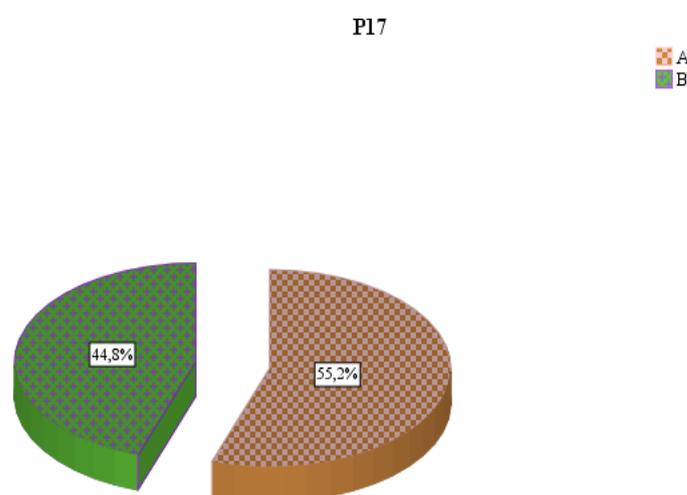
*Respuestas del factor 17 que mide la competencia y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	16	55,2
B	13	44,8
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 17: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 20:**

*Respuestas del factor 17 que mide la competencia y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 20.

En el factor 17 se recibieron un total de 16 respuestas para la opción A, indicando que la persona está comprometida con el logro de metas, lo que representa el 55,2% de la población muestreada . En cambio, se recibieron un total de 13 respuestas para la opciónB, indicando que la persona acepta algunos de sus propios cargos si acepta alguno de lossuyos, representando el 44.8% de los empleados y empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 21:**

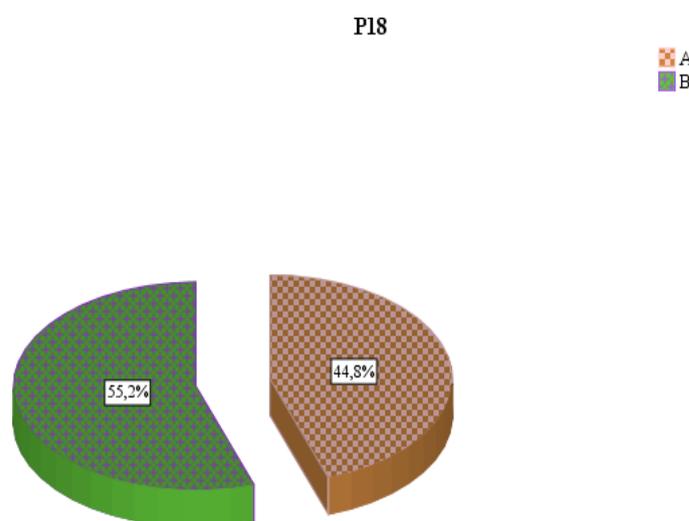
*Respuestas del factor 18 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	13	44,8
B	16	55,2
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 18: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 21:**

*Diagrama del factor 18 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 21.

En el factor 18 hubo 13 respuestas a la opción A, lo que significa que si una persona hace feliz a otra, puede permitirle mantener sus puntos de vista, lo que corresponde al 44,8% de la población encuestada. En cambio, en la opción B se recibieron un total de 16 respuestas indicando que el individuo acepta algunos de sus cargos si aceptan algunos de los suyos, lo que corresponde al 55.2% de los empleados y empleados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 22:**

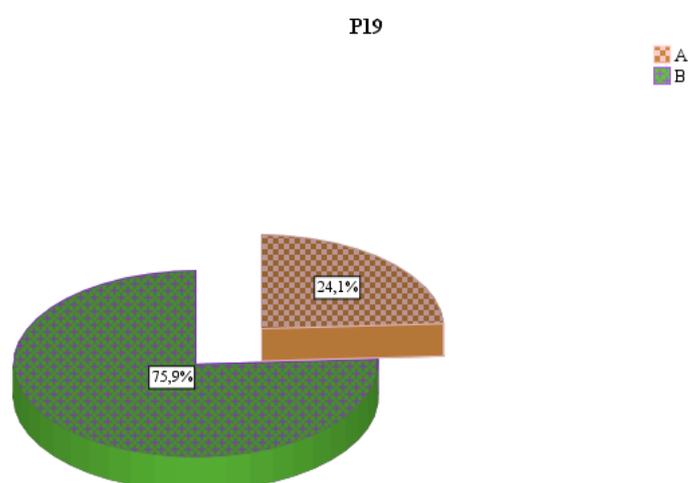
*Respuestas del factor 19 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	7	24,1
B	22	75,9
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 19: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 22:**

*Diagrama del factor 19 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 22.

En el factor 19 se recibieron un total de 7 respuestas para la opción A, lo que indica que la persona trata inmediatamente de poner sobre la mesa todos los temas e inquietudes, lo que representa el 24,1% de la población encuestada. En cambio, se recibieron 22 respuestas para la opción B, indicando que la persona intenta postergar el tema hasta haber tenido tiempo para pensar, representando el 75,9% de los empleados y empleadas del departamento.

**Tabla 23:**

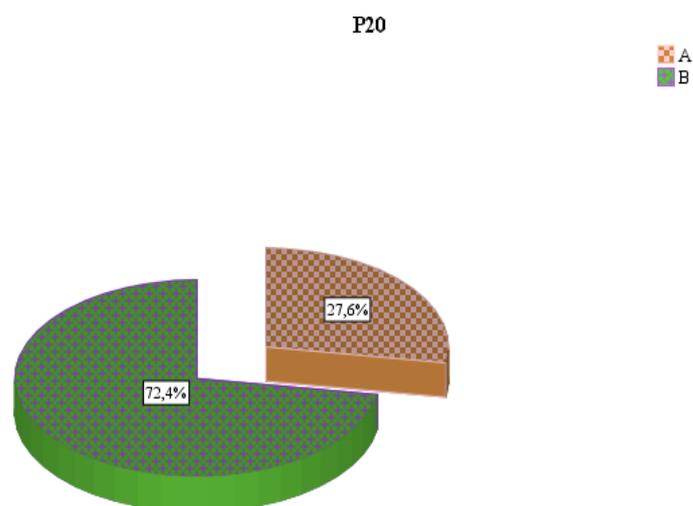
*Respuestas del factor 20 que mide la colaboración y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	8	27,6
B	21	72,4
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 20: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 23:**

*Diagrama del factor 20 que mide la colaboración y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 23.

