



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas
de San Juan de Lurigancho, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación.**

AUTOR:

Br. Mauro Hamilton Miranda Chavez (ORCID: 0000-0003-3781-4625)

ASESOR:

Mgtr. Hiroshi Kenyi Meza Carbajal (ORCID: 0000-0002-5963-1195)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Mauro Hamilton Miranda Chávez, cuyo título es: "El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 10 de agosto del 2019



 Dra. Miriam Napaico Arteaga
 PRESIDENTE



 Mgtr. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat
 SECRETARIA



 Mgtr. Hiroshi Kenyi Meza Carbajal.
 VOCAL

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	--	--

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico primeramente a mi familia, que es lo más grande que uno puede tener en la vida y al recuerdo de mis padres, que siempre alentaron en sus hijos el seguir estudiando como sinónimo de éxito, sin importar la edad o las limitaciones que pudieran presentarse en el camino.

Agradecimiento

A Dios todo poderoso por no abandonarme en ningún momento, a pesar de las dificultades que se han ido presentando en el camino, a mi familia que siempre ha confiado y confía en mí para lograr subir un peldaño más en mi carrera profesional. A la Universidad Cesar Vallejo, y a todas las personas que colaboraron con sus aportes y orientaciones de manera incondicional

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Mauro Hamilton Miranda Chavez, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08540970. Con la tesis titulada: “El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha 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 la presencia de 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 10 de agosto de 2019.



Br Mauro Hamilton Miranda Chavez

DNI N° 08540970

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada: “El Rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Maestro en Administración de la Educación

Este estudio se compone de siete capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

En el primer capítulo se presentan los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables, sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología empleada, el tipo de estudio realizado, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Indices

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	13
II. Método	43
2.1 Tipo de diseño de investigación	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Población, muestra y muestreo	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5. Procedimiento.	53
2.6. Métodos de Análisis de datos.	54
2.7 Aspectos éticos	55
III: Resultados	56
IV: Discusión	76
V: Conclusiones	80
VI: Recomendaciones	82
VII: Referencias	84
Anexos	89

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable (x): Rol del director	46
Tabla 2: Operacionalización de la variable (y): Solución de conflictos	47
Tabla 3: Muestra de docentes de tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho	49
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la variable rol del director	50
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir la variable solución de conflictos	50
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento rol del director	51
Tabla 7: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento solución de conflictos	51
Tabla 8: Niveles de confiabilidad	52
Tabla 9: Confiabilidad del instrumento que mide la variable rol del director	52
Tabla 10: Confiabilidad del instrumento que mide la variable solución de conflictos	52
Tabla 11: Escalas del grado de relación del coeficiente de Spearman	55
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable rol del director	57
Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión habilidades personales	58
Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión habilidades interpersonales	59
Tabla 15: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad organizacional	60
Tabla 16: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable solución de conflictos	61
Tabla 17: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión negociación	62

Tabla 18:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión mediación	63
Tabla 19:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conciliación	64
Tabla 20:	Cruce de variables rol del director vs solución de conflictos	65
Tabla 21:	Cruce de variable rol del director vs negociación	66
Tabla 22:	Cruce de variables rol del director vs mediación	68
Tabla 23:	Cruce de variables rol del director vs conciliación	69
Tabla 24:	Prueba de normalidad	71
Tabla 25:	Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y la solución de conflictos	72
Tabla 26:	Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y negociación	73
Tabla 27:	Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y mediación	74
Tabla 28:	Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y conciliación	75

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño.	44
Figura 2: Nivel porcentual de la variable rol del director	57
Figura 3: Nivel porcentual de la dimensión habilidades personales	58
Figura 4: Nivel porcentual de la dimensión habilidades interpersonales	59
Figura 5: Nivel porcentual de la dimensión capacidad organizacional	60
Figura 6: Nivel porcentual de la variable solución de conflictos	61
Figura 7: Nivel porcentual de la dimensión negociación	62
Figura 8: Nivel porcentual de la dimensión mediación	63
Figura 9: Nivel porcentual de la dimensión conciliación	64
Figura 10: Cruce de variables rol del director vs solución de conflictos	65
Figura 11: Cruce de variable rol del director vs negociación	67
Figura 12: Cruce de variables rol del director vs mediación	68
Figura 13: Cruce de variables rol del director vs conciliación	70

Resumen

La presente investigación, titulada: El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación significativa que existe entre las variables rol del director y solución de conflictos.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 246 docentes, siendo la muestra representada por 150 docentes y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, en escala de Likert los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidenciaron una relación positiva, altamente significativa ($r_s=0,931$, $p < 0.05$) y directamente proporcional, entre las variables rol del director y solución de conflictos; es decir, que a mayor rol del director habrá mejor solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: *Director, solución, conflictos.*

Abstract

The present investigation, entitled: The role of the director and the solution of conflicts in three public educational institutions of San Juan de Lurigancho, 2019, had as a general objective to determine the significant relationship that exists between the role variables of the director and conflict resolution.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach; of non-experimental transversal design. The population consisted of 246 teachers, with the sample represented by 150 teachers and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires, on a Likert scale, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The results show a positive relationship, highly significant ($r_s = 0,931$, $p < 0.05$) and directly proportional, between the variables role of the director and conflict resolution; that is to say, that the greater role of the director there will be better solution of conflicts in three public educational institutions of San Juan de Lurigancho.

Keyword: *Director's, conflict, resolution.*

I. Introducción

La convivencia entre personas, de diferentes ámbitos como el trabajo, la escuela o la vida diaria, traen consigo la aparición de conflictos que constituyen un problema que debe ser tomado en cuenta ya que es una causa del incumplimiento de metas institucional; si bien es cierto los conflictos son inherentes a la sociedad u organización, en virtud a las relaciones de sus miembros en componentes, quienes tienen diversos intereses, opiniones, religiones u otros, los mismos que al verse reflejados eclosionan entre si y ponen fin a la calma existente y al clima de paz que debe preponderar.

Asimismo, en las instituciones educativas de todo nivel, ya sean públicas o privadas se presentan los conflictos tanto entre docentes, padres y alumnos, lo cual es catalogado como clima escolar o convivencia escolar, debido a las tensiones naturales que presenta el fenómeno educativo y la interrelación de sus miembros para ello el sector a creado diferentes herramientas para el control y solución de conflictos, cuyas medidas deben de estar a cargo del Director quien es la autoridad máxima dentro de la institución educativa, por lo que es el llamado a velar por el buen servicio educativo que brinda.

En ese sentido, de acuerdo a lo reseñado por el diario “El Comercio” (2014) se han presentado actos de violencia y/o conflictos a nivel nacional, siendo las provincias de Puno, Ayacucho, Huancavelica y Lima, donde más incidencia de casos de violencia escolar, se han presentado a la fecha.

En los últimos 6 años se han reportado un total de 29 527 casos de violencia escolar, los cuales un 17% pertenecen a instituciones educativas privadas y un 83% a instituciones educativas públicas; asimismo, del total de casos el 47% son de violencia entre escolares y el 53% de los mismos son de violencia en contra; de la misma forma se observa que las regiones con mayor incidencia de casos de violencia escolar son Lima Metropolitana en primer lugar con 10859, seguido de Piura con 1973 casos de violencia escolar y en tercer lugar Junín con 1396 casos de violencia escolar.

En ese orden de ideas, exige del sector educación la necesidad de elaborar planes de contingencia a fin de resolver esta problemática en favor de la solución de conflictos, ya que altera el normal desarrollo de la gestión institucional y con ellos perjudica el logro de

aprendizajes y aleja de la meta ya que distraen del objetivo principal a la comunidad educativa; al respecto, Barreiros y Fontenla (2009) señala que “la dificultad para resolver conflictos entre pares es un referente de la necesidad sanitaria de nuestra sociedad sobre la cual se desarrolla y forma parte el entorno escolar”.

En los estudios realizados por Fernández-Berrocal (2008) se establece que “en las instituciones educativas se ha tomado la estrategia de valorar preferentemente el aspecto emotivo, a fin de garantizar un mayor logro de los estudiantes y un ambiente adecuado en el aula” en el aula. Por lo que, se otorga mayor importancia al desarrollo emocional de los estudiantes, fortalecido con la participación familiar y de la comunidad, lo cual conllevará a un mayor desempeño tanto de los docentes como de los estudiantes quienes tendrán un ambiente de paz, lo cual genera una mayor expectativa de éxito educativo.

De la misma forma, Extremera y Fernández- Berrocal (2003), establecen que “Los casos de violencia, exclusión y otros se encuentran enraizados en la sociedad, en los aspectos políticos, económicos y religiosos”. (p.62). Por ello las instituciones educativas, deben de impartir valores y principios, los cuales deben de ser practicados e institucionalizados dentro de la comunidad educativa, respecto del cumplimiento de metas institucionales, para ello el liderazgo que debe de presentar el Director y su capacidad de negociación, mediación o conciliación será la medida de la comunidad educativa, por tanto, su protagonismo será importantísimo para mantener un adecuado clima escolar.

Al respecto, es el Director el llamado a conducir las acciones y estrategias que se llevarán a cabo en la institución educativa, se hace necesario que el Director adquiera en el transcurso de su formación académica y en su capacitación en servicio, una serie de habilidades y capacidades, propicias para permitirle tener un manejo adecuado de los conflictos, cautelando además también exhibir su competencia para dirigir la institución educativa, para ello la comunicación entre él y la comunidad educativa constituye una necesidad preponderante, así como las estrategias que asuma entre las partes en conflicto, y la posibilidad de generar satisfacción al final de la acción tomada en ambas partes.

Constituye, una opción de aprendizaje para los directivos y de crecimiento personal y profesional, asumir la solución de los conflictos desde la perspectiva de la necesidad de adquirir habilidades y capacidades indispensables para asumir dicho reto y que con ello se cumpla el rol del director de dar respuesta asertiva a las dificultades del clima escolar, en todos sus ámbitos; lo cual justifica y fundamenta el presente trabajo de investigación y que por su particularidad social presenta, un sin fin de problemáticas sociales y económicas que son el caldo de cultivo para la presencia de conflictos a nivel del clima escolar lo cual dificulta el logro de aprendizajes y se presenta como un reto a los directivos de superar y alcanzar las metas institucionales programadas.

Al proceder una revisión sobre investigaciones referidos a las variables rol del director y solución de conflictos, daré a conocer los trabajos previos internacionales, como se detallan a continuación:

Camarero (2015), realizó un estudio sobre la “Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del desempeño de la figura directiva en centros de Educación Primaria de Tarragona” elaborada en Tarragona, Cataluña, España. Siendo su objetivo principal de investigación revisar las tendencias generales de la labor de la dirección escolar, debiendo de establecer la relación entre variables. Para ello, cuenta con escuelas públicas, concertadas y privadas de los SSTT de Educación de Tarragona, que constituye su muestra. Utilizo instrumentos online, dirigidos a los directores que buscan recabar su opinión sobre el desarrollo de su labor y sus modelos de dirección.

Quintero (2015), investigación realizada en Carabobo, Venezuela titulada: “El Liderazgo del Director en la Integración de la Escuela y la Comunidad”. La metodología utilizada en el estudio fue descriptiva, bajo el diseño de campo. Se empleó una población de 74 docentes y la muestra utilizada fue de 22. Se utilizó el cuestionario con varias alternativas (cuestionario policotómico) Se aplicó el estadístico de alfa de Crombach, obteniendo una significancia del 0.82, considerándose altamente confiable, lo cual determina su aplicación para los fines del estudio. Adicionalmente, en el estudio se utilizó entrevistas a los representantes de la comunidad educativa, específicamente a cinco personas, para la comprobación de los resultados recogidos de las encuestas. Se concluyó el liderazgo del

director es autoritario, controlador y autocrático. De la misma forma, se verifico que existen elementos que determinan mediáticamente en entre la escuela y la comunidad, específicamente la autonomía personal, cultura organizacional y la falta de interacción del grupo, lo cual establece que se ha probado la hipótesis general del estudio.

Orozco (2015), en su tesis realizada en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; titulada: “Función Orientadora del Director y Disciplina Escolar. Estudio, Guatemala. Tuvo como objetivo principal, describir la labor de orientador del director, para establecer las reglas disciplinarias; mediante el modelo de la investigación descriptiva, población de 30 directores y 90 docentes, la técnica utilizada la encuesta, con instrumentos para cada variable, que nos permitieron obtener información idónea para alcanzar los objetivos trazados. Se concluyó que los directores de los colegios privados, desconocen sus obligaciones contenidas en la Ley de Educación; no cumplen con su función como orientador dentro del centro educativo; no aplican de manera correcta la disciplina escolar y la falta de orientación en la disciplina de la escuela por parte del director, afecta la conducta de los estudiantes y docentes repercutiendo en la sociedad.

Malpica (2015), en su tesis de magister realizada en Bárbula, Venezuela y titulada: “Manejo de Conflicto del Gerente Educativo y su Incidencia en la Satisfacción Laboral del Docente”. Tuvo como principal objeto verificar la relación de las variables. Metodológicamente se utilizó el enfoque cuantitativo, asimismo el estudio fue descriptivo, bajo un diseño de campo. Se aplicó a una población de 60 profesores y la muestra fue de 23 profesores del Colegio Ambientalista 22 de abril; de la misma manera, se utilizaron cuestionario, a los cuales se les aplico el estadístico Alfa de Crombach, cuyo resultado fue de $\alpha = 0,81$, por lo cual es altamente confiable. Se concluyó que los encuestados opinan que el gerente educativo reconoce sus necesidades a nivel laboral, asimismo verifican que delega funciones y que es considerado como miembro de la comunidad educativa y que adopta un posición humanista al proceso educativa presentando un adecuado liderazgo.

Panchi y Barba (2016), en su tesis realizada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador; titulada: “Resolución de Conflictos en las Instituciones Educativas”. Tuvo como objetivo de investigación, diagnosticar la participación del personal directivo,

profesores y la familia en los conflictos educativos, utilizándose las técnicas de datos. Para esto se hizo necesario recurrir a la investigación bibliográfica-documental y a la aplicación de técnicas e instrumentos, como resultados se obtuvo datos precisos e importantes sobre el tema de estudio. Como resultados del proyecto se pudo determinar que la resolución de conflictos permite tener un mejor ambiente institucional y un nivel más óptimo de los procesos de escolarización, de igual manera la comprensión del tema ha ayudado a desarrollar estrategias de afrontamiento y de solución de conflictos que ayudan a la configuración de estudiantes más tolerantes con los otros y con el contexto en el cual se desenvuelven día a día. También se pudo comprender que es imposible que dejen de existir problemas o conflictos dentro de las instituciones educativas, sin embargo lo realmente importante es saber manejarlos y encontrar la solución adecuada que ayuden a construir un escenario de respeto y comprensión frente a las distintas realidades que coexisten al interior de la institución educativa.

Campos, Jurado y Rivera (2017), realizaron un estudio en la Universidad Los Libertadores, Bogotá, Colombia; titulada: “Estrategias para la Resolución del Conflicto Escolar entre los Estudiantes de Grado Cuarto de la I.E.D Reino de Holanda”. El objeto de la investigación fue establecer herramientas pedagógicas de manera lúdica, para reducir las tasas de violencia y conflictos dentro del ámbito escolar del turno diurno, con la finalidad de conseguir un clima organizacional adecuado para la comunidad educativa. Se utilizó el enfoque cualitativo, la población de este estudio fue el total del turno diurno, el muestreo fue mixto y su sistema fue estratégico considerándose una muestra homogénea. Como propuesta de la investigación se establece una estrategia para reducir los conflictos existentes en la comunidad educativa, estableciendo diversos mecanismos para su resolución. De la observación de casos, se ha establecido un diagnóstico que verifica la diversidad en los medios de agresión, como causas del inadecuado clima escolar, estableciéndose el modelo pedagógico de aprendizaje significativo, bajo el enfoque de competencias ciudadanas, que construye dentro de la comunidad educativa estilos de resolución de conflictos constructivos y pacíficos, mediante comunicación asertiva.

Complementamos con la revisión de trabajos previos nacionales, detallados de la siguiente manera:

Mena (2017), en su investigación denominada: “El rol del director en la gestión de conflictos en el Marco de Buen Desempeño del Directivo”. Tuvo como población objetiva al personal directivo de los colegios de la jurisdicción de la UGEL La Unión de la provincia de Piura. Asimismo, se establecieron objetivos como identificación de los conocimientos básicos, que permitan adquirir habilidades y capacidades suficientes para liderar las acciones conducentes a resolver conflictos en las escuelas.. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo descriptiva y explicativa, tuvo un enfoque mixto, utilizándose factores cuantitativos y cualitativos. Se concluye que se logra probar la hipótesis general y su relación significativa por ende la importancia del rol del director en la solución de conflictos, es decir, el director deberá utilizar estrategias específicas para solucionar los conflictos que se presentes.

Saravia (2018), realizo una investigación denominada: “El rol del director y los procesos pedagógicos de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte – Ica”. El objetivo fue establecer la correlación las variables en la provincia de Ica. Se utilizó el diseño transeccional correlacional. Población de estudio fue de 60 docentes y la muestra se compuso de 38 docentes y fue probabilística. Por tanto, se concluye que ha comprobado la correlación entre las variables y la hipótesis general, precisándose que a mayor rol del director y los procesos pedagógicos, con ello se garantiza el logro de los aprendizajes en los estudiantes de la provincia de Ica .

Llamocca (2018), realizo una investigación denominada: “La gestión educativa y el rol del director en la institución educativa N° 7084 Peruano Suizo, del distrito de Villa el Salvador, UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2016”. La finalidad fue establecer la influencia de la gestión educativa y rol del director. Población elegida fue de ciento veinte docentes y la muestra fue de setenta docentes la muestra fue probabilística. De la recolección de datos se evidencio que el 67,1% (47) opino que el nivel predominante fue regular para la variable gestión educativa y el 41,4% (29) opino que el nivel predominante fue malo en la variable rol del director. Se concluyó que existe una correlación débil con una significancia del 0,363, se demuestra la hipótesis general, por lo tanto, a mayor rol del director mejor gestión educativa, la misma que influye en la mejora del cumplimiento de las metas institucionales en beneficio de los estudiantes.

Huarsaya (2017), en su tesis titulada: “Inteligencia emocional, socialización y efectos en la solución de conflictos en estudiantes de instituciones estatales de Puno”. Tuvo como objetivo establecer la correlación de las variables de estudio. Investigación fue descriptiva, correlacional, se utilizó instrumentos estandarizados para las variables en estudio, las mismas que se encuentran validadas y son confiables para su aplicación. Población de quinientos cuarenta y cinco estudiantes, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Concluyo que se requiere mejorar aspectos como la socialización y la inteligencia emocional, lo cual desarrolla habilidades y capacidades personales que ayuden a su autocontrol, se recomienda contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional.

Ramos (2018), en su tesis titulada: “Relación de la solución de conflictos y la convivencia escolar de los estudiantes de la Institución Educativa Francisco Javier de Luna Pizarro. Arequipa 2017”. Tuvo como objeto de investigación establecer relación entre las variables. El marco teórico dispone que para tener un clima escolar adecuado, constituye una oportunidad para garantizarlo. Enfoque utilizado fue el cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, a través de cuestionarios debidamente validados y confiables. Se utilizó una población de 246 y una muestra de 150. Concluyo que se ha aprobado una relación moderada con una significancia del 0,654, motivo por el cual se aprueba la hipótesis general, es decir que a una mayor incidencia en la solución de conflictos existirá una mejor convivencia escolar que es la base para la obtención de las metas institucionales necesarias para que los estudiantes tengan mejor desempeño escolar.

Cuarite (2018), en su tesis titulada: “La asertividad y la solución de conflictos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Andres Avelino Cáceres de Huambo, Caylloma, Arequipa 2018”. La finalidad analizar la asertividad en los alumnos de Huambo, Caylloma - Arequipa 2018. Se utilizó un enfoque cuantitativo, se utilizaron encuestas; para la variable solución de conflictos, se ha utilizado la “Escala de solución de conflicto (ESOC)”, de Vera (2004), quien desarrolló la construcción y 30 validez del instrumento, consta de 35 ítems distribuidos y correspondientes a las dimensiones de: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. La población y la muestra fueron censal porque está dada por toda la población de 58 alumnos. Se concluye que se

debe de desarrollar el plan de mejora de la asertividad y la solución de conflictos, el cual se orienta a fortalecer estas habilidades en los estudiantes tomando como eje soporte la participación de los docentes.

Por lo visto en el apartado anterior, vamos a revisar las principales teorías que sustentan diversos autores sobre la variable rol del director:

El rol del director en el ámbito de la escuela fue definido por Veciana (2002) como la posición de liderazgo que tiene el funcionario a cargo de la dirección de la escuela, cuya función es de orientación y guía, con el objetivo de lograr metas conjuntas en beneficio de la comunidad; asimismo el director debe de poseer habilidades que le permitan tomar decisiones asertivas, que le permitan mantener un clima de paz social dentro de la escuela, a través de estrategias que conduzcan a la buena convivencia de los miembros de la comunidad y procurando dar solución pronta, adecuada y proporcional frente a conflictos que pudieran suscitarse, bajo la política de mejora continua en todo ámbito.

En el mismo sentido, Dos Santos (2012), establece las características que debe tener un director, precisando que:

Un director, para el adecuado ejercicio de su función debe estar dotado de suficientes habilidades y competencias, que le permitan ser acertados en la toma de decisiones, lo cual lo empodera dentro de la organización que lidera y garantiza la confianza de los mismos para encomendar el futuro de la escuela y sus estudiantes. (p.122)

Por su parte, respecto de la conceptualización del director Kotter (1997) apporto la siguiente afirmación:

La función del director, es principalmente de planificación, lo cual se materializa en los documentos de gestión que elabora en conjunto con sus colaboradores y de gestión en la ejecución de lo planificado para el logro de las metas escolares propuestas por el gobierno. (p.136)

De acuerdo a lo establecido por Kotter, los directores en las instituciones educativas tienen dos funciones principales la planificación y la gestión, ambas destinadas a la mejora del servicio educativo, por ello dicho funcionario debe de desarrollar desde su formación académica una serie de habilidades y capacidades necesarias para liderar a una organización educativa, siendo su liderazgo la característica principal que determinara su desempeño directivo, tanto en su relación con los miembros de la escuela, como con la comunidad y la sociedad en su conjunto, ya que la asertividad de sus decisiones proyectara confianza y garantía de eficacia en beneficio de la institución y de los alumnos que es el objetivo principal de la gestión escolar en su conjunto.

