



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del conocimiento y resolución de conflictos en
instituciones educativas de Red N° 03, Ugel 05 San Juan
de Lurigancho -2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de la educación**

AUTOR:

Br. Máximo Inca Maldonado

ASESOR:

Dr. José Luis Valdez Asto

SECCIÓN

Educación e Idiomas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad educativa

PERÚ – 2017

Página del Jurado.

Dr. Raúl Delgado Arenas
Presidente

Dr. Hugo Prado López
Secretario

Dr. Valdez Asto José Luis
Vocal

Dedicatoria.

A Dios, por ser mi fortaleza en todo momento. A mis padres, por haber sido siempre ejemplo y dedicación en mi vida. A mis hermanos por su constante apoyo y aliento para poder seguir adelante. A Sonia, por su constante preocupación, palabras y confianza para culminar con éxito mis estudios.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios, por haberme dado una familia linda y unida que me apoyó en todo momento y, que a pesar de los obstáculos me permite culminar mi tesis.

Doy gracias a mis padres, Cirilo y Carmen, por su apoyo incondicional y constante.

A mis profesores por su paciencia, dedicación y aliento para culminar con éxito mis estudios.

A mis amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Máximo Inca Maldonado estudiante del Programa de Maestría en administración de la educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09238903 Con la tesis titulada. “Gestión del conocimiento y Resolución de conflictos en instituciones educativas de Red N° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho -2017”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

San Juan de Lurigancho, 08 de abril del 2017

Máximo Inca Maldonado.

DNI N° 09238903

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Administración de la Educación, presento la Tesis titulada Gestión del conocimiento y resolución de conflictos en instituciones educativas de Red N° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho -2017.

La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre Gestión del conocimiento y resolución de conflictos en instituciones educativas de Red N° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho -2017.

Señores miembros del jurado, pongo a vuestra disposición esta investigación para ser evaluada esperando merecimiento de aprobación.

El Autor

INDICE

Páginas preliminares	ii
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	45
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	51
2.4. Tipos de estudios	52
2.5. Diseño	52
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Métodos de análisis de datos	60
III. RESULTADOS	62
IV. DISCUSION	82
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	92
VIII. ANEXOS	100

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	101
Anexo 2 Instrumentos	105
Anexo 3 Confiabilidad	110
Anexo 4 Matriz de validación	111
Anexo 5 Base de datos	117
Anexo 6 Artículo científico	119

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de información	50
Tabla 2	Operacionalización de la variable resolución de conflictos	51
Tabla 3	Juicio de expertos	56
Tabla 4	Niveles de confiabilidad.	57
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento: gestión del conocimiento	57
Tabla 6	Juicio de expertos	58
Tabla 7	Niveles de confiabilidad.	59
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento: resolución de conflictos	60
Tabla 9	Niveles de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	62
Tabla 10	Niveles de la dimensión creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	63
Tabla 11	Niveles de la dimensión compartir conocimiento de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017	64
Tabla 12	Niveles de la dimensión aplicación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017	65
Tabla 13	Niveles de la dimensión diseño de estrategia de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017	66
Tabla 14	Niveles de la dimensión implementación de estrategia de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017	67
Tabla 15	Niveles de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	68

Tabla 16	Niveles de las dimensiones conflicto de poder de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	69
Tabla 17	Niveles de la dimensión conflicto de rendimiento de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	70
Tabla 18	Niveles de la dimensión conflicto de rendimiento de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	71
Tabla 19	Niveles de las dimensiones conflicto interpersonal de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017.	72
Tabla 20	Coefficiente de Kolmogorov Smirnov en la prueba de normalidad de las variables gestión del conocimiento y resolución de conflicto	73
Tabla 21	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables gestión del conocimiento y resolución de conflicto	74
Tabla 22	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables Creación del conocimiento y resolución de conflictos	75
Tabla 23	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables compartir conocimiento y resolución de conflictos	76
Tabla 24	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables aplicación del conocimiento y resolución de conflictos	77
Tabla 25	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables diseño de la estrategia y resolución de conflictos	78

Tabla 26	Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables implementación de la estrategia y resolución de conflictos.	79
----------	---	----

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Distribución porcentual de los Niveles de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 62
- Figura 2 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 63
- Figura 3 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión conocimiento de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 64
- Figura 4 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión aplicación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 65
- Figura 5 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión diseño de la estrategia de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 66
- Figura 6 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión implementación de la estrategia de la variable gestión del conocimiento en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 67
- Figura 7 Distribución porcentual de los Niveles de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 68
- Figura 8 . Distribución porcentual de los Niveles dimensioe conflicto de poder de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017 69

- Figura 9 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión conflicto 70 de relación de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017
- Figura 10 Distribución porcentual de los Niveles de la dimensión conflicto 71 de rendimiento de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017
- Figura 11 Distribución porcentual de los Niveles la dimensión conflicto 72 interpersonales de la variable resolución de conflicto en docentes de la red Nro. 03, UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2017

RESUMEN

La investigación gestión del conocimiento y resolución de conflictos en instituciones educativas de Red N° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho -2017, es un estudio no experimental, que utiliza el método cuantitativo e hipotético deductivo. El diseño es descriptivo correlacional. La muestra fue constituida por 60 profesores de cuatro instituciones educativas públicas, a quienes se aplica dos instrumentos de tipo Likert, una primera escala de medición: gestión del conocimiento cuya confiabilidad con el alfa de Cronbach es .916; y la segunda escala de medición de resolución de conflictos cuya confiabilidad es de .895. Estos resultados los valoran como aplicables para el estudio.

La prueba de hipótesis se realiza con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 882, cuyo p-valor = .000, es menor al $\alpha = .05$. Por lo tanto; se tiene una correlación positiva y directa alta entre las variables del estudio y se aprueba la hipótesis alternativa que dice: Existe relación entre gestión del conocimiento y resolución de conflictos en instituciones educativas de Red N° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho -2017

Palabras clave: gestión del conocimiento, resolución de conflictos

ABSTRACT

The research knowledge management and conflict resolution in educational institutions of Network N ° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho -2017, is a non-experimental study, which uses the quantitative and hypothetical deductive method. The design is descriptive correlational. The sample consisted of 60 professors from two public educational institutions, to whom two Likert-type instruments are applied, a first measurement scale of knowledge management whose reliability with Cronbach's alpha is .916; And the second measurement scale of conflict resolution whose reliability .895. They value them as applicable for the study.

The hypothesis test is performed with the Spearman correlation coefficient $Rho = 882$, whose p value = .000, is less than $\alpha = .05$. Thus, there is a high positive and direct correlation between the study variables and the alternative hypothesis that says: There is a relationship between knowledge management and conflict resolution in educational institutions of Network N ° 03, Ugel 05 San Juan de Lurigancho - 2017

Key words: knowledge management, conflict resolution