En el factor 20 se recibieron un total de 8 respuestas para la opción A, indicando que la persona tiene la intención de empezar a trabajar las diferencias de inmediato, lo que representa el 27,6% de la población muestreada. En cambio, se recibieron un total de 21 respuestas para la opción B, indicando que la persona pretende encontrar una combinación equilibrada de ganancias y pérdidas, representando el 72,4% de la población encuestada.

**Tabla 24:**

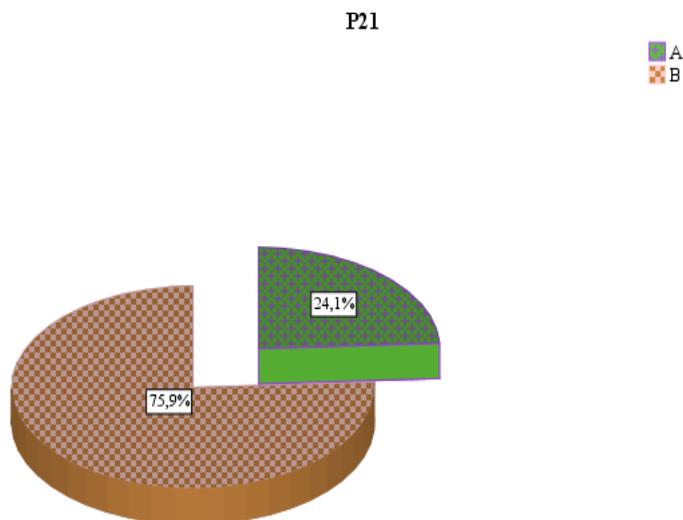
*Respuestas del factor 21 que mide el acomodo y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	7	24,1
B	22	75,9
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 21: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 24:**

*Diagrama del factor 21 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 24.

En el factor 21 hubo 7 respuestas a la opción A, indicando que cuando una persona negocia es importante considerar los deseos de las personas, lo que correspondió al 24,1 % de la población muestreada. En cambio, en la opción B hubo 22 respuestas, lo que indica que la persona siempre prefiere discutir el problema abiertamente, lo que correspondió al 75,9% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes.

**Tabla 25:**

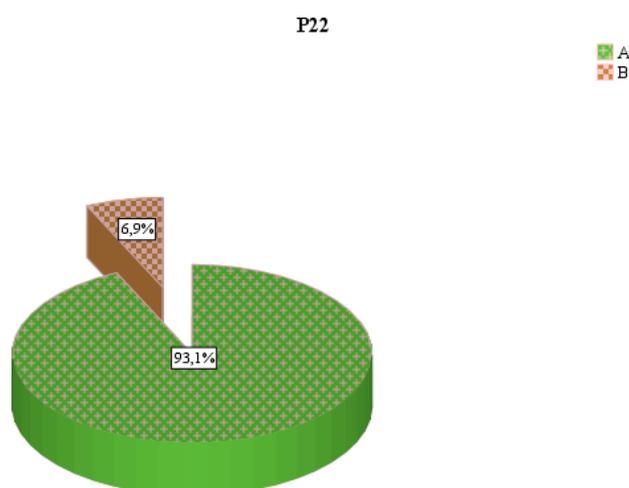
*Respuestas del factor 22 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	27	93,1
B	2	6,9
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 22: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 25:**

*Diagrama del factor 22 que mide el compromiso y competencia en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 25.

En el factor 22 hubo 27 respuestas a la opción A, que significa tratar de encontrar un punto medio entre la propia y la ajena, lo que representa el 93,1% de la población muestreada. En cambio, la opción B recibió 2 respuestas, indicando que la persona logró sus metas, representando el 6,9% de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 26:**

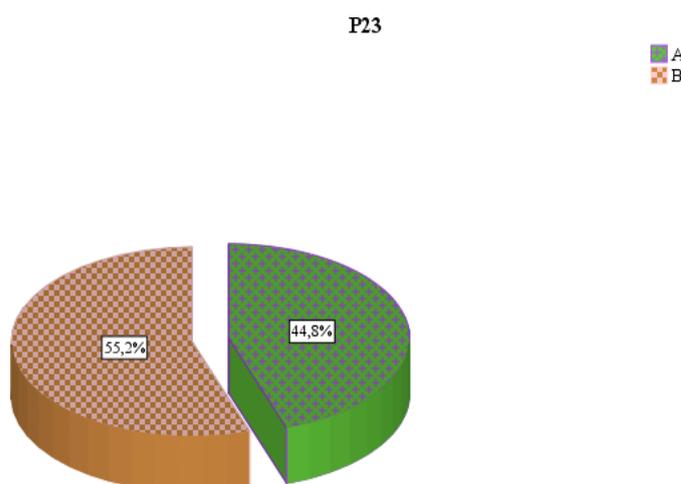
*Respuestas del factor 23 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	13	44,8
B	16	55,2
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 23: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 26:**

*Diagrama del factor 23 que mide la colaboración y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 26.

En el factor 23 se recibieron un total de 13 respuestas para la opción A, lo que indica que la persona se preocupa frecuentemente por satisfacer las necesidades de todos, representando el 44,8% de la población muestreada . En cambio, se recibieron un total de 16 respuestas para la opción B, indicando que la persona ocasionalmente delegaba en otros la responsabilidad de la resolución de problemas , lo que representa el 55,2% de la población encuestada .