En ese sentido, no bastara con solo las habilidades y competencias que deberá de desarrollar el director para una adecuada gestión de la escuela, sino que además deberá de mostrar una conducta intachable que permita contar con la admiración de los miembros de la comunidad educativa a su cargo, sumada a su conocimiento pedagógico y técnico actualizado, suficiente para guiar adecuadamente al personal docente a la formación de la actitud crítica reflexiva, necesaria para perfeccionar su práctica docente en aula, con ello elevar el nivel de su desempeño en beneficio de los estudiantes. Para dicha finalidad, el director, debe de realizar acompañamiento permanente a los docentes a través del monitoreo programado, que permita tener un diagnóstico, lo cual derivara en las recomendaciones necesarias a través del dialogo alturado en una relación horizontal de respeto, medida que hará viable la mejora del servicio.

Sin embargo, la expectativa del logro de metas escolares, pese al liderazgo del director, se verá frustrada si no se consigue mantener un clima escolar adecuado, sin violencia entre sus miembros y garantice las relaciones interpersonales, para impulsar el trabajo en equipo, compartir los conocimientos y concentrarse en la gestión escolar en su conjunto, para ellos los miembros de la comunidad educativa, deben de tener un ambiente laboral y de estudio adecuado para sentirse estables y cómodos. La realidad de las instituciones educativas, es otra ya que la incidencia de casos de violencia escolar entre sus miembros, es el pan de cada día, lo cual impide que se realice una adecuada gestión institucional por parte del Director de la escuela, que debe dedicar gran parte de su tiempo a resolver dichos conflictos y no solo respecto de los hechos ocurridos, sino que adicionalmente debe reportar las incidencias del conflicto, las medidas tomadas y la solución

propuesta si la hubiera ante la unidad de gestión educativa local correspondiente y ante el portal del Siseve, en el plazo de veinticuatro horas, bajo responsabilidad funcional.

Entonces, cual es el papel que debe de cumplir el director frente a los conflictos que alteran el normal clima dentro de la escuela, para la presente investigación de la bibliografía revisada, así como desde la visión de la práctica docente, se puede establecer que principalmente se necesita un director que ejerza su liderazgo aplicando estrategias modernas, útiles y convincentes, que lo empoderen como máxima autoridad de la escuela, en el camino de dar soluciones prácticas y asertivas, para lo cual debe de incluir en su planificación, acciones de prevención y solución a los conflictos y a mantener un clima escolar sano y adecuado para todos. Como primera tarea el director debe de establecer la estrategia conjuntamente con todo el equipo docente y administrativo, para hacer conocer las normas de convivencia, así como los actos prohibidos, que constituyen faltas administrativas y actos que vulneran a los estudiantes, dicha acción debe ser previamente aprobada y validada por toda la comunidad educativa, quienes serán luego agentes activos que procuren el cumplimiento de dichas normas y sepan exigir sus derechos y cumplir cabalmente con sus deberes, en sus relaciones interpersonales con los demás.

El siguiente paso será, gestionar que las acciones previamente planificadas para cautelar la convivencia escolar, con la finalidad en un inicio de prevenir y luego para repeler la violencia en la escuela, asimismo dar solución a los conflictos que se pudieran presentar, para lo cual igualmente, debe hacerse conocer ampliamente a todos los miembros de la comunidad educativa, cuáles serán los procedimientos a seguir de suscitarse un conflicto en la escuela, el director liderara estas acciones, pero también podrá delegar a uno o varios funcionarios tareas que busquen minimizar los riesgos de conflictos y soluciones inmediatas, ya que deben de estar preparados para casos que se presenten inclusive en el desarrollo de clases en aula, en los patios o a los alrededores de la escuela.

En ese sentido, respecto de las estrategias que debe de desarrollar el director Marchesi y Martín (1998), sostienen lo siguiente:

Un director para dar solución práctica y adecuada a los conflictos de la escuela debe de aprender estrategias modernas y de eficacia comprobada; en ese sentido, su capacitación no solo es responsabilidad de su empleador, sino también es una obligación profesional que las necesidades de las escuelas lo demandan, en caso contrario, no podrá manejar adecuadamente, el ambiente de tensión y conflictos en los que se encuentran en la actualidad las escuelas. (p.78.)

Respecto a lo descrito se desprende que la labor del líder en la escuela es de suma importancia, en ese sentido, él es el llamado a asumir y tomar las decisiones en bien de la gestión de la institución; en la actualidad el director a pesar que el nuevo rol establece que debe ser el líder pedagógico, lo cual implica que su labor debe estar enfocado en cuanto a la labor que realizan los docentes, siendo en este caso el auténtico acompañante y asesor; sin embargo, por la cantidad de documentación que tiene que entregar a la UGEL, más se dedican al aspecto administrativo, dejando o descuidando un tanto su labor pedagógica.

En el mismo sentido, Poggi (2001), refiriéndose al liderazgo del director sostiene de manera conceptual lo siguiente:

El director debe de ser líder y mentor dentro de la escuela, para ello debe de garantizar la capacitación permanente de todo el personal docente y administrativo, no solo para su mejora personal y profesional, sino para que participen en la gestión institucional en general, delegando funciones y labores que facilitaran su trabajo, permitiendo de esa manera agilizar y hacer sostenible la institución, involucrando así a sus miembros, en las soluciones y la mejora continua. (p.52)

Sobre las dimensiones de la variable rol del director, en esta investigación solo tomaremos tres que están ligadas directamente con la variable de estudio que son: 1) Habilidades personales, 2) Habilidades interpersonales y 3) Capacidad organizacional.

Que respecto a la dimensión habilidades personales, Whetten y Cameron (2005) manifiesta que “Es el valor personal y sus componentes, lo que consideramos de nosotros mismos, y como actuamos con el resto de personas, determinado por nuestra inteligencia

emocional, estilo cognoscitivo y autoevaluación básica y esencial” (p. 62). Las habilidades personales viene hacer el autoconocimiento de la propia persona.

Sobre el particular, es importante precisar que el desarrollo personal de un individuo inicia en casa y continua a lo largo de su formación emocional y académica, su entorno tendrá una real incidencia en el tipo de persona que será en su vida adulta y profesional; para ello es esencial tener un conocimiento de sí mismo, tanto de las virtudes y defectos, las fortalezas y debilidades, con la finalidad de formar el liderazgo personal que es la característica principal que se requiere de un director que luego será el encargo de dirigir a la organización educativa, como su autoridad máxima y con ello la responsabilidad de lograr las metas escolares que la administración disponga, en beneficio de los estudiantes quienes son los receptores del servicio educativo; sin un formación adecuada en valores, principios y ética profesional no se podrá dirigir adecuadamente una escuela.

Asimismo, sobre la conceptualización de la dimensión habilidades personales Nelly (2006) sostiene que:

Son adquiridos y se forman en la etapa infantil, por lo cual queda establecido que desde niños aprendemos a vivir en grupo, resolver problemáticas, construyendo su personalidad y estableciendo los elementos de su conducta y comportamiento para poder relacionarse en sociedad con las demás personas. (p.38)

El desarrollo de estas habilidades va encaminado a la adquisición de nuevos aprendizajes actitudinales significativos que le permitirán desenvolverse sin ningún inconveniente en cualquier entorno donde habite. Entre las principales podemos mencionar: 1) Autoconocimiento, 2) Manejo del estrés personal y 3) Solución de problemas.

En esos sentido, respecto del autoconocimiento, Beltrán (1993) lo definida conceptualmente como “La capacidad de reconocer quien es la persona, el conocimiento que se tiene de nosotros mismos” (p. 48). Por lo que, se relaciona de manera directa con la autoestima, En ese sentido es considerado lo específico de la persona, la consecuencia de sí mismo en un espacio temporal. Esta disposición personal establece la presencia de la autoestima.

Mediante estas relaciones se va desarrollando una etapa de apreciación de sí mismo como un entorno diferente y único a los demás, la apreciación que se va haciendo de sí mismo depende de la forma en que lo valora su familia. Cualquier persona con auto concepto delimitado y magro, se siente víctima de los acontecimientos que lo rodean, manifiesta problemas para expresar sus sentimientos, busca agradar a los demás, experimenta una serie de eventos que lo mantienen inestable e inseguro de sí mismo. En ese sentido, un individuo con buen auto concepto confía en su persona, no experimenta temor alguno de separarse del grupo, por lo que tiene más confianza en sí mismo.

Es en este punto Hart (1998), sostuvo que “los directivos deben fomentar la permanencia y graduación parcial de este personal en ocupaciones y funciones que cubran sus expectativas” (p. 33).

Sobre el manejo del estrés personal, Selye (2008) introdujo la noción de estrés de la siguiente manera: “Es una situación que suele presentarse cuando las responsabilidades cotidianas de la vida se observan demasiado extremas y complicadas”. (p.43)

El estrés laboral es confundido con el desafío institucional del trabajo. La sobre actividad y la responsabilidad extrema trae resultados somáticos negativos al organismo. La carga laboral aunada con el sentido del deber y el acoso psicológico, desencadena en ansiedad y malestar neurológico. El manejo del cuadro de estrés es fundamental para evitar situaciones médicas de cuidado. Este incluye el apoyo familiar y un ambiente motivador que se diferencie de la institución, planificación de actividades relajantes y manejar el sentido del descanso como lo es, sin laborar ni tomar responsabilidades.

La función del director es mantener un clima organizacional o laboral adecuado para todos fuera de interferencias que impidan el normal desarrollo de las actividades educativas diarias, con libertad para realizar labores satisfactorias con eficiencia y eficacia a favor de los estudiantes; el estrés es una realidad que ataca tanto a docentes, administrativos como a los propios estudiantes su manejo con dinámicas y otros es necesario, el estrés en su máxima potencia conduce a cuadros de depresión que atentan con el desempeño escolar y las

consecuencias alternas para la comunidad educativa como conflictos entre ellos, ya que la imposibilidad de reacción inadecuada, conlleva a situaciones problemáticas, debido al manejo de su inadecuado de su temperamento, en sus relaciones interpersonales, que si bien es cierto, es producto de una baja autoestima y tiene incidencia en el hogar, la escuela debe de bscar ser una guía a los padres para contrarrestar esta situación.

Así, respecto de la dimensión habilidades interpersonales, Whetten y Cameron (2011) definen dicha dimensión como:

Las habilidades interpersonales, son mecanismos que nos permiten relacionarnos mejor con los demás; es decir, socializar, comunicarnos adecuadamente con nuestro entorno de acuerdo con nuestros intereses y motivaciones. En el entorno laboral, permita una sana convivencia con los demás, desde la vista del gerente las habilidades sociales, sirven de herramienta para identificar las necesidades y anhelos de su organización o equipo de trabajo, a través de la empatía, que permite al líder ponerse en los zapatos del otro. Asimismo, el desarrollo y control de las emociones en las relaciones con los demás, en cualquier ámbito, permite interactuar adecuadamente para fortalecer vínculos de respeto y solidaridad. (p. 264)

Manifiesta este autor que las habilidades interpersonales son aquellas con las cuales se tiene una comunicación clara, es decir el mensaje llega al receptor con claridad y a la vez hace sentir a las personas aceptadas y valoradas

Según Madrigal (2006) están referidas a la “habilidad para trabajar en equipo, con espíritu de coordinación, y participación, convivencia armónica y colaboración para solucionar las necesidades de otros, incluso, para lograr objetivos significativos” (p.8). En ese sentido, dicha habilidad influye de manera pertinente en los demás individuos; entre las principales podemos mencionar: 1) Motivación; 2) Comunicación y convencimiento y 3) Manejo de conflictos.

Respecto de la figura de la motivación, se sustenta que todo proceso significativo es perfeccionado y realizado de manera estimulante y gradual por un grupo de individuos de

un determinado entorno. Por lo tanto, la motivación como ejercicio dinámico es calificada como el punto neurálgico que modifica el comportamiento, lo que accede incitar a ciertos cambios emocionales.

Al abordar los componentes de las características notorias del proceso de la motivación esta apunta a referirse como el vocablo que se puede utilizar para manifestar las diferencias evidenciables en el ímpetu de la conducta de las personas, es decir, que a más nivel de motivación mostrada más nivel de ímpetu en la conducta dada.

De acuerdo a esta perspectiva el proceso de la motivación en su punto más alto ha de contribuir al éxito en la adquisición de aprendizajes significativos, la mejora del ambiente laboral y a las expectativas de trabajo. Entonces, es necesario la presencia del directivo que ayude a que cada persona organice sus propios objetivos con los propósitos comunes generales. En ese sentido, la motivación se direcciona a convencer a todas las voluntades personales de una organización para lograr un objetivo común.

En ese sentido, se puede afirmar que la motivación es el reforzador indispensable en los procesos educativos y clima institucional mediante el cual se empieza y rige una conducta hacia la obtención de un objetivo propuesto. Este proceso implica como señala Menacho (2015), quien sostuvo que:

Componentes tanto cognitivas como afectivas: el primero al relacionarlo con las habilidades de pensamiento y conductas evidenciables para alcanzar los objetivos propuestos; el segundo, en tanto que se relaciona con elementos como la autovaloración, auto-concepto, indispensables en todo proceso de aprendizaje, más aun con los relacionados a los directivos. (p. 42)

Respecto de la motivación, es importante destacar la necesidad de su utilización como estrategia en aula, dirigida especialmente a incrementar el interés de los alumnos en el estudio, en la parte académica, tomando atención en los aspectos en los que los estudiantes consideran más gratificantes, que son las sesiones con contenido lúdico y de actividades que fortalecen el conocimiento, ya que desde la mirada del estudiante las motivaciones

intrínsecas, que parten de su propia personalidad, son las difícil de mantener en niveles altos, mientras que las motivaciones extrínsecas, que dependen estrictamente de los docentes, serán las que más posibilidades tienen de atraer al estudiante hacia el proceso de enseñanza y aprendizaje; por ello, que se debe de central la motivación escolar en las posibilidades y habilidades que tienen los docentes en el aula para cautivar a sus alumnos y hacer del aprendizaje una actividad interesante para los estudiantes, que deben ver en el aula, un ambiente de cordialidad y compañerismo.

Es así, que la planificación escolar realizada por el director conjuntamente con el docente, debe tener como base pedagógica la motivación de sus estudiantes, porque sin ello de nada servirá los contenidos académicos vacíos y que no formen aprendizajes, mucho menos las tan mentadas competencias del currículo nacional; por ello, se debe de tener muy en claro el concepto de motivación en el aula y sus etapas, comenzando con la motivación inicial, que no es otra que la que busca conseguir el bienestar del alumno, a través de estrategias destinadas a sintonizar con sus deseos de autonomía, reconocimiento y progreso, generando en el interés por el estudio; seguidamente nos encontramos con la motivación para el logro, en la que se establecen estrategias necesarias para alcanzar los objetivos deseados, para lo cual necesitaremos adecuar las tareas y actividades a las posibilidades del grupo y facilitar la experiencia del aprendizaje, cuidando de esa manera la autoestima de los alumnos, reconociendo y valorando las mejoras por muy modestas que sean, en las que debe de primar el esfuerzo por encima del éxito.

En ese orden de ideas, un aspecto que siempre es cuestionado y desmotiva a los estudiantes es la pregunta sobre los contenidos académicos que el docente imparte y la utilidad de lo que aprenderán, ya que si no consideran importante el temario simplemente, el estudiante perderá el interés y con ello la posibilidad de seguir aprendiendo, es ahí donde se encuentra la línea de quienes tienen un verdadero nivel de logro y quienes simplemente ya perdieron el interés por aprender. Del mismo modo, no debemos de perder atención en los saberes o conocimiento previos, la realidad cotidiana y social en las que viven los estudiantes y que es un punto de partida, para aplicar estrategias de motivación en favor de los aprendizajes, y proponer tareas en las que un mayor número de estudiantes manifiesten interés y fomentar un clima que favorezca la automotivación.

Al respecto, se debe de preferir el trabajo en equipo o cooperativo, para fortalecer la autoestima y las buenas relaciones entre compañeros, que es una medida preventiva para cautelar un clima escolar adecuado y que debe de estar presente como una política de acción en aula dispuesta por el director en la planificación pedagógica anual, como estrategia de prevención de conflictos; tomando en cuenta que en ambiente en el que se propicie y favorezca el trabajo cooperativo y no el competitivo, resultara en un clima escolar positivo, con relaciones interpersonales de respeto y optimismo, donde el aprendizaje por imitación sea un modelo a seguir por todos, ya que no solo los docentes podrán transmitir su pasión por enseñar, sino también entre compañeros reconocerán lo importante que es aprender y la fortaleza del trabajo en equipo, aunado a una valoración por lo que se aprende, incentivando a la superación continua, alentando cada avance que hagan por mínimo que sea.

Sobre la comunicación y convencimiento, se debe de establecer que la comunicación es considerada una actividad innata al ser humano, que le ha concedido con el paso de los años su progreso. Elementales de todo individuo, que es ser aceptado y valorado por los demás seres humanos que están a su alrededor.

Las formas de comunicación que realizan las personas son interesantes y sirven de referencia en una organización educativa, debido a que es el medio propicio para coadyuvar ideas, y realizar acciones de convencimiento de las actividades programadas, así como mantener el clima institucional positivo y un ambiente laboral agradable.

Por ello, la comunicación favorece todo forma de clima laboral aceptable, su ausencia e inacción trae malestar y desatinos verbales subjetivos que alejan a las personas del entorno laboral, desmotivan su actividad y responsabilidad en el cumplimiento de su labor institucional. Los directivos deben fortalecer y fomentar un dialogo asertivo y el convencimiento laboral, así como, luchar contra toda forma de desprestigio verbal ya que jugara en contra de los intereses de la organización.

Finalmente sobre el manejo de conflictos, la diversidad de integrantes tanto en sus ideas, opiniones y pareceres ha de constituir una amenaza, debido a su misma naturaleza

constitutiva, esto no debe ser abordado como una desventaja porque se requiere de la sensatez, el respeto mutuo, la tolerancia, la empatía y la consigna de desarrollar habilidades de interacción y dialogo con los demás, y por ende debe distinguirse como una ventaja primordial.

Un grupo adecuado de individuos con diversas personalidades enfrenta desafíos y retos. El contraste de comportamiento, idiosincrasia, tipo de género, proyectos de vida, orientaciones, etc., pueden presentarse dificultades notorias. A menos que el grupo muestre confianza recíproca, respeto atildado y amplitud tolerante criterial en relación a los acuerdos a tomar, se hallará propenso al conflicto inmerso en la indisposición.

El conflicto surge de manera sorpresiva, se encuentra latente en la naturaleza humana, es labor de los directivos abordarlos con mucha sutileza y solucionarlo de manera racional. Cuando no se admite que los conflictos se presentan, se puede llegar a que algunos recelen y desmotiven su labor y esto perjudicaría a toda organización.

Según Keith (2003), sostuvo que ha identificado tres tipos de conflictos, estos se direccionan en:

Conflictos intrapersonales, que son aquellos que tiene el individuo consigo mismo. Son los señalados conflictos internos; conflictos interpersonales, que son aquellos que surgen cuando dos o más individuos presentan diversas preferencias y opiniones distintas y conflictos personales/funcionales, que son aquellos conflictos que uno experimenta con el cargo que desempeña y suele manifestarse cuando las diferencias son evidenciables entre las particularidades y las obligaciones del cargo. (p.83)

Los conflictos en las escuelas, más comunes suelen ser los interpersonales que acarrear dificultades en la convivencia laboral y se van conjugando con situaciones personales que no atañen en nada a la labor escolar y desencadenan en hechos que no pueden controlarse. Es cotidiano relacionar el conflicto interpersonal con la obsecuencia de una de las partes, pero la pugna no reside en dicho accionar sino en no aceptar que existe un conflicto y debe ser solucionado. La presencia de conflictos a nivel escolar trae resultados

negativos, no permiten cumplir objetivo alguno y conlleva al malestar institucional que involucra incluso a estudiantes y otros actores educativos. Por ello, los directivos deben solucionar los conflictos desde una perspectiva integral y con soluciones viables que permitan la apertura y reconciliación entre ambas partes.

Seguidamente, sobre la dimensión capacidad organizacional, debemos de señalar que como señalan Helfat y Winter (2011) que:

Ha avanzado principalmente en el campo estratégico y se ha direccionado hacia las áreas administrativas y de gestión; tienen la función de acción reacción, es decir, estar preparados para las contingencias que pueden tener las organizaciones y poder solucionar los problemas, a través del aprendizaje que deja la experiencia, haciendo este conocimiento más dinámico y útil. (p.1244)

Sin embargo, después de años de profundo estudio, aún quedan pendientes algunos temas de importancia que forman parte de las capacidades organizacionales, que debe de tener una organización para construir sus herramientas para resolver problemas; en ese sentido mencionamos a continuación los componentes más representativos de esta dimensión: 1) Planificación y organización; 2) Participación y 3) Toma de decisiones.

Sobre la planificación y organización, debemos de señalar que el entorno de la escuela, hace necesario que se planifiquen acciones generales y específicas para que sus miembros conozcan con antelación las acciones y actividades a realizar durante el año escolar, asimismo dicha planificación permitirá que se organicen adecuadamente, para lograr las metas institucionales que se esperan.

La planificación y la organización van juntas en toda acción curricular; es preciso notar que tanto los directivos como demás personal se encargan de apoyarlo y realizarlo de acuerdo a su función. Al inicio de cualquier periodo de estudios debe ser programado y organizado en ciclos de enseñanza y a su vez se van acoplando de acuerdo al contexto de la institución. Es por ello, que para su formulación y ejecución, se debe involucrar a todos los miembros de la escuela, quienes validaran lo acordado.

La participación de los profesores, es un punto estratégico indispensable e intrínsecamente relacionado al clima laboral, necesario para el desarrollo de las actividades escolares. Por lo tanto, la participación es definida por Chuye (2007), de la siguiente manera:

La participación, es un componente indispensable de toda organización, como la escolar, que permite establecer la necesidad de pertenencia y colaboración sobre determinadas tareas, con un fin común, o metas compartidas, para atender determinadas necesidades de grupos comunes. (p. 11).

En las escuelas, como lo señala Ydrogo (2015), la participación constituye un mecanismo indispensable para brindar un servicio educativo eficiente, ya que solo el trabajo colegiado de sus miembros como organización permite alcanzar las metas y tareas propuestas, las dificultades y debilidades de las organizaciones, justamente derivan de la falta de participación de sus miembros, quienes no son tomados en cuenta en la planificación y ejecución de las tareas de la escuela, por lo que su compromiso con las actividades escolares son negativos y restan importancia a sus aportes.

Según Rodríguez (2000), sobre la toma de decisiones, el origen de la palabra decisión puede aclarar sus aspectos más notables establece que “Decisión (del latín *decidere*) es un vocablo afín a incisión, exactitud, preciso, conciso, circuncisión, cisura, cesura, inciso y occiso”. (p.86). Entraña la idea central de dejar. Por ello, que es la acción de una persona ante dos o más contingencias, toma la más adecuada y deja las otras, luego de haber analizado minuciosamente las ventajas y desventajas de dicho accionar. La decisión es el término de un proceso de consideración detallada e involucra de forma directa la voluntad.

Decidir, entonces será de suma importante y denotara liderazgo en la tarea de dirigir las escuelas; implica diversificar el currículo y planificar las actividades; es necesario apuntalar que las decisiones son necesarias en todo momento, su inacción acarrearía dificultades notorias. En ese sentido, el pertinente accionar del director, así como las mejoras y beneficios se observaran en los desempeños de los estudiantes.

Por lo visto en el apartado anterior, vamos a revisar las principales teorías que sustentan diversos autores sobre la variable solución de conflictos:

En ese sentido, respecto de la conceptualización de la variable solución de conflictos Figueroa (2016), sostiene que:

“La solución de conflictos se forman de la continuidad de todas las personas, si no se canalizan de manera adecuada se puede crear situaciones poco convenientes para los integrantes de la organización Específicamente pueden eliminar la capacidad de aprendizaje o de enseñanza y desarrollar problemas que afecten de manera permanente a una de las partes”. (p. 5)

Solución de conflictos es denominada, como la habilidad o estrategia conducente a encontrar una solución adecuada, sin violencia, de un problema, conflicto o mal entendido, entre dos o varios sujetos. Para Gómez (2015) “El conflicto, constituye un enfrentamiento, o un problema entre personas, desacuerdo de ideas o interés interpersonales, que conduce a una riña o mal entendido”. (p. 39)

Al respecto, debemos mencionar que el conflicto es parte inherente de las organizaciones o grupos sociales, que tienen que convivir e interrelacionarse por cuestiones laborales, académicas, deportivas, etc. La tranquilidad o sana convivencia, es la normalidad de las relaciones sociales, pero se ven afectadas por la propia convivencia que genera conflictos de interés, o desacuerdos por diversos motivos que conducen, indefectiblemente a la riña o rompimiento de la paz social, lo cual distrae de las metas en común y los servicios o actividades a las que se dedique determinada organización, debiéndose tomar acciones respecto de dichos conflictos con la intención de volver a la paz social y a un ambiente de armonía, que propicie el logro de metas o el cumplimiento de tareas establecidas previamente a la organización o sus componentes.

Para el Minedu (2013), cataloga al conflicto como una oportunidad de aprendizaje, además de fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros de la escuela de manera democrática; es por ello que se requiere no catalogar al conflicto como un

acontecimiento negativo, tampoco positivo, sino que debe ser tratado como una oportunidad de construir, enseñar y dinamizar las relaciones, ya que los conflictos que se presenten en la escuela, permitirán una gestión del conocimiento sobre resolución de conflictos futuros, generando antecedentes para solucionar futuras confrontaciones con los mismos elementos y actuar inmediatamente en beneficio de la convivencia escolar.

Seguidamente, es importante señalar que los conflictos tienen su origen en varios aspectos, como por ejemplo en los valores y creencias, que se forjan en el hogar y son establecidos por los padres y sus familias, las cuales pueden colisionar con los valores y creencias impartidas en la escuela, motivo por el cual es necesario involucrar a las familias en el proceso educativo de sus hijos; asimismo, la percepción de los hechos, puede constituir otra razón de la presencia o aparición de conflictos, ya que las personas que se encuentren dentro de un problema pueden haber asumido o interpretado los hechos de maneras distintas, por la poca o insuficiente información o sacarlas del contexto real en el que sucedieron, situación que se presenta a menudo.

De la misma manera, los conflictos se originan a partir de las necesidades e intereses insatisfechos, o la creencia de la dimensión exacta de lo que se esperaba ser satisfecho, la exigencia por tanto de dichas necesidades o intereses, será el principio de conflicto por su reclamo; igualmente, los conflictos se pueden propiciar por la parcialidad, la exclusión, las leyes ambiguas y los procedimientos inadecuadas, que propician desigualdades y decisiones arbitrarias que implican molestia en quienes reciben el abuso o el trato desigual y finalmente, también se origina los conflictos por la entrega de recursos a un grupo y al otro no, por la falta o escases de los recursos, lo cual motiva a el reclamo de quienes se sienten desatendidos, por autoridades o encargados de la entrega de recursos, incitando su ira y cólera, lo cual implica conflicto entre ellos.

En ese sentido, el director para asumir su liderazgo en la solución de conflictos de la escuela, lo primero que tiene que hacer es identificar dichos conflictos, para aprender a prevenir y solucionarlos, ya que el ignorar los mismos, tiene como resultado el menoscabo de la convivencia escolar. Para dicha identificación de conflictos o sus fuentes, es necesario también evaluar, no solo dentro de la escuela sino también las dinámicas en las que viven

los estudiantes y sus familias, en cuyos espacios podrían estar sujetos a conductas autoritarias, en las que la disciplina se da mediante gritos y maltratos físicos, por lo que la forma de relacionarse con sus compañeros, también sería la violencia, aprendida en casa, esa mirada a la realidad de los hogares de los estudiantes, tiene que tener la finalidad de propiciar que la escuela sea un ambiente de sana convivencia para el normal desarrollo de su autoestima y emociones de los estudiantes.

Algunas escuelas todavía siguen modelos autoritarios que sumergen en un clima de violencia e irrespeto por la salud emocional de sus miembros, ya que se mantiene la idea del Director inquisidor, que impone normas no consensuadas, es decir que no fueron aprobadas por todos, así como sanciones injustas, las mismas que vulneran derechos de sus miembros de forma evidente y evidencia un exceso y abuso de poder por parte del Director, menoscabando los derechos de los demás y convirtiendo a la escuela en una especie de cárcel y abuso permanente, que desmotiva a los estudiantes y docentes, perjudicando gravemente sus desempeños, y rompiendo la unidad, el trabajo cooperativo y la solidaridad, ya que se dividirán en grupos en búsqueda de protección por parte del director.

En la actualidad, las escuelas deben de promover una convivencia democrática en la que sus integrantes elaboren y validen las normas de convivencia, propiciando su participación, a fin de que cumplan las mismas, percibiéndose un ambiente de paz y equidad, en el que se incentive los buenos tratos, el respeto, contribuyendo a que sus familias repliquen dichos comportamientos en sus hogares, en un ambiente de principios y valores, en la cual las emociones y el autoestima de los estudiantes se la prioridad. Para ello debe destacarse el sistema a seguir para impartir disciplina, en la escuela y especialmente en el aula, la primera tarea aquí es que los miembros de la comunidad educativa conozcan las normas y las consecuencias de la vulneración o el incumplimiento de las mismas, es decir, las sanciones por la comisión de faltas, la que empodera el principio de autoridad, para mantener el clima escolar adecuado.

Para que la disciplina sea un medio para mejorar los posibles conflictos o problemas en la escuela, no solo basta con conocer la verdadera implicancia de las normas, sino que se debe de comprender de qué manera se cumple y en que circunstancia se considera su

incumplimiento, en cuya circunstancia la sanción debe de tener un enfoque reparador o constructivo, que permita a los estudiantes aprender de sus errores o equivocaciones, no destruyendo su autoestima o confianza en sí mismos, sino permitiéndoles crecer con la solución que se le dé a cada circunstancia que se presente.

Sobre las dimensiones de la variable solución de conflictos, existen varias dimensiones, sin embargo, en esta investigación solo tomaremos tres que están ligadas directamente con la variable de estudio que son: 1) Negociación, 2) Mediación y 3) Conciliación.

La negociación, según Koch (2001), es una forma alternativa de solución de conflictos, que busca un acuerdo beneficioso entre las partes en disputa, de manera pacífica, a través de la comunicación asertiva y teniendo un juez o negociador que facilita la propuesta a satisfacción mutua, en la que todos ganan, respetando la posición de cada uno de los actores, así como permitiendo que expresen su versión de los hechos y dirigiendo la conversación en búsqueda de puntos en común, que permiten solucionar el conflicto.

En el sector educativo, el director debe de cumplir su rol de líder, mentor y guía, estableciendo estrategias frente a los conflictos, en este caso tendrá que aplicar adecuadamente sus habilidades especialmente las derivadas de la inteligencia emocional, como la empatía, comunicación asertiva, el saber escuchar, entender y elaborar mentalmente las propuestas de solución que beneficie a todos, el dialogo debe ser siempre horizontal, permitiendo desenvolverse a las partes, de manera que participen voluntariamente en el proceso de negociación y estén conformes con la solución propuesta, satisfechos que con dicha negociación han alcanzado su meta de satisfacer su necesidad de manera pacífica.

Es así que, el director como autoridad máxima de la escuela es el llamado a ser un negociador por excelencia, ya que de eso dependerá su reputación de líder, la justicia que imparta ante un conflicto debe ser la más equilibrada, dentro de las disposiciones de la ley y las buenas costumbres, de apertura siempre el dialogo alturado y propiciando una cultura democrática, la que luego es base de un clima escolar sano, con una actitud constructiva con cada conflicto que se presente, dejando un antecedente de buen manejo de parte del director, haciendo incuestionable su liderazgo y buena gestión; lo cual posteriormente compromete a

toda la comunidad de la escuela a participar e involucrarse con la gestión institucional para el logro de las metas escolares, de mejora continua de los desempeños docentes y escolares, con padres satisfechos por un eficiente servicio.

Como segunda dimensión tenemos a la mediación, que también constituye otra forma alternativa de resolver un conflicto y es definido por Girard y Koch (2001), como “el procedimiento mediante el cual un tercero imparcial, facilita a quienes tengan un conflicto a identificar la posible solución y a disipar las diferencias entre sí; la mediación es comúnmente formal” (p. 10)

Asimismo, respecto de la definición de mediación, Gómez (2015), sostiene que es un procedimiento en el cual intervine una persona, en búsqueda de alternativas que solucionen el inconveniente, problema o diferencia, formando parte de una dinámica en común” (p.47). En el caso de las escuelas la forma más común de negociación es la que se realiza cuando por ejemplo dos docentes o más tienen un conflicto, para facilitar una pronta solución que no afecte sus derechos, ni genere perjuicio laborales o económicos, solicitan la intervención del director como mediador.

Para esta finalidad el director debe de poseer un gran liderazgo, ya que debe de mostrarse imparcial desde el principio, además de contar con estrategias que denoten cooperación en la solución de la disputa, debiendo escuchar a las partes, estableciendo los límites de sus posturas, sin contradecirlos y alentando a que sean ellos mismos quienes encuentren la solución más satisfactoria para las partes; en este caso el mediador es un facilitador que conduce a los intervinientes en el camino de soluciones equitativas y adecuadas para ellos, por ello es fundamental las habilidades que muestre el director como mediador, ya que la orientación y guía son indispensables en búsqueda de reducir o minimizar las conductas negativas que impiden visualizar la posible solución y alentando a los puntos de coincidencia y que son una luz ante el conflicto.

Finalmente, la tercera dimensión que también constituye una forma de solución alternativa del conflicto es la conciliación que de acuerdo a lo sostenido por Koch (2011) es el procedimiento mediante el cual las partes en conflicto acuden voluntariamente o solicitan

su intervención como conciliador para resolver un conflicto, dentro de los márgenes de la ley, de manera breve y pacífica, permitiéndoles acceder a justicia, de manera práctica, eficiente y con la mínima intervención, para entera satisfacción de ambas partes. El tercero interviniente o conciliador debe de proponer la formula o fórmulas más adecuadas a cada caso en particular, tomando en cuenta los puntos de coincidencia.

En el procedimiento de la conciliación no existen vencidos ni vencedores, ambas partes ganan, no solo con el resultado favorable para ambos, sino porque su inmediatez, es decir, su pronta solución, ahorra tiempo y economiza fuerzas, impidiendo intervenciones innecesarias de otros actores que podrían perjudicar aún más los puntos controvertidos, que generaron el conflicto y que hicieron difícil que se solucione entre los intervinientes, lo que género que se solicite la intervención de un tercero conciliador.

En la escuela, el director debe de primeramente comprender acertadamente el conflicto, en toda su plenitud, analizarlo de tal manera que identifique los puntos en común o de coincidencia y los catalogue como positivos, evitando o minimizando los puntos negativos que influyen o impiden que se dé solución al problema, de este análisis en profundidad el director conciliador tendrá que extraer las posibles fórmulas o propuestas de solución, que deben de ser aprobadas por las partes a entera satisfacción, se debe tener en cuenta que ambas partes deben de hacer concesiones, para llegar a un punto medio de solución, ya que debe ser equitativa e imparcial la propuesta que se establezca en beneficio de la solución para ambas partes, por lo que el dialogo amplio y técnico, permitirá que las partes entiendan la importancia de ceder y conceder para resolver.

En consecuencia, el rol del director frente a los conflictos que se susciten debe ser de un líder empoderado de la escuela y de la gestión institucional, que cuente con el respeto y confianza de toda la comunidad educativa, además de haber desarrollado para dicho fin una serie de habilidades y competencias, que permitan establecer estrategias planificadas y estructuradas para solución de conflictos, de acuerdo a cada realidad y ambiente que le toque resolver, mediante las formas alternativas de solución de conflictos como son la negociación, mediación y conciliación o como lo señala el Minedu, construcción de consenso.

De otro lado, el director debe tener habilidades tales como la asertividad en sus decisiones, la creatividad para proponer y establecer caminos, propuestas o fórmulas adecuadas para dar solución a los inconvenientes que se susciten en la escuela y comunicación eficaz para incentivar un clima democrático de dialogo, que permita exteriorizar los puntos en desacuerdo o negativos y priorizar las coincidencias o puntos de solución positivos en búsqueda de soluciones más favorables para todos, en el que se cautele el clima escolar adecuado para el logro de metas institucionales y el cumplimiento de los planes anuales que fortalecen el servicio educativo, lo cual se materializa en mejores desempeños docentes y académicos.

Para ofrecer soluciones prácticas y adecuadas, es necesario identificar necesidades, intereses y el comportamiento de los miembros de la organización, es decir el director debe de conocer a los componentes de su institución, la realidad problemática del entorno y la situación de las familias de sus estudiantes y su equipo docente y administrativo, para entender mejor sus costumbres y hábitos, para adecuarlos en la dinámica escolar, sin imposiciones, sino que dentro de un clima democrático, propiciar el dialogo y el entendimiento, mediante el desarrollo de habilidades suficientes como la empatía con los demás, la asertividad y la promoción de respuestas creativas, pacíficas en contra de la violencia, para que este conocimiento sobre su escuela y sus miembros le permita al director tener o dar las mejores y más acertadas propuestas o fórmulas de solución, en cada caso en particular ya sea utilizando cualquiera de las formas de solución alternativa de conflictos.

Finalmente, la comunicación dará como resultado la solución de los conflictos, sea cuales fuera ya que es el elemento esencial de donde nacen las respuestas a las discusiones por la lucha de interés y necesidad de satisfacción de necesidades, con imparcialidad y equilibrio sin distinción alguna, con amplio liderazgo de su entorno, la comunicación debe ser clara y entendible, con un lenguaje empático de fácil aceptación y con la disposición permanente de escuchar a los demás, conteniendo en la solución la posición de ambas partes en cuanto a sus puntos de coincidencia; además, la solución de los conflictos, será eficiente en cuanto se delegue a docentes y otros servidores, capacitados para que actúen de inmediato antes de que se acrecenté por la intervención inadecuada de terceros, siendo los tutores y docentes los llamados a solucionar conflicto en el aula, así como a coordinadores y delegados

tratándose de personal docente o administrativo, el representante sindical de cada gremio, también podría prestar su ayuda a la solución de una incertidumbre.

El problema general de investigación es el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019? Y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?

El estudio se justifica teóricamente porque permite conocer la relación de las variables el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho; logrando describir y determinar los problemas de investigación. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación significativa entre las variables el rol del director y la solución de conflictos.

El estudio se justifica de forma práctica en la mejora del manejo de los conflictos en las instituciones educativas de la UGEL 05, ya que al describir el rol del Director en la solución de conflictos, se establecen también las dimensiones en las que destacan las habilidades y capacidades que debe tener el director para favorecer un clima de paz y armonía en la institución educativa. El clima de la institución, es importante para garantizar el desarrollo de las metas institucionales, y el logro de los aprendizajes en los alumnos, por ende la mejora del rendimiento académico.

El estudio se justifica metodológicamente porque la importancia de la presente investigación, está por el hecho que nos permite conocer el cómo hacer para conseguir que los resultados evidencien que tanto el objetivo general así como los objetivos específicos se cumplan; solo así la investigación tendrá la relevancia científica tal cual es el propósito de la presente investigación.

La hipótesis general es la que se muestra a continuación: Existe una relación significativa entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Y las hipótesis específicas son: Existe una relación significativa entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Existe una relación significativa entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Existe una relación significativa entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

El objetivo general es el que se menciona a continuación: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Determinar la relación que existe entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Determinar la relación que existe entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó el método hipotético deductivo. Según Bernal (2016) se parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

Asimismo, se utilizó el enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2016) es cuantitativo por ser secuencial y probatorio, midiendo las variables de estudio en contexto determinado, utilizando métodos estadísticos para finalizar en las conclusiones.

Se utilizó el tipo de investigación básica. Según Sierra (2007) busca comprender los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de sus relaciones. Y se utilizó el nivel descriptivo, correlacional, que según Hernández, Fernández y Baptista (2016) tiene como finalidad conocer la relación entre dos o más variables.

De la misma forma se utilizó el diseño de investigación no experimental, que según Hernández, Fernández y Baptista (2016) consiste en un estudio sin la manipulación de la variable y se observan las variables en su estado original. Asimismo, fue transversal por que se realizó en un solo momento u ocasión.

El diseño seleccionado es el siguiente:

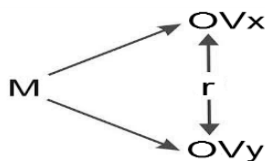


Figura 1 *Esquema de tipo de diseño.*

Dónde:

M = Muestra de estudio

Vx = Rol del director (x)

O = Coeficiente de relación

Vy = Solución de conflictos (y)

r = Correlación

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variables.

Definición conceptual de la variable rol del director.

Según Veciana (2002) el rol del director es quien orienta y lidera en la institución el direccionamiento estratégico, el clima organizacional y el manejo adecuado de conflictos desde procesos de concertación, evaluación y mejoramiento continuo.

Definición operacional de la variable rol del director.

El rol del director, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los docentes en sus tres dimensiones: Habilidades personales, habilidades interpersonales y capacidad organizacional, con sus respectivos indicadores

Definición conceptual de la variable solución del conflicto.

Mendia y Areizaga (2016) afirman que la solución de conflictos es el conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

Definición operacional de la variable solución del conflicto.

La solución de conflictos, está caracterizado por sus dimensiones e indicadores, que serán indagados a través de la encuesta a los docentes en sus tres dimensiones: Negociación, mediación y conciliación, con sus respectivos indicadores

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable (x): Rol del director

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	Niveles y rangos
Habilidades personales	• Comunicación asertiva	1 – 2	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo : (8 – 18)	
	• Inteligencia emocional	3 – 4		Regular: (19 – 29)	
	• Manejo de estrés	5 – 6		Bueno : (30 – 40)	
	• Solución analítica de problemas	7 – 8			
Habilidades interpersonales	• Liderazgo	9 - 10		Malo : (8 – 18)	Malo : (24 – 55)
	• Motivación	11 – 12		Regular: (19 – 29)	Regular: (56 – 87)
	• Empatía	13 – 14		Bueno : (30 – 40)	Bueno : (88 – 120)
	• Autocontrol	15 - 16			
Capacidad organizacional	• Planificación y organización	17 – 18		Malo : (8 – 18)	
	• Participación	19 – 20		Regular: (19 – 29)	
	• Toma de decisiones	21 – 22		Bueno : (30 – 40)	
	• Delegación de responsabilidades	23 – 24			

NOTA: Adaptaciones de Minedu, (2013, p 49).

Tabla 2

Operacionalización de la variable (y): Solución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	Niveles y rangos
Negociación	• Establecimiento de soluciones consensuadas	1 - 3		Malo : (9 – 20)	
	• Capacidad comunicativa para solucionar el conflicto	4 - 6		Regular: (21 – 32)	
	• Promoción de un clima positivo	7 – 9	Nunca (1)	Bueno : (33 – 45)	
Mediación	• Técnicas y estrategias de mediación	10 – 12	Casi Nunca (2)	Malo : (9 – 20)	Malo : (27 – 62)
	• Capacidad orientadora de soluciones	13 – 15	A veces (3)	Regular: (21 – 32)	Regular: (63 – 98)
	• Resolución de las partes en conflicto	16 – 18	Casi siempre (4)	Bueno : (33 – 45)	Bueno : (99 – 135)
Conciliación	• Predisposición para conciliar	19 – 21	Siempre (5)	Malo : (9 – 20)	
	• Técnicas y estrategias de conciliación	22 – 24		Regular: (21 – 32)	
	• Eficacia en el logro de acuerdos conciliatorios	25 – 27		Bueno : (33 – 45)	

Nota: Adaptaciones de Cuestionario para Directores de II. EE, 1era Parte, ítem 5

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población.