**Tabla 27:**

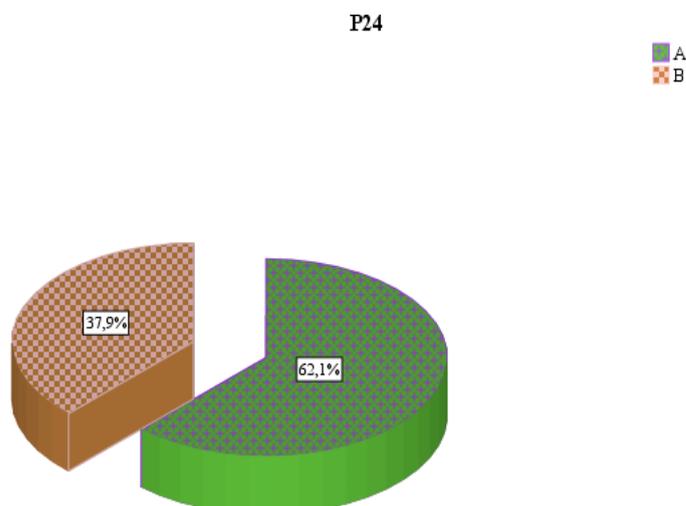
*Respuestas del factor 24 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	18	62,1
B	11	37,9
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 24: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 27:**

*Diagrama del factor 24 que mide el acomodo y compromiso en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 27.

En el factor 24 hubo 18 respuestas a la opción A, lo que indica que si la postura de la otra persona parece ser muy importante para esa persona, se trata de cumplir sus deseos, lo que representa el 62,1% de la población encuestada. Por el contrario, 11 respuestas fueron recibidas por la opción B, indicando que otra persona acepta un compromiso, representando el 37.9% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.

**Tabla 28:**

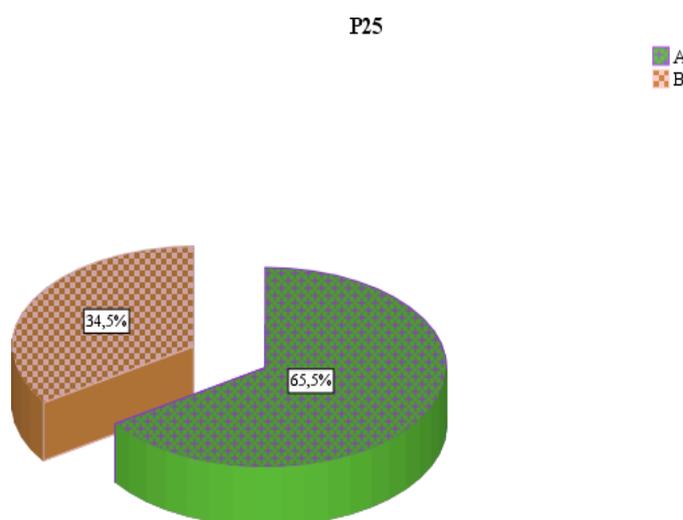
*Respuestas del factor 25 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	19	65,5
B	10	34,5
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 25: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 28:**

*Diagrama del factor 25 que mide la competencia y acomodo en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 28.

En el factor 25 se han obtenido una cantidad de 19 respuestas a la opción A, que dice trato de mostrarle la lógica y beneficios de mi posición correspondiente 65,5% de lapoblación encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidad de 10 respuestas, que dice que la persona cuando negocia trata de ser considerado con los deseosde la otra persona, correspondiente al 34,5% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 29:**

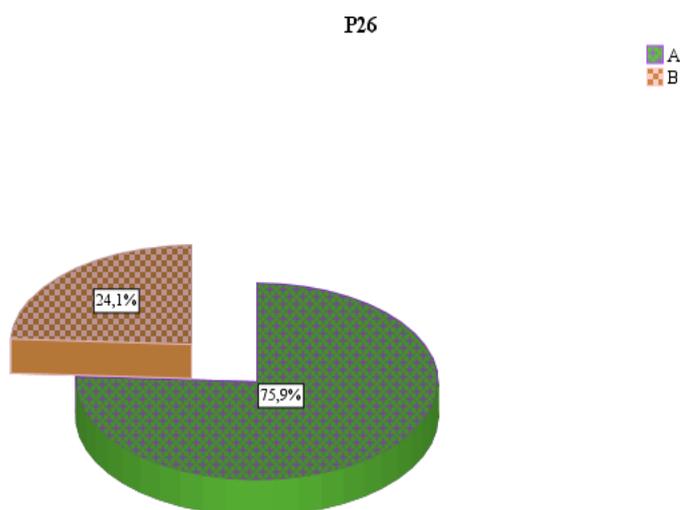
*Respuestas del factor 26 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	22	75,9
B	7	24,1
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 26: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 29:**

*Diagrama del factor 26 que mide el compromiso y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 29.

En el factor 26 se han obtenido una cantidad de 22 respuestas a la opción A, la persona propone un arreglo intermedio, corresponde al 75,9% de la población encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidad de 7 respuestas, la persona casi siempre se preocupa por satisfacer los deseos de todos, correspondiente al 24,1% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 30:**

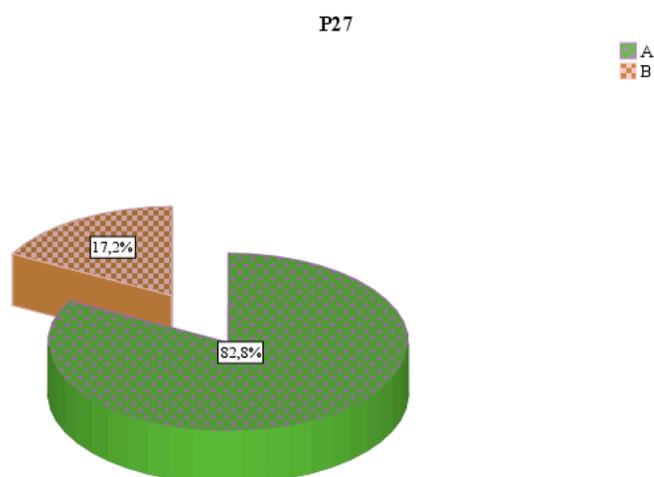
*Respuestas del factor 27 que mide la evasión y acomodación en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	24	82,8
B	5	17,2
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 27: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 30:**

*Diagrama del factor 27 que mide la evasión y acomodación en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 30.