Según Hernández et al, (2010) manifiestan que la población es un grupo de componentes posibles de ser estudiados que coinciden con una serie de diferenciaciones, en esta ocasión la población para la presente investigación está constituida por 246 docentes de tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

2.3.2 Muestra:

La muestra estuvo constituida por 150 docentes, equivalente al 60.97% de la población, esta cantidad es pertinente, necesaria y va acorde a la técnica de recolección de datos; que se obtuvo empleando la siguiente fórmula de Arkin y Colton (1995) con un nivel de confianza del 95% y un error máximo de aceptación del 5%:

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = 1,96 (nivel de confianza al 95%).

p = 0,5 (probabilidad que ocurra el evento = 50%)

q = (1-p) (probabilidad de no ocurra el evento= 50%)

e = 0,05 (5% error máximo aceptable)

N = 180 (tamaño de la población)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{246 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (246-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} \quad n = 150$$

Siendo el factor de afección igual a:

$$Fa = \frac{n}{N}$$

$$Fa = \frac{150}{246} = 0,609$$

Tabla 3

Muestra de docentes de tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho

I.E. N°	N° de docentes	Amplitud	Muestra
I.E. N° 1182 “El Bosque”	137	137 x 0.609	83
I.E. N° 139 “Gran Amauta Mariátegui”	60	60 x 0.609	37
I.E. N° 0154 “Carlos Noriega Jiménez”	49	49 x 0.609	30
Total	246		150

Fa= 0.609

2.3.3 Muestreo

El muestreo fue probabilístico y bajo la técnica de muestreo aleatorio simple, de tal manera que todos los sujetos tengan la misma probabilidad de ser elegidos. Consistió en elaborar el marco muestral alfabéticamente de los integrantes de la población, a quienes se les entregó un ticket numerado, y el talón se lo depositó en una ánfora y por sorteo se obtuvieron los 150 docentes, a quienes se les aplicó los dos instrumentos para la obtención de los datos

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica.

Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta. Según Pérez (2007) se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador.

2.4.2 Instrumentos:

Se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario; que según Bernal (2006), es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para

alcanzar los objetivos necesarios del proyecto de investigación” (p. 217). Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación, para obtener información de las variables son: Cuestionario de rol del director y solución de conflictos.

Cuestionario de Rol del director.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la variable rol del director

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir rol del director
Autor:	Mauro Hamilton Miranda Chávez
Adaptado por:	Instrumento original
Lugar:	San Juan de Lurigancho, Lima; Perú.
Fecha de aplicación:	Junio de 2019
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el rol del director y solución de conflictos.
Administrado a:	Personal docente
Tiempo:	60 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Instrumento aplicado en grupos.

Cuestionario de solución de conflictos.

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para medir la variable solución de conflictos

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir solución de conflictos.
Autor:	Mauro Hamilton Miranda Chávez
Adaptado por:	Instrumento original
Lugar:	San Juan de Lurigancho, Lima; Perú.
Fecha de aplicación:	28 de junio de 2019
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre rol del director y solución de conflictos.
Administrado a:	Personal docente
Tiempo:	60 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Instrumento aplicado en grupos.

Validez de los instrumentos.

Se utilizó dos instrumentos, un cuestionario para la variable rol del director y otra para la variable solución de conflictos, previo a la respectiva aplicación se sometió a la evaluación

de juicio de expertos con el propósito de medir la validez de contenido; se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento rol del director

Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
Mgtr.	Hiroshi Kenyi Meza Carbajal	Aplicable
Dr.	Jimmy Carlos Orihuela Salazar	Aplicable
Mgtr.	Edith Gissela Rivera Arellano	Aplicable

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento solución de conflictos

Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
Mgtr.	Hiroshi Kenyi Meza Carbajal	Aplicable
Dr.	Jimmy Carlos Orihuela Salazar	Aplicable
Mgtr.	Edith Gissela Rivera Arellano	Aplicable

Los instrumentos de las variables rol del director y solución de conflictos, fueron validados por juicio de expertos y de acuerdo a las tablas 6 y 7, el dictamen obtenido es que el instrumento es aplicable a la muestra de estudio.

Confiabilidad del instrumento

Para este trabajo de investigación se midió el nivel de confiabilidad del instrumento de medición, el cual se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, Fernández, Baptista 2014, p. 200), para lo cual se aplicó la estadística de fiabilidad de alfa de Cronbach (prueba piloto) teniendo en cuenta que se utilizó un cuestionario con respuestas politómicas, con el objetivo de determinar el grado de homogeneidad que existe en los ítems de estos instrumentos de medición y contar con la escala de medición ordinal.

Tabla 8
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolivar, C. (2002)

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, aplicando los instrumentos a 25 docentes con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar. Los resultados obtenidos fueron procesados mediante el software estadístico IBM SPSS 24.

Tabla 9
Confiabilidad del instrumento que mide la variable rol del director

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,904	24

Como se observa en la tabla 9, el Alfa de Cronbach fue 0,904. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide rol del director tiene una alta confiabilidad.

Tabla 10
Confiabilidad del instrumento que mide la variable solución de conflictos

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,908	27

Como se observa en la tabla 10, el Alfa de Cronbach fue 0,908. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide solución de conflictos tiene alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

- Se procedió a la aplicación de una prueba piloto con el objeto de comprobar la confiabilidad de los instrumentos elaborados. Esa prueba se efectuó 30 docentes a quienes se le solicitó llenar los cuestionarios. Luego todos los datos fueron registrados en el programa Excel para su respectiva tabulación. Posteriormente se sistematizó la información mediante el sistema SPSS. Para el cálculo de la confiabilidad de los instrumentos por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como es en este caso, se utilizó el coeficiente de confiabilidad de alfa de cronbach.
- Puesto que dio resultados favorables que apoyaban a seguir la presente investigación, se continuó con la aplicación de las preguntas a la totalidad de la población de docentes seleccionados que fueron 150 Docentes pertenecientes a de 2 instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho donde se realizó la investigación.
- El Tiempo destinado al llenado del cuestionario fue de un mínimo de 15 minutos. Los resultados estadísticos producto del trabajo efectuado se distribuyó en tablas y figuras de análisis, realizando en cada uno de ellos una interpretación muy detallada.

2.6. Métodos de análisis de datos

Con ayuda del programa Excel 2010 se elaboró la data para las variables rol del director y solución de conflictos, los datos recolectados con la aplicación del instrumento de medición fueron utilizados para el análisis descriptivo, el cual se desarrolló en el programa SPSS 24.

Estadística descriptiva

Los resultados se presentaron empleando tabla de frecuencias y grafico de barras, elaborados por el programa SPSS 24, para el área de educación.

Estadística inferencial / Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se realizó aplicando el estadístico Rho de Spearman debido a que las variables, son de escala ordinal y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Formulación de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación significativa entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁: Existe una relación significativa entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%, lo cual significa que existe una relación significativa.

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H₀

Prueba estadística

La prueba estadística se realizó empleando el estadístico inferencial rho de Spearman, utilizando la siguiente formula:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 11

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
De -.091 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación Baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación Baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bizquerra Alzina, Rafael. (2009)

2.7. Aspectos éticos

Para cumplir con los aspectos éticos de la investigación se seguirán los siguientes parámetros: Se respetó la autoría de la información bibliográfica, citas de textos y documentos consultados; por ello, se hace referencia de los autores, con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que esto conlleva. Se ha cumplido con los parámetros establecidos por el diseño de investigación cuantitativa dispuestos por la Universidad “Cesar Vallejo”.

La aplicación del cuestionario tuvo la autorización del Director del plantel, con el compromiso moral de salvaguardar la confidencialidad y el anonimato del docente, sin someter a juicio malicioso las respuestas de los participantes.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de la investigación:

Variable: Rol del director

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable rol del director

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	34	22,7
Regular	78	52,0
Bueno	38	25,3
Total	150	100,0

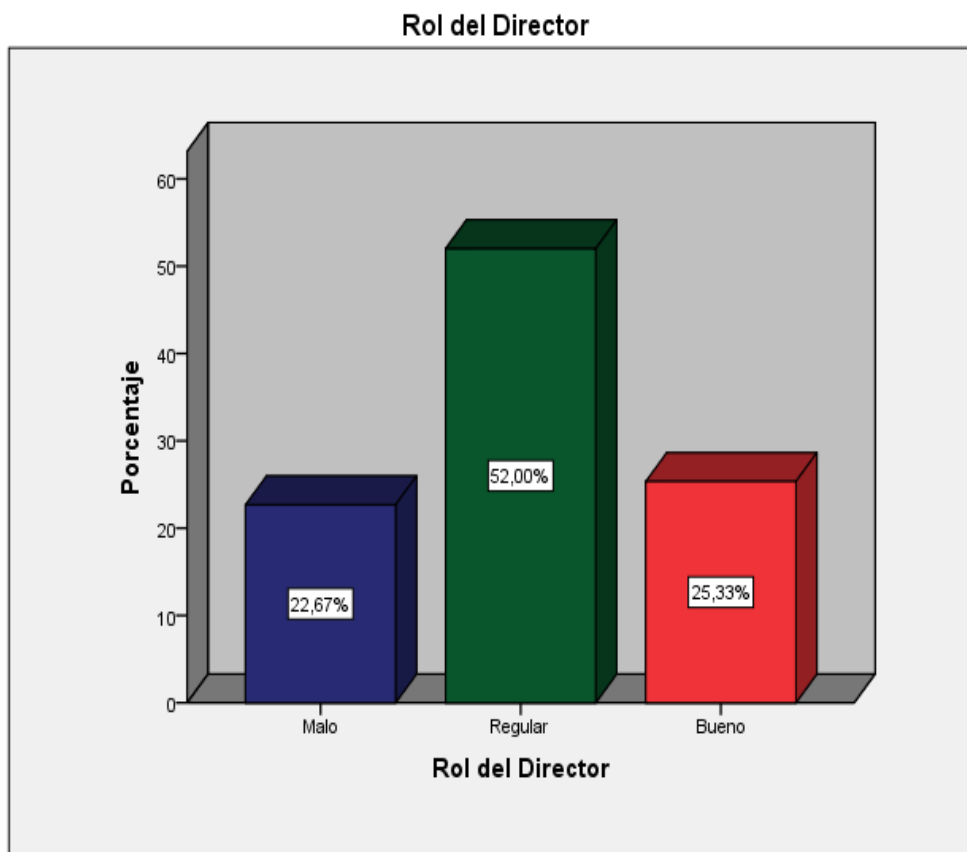


Figura 2 Nivel porcentual de la variable rol del director

De acuerdo a la figura 2 y tabla 12 de datos, el 34(22,67%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la variable rol del director, el 78(52,00%) un nivel regular, el 38(25,33%) un nivel bueno. Esto indicó que la variable rol del director es percibida como regular dentro la institución educativa.

Dimensión 1: Habilidades personales

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión habilidades personales

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	43	28,7
Regular	64	42,7
Bueno	43	28,7
Total	150	100,0

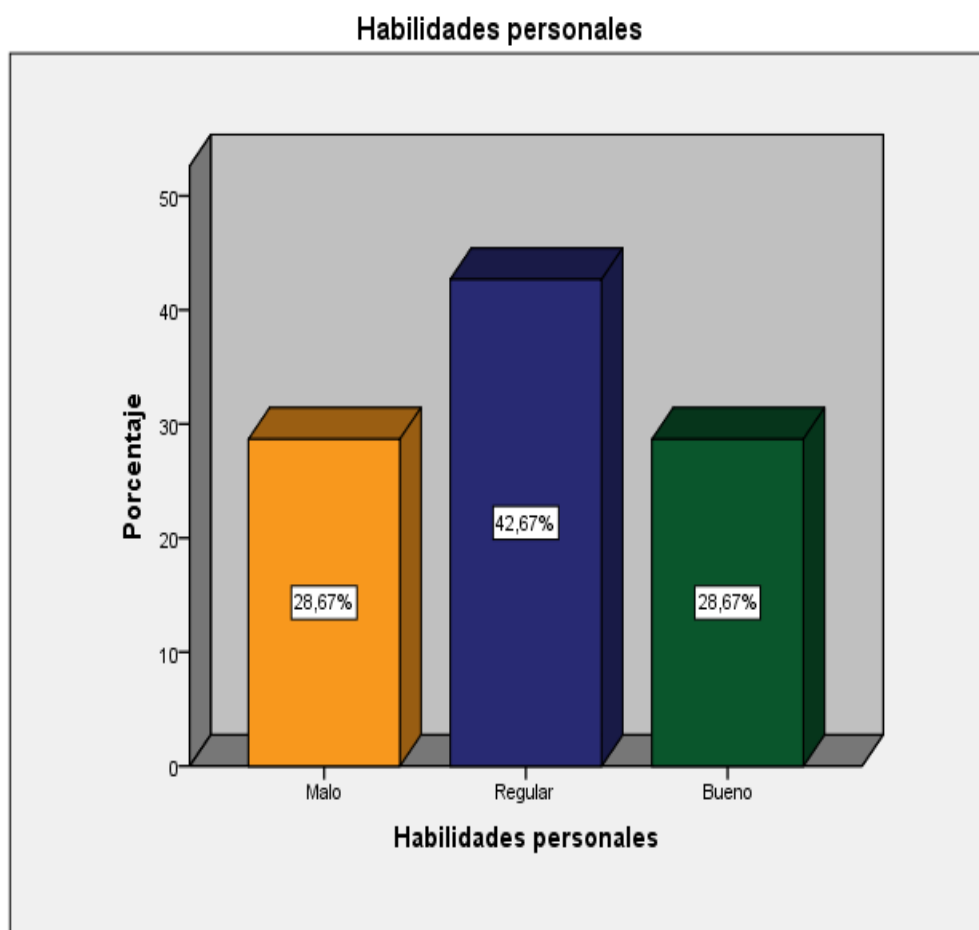


Figura 3 Nivel porcentual de la dimensión habilidades personales

De acuerdo a la figura 3 y tabla 13 de datos, el 37(28,67%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la dimensión habilidades personales, el 61(42,67%) un nivel regular y el 42(28,67%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que la dimensión habilidades personales como regular dentro la institución educativa.

Dimensión 2: Habilidades interpersonales

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión habilidades interpersonales

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	12	8,0
Regular	70	46,7
Bueno	68	45,3
Total	150	100,0

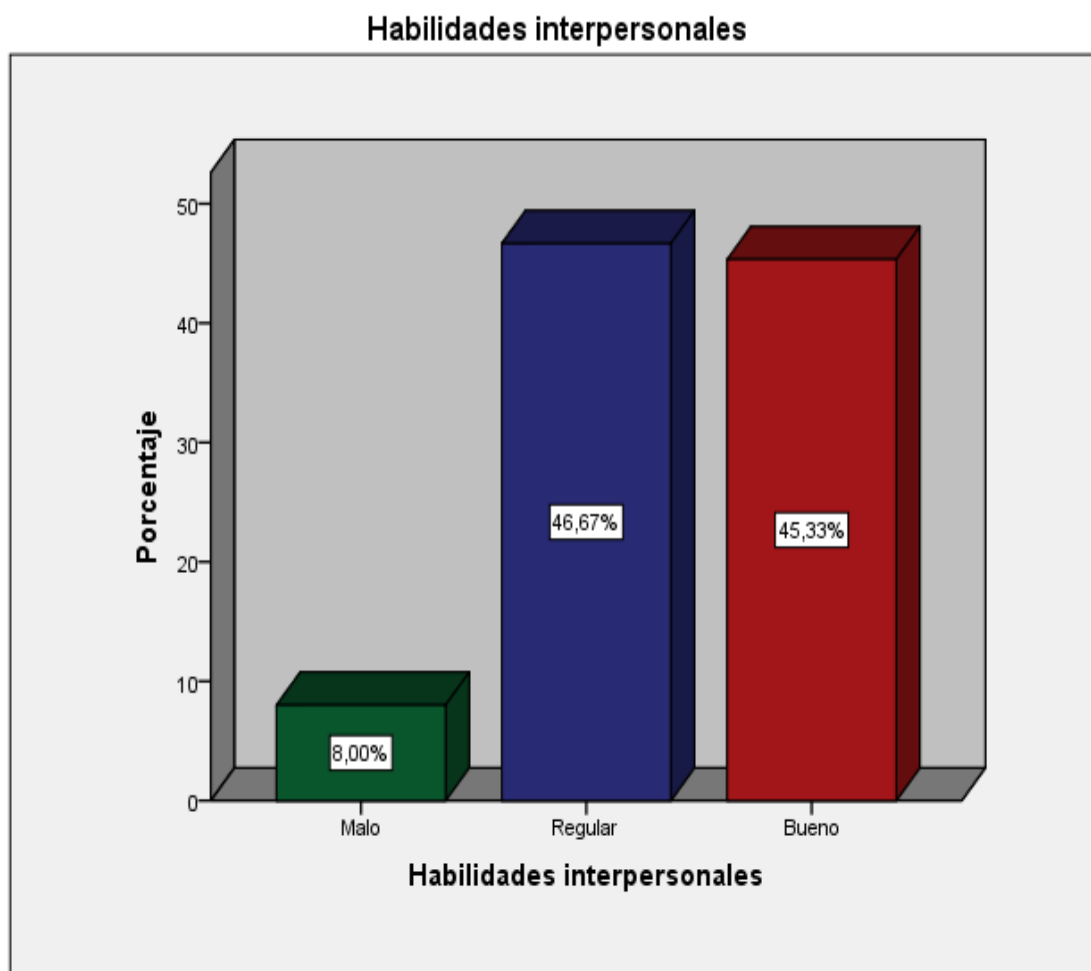


Figura 4 Nivel porcentual de la dimensión habilidades interpersonales

De acuerdo a la figura 4 y tabla 14 de datos, el 12(8,00%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la dimensión habilidades interpersonales, el 70(46,67%) un nivel regular y el 68(45,33%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que la dimensión habilidades interpersonales como regular dentro la institución educativa.

Dimensión 3: Capacidad organizacional

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad organizacional

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	55	36,7
Regular	58	38,7
Bueno	37	24,7
Total	150	100,0

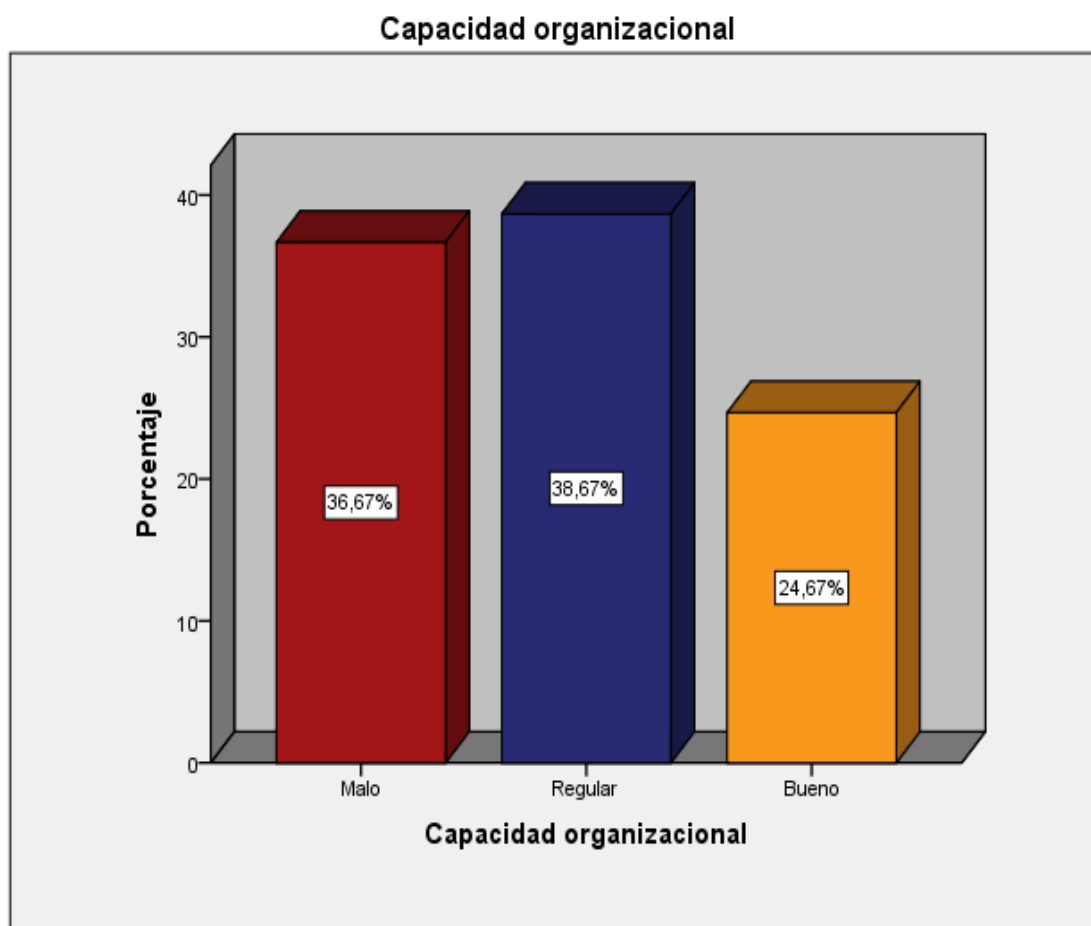


Figura 5 Nivel porcentual de la dimensión capacidad organizacional

De acuerdo a la figura 5 y tabla 15 de datos, el 55(36,67%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la dimensión capacidad organizacional, el 58(38,67%) un nivel regular y el 37(24,67%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que la dimensión capacidad organizacional como regular dentro la institución educativa.

Variable: Solución de conflictos

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable solución de conflictos

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	35	23,3
Regular	76	50,7
Bueno	39	26,0
Total	150	100,0

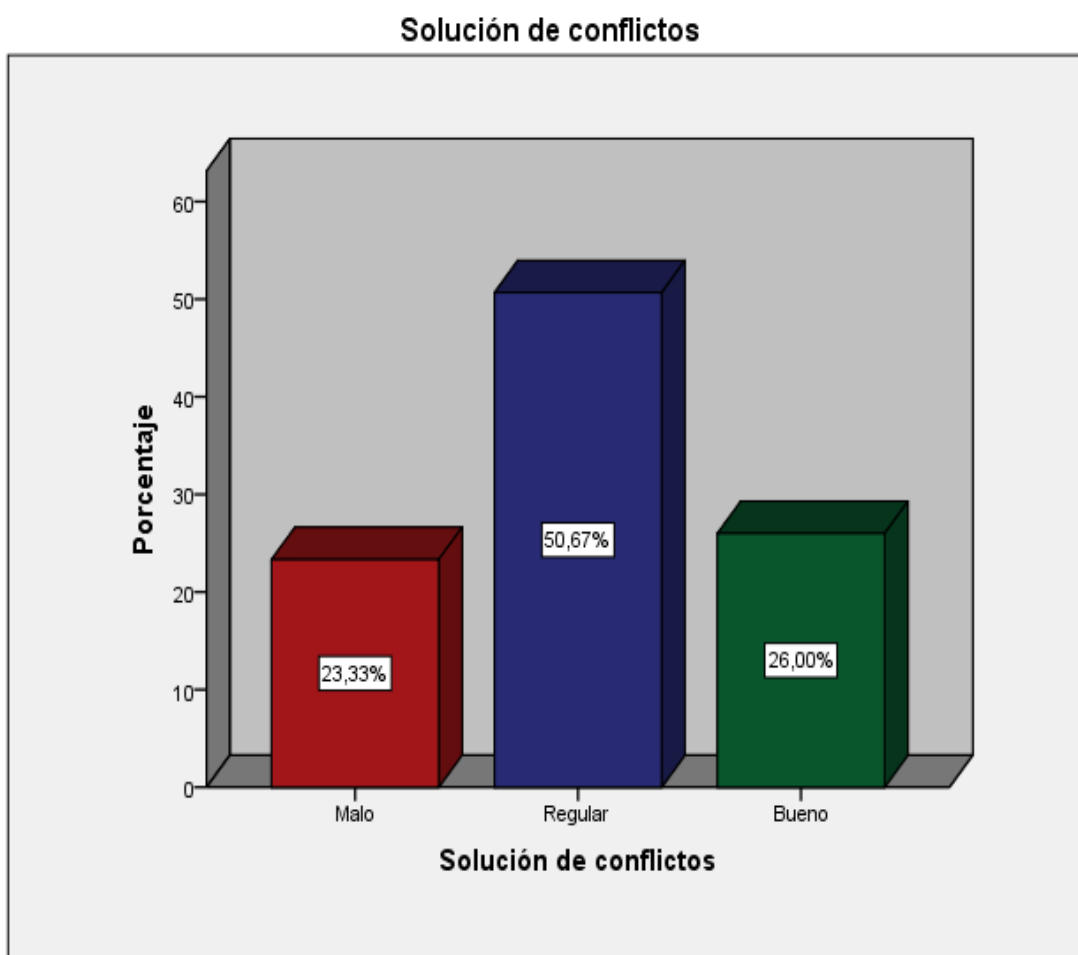


Figura 6 Nivel porcentual de la variable solución de conflictos

De acuerdo a la figura 6 y tabla 16 de datos, el 35(23,33%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la variable solución de conflictos, el 76(50,67%) un nivel regular y el 39(26,00%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que variable solución de conflictos como regular dentro la institución educativa.

Dimensión 1: Negociación

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión negociación

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	44	29,3
Regular	61	40,7
Bueno	45	30,0
Total	150	100,0

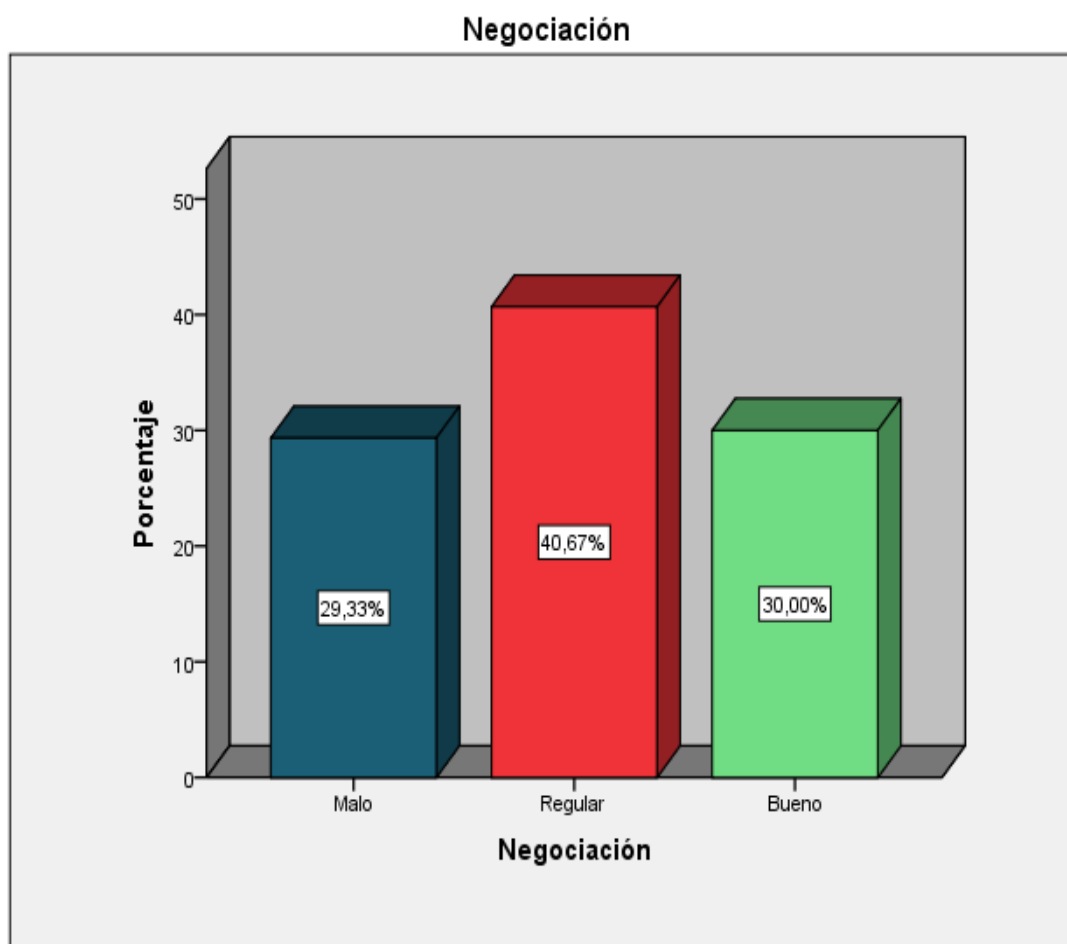


Figura 7 Nivel porcentual de la dimensión negociación

De acuerdo a la figura 7 y tabla 17 de datos, el 44(29,33%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la dimensión negociación, el 61(40,67%) un nivel regular y el 45(30,00%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que la dimensión negociación como regular dentro la institución educativa.

Dimensión 2: Mediación

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión mediación

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	14	9,3
Regular	79	52,7
Bueno	57	38,0
Total	150	100,0

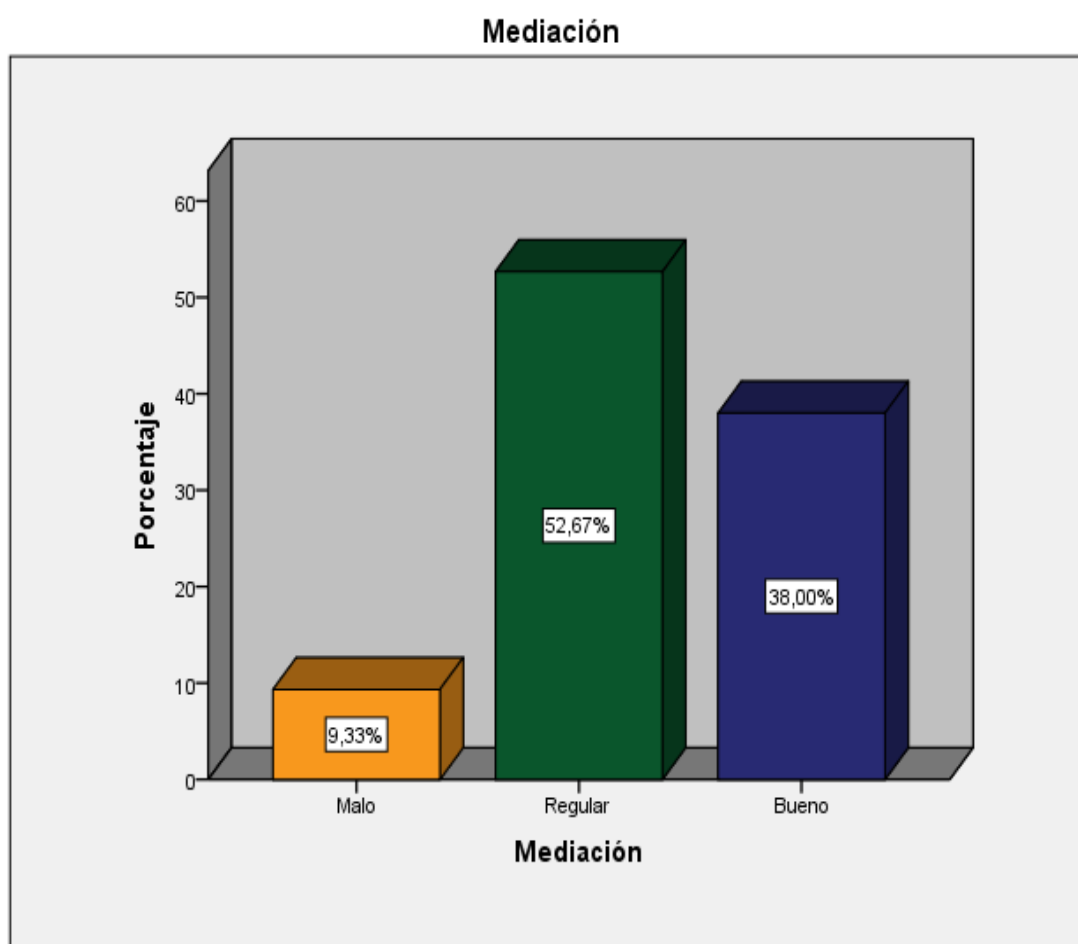


Figura 8 Nivel porcentual de la dimensión mediación

De acuerdo a la figura 8 y tabla 18 de datos, el 14(9,33%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la dimensión mediación, el 79(52,67%) un nivel regular y el 57(38,00%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que la dimensión mediación como regular dentro la institución educativa.

Dimensión 3: Conciliación

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conciliación

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	34	22,7
Regular	67	44,7
Bueno	49	32,7
Total	150	100,0

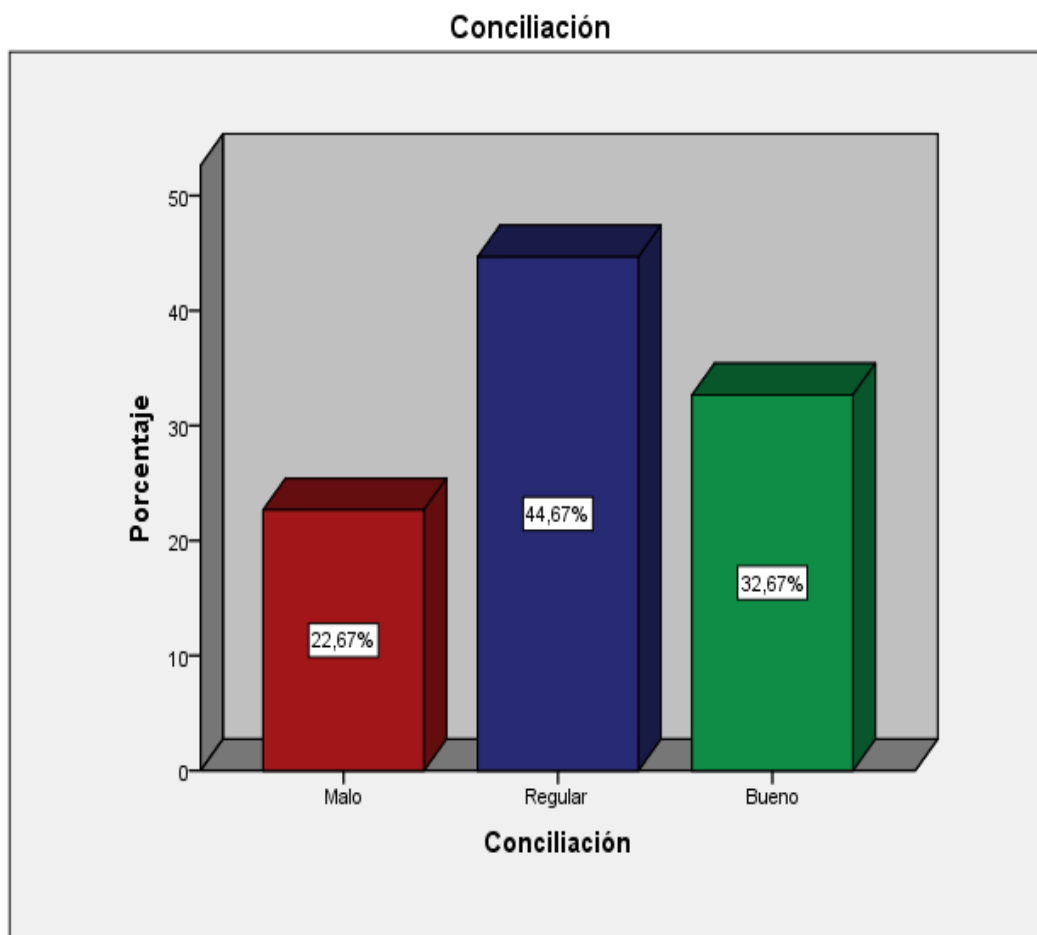


Figura 9 Nivel porcentual de la dimensión conciliación

De acuerdo a la figura 9 y tabla 19 de datos, el 34(22,67%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la dimensión conciliación, el 67(44,67%) un nivel regular y el 49(32,67%) un nivel bueno. Esto indicó que la mayoría percibe que la dimensión conciliación como regular dentro la institución educativa.

Tabla 20

Cruce de variables rol del director vs solución de conflictos

		Solución de conflictos				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Rol del Director	Malo	Recuento	33	1	0	34
		% del total	22,0%	0,7%	0,0%	22,7%
	Regular	Recuento	2	72	4	78
		% del total	1,3%	48,0%	2,7%	52,0%
	Bueno	Recuento	0	3	35	38
		% del total	0,0%	2,0%	23,3%	25,3%
Total		Recuento	35	76	39	150
		% del total	23,3%	50,7%	26,0%	100,0%

Fuente: Reporte del SPSS 24

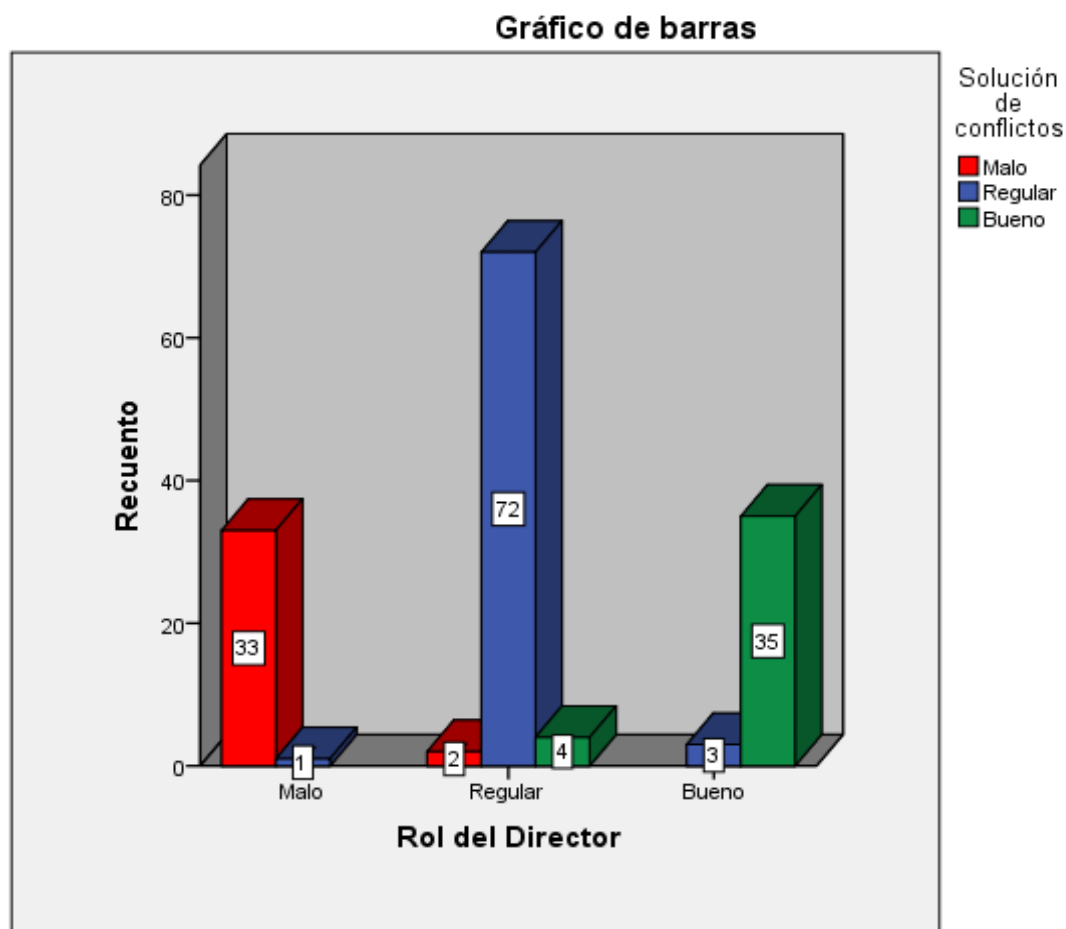


Figura 10: Cruce de variables rol del director vs solución de conflictos

Interpretación

De acuerdo a la tabla 20 y figura 10 se observa que el 23,3% del total de docentes encuestados opinan que el nivel es malo respecto de la variable rol del director y el 22,7% opinan que el nivel es malo respecto de la variable solución de conflictos. Seguidamente se observa que el 50,7% de los docentes encuestados opinan que el nivel es regular respecto de la variable rol del director y 52,0% opinan que el nivel es regular respecto de la variable solución de conflictos. Por último se evidencia que el 26,0% de docentes encuestados opinan que el nivel es bueno respecto de la variable rol del director y 25,3% opinan que el nivel es bueno respecto de la variable solución de conflictos. Según los docentes de las tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019; siendo el predominante el nivel regular en ambas variables.

Tabla 21

Cruce de variable rol del director vs negociación

			Negociación			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Rol del Director	Malo	Recuento	26	8	0	34
		% del total	17,3%	5,3%	0,0%	22,7%
	Regular	Recuento	18	52	8	78
		% del total	12,0%	34,7%	5,3%	52,0%
	Bueno	Recuento	0	1	37	38
		% del total	0,0%	0,7%	24,7%	25,3%
Total		Recuento	44	61	45	150
		% del total	29,3%	40,7%	30,0%	100,0%

Fuente: Reporte del SPSS 24

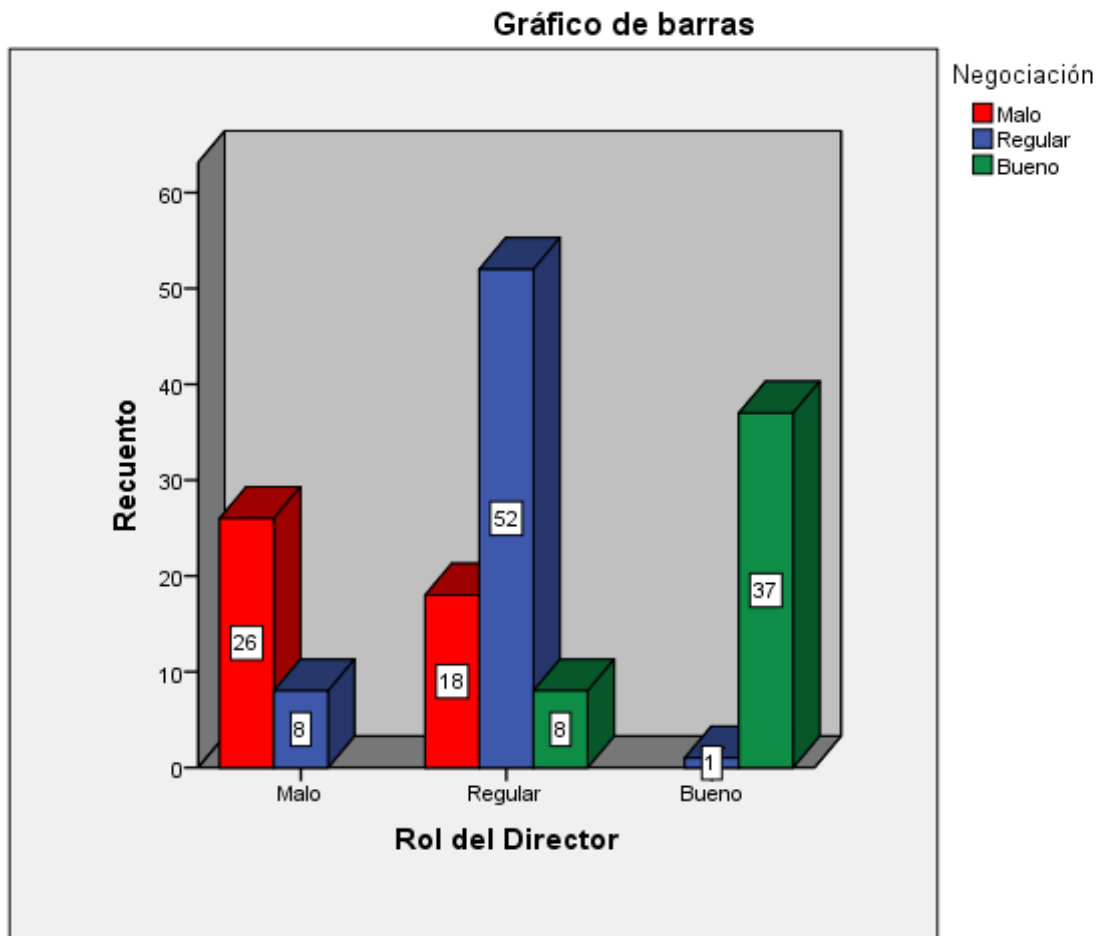


Figura 11: *Cruce de variable rol del director vs negociación*

Interpretación

De acuerdo a la tabla 21 y figura 11 se observa que el 29,3% del total de docentes encuestados opinan que el nivel es malo respecto de la variable rol del director y el 22,7% opinan que el nivel es malo respecto de la dimensión negociación. Seguidamente se observa que el 40,7% de los docentes encuestados opinan que el nivel es regular respecto de la variable rol del director y 52,0% opinan que el nivel es regular respecto de la dimensión negociación. Por último se evidencia que el 30,0% de docentes encuestados opinan que el nivel es bueno respecto de la variable rol del director y 25,3% opinan que el nivel es bueno respecto de la dimensión negociación. Según los docentes de las tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019; siendo el predominante el nivel regular en ambas variables.