En el factor 27 se han obtenido una cantidad de 24 respuestas a la opción A, la persona a veces evita tomar posturas que puedan crear controversias, correspondiente 82,8% de la población encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidadde 5 respuestas, la persona permite que el otro mantenga sus puntos de vista si eso lo hace feliz, correspondiente al 17,2% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 31:**

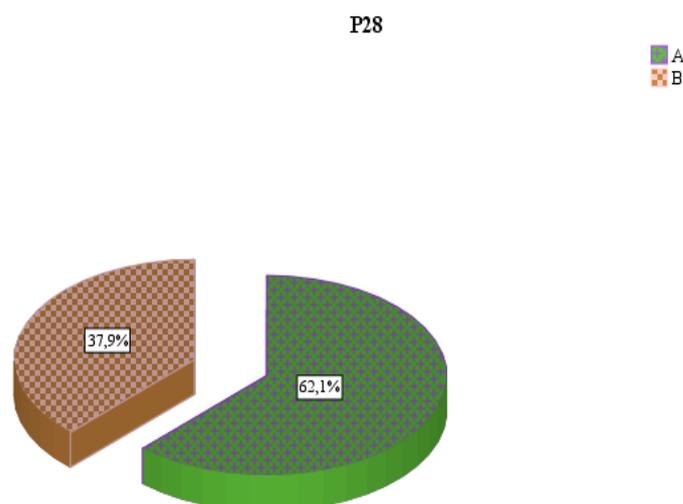
*Respuestas del factor 28 que mide el competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	18	62,1
B	11	37,9
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 28: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo de situaciones conflictivas.

**Figura 31:**

*Diagrama del factor 28 que mide la competencia y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 31.

En el factor 28 se han obtenido una cantidad de 18 respuestas a la opción A, la persona persigue sus metas firmemente, correspondiente 62,1% de la población encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidad de 11 respuestas, la persona usualmente busca la ayuda del otro para encontrar una solución correspondiente al 37,9% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 32:**

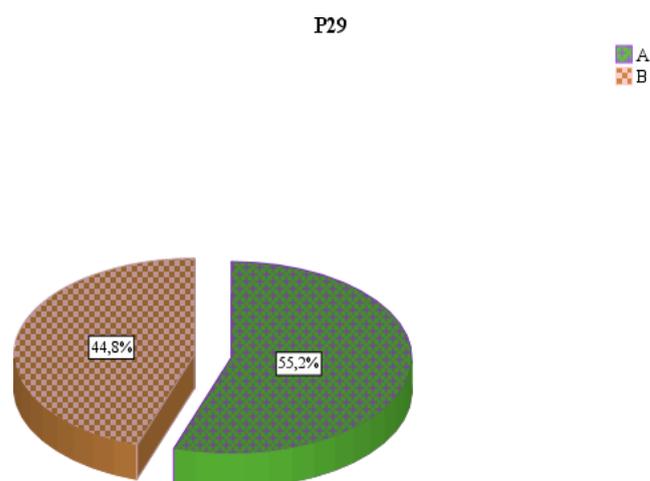
*Respuestas del factor 29 que mide el compromiso y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	16	55,2
B	13	44,8
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 29: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 32:**

*Diagrama del factor 29 que mide el compromiso y evasión en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*



*Nota.* Tabla 32.

En el factor 29 se han obtenido una cantidad de 16 respuestas a la opción A, la persona propone una solución intermedia, correspondiente 55,2% de la población encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidad de 13 respuestas, la persona siente que no vale la pena preocuparse por las diferencias, correspondiente al 44,8% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

**Tabla 33:**

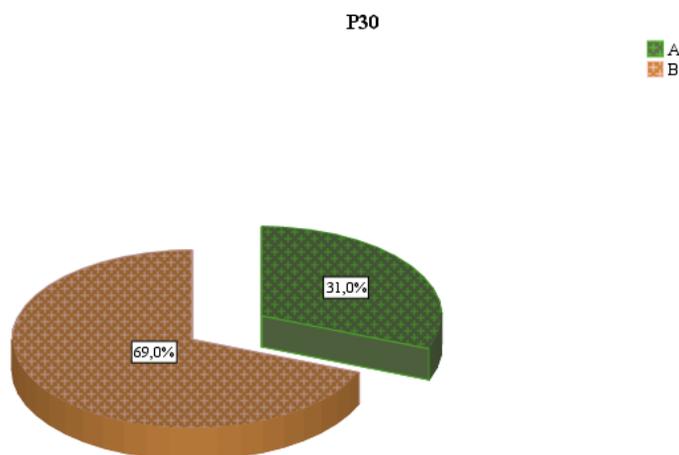
*Respuestas del factor 30 que mide el acomodo y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021*

Respuestas	f	%
A	9	31,0
B	20	69,0
Total	29	100,0

*Nota.* Factor 30: Instrumento Thomas Kilman para determinar el modo de estilo desituaciones conflictivas.

**Figura 33:**

*Diagrama del factor 30 que mide el acomodo y colaboración en los trabajadores y funcionarios de la DRMTC Pasco-2021.*



*Nota.* Tabla 33.

En el factor 30 se han obtenido una cantidad de 9 respuestas a la opción A, la persona trata de no lastimas los sentimientos de otros, correspondiente 31,0% de la población encuestada, en cambio en la opción B se han obtenido una cantidad de 20 respuestas, la persona siempre comparte el problema con otra persona para que busquen la solución, correspondiente al 69% de los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general

##### a) Sistema de hipótesis

- **Nula (H<sub>0</sub>)**

El Pensamiento de Diseños no tiene alto grado de implicancia en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

$\rho_s$  : Correlación poblacional por rangos.

- **Alternativa (H<sub>1</sub>)**

El Pensamiento de Diseños si tiene alto grado de implicancia en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.

$$\rho_s > 0$$

##### b) Nivel de significancia ( $\alpha$ )

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

##### c) Estadística de prueba

Utilizaremos la distribución “t” Student con 105 grados de libertad:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1 - r_s^2) / (n - 2)}} \sim t(105)$$

**d) Cálculo de la estadística**

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado ( $V_c$ ) de la “t”:

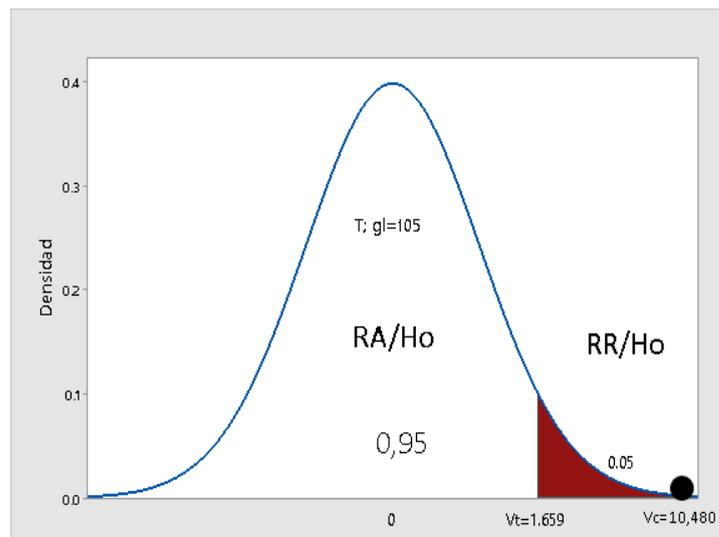
$$t = V_c = 0,715 \sqrt{\frac{107 - 2}{1 - 0,715}} = 10,480$$

**e) Toma de decisión**

El valor calculado y el valor crítico del mismo están tabulados en la figura de la función “t”, de donde podemos deducir que ( $10,480 > 1,659$ ), lo que implica que existe evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, que establece: El Pensamiento de Diseños tiene alto grado de implicancia en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.

**Figura 34:**

*Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.*



*Fuente:* Generado con el Software estadístico.

De la figura 34 notamos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 10,480) = 0,000 < 5\%$$

#### 4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

Software estadístico.

##### a) Verificación de la primera hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco–2021 no es óptima.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 si es óptima.

##### **Discusión:**

Está claro a partir de la Tabla 9 que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (rs) es 58,1 %, que es el mismo valor asociado con una diferencia significativa de  $p.=0,000<0,05$  ; entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa .

La implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 si es óptima.

**b) Verificación de la segunda hipótesis específica**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 no son correctas.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si son correctas.

**Discusión:**

La Tabla 10 muestra que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (  $r_s$  ) es de 73,1%, que es igual al valor asociado a una diferencia de significancia de  $p=0,000<0,05$ ; entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

La implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si son correctas.

**c) Verificación de la tercera hipótesis específica**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 no es pertinente.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones

Pasco - 2021 si es pertinente.

**Discusión:**

La Tabla 11 muestra que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman ,  $r_s = 60.1\%$ , es el mismo que el de una diferencia significativa de  $p.=0,000<0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa .

La implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si es pertinente.

**d) Verificación de la Cuarta hipótesis específica**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 no son acertadas.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 si son acertadas.

**Discusión:**

Está claro a partir de la Tabla 12 que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (  $r_s$  ) es  $58,1 \%$ , que es el mismo valor asociado con una diferencia significativa de  $p.=0,000<0,05$  ; entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa .

La implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones

Pasco – 2021 si es óptima.

**e) Verificación de la Quinta hipótesis específica**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 no son adecuadas.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 si son adecuadas.

**Discusión:**

La Tabla 13 muestra que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (  $r_s$  ) es de 73,1%, que es igual al valor asociado a una diferencia de significancia de  $p.=0,000<0,05$ ; entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

La implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 si son adecuadas

**4.4. Discusión de resultados**

Con el fin de obtener información más precisa acerca de las razones por las cuales existen conflictos laborales en la DRTC y cómo manejarlos, se realizaron entrevistas no estructuradas tanto al director de recursos humanos como a empleados y funcionarios de la Regional. Dirección de Transportes y Comunicaciones (Pasco-2021).

Este tipo de entrevista no necesita de un guion prescrito, por lo que se tomó como punto de partida la información sobre el tema, y la entrevista fue construida sobre la marcha a partir de las respuestas de los empleados y funcionarios.

Luego de analizar el análisis descriptivo de la pregunta de Thomas Kilman , obtuvo las diversas respuestas en base a las respuestas A y B sobre el número absoluto de conflictos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en el 2021 .