Tabla 22

Cruce de variables rol del director vs mediación

		Mediación				Total
		Malo	Regular	Bueno		
Rol del Director	Malo	Recuento	13	21	0	34
		% del total	8,7%	14,0%	0,0%	22,7%
	Regular	Recuento	1	57	20	78
		% del total	0,7%	38,0%	13,3%	52,0%
	Bueno	Recuento	0	1	37	38
		% del total	0,0%	0,7%	24,7%	25,3%
Total	Recuento	14	79	57	150	
	% del total	9,3%	52,7%	38,0%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS 24

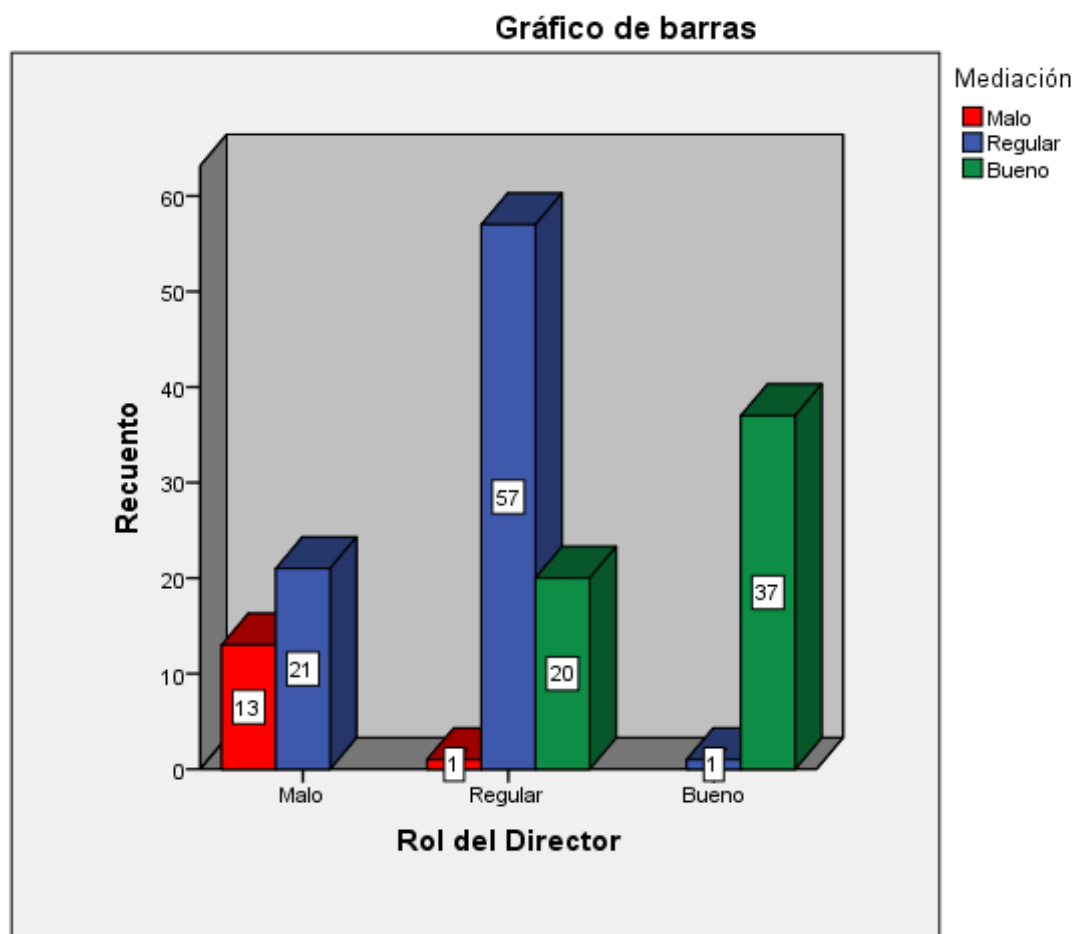


Figura 12: Cruce de variables rol del director vs mediación

Interpretación

De acuerdo a la tabla 22 y figura 12 se observa que el 9,3% del total de docentes encuestados opinan que el nivel es malo respecto de la variable rol del director y el 22,7% opinan que el nivel es malo respecto de la dimensión mediación. Seguidamente se observa que el 52,7% de los docentes encuestados opinan que el nivel es regular respecto de la variable rol del director y 52,0% opinan que el nivel es regular respecto de la dimensión mediación. Por último se evidencia que el 38,0% de docentes encuestados opinan que el nivel es bueno respecto de la variable rol del director y 25,3% opinan que el nivel es bueno respecto de la dimensión mediación. Según los docentes de las tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019; siendo el predominante el nivel regular en ambas variables.

Tabla 23

Cruce de variables rol del director vs conciliación

			Conciliación			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Rol del Director	Malo	Recuento	27	7	0	34
		% del total	18,0%	4,7%	0,0%	22,7%
	Regular	Recuento	7	57	14	78
		% del total	4,7%	38,0%	9,3%	52,0%
	Bueno	Recuento	0	3	35	38
		% del total	0,0%	2,0%	23,3%	25,3%
Total	Recuento	34	67	49	150	
	% del total	22,7%	44,7%	32,7%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS 24

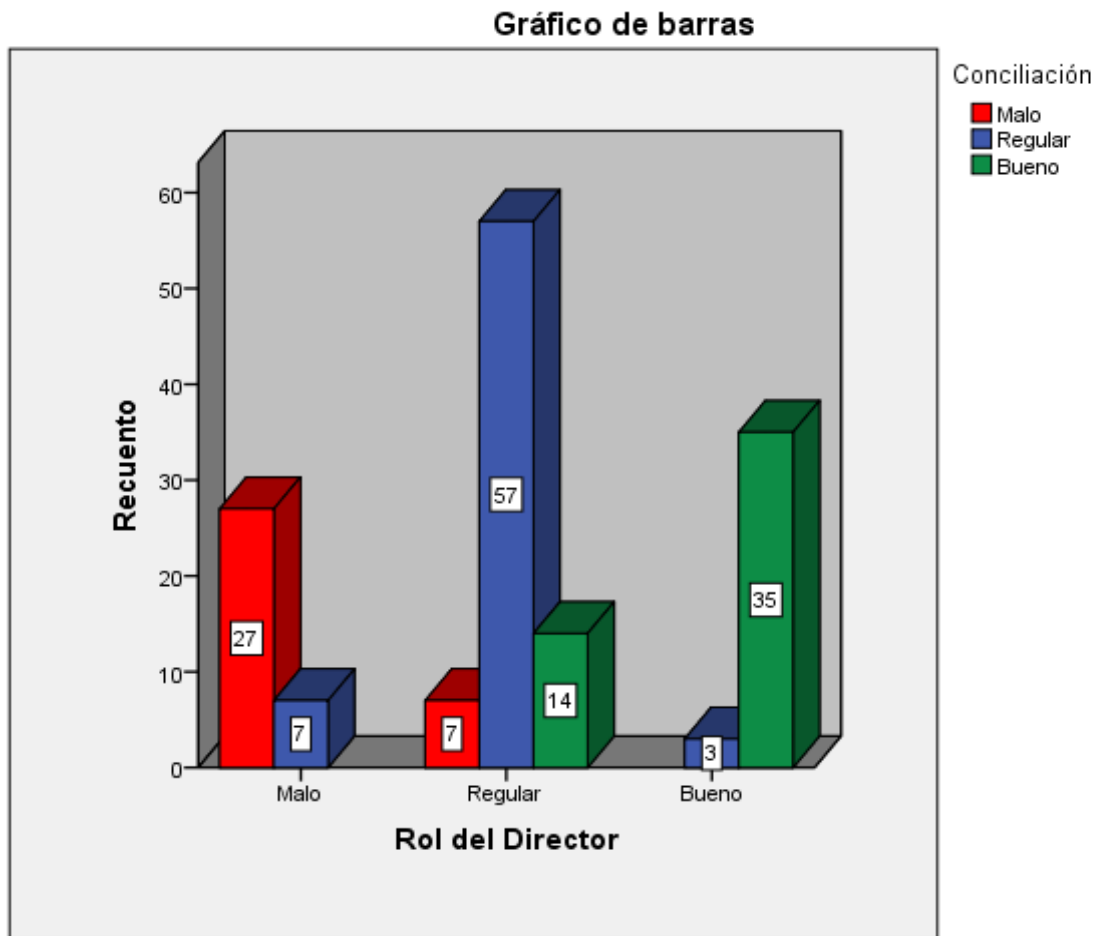


Figura 13: *Cruce de variables rol del director vs conciliación*

Interpretación

De acuerdo a la tabla 23 y figura 13 se observa que el 22,7% del total de docentes encuestados opinan que el nivel es malo respecto de la variable rol del director y el 22,7% opinan que el nivel es malo respecto de la dimensión conciliación. Seguidamente se observa que el 44,7% de los docentes encuestados opinan que el nivel es regular respecto de la variable rol del director y 52,0% opinan que el nivel es regular respecto de la dimensión conciliación. Por último se evidencia que el 32,7% de docentes encuestados opinan que el nivel es bueno respecto de la variable rol del director y 25,3% opinan que el nivel es bueno respecto de la dimensión conciliación. Según los docentes de las tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019; siendo el predominante el nivel regular en ambas variables.

Prueba de normalidad

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \geq ,05$ la distribución es normal y se usa el coeficiente de correlación de Pearson

Si $\text{Sig} < ,05$ la distribución es no normal y se usa el coeficiente de correlación de Spearman

Criterio de uso de prueba de normalidad.

Si la muestra es superior a 30 sujetos se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 24

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Rol del Director	,107	150	,000
Solución de conflictos	,087	150	,007

Conforme al criterio de selección de la prueba, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de una muestra de 150 sujetos y conforme a la regla de decisión, se encontró distribución normal para ambas variables, por lo que se optó por el uso del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de confianza

Para la prueba de hipótesis se asume el siguiente criterio estadístico:

P valor es mayor o igual que el valor (0,05) se acepta la hipótesis nula (H₀)

P valor es menor que el valor (0,05) se acepta la hipótesis general o específica (H₁)

3.2. Contraste de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre el rol del director y solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

H1: Existe una relación significativa entre el rol del director y solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 25

Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y la solución de conflictos

Correlaciones		Rol del Director	Solución de conflictos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,931**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,931**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

Interpretación

Se encontró que entre la variable rol del director y la solución de conflictos existe una correlación directa, alta y significativa ($r = ,931$) y una significancia ($\text{sig} = ,000$) que es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir: existe una relación significativa entre habilidades directivas y la eficacia educativa en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre el rol del director y negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019

H1: Existe una relación significativa entre el rol del director y negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 26

Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y negociación

Correlaciones		Rol del Director	Negociación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

Interpretación

Se encontró que entre la variable rol del director y negociación existe una correlación directa, moderada y significativa ($r = ,790$) y una significancia ($\text{sig} = ,000$) que es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir: existe una relación significativa entre rol del director y negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre el rol del director y mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

H1: Existe una relación significativa entre el rol del director y mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 27

Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y mediación

Correlaciones		Rol del Director	Mediación	
Rho de Spearman	Rol del Director	Coefficiente de correlación	,756**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	150	
	Mediación	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Interpretación

Se encontró que entre la variable rol del director y mediación existe una correlación directa, alta y significativa ($r = ,756$) y una significancia ($\text{sig} = ,000$) que es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir: existe una relación significativa entre rol del director y mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el rol del director y conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

H1: Existe una relación significativa entre el rol del director y conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 28

Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y conciliación

Correlaciones		Rol del Director	Conciliación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

Interpretación

Se encontró que entre la variable rol del director y conciliación existe una correlación directa, alta y significativa ($r = ,805$) y una significancia ($sig = ,000$) que es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir: existe una relación significativa entre rol del director y conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

IV. Discusión

En investigación se encontró que existe una relación directa, muy alta y significativa entre rol del director y la solución de conflictos. Los resultados son diferentes a los encontrados por Orozco (2015), quien investigó en el ámbito internacional, la función orientadora del Director y disciplina escolar, concluyendo que los directores, desconocen sus obligaciones contenidas en la Ley de Educación; no cumplen con su función como orientador dentro del centro educativo; no aplican de manera correcta la disciplina escolar y afecta la conducta de los estudiantes y docentes repercutiendo en la sociedad. Así mismo, los resultados son parecidos a los hallazgos ocurridos en el ámbito nacional, realizados por Mena (2017), quien investigó el rol del director en la gestión de conflictos, con la finalidad de contribuir a la mejora de la gestión escolar sobre el manejo de los conflictos, incidiendo en la prevención y el uso de estrategias para lograr no sólo resolverlos sino también convertirlos en oportunidades de aprendizaje.

Los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis general, son concordantes con lo sostenido por Veciana (2002) quien, desde el punto de vista teórico indicó que el rol del director como quien orienta y lidera en la institución el direccionamiento estratégico, el clima organizacional y el manejo adecuado de conflictos desde procesos de concertación, evaluación y mejoramiento continuo. Así mismo, existe concordancia con lo afirmado por Dos Santos (2012) quien define al rol directivo como una actividad vital en el proceso de gestión.

También, se encontró que existe una relación directa, significativa y alta entre rol del director y negociación. Similar a lo encontrado en el ámbito internacional por Malpica (2015), que investigó sobre manejo de conflicto del gerente educativo y su incidencia en la satisfacción laboral del docente; concluyendo que los docentes, ven al directivo como un miembro de la comunidad educativa con aspectos que humanizan el proceso educativo en la dinámica y el mismo demuestra que conoce las necesidades de su grupo e identifica las fortalezas de las individualidades delegando funciones a su personal. Así mismo, los resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Saravia (2018), quien realizó una investigación sobre el rol del director y los procesos pedagógicos de los docentes

Los resultados de la primera hipótesis específica están relacionados a lo que desde el punto de vista teórico Girard y Koch. (2001) afirmaron que la negociación se entiende generalmente como un procedimiento voluntario de resolución de problemas o tratativas entre las partes en disputa; así mismo es coherente con lo que establecido por Gómez (2015) quien define a la negociación como la forma fundamental de resolución de conflictos, generalmente voluntaria, y que implica la discusión entre las partes en disputa con el objeto de alcanzar un acuerdo o arreglo en el conflicto que les enfrenta.

Asimismo, se encontró que existe relación directa, alta y significativa entre rol del director y mediación. Los resultados son similares a los encontrados en el ámbito internacional por Panchi y Barba (2016), quienes realizaron la investigación sobre resolución de conflictos en las instituciones educativas, como resultados se pudo determinar que la resolución de conflictos permite tener un mejor ambiente institucional y un nivel más óptimo de los procesos de escolarización, de igual manera la comprensión del tema ha ayudado a desarrollar estrategias de afrontamiento y de solución de conflictos que ayudan a la configuración de estudiantes más tolerantes con los otros y con el contexto en el cual se desenvuelven día a día. Así mismo, los resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos por Ramos (2018), en su tesis sobre relación de la solución de conflictos y la convivencia escolar.

Los resultados de la segunda hipótesis específica están relacionados a lo que desde el punto de vista teórico Girard y Koch (2001) definen a la dimensión mediación como la participación voluntaria en un procedimiento estructurado, en el que un tercero neutral ayuda a las partes en disputa a identificar sus intereses y resolver sus diferencias. La mediación es comúnmente formal. Así mismo, son coherentes con lo establecido por Gómez (2015), que define que la mediación surge cuando una persona interviene en el conflicto entre dos partes, pero formando parte de la misma dinámica.

De la misma forma, se encontró que existe relación directa, significativa y alta entre rol del director y conciliación. Similares a los encontrados en el ámbito internacional por Campos, Jurado y Rivera (2017), quienes realizaron una investigación sobre estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes; con el objeto de generar estrategias

didácticas mediadas por TIC, que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes con el propósito de armonizar el ambiente escolar. Así mismo, son parecidos a los hallazgos de Llamocca (2018), en su investigación sobre la gestión educativa y el rol del director.

Los resultados de la tercera hipótesis específica están relacionados a lo que desde el punto de vista teórico Girard y Koch (2001) definen a la dimensión conciliación como la negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero, que reúne a las partes en disputa para hablar o llevar información de una a otra. La conciliación generalmente es un procedimiento informal; y es coherente con lo precisado por Gómez (2015) quien afirma que es un medio alternativo que evita que las partes tengan un conflicto mayor, brindándoles la oportunidad de encontrar una solución.

V. Conclusiones

- Primera:** En la presente investigación se encontró que existe una relación directa, muy alta y significativa ($r = ,931$ y $\text{sig} = ,000$) entre rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019, lo que demuestra la dependencia recíproca de ambas variables.
- Segunda:** De la misma forma, se encontró que existe una relación directa, significativa y alta ($r = ,790$ y $\text{sig} = ,000$) entre rol del director y negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019, este resultado implica la importancia que tiene el rol del director en la negociación.
- Tercera:** Asimismo, se encontró que existe relación directa, alta y significativa ($r = ,756$ y $\text{sig} = ,000$) entre rol del director y mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019, este resultado implica la importancia que tiene el rol del director en la mediación.
- Cuarta:** Finalmente, se encontró que existe relación directa, significativa y alta ($r = ,805$ y $\text{sig} = ,001$) entre rol del director y conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019, este resultado implica la importancia que tiene el rol del director en la conciliación.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Los resultados del rol del director y solución de conflictos mostraron una fuerte correlación, por lo que se recomienda que se mantenga o fortalezca la formas de solución de conflictos; tomando en cuenta que a menos conflictos en las instituciones educativas mejor clima institucional.
- Segunda:** Se recomienda que las unidades de gestión educativa local desarrollen capacitaciones al personal directivo con la finalidad de desarrollar habilidades y destrezas necesarias para cautelar un ambiente de sana convivencia adecuada para la labor docente y un mejor desempeño de los estudiantes.
- Tercera:** Asimismo, es recomendable que la UGEL 05, presente ante el Ministerio de Educación una propuesta de manual de solución de conflictos para el personal directivo, como herramienta técnica para resolver los conflictos y problemas que alteran la convivencia y las relaciones interpersonales en la escuela.
- Cuarta:** Finalmente se debe recomendar al personal directivo realizar cursos de capacitación en inteligencia emocional, comunicación asertiva, motivación y liderazgo, así como técnicas de solución alternativa de conflictos como negociación, mediación y conciliación.

VII. Referencias

- Bisquerra. (2003). Educación Emocional Y Competencias Básicas Para la Vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21, 7–47. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/02109395.2014.922263>
- Camarero Figuerola M. (2015). *Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del desempeño de la figura directiva en centros de Educación Primaria de Tarragona*. (Tesis doctoral) Universitat Rovira I Virgili, Tarragona, Cataluña, España.
- Campos Lozano, Y. D., Jurado Herrera F. M. y Rivera Velasco M. F. (2017). *Estrategias para la Resolución del Conflicto Escolar entre los Estudiantes de Grado Cuarto de la I.E.D Reino de Holanda*. (Tesis de Licenciado) Universidad Los Libertadores, Bogotá, Colombia.
- Contini, N. (2010). Las habilidades sociales en contextos de pobreza. Un estudio preliminar con adolescentes de la Provincia de Tucumán. *Perspectivas En Psicología*, Vol 7 (pp. 112 - 120)
- Cuarite Delgado, C. A. (2018). *La asertividad y la solución de conflictos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Andres Avelino Cáceres de Huambo, Caylloma - Arequipa 2018*. (Tesis de segunda especialidad) Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú.
- Escuela de Administración Pública de Murcia. (2008). *Resolución de conflictos y toma de decisiones*. Murcia: S. A. Ingenia, Ed.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). *La Inteligencia Emocional en el Contexto Educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula*. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-deeducacion/articulosre332/re3320611443.pdf?documentId=0901e72b81256ae3>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80(80), 59–77.

- Freid, S. (2000). *Nuevos paradigmas de la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Freire, S., & Miranda, A. (2014). *El rol del director en la escuela: El liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico*.
- Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. *Tabula Rasa Bogotá*, 1(1), 265–278.
- Girard, K. y Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Huarsaya Sevillanos, S. A. (2017). Inteligencia emocional, socialización y efectos en la solución de conflictos en estudiantes de instituciones estatales de Puno. *Revista Científica Investigación Andina Vol 17*.
- Huerta, J. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. Mexico: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Juan Vaello. (2005). *Las habilidades sociales en el aula*. *Igarss 2005*. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Keith, D. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*, México: McGraw-Hill.
- Llana, H. (2018). *La gestión educativa y el rol del director en la institución educativa N° 7084 Peruano Suizo, del distrito de Villa el Salvador, UGEL 01-San Juan de Miraflores, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Llamocca (2018), *La gestión educativa y el rol del director en la institución educativa N° 7084 Peruano Suizo, del distrito de Villa el Salvador, UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2016*” (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Lorenz, K. (1989). 2929.1 *Estrategias para el manejo de conflictos*.311-318

Recuperado

de

http://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias_politicas/doc/pbl_estrategias_029_04_spa.pdf.

Madrigal, B. (2006). *Habilidades Directivas*. México: Mc Graw Hill.

Malpica Martínez A. J. (2015). *Manejo de Conflicto del Gerente Educativo y su Incidencia en la Satisfacción Laboral del Docente*. (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.

Manterola, M. (2003). *Psicología Educativa: conexiones con la sala de clases*, Chile: Ediciones UCSH.

Mena Lozada, D. E. (2017). *El rol del director en la gestión de conflictos en el Marco de Buen Desempeño del Directivo*. (Tesis de maestría) Estudio aplicado a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL La Unión-Piura. Universidad de Piura, Perú.

Ministerio de Educación. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>

Nelly, J. (2006). *Entrenamiento en habilidades sociales*. Barcelona: Ediciones MH Life.
Revista en casos clínicos en salud mental. (2013) 2:1-15.

Orozco Aguilar De Ximin R. E. (2015). *Función Orientadora del Director y Disciplina Escolar. (Estudio realizado en Colegios Privados del Distrito Escolar No. 090107 del área urbana del municipio de Quetzaltenango, Guatemala*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- Panchi Quimbita, K. S. y Barba Gallardo P. A. (2016). *Resolución de Conflictos en las Instituciones Educativas*. (Tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Pons, O. (2012). *Habilidades directivas e Inteligencia*. México: Mc Graw Hill.
- Quintero Calvo A. C. (2015). *El Liderazgo del Director en la Integración de la Escuela y la Comunidad*. (Maestría Gerencia Avanzada en Educación) Universidad de Carabobo, Valencia, Carabobo, Venezuela.
- Ramos Montesinos, M. (2018). *Relación de la solución de conflictos y la convivencia escolar de los estudiantes de la Institución Educativa Francisco Javier de Luna Pizarro. Arequipa 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Saravia Lara, F. B. (2018). *El rol del director y los procesos pedagógicos de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte - Ica*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (Sexta Edición ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Whetten, D., y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Educación.

Anexos:

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título : El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019							
Autor : Br. Mauro Hamilton Miranda Chávez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo Específico 1: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Objetivo Específico 2: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis Específica 1: Existe una relación significativa entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.</p> <p>Hipótesis Específica 2: Existe una relación significativa entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.</p>	Variable 1: Rol del director				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Habilidades personales	• Comunicación asertiva	1 – 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo : (8 – 18) Regular: (19 – 29) Bueno : (30 – 40)
				• Inteligencia emocional	3 – 4		
				• Manejo de estrés	5 – 6		
				• Solución analítica de problemas	7 – 8		
			Habilidades interpersonales	• Liderazgo	9 - 10		
				• Motivación	11 – 12		
				• Empatía	13 – 14		
				• Autocontrol	15 - 16		
			Capacidad organizacional	• Planificación y organización	17 – 18		
				• Participación	19 – 20		
• Toma de decisiones	21 – 22						
• Delegación de responsabilidades	23 – 24						
Variable 2: Solución de conflictos			Escala de medición	Niveles y rangos			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Negociación	• Establecimiento de soluciones consensuadas	1 - 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Malo : (9 – 20) Regular: (21 – 32) Bueno : (33 – 45)			
	• Capacidad comunicativa para solucionar el conflicto	4 - 6					
	• Promoción de un clima positivo	7 – 9					
Mediación	• Técnicas y estrategias de mediación	10 – 12		Malo : (9 – 20)			

Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?	Objetivo Específico 3: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.	Hipótesis Específica 3: Existe una relación significativa entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.		• Capacidad orientadora de soluciones	13 – 15	Casi siempre (4)	Regular: (21 – 32) Bueno : (33 – 45)
				• Resolución de las partes en conflicto	16 – 18		
			Conciliación	• Predisposición para conciliar	19 – 21	Malo : (9 – 20) Regular: (21 – 32) Bueno : (33 – 45)	
				• Técnicas y estrategias de conciliación	22 – 24		
				• Eficacia en el logro de acuerdos conciliatorios	25 - 27		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: El nivel es descriptivo, correlacional causal. Diseño: El diseño es no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional causal, según Hernández, et al. (2014, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Método: El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo.	Población: La población está formada por 246 docentes de tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Tipo de muestreo: La muestra es de tipo probabilística. Tamaño de muestra: La muestra está conformada por 150 docentes de tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.	Variable 1: Rol del director Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de rol del director Autor: Mauro Hamilton Miranda Chávez Año: 2019 Validez: Juicio de expertos por tres especialistas de la Escuela de Postgrado de la UCV. Confiabilidad: Método Alfa de Crombach Ámbito de Aplicación: Tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho. Forma de Administración: Individual Variable 2: Solución de conflictos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario solución de conflictos Autor: Mauro Hamilton Miranda Chávez Año: 2019 Validez: Juicio de expertos por tres especialistas de la Escuela de Postgrado de la UCV. Confiabilidad: Método Alfa de Crombach Ámbito de Aplicación: Tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho. Forma de Administración: Individual	DESCRIPTIVA: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos de barras. INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos				

Anexo 2: Instrumento de medición de la variable 1



CUESTIONARIO SOBRE EL ROL DEL DIRECTOR

Estimado docente, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir la variable el rol del director en la institución educativa donde usted labora, se le agradecerá responder las preguntas con la mayor sinceridad posible.

El cuestionario es personal y anónimo. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, según la tabla de valoración siguiente:

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

Duración aproximada 30 minutos

N°	VARIABLE 1: EL ROL DEL DIRECTOR	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Habilidades Personales						
01	El director(a) logra comunicar de forma asertiva que las partes en conflicto saldrán ganando y ninguno perderá.					
02	Percibe que el director(a) permite que las partes expresen su punto de vista, escuchando con atención, sin interrumpir ni juzgar.					
03	Considera que el director(a) de manera adecuada logra que las partes en conflicto descubran sus puntos fuertes y débiles.					
04	El director(a) mantiene una actitud de respeto, cooperación y colaboración a la solución del conflicto					
05	Cree usted que el director(a) es tolerante ante los conflictos que se presentan en la institución educativa.					
06	Ante los conflictos el director(a) aplica técnicas de reducción del estrés para mantener un clima positivo.					
07	El director(a) evita escoger una solución hasta que han desarrollado muchas alternativas posibles.					
08	El director(a) tiene técnicas específicas que utilizan para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas.					
Dimensión 2: Habilidades Interpersonales		1	2	3	4	5
09	El director(a) ejerce su liderazgo basándose en los valores éticos, morales y democráticos					

10	El director(a) ayuda a las partes a encontrar áreas en las que estén de acuerdo cuando están en conflicto.					
11	El director(a) motiva a la comunidad educativa para la solución adecuada de los conflictos en la institución educativa.					
12	El director(a) logra motivar adecuadamente a cumplir con las normas de convivencia escolar a fin de evitar los conflictos.					
13	Considera que el director(a) intenta comprender y poner interés en las vivencias de las partes en conflicto					
14	El director(a) está predispuesto a ponerse en el lugar de las partes en conflicto para entender sus puntos de vista y sus emociones.					
15	El director(a) es flexible para afrontar cambios en la solución de conflictos que se generen en la institución educativa.					
16	Considera que el director(a) maneja adecuadamente el autocontrol para lograr que las partes en conflicto acepten sus posturas.					
Dimensión 3: Capacidad Organizacional		1	2	3	4	5
17	El director(a) promueve la constitución del Consejo Educativo Institucional (CONEI) en la institución educativa como ente de solución de conflictos.					
18	Cree usted que el director(a) garantiza la elaboración e implementación del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa.					
19	Considera usted que el director(a) impulsa la participación de las organizaciones estudiantiles, para cautelar la convivencia escolar.					
20	El director(a) promueve reuniones de inter aprendizaje entre todos los integrantes de la comunidad educativa, a fin de evitar conflictos.					
21	Percibe usted que el director(a) toma decisiones oportunas ante las diversas problemáticas que se suceden en la institución educativa.					
22	El director(a) hace cumplir las normas institucionales de protección de los derechos de los miembros de la comunidad educativa.					
23	El director(a) cuando delega forja una base común de acuerdos en el equipo antes de avanzar con el logro de metas,					
24	Considera usted que el director(a) apoya las acciones del equipo responsable de convivencia democrática en la institución educativa.					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3: Instrumento de medición de la variable 2



CUESTIONARIO SOBRE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Estimado docente, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir la variable solución de conflictos en la institución educativa donde usted labora, se le agradecerá responder las preguntas con la mayor sinceridad posible.

El cuestionario es personal y anónimo. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, según la tabla de valoración siguiente:

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

Duración aproximada 30 minutos

Nº	VARIABLE 2: Solución de conflictos	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Negociación						
1	Usted considera que el director(a) está dispuesto a negociar para solucionar conflictos en la institución educativa.					
2	Cree usted que el director(a) cede en algunos puntos a la hora de resolver los conflictos en la institución educativa.					
3	Piensa que el director(a) al resolver un conflicto logra que ambas partes consigan beneficios.					
4	Ante cualquier conflicto, el director(a) se comunica asertivamente con las partes de forma directa.					
5	Resulta convincente la forma de comunicación del director(a) frente a los conflictos.					
6	Considera que el director(a) logra persuadir a que partes voluntariamente accedan a negociar la solución de un conflicto.					
7	Cree usted que el director(a) asume una posición neutral en la solución de conflictos ocurridos en la institución educativa.					
8	Promueve el director(a) un clima de calma al solucionar un conflicto en la institución educativa.					
9	Percibe usted que el director(a) permite que los miembros de la comunidad educativa expresen sus emociones.					

Dimensión 2: Mediación		1	2	3	4	5
10	Considera que el director(a) emplea estrategias adecuadas en la mediación de los conflictos.					
11	Las técnicas de mediación utilizadas por el director(a) son las idóneas al resolver conflictos.					
12	Al momento de resolver el conflicto, el director(a) cumple la función de un mediador imparcial					
13	Considera que el director(a) en su condición de mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.					
14	Le parece que el director(a) propone soluciones adecuadas que beneficien a las partes en disputa.					
15	Considera que las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del director(a) en su condición de mediador.					
16	El director(a) conduce adecuadamente a las partes para que ellos mismos encuentren la solución del conflicto.					
17	Las partes acceden voluntariamente a la mediación del director(a) en la solución de conflictos					
18	El director(a) logra que las partes aprenden a solucionar sus conflictos por sus propios medios en otra ocasión.					
Dimensión 3: Conciliación		1	2	3	4	5
19	Considera usted que el director(a) fomenta la conciliación como medio de solución de conflictos.					
20	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone formulas conciliadoras para solucionar el conflicto.					
21	Usted ha percibido que la comunidad educativa acepta voluntariamente la intervención del director(a) para resolver los conflictos mediante la conciliación.					
22	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) aplica técnicas adecuadas para conciliar.					
23	El director(a) utiliza la conciliación como estrategia para mejorar las relaciones de la comunidad educativa.					
24	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone la solución más viable, mediante la conciliación.					
25	Cuando hay un conflicto el director(a) promueve la reflexión crítica de las partes en conflicto, mediante la conciliación propuesta.					
26	Considera usted que el director(a) logra que las partes en conflicto acepten la solución propuesta.					
27	Cree que la propuesta conciliadora establecida por el director(a) resuelve eficazmente el conflicto.					

¡Gracias por su participación!

Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROL DEL DIRECTOR

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades personales							
1	El director(a) logra comunicar de forma asertiva que las partes en conflicto saldrán ganando y ninguno perderá.	✓		✓		✓		
2	Percibe que el director(a) permite que las partes expresen su punto de vista, escuchando con atención, sin interrumpir ni juzgar.	✓		✓		✓		
3	Considera que el director(a) de manera adecuada logra que las partes en conflicto descubran sus puntos fuertes y débiles.	✓		✓		✓		
4	El director(a) mantiene una actitud de respeto, cooperación y colaboración a la solución del conflicto	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el director(a) es tolerante ante los conflictos que se presentan en la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Ante los conflictos el director(a) aplica técnicas de reducción del estrés para mantener un clima positivo.	✓		✓		✓		
7	El director(a) evita escoger una solución hasta que han desarrollado muchas alternativas posibles.	✓		✓		✓		
8	El director(a) tiene técnicas específicas que utilizan para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
9	El director(a) ejerce su liderazgo basándose en los valores éticos, morales y democráticos	✓		✓		✓		
10	El director(a) ayuda a las partes a encontrar áreas en las que estén de acuerdo cuando están en conflicto.	✓		✓		✓		
11	El director(a) motiva a la comunidad educativa para la solución adecuada de los conflictos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
12	El director(a) logra motivar adecuadamente a cumplir con las normas de convivencia escolar a fin de evitar los conflictos.	✓		✓		✓		
13	Considera que el director(a) intenta comprender y poner interés en las vivencias de las partes en conflicto	✓		✓		✓		
14	El director(a) está predispuesto a ponerse en el lugar de las partes en conflicto para entender sus puntos de vista y sus emociones.	✓		✓		✓		
15	El director(a) es flexible para afrontar cambios en la solución de conflictos que se generen en la institución educativa.	✓		✓		✓		

16	Considera que el director(a) maneja adecuadamente el autocontrol para lograr que las partes en conflicto acepten sus posturas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Capacidad organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
17	El director(a) promueve la constitución del Consejo Educativo Institucional (CONEI) en la institución educativa como ente de solución de conflictos.	✓		✓		✓	
18	Cree usted que el director(a) garantiza la elaboración e implementación del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que el director(a) impulsa la participación de las organizaciones estudiantiles, para cautelar la convivencia escolar.	✓		✓		✓	
20	El director(a) promueve reuniones de inter aprendizaje entre todos los integrantes de la comunidad educativa, a fin de evitar conflictos.	✓		✓		✓	
21	Percibe usted que el director(a) toma decisiones oportunas ante las diversas problemáticas que se suceden en la institución educativa.	✓		✓		✓	
22	El director(a) hace cumplir las normas institucionales de protección de los derechos de los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓	
23	El director(a) cuando delega forja una base común de acuerdos en el equipo antes de avanzar con el logro de metas, a fin de prevenir conflictos.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que el director(a) apoya las acciones del equipo responsable de convivencia democrática en la institución educativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en los ítems planteados para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hiroshi Kenyi Meza Carabajal DNI: 40506435

Especialidad del validador: Metodólogo / Docente Universitario

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Julio del 2019

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CK
Mg. HIROSHI KENYI MEZA CARBAJAL
Docente Universitario

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SOLUCIÓN DEL CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación							
1	Usted considera que el director(a) está dispuesto a negociar para solucionar conflictos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que el director(a) cede en algunos puntos a la hora de resolver los conflictos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Piensa que el director(a) al resolver un conflicto logra que ambas partes consigan beneficios.	✓		✓		✓		
4	Ante cualquier conflicto, el director(a) se comunica asertivamente con las partes de forma directa.	✓		✓		✓		
5	Resulta convincente la forma de comunicación del director(a) frente a los conflictos.	✓		✓		✓		
6	Considera que el director(a) logra persuadir a que partes voluntariamente accedan a negociar la solución de un conflicto.	✓		✓		✓		
7	Cree usted que el director(a) asume una posición neutral en la solución de conflictos ocurridos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Promueve el director(a) un clima de calma al solucionar un conflicto en la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Percibe usted que el director(a) permite que los miembros de la comunidad educativa expresen sus emociones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mediación							
10	Considera que el director(a) emplea estrategias adecuadas en la mediación de los conflictos.	✓		✓		✓		
11	Las técnicas de mediación utilizadas por el director(a) son las idóneas al resolver conflictos.	✓		✓		✓		
12	Al momento de resolver el conflicto, el director(a) cumple la función de un mediador imparcial	✓		✓		✓		
13	Considera que el director(a) en su condición de mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
14	Le parece que el director(a) propone soluciones adecuadas que beneficien a las partes en disputa.	✓		✓		✓		
15	Considera que las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del director(a) en su condición de mediador.	✓		✓		✓		
16	El director(a) conduce adecuadamente a las partes para que ellos mismos encuentren la solución del conflicto.	✓		✓		✓		

17	Las partes acceden voluntariamente a la mediación del director(a) en la solución de conflictos	✓		✓		✓	
18	El director(a) logra que las partes aprenden a solucionar sus conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Conciliación							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el director(a) fomenta la conciliación como medio de solución de conflictos.	✓		✓		✓	
20	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone formulas conciliadoras para solucionar el conflicto.	✓		✓		✓	
21	Usted ha percibido que la comunidad educativa acepta voluntariamente la intervención del director(a) para resolver los conflictos mediante la conciliación.	✓		✓		✓	
22	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) aplica técnicas adecuadas para conciliar.	✓		✓		✓	
23	El director(a) utiliza la conciliación como estrategia para mejorar las relaciones de la comunidad educativa.	✓		✓		✓	
24	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone la solución más viable, mediante la conciliación.	✓		✓		✓	
25	Cuando hay un conflicto el director(a) promueve la reflexión crítica de las partes en conflicto, mediante la conciliación propuesta.	✓		✓		✓	
26	Considera usted que el director(a) logra que las partes en conflicto acepten la solución propuesta.	✓		✓		✓	
27	Cree que la propuesta conciliadora establecida por el director(a) resuelve eficazmente el conflicto.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en los ítems planteados para medir las dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hiroshi Kenyi Meza Carabajal DNI: 40506435

Especialidad del validador: Metodólogo / Docente Universitario

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Julio del 2019

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Mg. HIROSHI KENYI MEZA CARBAJAL
 Docente Universitario

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROL DEL DIRECTOR

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades personales							
1	El director(a) logra comunicar de forma asertiva que las partes en conflicto saldrán ganando y ninguno perderá.	X		X		X		
2	Percibe que el director(a) permite que las partes expresen su punto de vista, escuchando con atención, sin interrumpir ni juzgar.	X		X		X		
3	Considera que el director(a) de manera adecuada logra que las partes en conflicto descubran sus puntos fuertes y débiles.	X		X		X		
4	El director(a) mantiene una actitud de respeto, cooperación y colaboración a la solución del conflicto	X		X		X		
5	Cree usted que el director(a) es tolerante ante los conflictos que se presentan en la institución educativa.	X		X		X		
6	Ante los conflictos el director(a) aplica técnicas de reducción del estrés para mantener un clima positivo.	X		X		X		
7	El director(a) evita escoger una solución hasta que han desarrollado muchas alternativas posibles.	X		X		X		
8	El director(a) tiene técnicas específicas que utilizan para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
9	El director(a) ejerce su liderazgo basándose en los valores éticos, morales y democráticos	X		X		X		
10	El director(a) ayuda a las partes a encontrar áreas en las que estén de acuerdo cuando están en conflicto.	X		X		X		
11	El director(a) motiva a la comunidad educativa para la solución adecuada de los conflictos en la institución educativa.	X		X		X		
12	El director(a) logra motivar adecuadamente a cumplir con las normas de convivencia escolar a fin de evitar los conflictos.	X		X		X		
13	Considera que el director(a) intenta comprender y poner interés en las vivencias de las partes en conflicto	X		X		X		
14	El director(a) está predispuesto a ponerse en el lugar de las partes en conflicto para entender sus puntos de vista y sus emociones.	X		X		X		
15	El director(a) es flexible para afrontar cambios en la solución de conflictos que se generen en la institución educativa.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SOLUCIÓN DEL CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación							
1	Usted considera que el director(a) está dispuesto a negociar para solucionar conflictos en la institución educativa.	X		X		X		
2	Cree usted que el director(a) cede en algunos puntos a la hora de resolver los conflictos en la institución educativa.	X		X		X		
3	Piensa que el director(a) al resolver un conflicto logra que ambas partes consigan beneficios.	X		X		X		
4	Ante cualquier conflicto, el director(a) se comunica asertivamente con las partes de forma directa.	X		X		X		
5	Resulta convincente la forma de comunicación del director(a) frente a los conflictos.	X		X		X		
6	Considera que el director(a) logra persuadir a que partes voluntariamente accedan a negociar la solución de un conflicto.							
7	Cree usted que el director(a) asume una posición neutral en la solución de conflictos ocurridos en la institución educativa.	X		X		X		
8	Promueve el director(a) un clima de calma al solucionar un conflicto en la institución educativa.	X		X		X		
9	Percibe usted que el director(a) permite que los miembros de la comunidad educativa expresen sus emociones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Mediación							
10	Considera que el director(a) emplea estrategias adecuadas en la mediación de los conflictos.	X		X		X		
11	Las técnicas de mediación utilizadas por el director(a) son las idóneas al resolver conflictos.	X		X		X		
12	Al momento de resolver el conflicto, el director(a) cumple la función de un mediador imparcial	X		X		X		
13	Considera que el director(a) en su condición de mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	X		X		X		
14	Le parece que el director(a) propone soluciones adecuadas que beneficien a las partes en disputa.	X		X		X		
15	Considera que las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del director(a) en su condición de mediador.	X		X		X		
16	El director(a) conduce adecuadamente a las partes para que ellos mismos encuentren la solución del conflicto.	X		X		X		

17	Las partes acceden voluntariamente a la mediación del director(a) en la solución de conflictos	X		X		X	
18	El director(a) logra que las partes aprenden a solucionar sus conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Conciliación	Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el director(a) fomenta la conciliación como medio de solución de conflictos.	X		X		X	
20	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone formulas conciliadoras para solucionar el conflicto.	X		X		X	
21	Usted ha percibido que la comunidad educativa acepta voluntariamente la intervención del director(a) para resolver los conflictos mediante la conciliación.	X		X		X	
22	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) aplica técnicas adecuadas para conciliar.	X		X		X	
23	El director(a) utiliza la conciliación como estrategia para mejorar las relaciones de la comunidad educativa.	X		X		X	
24	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone la solución más viable, mediante la conciliación.	X		X		X	
25	Cuando hay un conflicto el director(a) promueve la reflexión crítica de las partes en conflicto, mediante la conciliación propuesta.	X		X		X	
26	Considera usted que el director(a) logra que las partes en conflicto acepten la solución propuesta.	X		X		X	
27	Cree que la propuesta conciliadora establecida por el director(a) resuelve eficazmente el conflicto.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay que

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Jimmy Salazar DNI: 25580673

Especialidad del validador: Psicólogo

...6...de...7...del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Jimmy Salazar
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ROL DEL DIRECTOR