A diferencia de algunos estudios sobre el tema en estudio, Catillo ( 2016) concluyó en su tesis que el uso de la metodología DT facilitó la identificación del problema inicial , el propósito del estudio , el contexto y los “insights” que llevaron a la formulación de nuevas preguntas de investigación con un enfoque en el propósito del estudio (alumnos, profesores e incluso instituciones educativas). Castillejos (2016) extrae la conclusión de que el software puede soportar la resolución de muy diferentes problemas en base a los hallazgos. Cuando se usa con herramientas de Lean Manufacturing como Hoshin o Kanban, ayuda a las organizaciones a enfocarse de una nueva manera al comenzar con una comprensión profunda del componente humano que puede respaldar el cambio, a veces difícil, en la filosofía de una empresa que se requiere para usar estas herramientas. Todos los usuarios internos deben estar preparados para el cambio e integrados, ya que el éxito del proceso depende tanto de su colaboración como de la de los responsables y propietarios. Además, Andonegi (2016) llega a la conclusión de que existe una variedad de métodos para evaluar la capacidad cognitiva y que los programas educativos deben utilizarse como un sistema equilibrado de evaluación. Además, hay un estudio que se realizó en el Distrito de

San Martín, Lima, que podría compararse con el estudio actual. Ese estudio es el de Howard (2015), que utilizó un enfoque cualitativo e incluyó técnicas de entrevista etnográfica, análisis de artefactos y observación participante. Sin embargo, Vásquez et al. La investigación de (2017) muestra que el uso del pensamiento de diseño es efectivo en la fase de obtención de requisitos y que permite aumentar significativamente la implicación del usuario final con el equipo del proyecto. Se concluye que las fases de comprensión, definición y lluvia de ideas son cruciales en los procesos de recopilación de requisitos y desarrollo del software para realizar iteraciones durante las fases de prototipado y prueba (testear). Además, Cervantes et al (2017). Según su investigación , el principal aprendizaje de la investigación desarrollada utilizando la metodología Design Thinking a través del enfoque Lean Startup fue la importancia del pensamiento de diseño .Además , la aplicación de estos modelos requiere un alto grado de adaptabilidad para hacer frente a los pivotes de proceso , aspectos del tipo que fomentan el examen de los paradigmas de los miembros del equipo .No obstante, estas “crisis” son ventajosas ya que reducen los riesgos potenciales de inversión y logran un posicionamiento más agresivo basado en los insights ( factores ocultos que influyen en la forma de pensar, hacer o sentir de un consumidor ) de las partes directamente involucradas .En su investigación, Cadenas et al. (2015) llegaron a la conclusión de que utilizar las metodologías de Design Thinking y Lean Startup nos permite aprender la importancia de desarrollar soluciones novedosas basadas en las necesidades reales de los usuarios y la interacción directa y permanente con ellos. Esto dio lugar a seis sesiones de ideación con padres de familia y expertos que dieron como resultado una serie de iniciativas tecnológicas, como juegos de

mesa, entre otros. Estas iniciativas incluyeron al padre como parte de la solución, destacando su involucramiento en el problema planteado.

## CONCLUSIONES

1. Se realizaron entrevistas no estructuradas en las que los participantes preguntaron al jefe de la unidad de recursos humanos sobre las razones por las cuales surgen conflictos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (Pasco-2021), a lo que el jefe respondió que en la mayoría de los casos surgen conflictos porque de una relación tensa con el jefe, mala comunicación tanto hacia arriba como hacia abajo, y falta de satisfacción y motivación.
2. Con base en lo expuesto anteriormente, se puede decir que esta organización experimenta conflictos de tirón porque ocasionalmente hay desacuerdos entre las partes interesadas sobre la división de tareas y cómo se especifican en las solicitudes de empleo. Los conflictos en tecnología son muy frecuentes por la necesidad de la actualización continua de los programas de cómputo, según la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco-2021. Por otro lado, existen conflictos de procedimiento ya que en ocasiones las reglas y funciones no son muy claras o no son muy específicas.
3. Todos los conflictos mencionados anteriormente pueden combinarse para generar conflictos disfuncionales que perjudiquen a la organización y dificulten el logro de los objetivos si no se gestionan de manera conveniente. \_No todos los conflictos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para Pasco-2021 de soluciones tecnológicas son disfuncionales; más bien, en ocasiones resultan en enfrentamientos benéficos que mejoran el desempeño de los mismos, dando lugar a lo que denominamos conflictos funcionales.
4. Con el fin de comprender y evaluar cómo se comportan los empleados en situaciones de conflicto, se aplicó el Test de Manejo de Conflictos de Thomas Kilman. Al mismo tiempo, esta herramienta se utilizó para categorizar los muchos tipos de conflictos que existen dentro de la organización.

5. Se encontró que de estos cinco estilos de manejo de conflictos, según Kilman, los tres que más emplean los empleados de la Oficina Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco - 2021 son la elusión, la complacencia y la colaboración.
6. Los que utilizan la evasión no velan por sus intereses ni por los de sus compañeros. Otros optan por la complacencia, dejando de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona. Algunos empleados también utilizan la colaboración, lo que significa que están preparados para llegar a una solución justa que pueda ser aceptable para todas las partes.

## RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se pueden llevar a cabo en base a los datos obtenidos de la herramienta utilizada.

1. Antes de considerar posibles soluciones, es importante determinar el tipo de conflicto que está presente en el entorno organizacional. En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (Pasco-2021), la unidad de Recursos Humanos debe estar presente y actuar también como mecanismo de resolución de conflictos.
2. Los conflictos laborales deben ser manejados de manera que beneficien a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco-2021 y el logro de sus fines como institución pública, no en función de quién tiene derecho a hacerlo.
3. Es necesario tener en cuenta los factores internos y externos para comprender los conflictos y encontrar soluciones.
4. Alentar a los empleados y empleadas a desarrollar la capacidad de llegar a soluciones favorables sin la influencia de un tercero; el escenario ideal sería que un tercero interviniera si las partes no logran llegar a un acuerdo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Berengueres, Jose (2013). The Brown Book of Design Thinking. UAE University College.) Brown, T. (2008). Design Thinking. Harvard Business Review.
- 2- Castillo, R. (2016). Design Thinking aplicado a procesos de investigación cualitativa.Experiencia con una tesis doctoral en ciencias de la educación. Instituto UniversitarioAnglo Español, Durango. México.
- 3- Cadenas, J., Valdivieso, A., Vicente, G. (2015). Propuesta tecnológica para promoverla lectura en niñas y niños del nivel primario bajo el modelo del Design Thinking. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima. Perú.
- 4- Castillejos, A. (2016). Integración de Design Thinking en herramientas aplicadas a lean manufacturing. Universidad Politécnica de Madrid. España.
- 5- Cervantes, J. Cordero, E., Pretell, D. (2017). Propuesta de solución educativa con soporte tecnológico para prevenir las lesiones en niños de 4 a 6 años de lima metropolitana mediante la metodología Design Thinking y Lean Startup. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima. Perú. Cross, Nigel (2001). Design Cognition: Results from Protocol and other Empirical Studies of Design Activity. Cross, Nigel (2011). Design thinking: understanding how designers think and work. Berg. ISBN 9781847886361. Cross, Nigel (2004). Expertise in Design: an overview.Design Studies 25: 427-441.
- 6- Groom, A. (s/f). Teoría de resolución de conflictos. Disponible en: [www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm](http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm) Hilario, M.,
- 7- Huapaya, A. (2015). Propuesta de marco de trabajo en base a Design Thinking para la mejora continua en empresas de retail. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas(UPC). Lima. Perú.
- 8- Martín, A.; Ruiz, D. (2017). Sociología del conflicto en las sociedades

- contemporáneas. Dykinson. ISBN 978-84-9148-206-2.
- 9- McKim, R. (1973). *Experiences in Visual Thinking*. Brooks/Cole Publishing Co. Myerson, J. (2001). *IDEO: Masters of Innovation*. New York: teNneues.
  - 10- Lawson, B. (1979). *Cognitive Strategies in Architectural Design*. *Ergonomics*, 22, 59–68 Lederach, J. (2003, octubre). *Conflict Transformation*. Disponible en: [www.beyondintractability.org/essay/transformation/](http://www.beyondintractability.org/essay/transformation/)
  - 11- López J. (2015), *Design Thinking*, Fundación Persán. Oviedo, D. (2017). *Ética Socialy Profesional*. Asunción: Arandyrayhu.
  - 12- Pardo, A. (2013). *Pensamiento de diseño. ¿Puede un concepto de diseño e ingeniería industrial aplicarse a la educación para promover las habilidades del ciudadano del siglo XXI?* Santillana. España.
  - 13- Recuperado de: <http://www.santillana.com.co/rutamaestra/edicion-9/pdf/13.pdf>
  - 14- Quijano, J. (2015). *Design Thinking” (Pensamiento de Diseño) y su aplicación en el diseño mecánico*. Universidad Autónoma de México. México. Torrecilla, J. (2004). *Manual de Formación de Mediadores Sociales*. Disponible en: [www.madridsalud.es/publicaciones/adicciones/doctecnicos/FormacionMediadoresSoc.pdf](http://www.madridsalud.es/publicaciones/adicciones/doctecnicos/FormacionMediadoresSoc.pdf)
  - 15- Vásquez, J. Carlo, E. Zapata, and E. Enrique (2017). *Marco de trabajo en base a Design Thinking y metodologías ágiles de desarrollo de software*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima-Perú.

## **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Instrumento de recolección**

**CUESTIONARIO DE THOMAS KILMAN**

**INSTRUCCIONES:**

A. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?

B. En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par encierre en un círculo la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.

C. En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le rogamos que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría.

**1.**

A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.

B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.

**2.**

A. Trato de buscar una solución de compromiso.

B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.

**3.**

A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.

B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.

**4.**

A. Trato de buscar una solución de compromiso.

B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.

**5.**

A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.

**6.**

A. Trato de evitarme desagrados.

B. Trato de imponer mi posición.

7.  
A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.  
B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.
8.  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.  
B. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
9.  
A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.  
B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.
10.  
A. Soy decidido para lograr mis objetivos.  
B. Trato de encontrar una solución de compromiso.
11.  
A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.  
B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
12.  
A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.  
B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.
13.  
A. Propongo una posición intermedia.  
B. Hago presión por mis puntos de vista.
14.  
A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.  
B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
15.  
A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.  
B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.
16.  
A. Trato de no herir los sentimientos del otro.  
B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.

17.

A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.

B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.

18.

A. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.

B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.

19.

A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.

B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.

20.

A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.

B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.

21.

A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.

B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.

22.

A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.

B. Impongo mis deseos.

23.

A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.

B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.

24.

A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.

B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.

25.

A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.

B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.

26.

A. Propongo una proposición intermedia.

B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.

27.

A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.

B. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.

28.

A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.

B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

29.

A. Propongo una posición intermedia.

B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.

30.

A. Trato de no herir los sentimientos del otro.

B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo.

*Fin de la prueba.*

---

**Firma**

## Anexo 2: Confiabilidad del instrumento

(El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco - 2021)

**Cuadro 1**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE AMBAS VARIABLES:**

**Cuadro 2**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	30

**Resultado de la Variable (Pensamiento de Diseños):**

**Cuadro 3**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadística de la Variable Independiente

**Cuadro 4**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	15

## Resultados de la Variable Dependiente (Absolución de Conflictos)

**Cuadro 5**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadística de la Variable independiente

**Cuadro 6**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	15

**Anexo 3: Base de datos (Variables: Pensamiento de Diseños y Absolución de conflictos).**

N°	Género	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	1	28	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	
2	2	26	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	
3	2	28	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	
4	2	27	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
5	2	31	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	
6	1	29	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
7	2	35	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	
8	2	54	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
9	2	25	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
10	1	33	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	
11	1	31	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
12	1	25	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
13	2	34	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
14	1	36	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	
15	1	26	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
16	2	35	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
17	2	26	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
18	1	24	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
19	1	48	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	24	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1



## Procedimiento de validación y confiabilidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante:

BLANCO CAMPOS Osmer Ignacio

1.2. Grado Académico:

Maestro en Planificación y Proyectos de desarrollo

1.3. Cargo e institución donde labora:

Jefe del proyecto de investigación Potencial de reprocesamiento de los relaves mineros, Pasco, 2024

1.4. Título de Investigación: "El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco – 2021"

1.5. Autor del Instrumento:

CARHUAZ LOYOLA, Elvin Danilo

1.6. Nombre del Instrumento:

Ficha de validación por Juicio de Expertos

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y formulas exactas					X
OBJETIVIDAD	Cumple con el alcance del objetivo general					X
ACTUALIDAD	Usa instrumentos y métodos actuales					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Lleva relación cada aspecto la tabla					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	

#### III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

87% CON UNA CALIFICACIÓN EXCELENTE

#### IV. OPINION DE APLICACIÓN:

NINGUNA

Cerro de Pasco, noviembre del 2024	04050810		940049650
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma de Experto	N° Celular



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1. Apellidos y Nombres del informante:**

Jose Luis SOSA SANCHEZ

**1.2. Grado Académico:**

Maestro en Gestión del Sistema Ambiental

**1.3. Cargo e institución donde labora:**

Coordinador académico de la Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación

**1.4. Título de Investigación:** "El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco – 2021"

**1.5. Autor del Instrumento:**

CARHUAZ LOYOLA, Elvin Danilo

**1.6. Nombre del Instrumento:**

Ficha de validación por Juicio de Expertos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y formulas exactas					X
OBJETIVIDAD	Cumple su fin de determinar la calidad del Agua					X
ACTUALIDAD	Usa instrumentos y métodos actuales					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Lleva relación cada aspecto la tabla					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	

**III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:**

93% CON UNA CALIFICACIÓN EXCELENTE

**IV. OPINION DE APLICACIÓN:**

NINGUNA

Cerro de Pasco, noviembre del 2024	41433659	 Mg. José Luis Sosa Sánchez INGENIERO CIP 137462 Firma de Experto	929915267
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma de Experto	N° Celular



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante:

SALAS ORIHUELA Teofanes

1.2. Grado Académico:

Maestro en Gestión del Sistema Ambiental

1.3. Cargo e institución donde labora:

Docente adscrito a la Escuela de Ingeniería Metalúrgica

1.4. Título de Investigación: "El Pensamiento de Diseños y su Implicancia en la Absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes Pasco – 2021"

1.5. Autor del Instrumento:

CARHUAZ LOYOLA, Elvin Danilo

1.6. Nombre del Instrumento:

Ficha de validación por Juicio de Expertos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y formulas exactas					X
OBJETIVIDAD	Cumple con el alcance del objetivo general				X	
ACTUALIDAD	Usa instrumentos y métodos actuales					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para poder determinar los aspectos del estudio					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Lleva relación cada aspecto la tabla				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

88% CON UNA CALIFICACIÓN EXCELENTE

IV. OPINION DE APLICACIÓN:

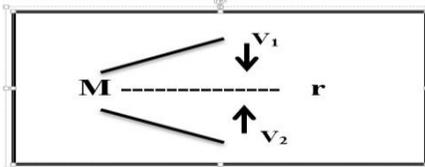
NINGUNA

Cerro de Pasco, noviembre del 2024	19925855		959852220
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma de Experto	N° Celular

### Anexo 4

### Matriz de consistencia

## TÍTULO: EL PENSAMIENTO DE DISEÑOS Y SU IMPLICANCIA EN LA ABSOLUCION DE CONFLICTOS EN LADIECCION REGIONAL DE TRANSPORTES PASCO -2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	variables	Metodología
<p><b>Problema general.</b> ¿Qué implicancia tiene el Pensamiento de Diseños en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos.</b> ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021? ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021? ¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta</p>	<p><b>Objetivo general.</b> □ Determinar la implicancia que tiene el Pensamiento de Diseños en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Determinar la implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021. Conocer la implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021. Evaluar la implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Tiene alto grado de implicancia el Pensamiento de Diseños en la absolución de Conflictos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b> □ La implicancia del Pensamiento de Diseños en las negociaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco – 2021 es óptima. □ La implicancia del Pensamiento de Diseños en la competitividad de la alta dirección en la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 son correctas. □ La implicancia del Pensamiento de Diseños en la colaboración de la alta dirección de la Jefatura Regional de</p>	<p><b>Variable 1:</b> Pensamiento de Diseños.</p> <p><b>Indicadores:</b> ✓ Conocimiento. ✓ Capacitación. ✓ Iniciativa ✓ Proactividad. ✓ Creatividad.</p> <p><b>Variable 2:</b> Absolución de Conflictos.</p> <p><b>Indicadores:</b> ✓ Negociaciones. ✓ Competitividad. ✓ Colaboración. ✓ Conciliaciones. ✓ Evasiones.</p>	<p><b>TIPO:</b> Aplicada.</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo explicativo correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> <b>No experimental</b></p> <p><b>Dónde:</b> M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1 O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2 R = Correlación entre dichas variables.</p>  <p><b>Población.</b> La población está compuesta por 29 trabajadores y Funcionarios De la DRMTC Pasco.</p> <p><b>Muestra.</b> Muestreo Censal no probabilístico compuesta de manera intencionada con los mismos integrantes 29 de la población trabajadores y Funcionarios De la DRMTC Pasco.</p>

<p>dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?</p> <p>¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?</p> <p>¿Cuál es la implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021?</p>	<p>Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.</p> <p>Evaluar la implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.</p> <p>Conocer la implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021.</p>	<p>Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 es pertinente.</p> <p><input type="checkbox"/> La implicancia del Pensamiento de Diseños en las conciliaciones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 son acertadas.</p> <p><input type="checkbox"/> La implicancia del Pensamiento de diseños en las evasiones de la alta dirección de la Jefatura Regional de Transportes y comunicaciones Pasco - 2021 adecuadas.</p>		
---	--	--	--	--