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades personales							
1	El director(a) logra comunicar de forma asertiva que las partes en conflicto saldrán ganando y ninguno perderá.	✓		✓		✓		
2	Percibe que el director(a) permite que las partes expresen su punto de vista, escuchando con atención, sin interrumpir ni juzgar.	✓		✓		✓		
3	Considera que el director(a) de manera adecuada logra que las partes en conflicto descubran sus puntos fuertes y débiles.	✓		✓		✓		
4	El director(a) mantiene una actitud de respeto, cooperación y colaboración a la solución del conflicto	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el director(a) es tolerante ante los conflictos que se presentan en la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Ante los conflictos el director(a) aplica técnicas de reducción del estrés para mantener un clima positivo.	✓		✓		✓		
7	El director(a) evita escoger una solución hasta que han desarrollado muchas alternativas posibles.	✓		✓		✓		
8	El director(a) tiene técnicas específicas que utilizan para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas.							
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
9	El director(a) ejerce su liderazgo basándose en los valores éticos, morales y democráticos	✓		✓		✓		
10	El director(a) ayuda a las partes a encontrar áreas en las que estén de acuerdo cuando están en conflicto.	✓		✓		✓		
11	El director(a) motiva a la comunidad educativa para la solución adecuada de los conflictos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
12	El director(a) logra motivar adecuadamente a cumplir con las normas de convivencia escolar a fin de evitar los conflictos.	✓		✓		✓		
13	Considera que el director(a) intenta comprender y poner interés en las vivencias de las partes en conflicto	✓		✓		✓		
14	El director(a) está predispuesto a ponerse en el lugar de las partes en conflicto para entender sus puntos de vista y sus emociones.	✓		✓		✓		
15	El director(a) es flexible para afrontar cambios en la solución de conflictos que se generen en la institución educativa.	✓		✓		✓		

16	Considera que el director(a) maneja adecuadamente el autocontrol para lograr que las partes en conflicto acepten sus posturas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Capacidad organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
17	El director(a) promueve la constitución del Consejo Educativo Institucional (CONEI) en la institución educativa como ente de solución de conflictos.	✓		✓		✓	
18	Cree usted que el director(a) garantiza la elaboración e implementación del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que el director(a) impulsa la participación de las organizaciones estudiantiles, para cautelar la convivencia escolar.	✓		✓		✓	
20	El director(a) promueve reuniones de inter aprendizaje entre todos los integrantes de la comunidad educativa, a fin de evitar conflictos.	✓		✓		✓	
21	Percibe usted que el director(a) toma decisiones oportunas ante las diversas problemáticas que se suceden en la institución educativa.	✓		✓		✓	
22	El director(a) hace cumplir las normas institucionales de protección de los derechos de los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓	
23	El director(a) cuando delega forja una base común de acuerdos en el equipo antes de avanzar con el logro de metas, a fin de prevenir conflictos.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que el director(a) apoya las acciones del equipo responsable de convivencia democrática en la institución educativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RIVERA ARELLANO EDITH GISELA DNI: 41154085

Especialidad del validador: PERUANOLOGA DE INVESTIGACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 06 del 20 19



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SOLUCIÓN DEL CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Negociación							
1	Usted considera que el director(a) está dispuesto a negociar para solucionar conflictos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que el director(a) cede en algunos puntos a la hora de resolver los conflictos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Piensa que el director(a) al resolver un conflicto logra que ambas partes consigan beneficios.	✓		✓		✓		
4	Ante cualquier conflicto, el director(a) se comunica asertivamente con las partes de forma directa.	✓		✓		✓		
5	Resulta convincente la forma de comunicación del director(a) frente a los conflictos.	✓		✓		✓		
6	Considera que el director(a) logra persuadir a que partes voluntariamente accedan a negociar la solución de un conflicto.	✓		✓		✓		
7	Cree usted que el director(a) asume una posición neutral en la solución de conflictos ocurridos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Promueve el director(a) un clima de calma al solucionar un conflicto en la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Percibe usted que el director(a) permite que los miembros de la comunidad educativa expresen sus emociones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mediación	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que el director(a) emplea estrategias adecuadas en la mediación de los conflictos.	✓		✓		✓		
11	Las técnicas de mediación utilizadas por el director(a) son las idóneas al resolver conflictos.	✓		✓		✓		
12	Al momento de resolver el conflicto, el director(a) cumple la función de un mediador imparcial	✓		✓		✓		
13	Considera que el director(a) en su condición de mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
14	Le parece que el director(a) propone soluciones adecuadas que beneficien a las partes en disputa.	✓		✓		✓		
15	Considera que las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del director(a) en su condición de mediador.	✓		✓		✓		
16	El director(a) conduce adecuadamente a las partes para que ellos mismos encuentren la solución del conflicto.	✓		✓		✓		

17	Las partes acceden voluntariamente a la mediación del director(a) en la solución de conflictos	✓		✓		✓		
18	El director(a) logra que las partes aprenden a solucionar sus conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Conciliación		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que el director(a) fomenta la conciliación como medio de solución de conflictos.	✓		✓		✓		
20	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone formulas conciliadoras para solucionar el conflicto.	✓		✓		✓		
21	Usted ha percibido que la comunidad educativa acepta voluntariamente la intervención del director(a) para resolver los conflictos mediante la conciliación.	✓		✓		✓		
22	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) aplica técnicas adecuadas para conciliar.	✓		✓		✓		
23	El director(a) utiliza la conciliación como estrategia para mejorar las relaciones de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
24	Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone la solución más viable, mediante la conciliación.	✓		✓		✓		
25	Cuando hay un conflicto el director(a) promueve la reflexión crítica de las partes en conflicto, mediante la conciliación propuesta.	✓		✓		✓		
26	Considera usted que el director(a) logra que las partes en conflicto acepten la solución propuesta.	✓		✓		✓		
27	Cree que la propuesta conciliadora establecida por el director(a) resuelve eficazmente el conflicto.	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085

Especialidad del validador: Metodología de Investigación

18 de 06 del 2019



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Análisis de confiabilidad

Rol del Director

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,904	,908	24

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

ESTADÍSTICA TOTAL DE ELEMENTOS DE LA VARIABLE ROL DEL DIRECTOR

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El director(a) logra comunicar de forma asertiva que las partes en conflicto saldrán ganando y ninguno perderá.	96,2000	167,250	,202	.	,906
Percibe que el director(a) permite que las partes expresen su punto de vista, escuchando con atención, sin interrumpir ni juzgar.	96,3600	153,323	,779	.	,894
Considera que el director(a) de manera adecuada logra que las partes en conflicto descubran sus puntos fuertes y débiles.	96,3600	153,323	,779	.	,894
El director(a) mantiene una actitud de respeto, cooperación y colaboración a la solución del conflicto	96,3600	159,823	,593	.	,898
Cree usted que el director(a) es tolerante ante los conflictos que se presentan en la institución educativa.	96,4000	164,083	,258	.	,906
Ante los conflictos el director(a) aplica técnicas de reducción del estrés para mantener un clima positivo.	96,6800	153,727	,586	.	,898
El director(a) evita escoger una solución hasta que han desarrollado muchas alternativas posibles.	96,6800	162,893	,286	.	,906
El director(a) tiene técnicas específicas que utilizan para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas.	96,6800	155,643	,519	.	,900

El director(a) ejerce su liderazgo basándose en los valores éticos, morales y democráticos	96,0400	163,540	,368	.	,903
El director(a) ayuda a las partes a encontrar áreas en las que estén de acuerdo cuando están en conflicto.	96,1200	154,443	,746	.	,895
El director(a) motiva a la comunidad educativa para la solución adecuada de los conflictos en la institución educativa.	96,3600	159,823	,593	.	,898
El director(a) logra motivar adecuadamente a cumplir con las normas de convivencia escolar a fin de evitar los conflictos.	96,0400	163,540	,368	.	,903
Considera que el director(a) intenta comprender y poner interés en las vivencias de las partes en conflicto	96,1200	154,443	,746	.	,895
El director(a) está predispuesto a ponerse en el lugar de las partes en conflicto para entender sus puntos de vista y sus emociones.	96,3600	159,823	,593	.	,898
El director(a) es flexible para afrontar cambios en la solución de conflictos que se generen en la institución educativa.	96,4000	164,083	,258	.	,906
Considera que el director(a) maneja adecuadamente el autocontrol para lograr que las partes en conflicto acepten sus posturas.	96,1200	166,277	,253	.	,905
El director(a) promueve la constitución del Consejo Educativo Institucional (CONEI) en la institución educativa como ente de solución de conflictos.	96,4400	154,257	,732	.	,895
Cree usted que el director(a) garantiza la elaboración e implementación del Plan de	96,0400	163,540	,368	.	,903

Convivencia Democrática de la institución educativa.					
Considera usted que el director(a) impulsa la participación de las organizaciones estudiantiles, para cautelar la convivencia escolar.	96,1200	154,443	,746	.	,895
El director(a) promueve reuniones de inter aprendizaje entre todos los integrantes de la comunidad educativa, a fin de evitar conflictos.	96,1200	166,277	,253	.	,905
Percibe usted que el director(a) toma decisiones oportunas ante las diversas problemáticas que se suceden en la institución educativa.	96,2000	167,250	,202	.	,906
El director(a) hace cumplir las normas institucionales de protección de los derechos de los miembros de la comunidad educativa.	96,3600	153,323	,779	.	,894
El director(a) cuando delega forja una base común de acuerdos en el equipo antes de avanzar con el logro de metas, a fin de prevenir conflictos.	96,1200	154,443	,746	.	,895
Considera usted que el director(a) apoya las acciones del equipo responsable de convivencia democrática en la institución educativa.	96,3600	159,823	,593	.	,898

Base de datos de prueba piloto: Rol del Director

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
13	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
14	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
15	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
16	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
17	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	
18	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	
19	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	
21	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
23	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	
24	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	
25	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	
26	5,00	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	
27	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	
28	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	
29	5,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	
30	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	
31	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
32	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
33	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	
34	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

02:32 p.m.
20/07/2019

Solución de Conflictos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,906	27

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

ESTADÍSTICA TOTAL DE ELEMENTOS DE LA VARIABLE SOLUCION DE CONFLICTOS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted considera que el director(a) está dispuesto a negociar para solucionar conflictos en la institución educativa.	109,2000	195,417	-,086	.	,911
Cree usted que el director(a) cede en algunos puntos a la hora de resolver los conflictos en la institución educativa.	108,0000	173,833	,774	.	,899
Piensa que el director(a) al resolver un conflicto logra que ambas partes consigan beneficios.	107,7600	175,440	,763	.	,900
Ante cualquier conflicto, el director(a) se comunica asertivamente con las partes de forma directa.	108,0000	178,583	,612	.	,902
Resulta convincente la forma de comunicación del director(a) frente a los conflictos.	108,0000	183,083	,322	.	,909
Considera que el director(a) logra persuadir a que partes voluntariamente accedan a negociar la solución de un conflicto.	108,2800	174,793	,572	.	,903
Cree usted que el director(a) asume una posición neutral en la solución de conflictos ocurridos en la institución educativa.	108,2000	189,500	,126	.	,912
Promueve el director(a) un clima de calma al solucionar un conflicto en la institución educativa.	108,2800	176,460	,600	.	,902
Percibe usted que el director(a) permite que los miembros de la comunidad educativa expresen sus emociones.	107,6000	187,583	,305	.	,908

Considera que el director(a) emplea estrategias adecuadas en la mediación de los conflictos.	107,7600	175,440	,763	.	,900
Las técnicas de mediación utilizadas por el director(a) son las idóneas al resolver conflictos.	108,0000	178,583	,612	.	,902
Al momento de resolver el conflicto, el director(a) cumple la función de un mediador imparcial	107,6000	187,583	,305	.	,908
Considera que el director(a) en su condición de mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	107,7600	175,440	,763	.	,900
Le parece que el director(a) propone soluciones adecuadas que beneficien a las partes en disputa.	108,0000	178,583	,612	.	,902
Considera que las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del director(a) en su condición de mediador.	108,0000	183,083	,322	.	,909
El director(a) conduce adecuadamente a las partes para que ellos mismos encuentren la solución del conflicto.	107,7600	190,857	,117	.	,911
Las partes acceden voluntariamente a la mediación del director(a) en la solución de conflictos	108,0800	174,493	,741	.	,900
El director(a) logra que las partes aprenden a solucionar sus conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	107,6000	187,583	,305	.	,908
Considera usted que el director(a) fomenta la conciliación como medio de solución de conflictos.	107,7600	175,440	,763	.	,900
Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone formulas conciliadoras para solucionar el conflicto.	107,7600	190,857	,117	.	,911
Usted ha percibido que la comunidad educativa acepta voluntariamente la intervención del director(a) para resolver los conflictos mediante la conciliación.	108,0800	174,493	,741	.	,900

Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) aplica técnicas adecuadas para conciliar.	108,0000	178,583	,612	.	,902
El director(a) utiliza la conciliación como estrategia para mejorar las relaciones de la comunidad educativa.	108,0000	183,083	,322	.	,909
Cuando hay un conflicto en la institución educativa, el director(a) propone la solución más viable, mediante la conciliación.	107,8000	191,167	,106	.	,911
Cuando hay un conflicto el director(a) promueve la reflexión crítica de las partes en conflicto, mediante la conciliación propuesta.	108,0400	174,123	,778	.	,899
Considera usted que el director(a) logra que las partes en conflicto acepten la solución propuesta.	107,7600	175,440	,763	.	,900
Cree que la propuesta conciliadora establecida por el director(a) resuelve eficazmente el conflicto.	108,0400	180,207	,556	.	,903

Base de datos de prueba piloto: Solución de Conflictos

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
1	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00
2	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
4	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00
6	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
7	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
10	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
11	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00
12	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00
13	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00
14	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	1,00
15	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
16	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00
17	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00
18	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00
19	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
20	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
21	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	1,00
22	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

02:34 p.m.
20/07/2019

Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto

BASE DE DATOS ROL DEL DIRECTOR																								
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24
1	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	3
6	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5
12	5	3	3	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5	5	3	4	3
13	3	3	3	4	4	3	3	5	5	2	4	5	2	4	4	3	3	5	2	3	3	3	2	4
14	5	3	3	4	1	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	5	5	3	4	4
15	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4
16	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	5	5	3	3	2
18	3	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5
19	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
20	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4
21	5	3	3	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5	5	3	4	3
22	3	3	3	4	4	3	3	5	5	2	4	5	2	4	4	3	3	5	2	3	3	3	2	4
23	5	3	3	4	1	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	5	5	3	4	4
24	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4
25	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5

BASE DE DATOS: SOLUCION DE CONFLICTOS

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27
1	1	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	3
6	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
8	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5
12	3	3	4	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5	3	3	4	5	3	4	3
13	3	3	2	4	4	3	3	5	5	2	4	5	2	4	4	3	3	5	2	3	3	4	4	3	3	2	4
14	3	3	4	4	1	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	5	3	4	1	5	3	4	4
15	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	4
16	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
17	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	5	3	3	2
18	3	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5
19	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
20	3	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4
21	3	3	4	4	1	1	5	3	5	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	5	3	4	1	5	3	4	4
22	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	4
23	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
24	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	2	4	5	3	3	2
25	3	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5

Anexo 7: Base de datos de la muestra

BASE DE DATOS ROL DEL DIRECTOR																											
N°	Habilidades personales								Habilidades interpersonales								Capacidad organizacional										
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it123	it24			
1	3	5	5	4	5	3	3	5	33	5	4	5	5	4	5	5	3	36	5	5	3	3	5	5	5	3	34
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	4	4	5	3	3	34	5	4	5	5	4	4	5	5	37	5	5	5	3	3	5	5	5	36
4	5	5	5	5	5	5	1	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	1	5	5	5	5	36
5	3	5	4	3	5	5	5	3	33	4	3	4	4	3	5	3	5	31	4	3	5	5	3	4	4	5	33
6	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	3	5	5	5	5	5	38	5	5	3	5	5	3	5	3	34
7	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	3	5	38	5	3	5	5	5	5	5	5	5	38
8	4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	3	5	4	3	30
9	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	3	5	5	3	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	3	5	5	3	3	3	3	30	5	5	4	5	5	3	5	3	35	5	5	3	3	3	4	5	3	31
12	5	3	4	3	4	3	2	1	25	4	3	2	4	3	4	5	3	28	4	5	3	2	1	2	4	3	24
13	3	3	2	4	4	3	3	5	27	2	4	5	2	4	4	3	3	27	2	3	3	3	5	5	2	3	26
14	5	3	4	4	1	1	5	3	26	4	4	5	4	4	1	5	3	30	4	5	1	5	3	5	4	1	28
15	3	5	5	4	4	4	3	3	31	5	4	4	5	4	4	3	5	34	5	3	4	3	3	4	5	4	31
16	5	5	5	5	3	5	5	4	37	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	4	5	5	5	39
17	5	3	3	2	4	4	4	3	28	3	2	4	3	2	4	5	3	26	3	5	4	4	3	4	3	4	30
18	3	3	3	5	5	3	4	4	30	3	5	5	3	5	5	3	3	32	3	3	3	4	4	5	3	3	28
19	5	4	5	4	5	4	4	4	35	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	5	4	4	4	4	5	4	35
20	4	3	5	4	5	5	3	5	34	5	4	5	5	4	5	4	3	35	5	4	5	3	5	5	5	5	37

BASE DE DATOS: SOLUCION DE CONFLICTOS																														
N°	NEGOCIACIÓN										MEDIACIÓN										CONCILIACIÓN									
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9		it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18		it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	
1	3	2	5	4	5	3	3	5	5	35	5	4	5	5	4	5	5	3	5	41	5	5	3	4	4	4	5	4	4	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	37	4	3	4	4	3	5	3	5	4	35	4	3	5	3	3	5	4	3	3	33
6	5	5	5	5	5	3	5	5	3	41	5	5	3	5	5	5	5	5	3	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	5	3	5	5	3	5	5	5	5	41
8	4	4	4	4	4	3	4	3	5	35	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43	5	3	5	5	3	5	5	5	5	41	5	5	5	3	5	5	5	3	3	39
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	5	3	5	5	3	3	3	3	4	34	5	5	4	5	5	3	5	3	4	39	5	5	3	5	5	3	5	5	5	41
12	5	3	4	3	4	3	2	1	2	27	4	3	2	4	3	4	5	3	2	30	4	5	3	3	5	3	4	3	3	33
13	3	3	2	4	4	3	3	5	5	32	2	4	5	2	4	4	3	3	5	32	2	3	3	4	3	3	2	4	4	28
14	5	3	4	4	1	1	5	3	5	31	4	4	5	4	4	1	5	3	5	35	4	5	3	4	5	3	4	4	4	36
15	3	5	5	4	4	4	3	3	4	35	5	4	4	5	4	4	3	5	4	38	5	3	5	4	3	5	5	4	4	38
16	5	5	5	5	3	5	5	4	5	42	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	5	3	3	2	4	4	4	3	4	32	3	2	4	3	2	4	5	3	4	30	3	5	3	2	5	3	3	2	2	28
18	3	3	3	5	5	3	4	4	5	35	3	5	5	3	5	5	3	3	5	37	3	3	3	5	3	3	3	5	5	33
19	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39	5	4	4	5	4	5	5	4	4	40	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
20	4	3	5	4	5	5	3	5	5	39	5	4	5	5	4	5	4	3	5	40	5	4	3	4	4	3	5	4	4	36

Anexo 8: Resultados de contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Resultado1 MAURO.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de da
Escala: ALL VA
Título
Resumen
Estadística
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de da
Escala: ALL VA
Título
Resumen
Estadística
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Conjunto de da
Estadísticos
Tabla de frecue
Título
Rol del Dir
Habilidad
Habilidad
Capacidad
Solución d
Negociación
Mediación
Conciliación

DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
NONPAR CORR
/VARIABLES=ROLDIRECTOR SOLUCONFLICTOS
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos2] C:\Users\usuario\Downloads\ASESOR DE TESIS\NUEVAS TESIIS\MAURO\MAURO.sav

Correlaciones

Rho de Spearman	Rol del Director	Coefficiente de correlación	Rol del Director	Solución de conflictos
			1,000	,931**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Solución de conflictos	Coefficiente de correlación	,931**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=ROLDIRECTOR NEGOCIA
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:16 p.m.
23/07/2019

Hipótesis Especifica 1

Resultado1 MAURO.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Título
 - Rol del Dir
 - Habilidad
 - Habilidad
 - Capacidad
 - Solución d
 - Negociación
 - Mediación
 - Conciliación

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Rol del Director	Negociación	Rol del Director	Negociación
	Coefficiente de correlación		1,000	,790**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		150	150
	Negociación	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	150	150

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=ROLDIRECTOR MEDIACION
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rol del Director	Mediación

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:17 p.m.
23/07/2019

Hipótesis Especifica 2

Resultado1 MAURO.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Título
 - Rol del Dir
 - Habilidad
 - Habilidad
 - Capacidad
 - Solución d
 - Negociaci
 - Mediación
 - Conciliaci

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=ROLDIRECTOR MEDIACION
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Rol del Director	Coefficiente de correlación	Rol del Director	Mediación
			1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Mediación	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
	Mediación	Sig. (bilateral)	,000	.
	Mediación	N	150	150

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

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=ROLDIRECTOR CONCILIACION
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

→ **Correlaciones no paramétricas**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:18 p.m. 23/07/2019

Hipótesis Especifica 3

Resultado1 MAURO.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Título
 - Rol del Dir
 - Habilidad
 - Habilidad
 - Capacidad
 - Solución d
 - Negociación
 - Mediación
 - Conciliación

		N	150	150
Mediación	Coefficiente de correlación		,756**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N	150	150	150

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=ROLDIRECTOR CONCILIACION
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

Rho de Spearman	Rol del Director		Rol del Director	Conciliación
		Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Conciliación	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:18 p.m. 23/07/2019

ANEXO 9 CARTA DE PRESENTACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 28 de junio de 2019

Carta P.1015 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

María Luisa Bernabe Perez

IE 11.82 "El Bosque"

ATENCIÓN:

Directora

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ** identificado(a) con DNI N.° **08540970** y código de matrícula N.° **6000132639**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

EL ROL DEL DIRECTOR Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas

JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO

FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE
LIMA ESTE
ATE
CALLAO

Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 28 de junio de 2019

Carta P.1016 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Mery Enriqueta Rodriguez Toribio

IE. 154 "Carlos Noriega Jimenez"

ATENCIÓN:

Directora

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ** identificado(a) con DNI N.° **08540970** y código de matrícula N.° **6000132639**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

EL ROL DEL DIRECTOR Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos Tel: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 040, Urb. Campo Buz Sam Juan de Lurigancho Tel: (+511) 200 9630 Anx. 2510
ATE Carretera Central km. 8.2 Tel: (+511) 200 9030 Anx. 8189
CALLAO Av. Argentina 1785 Tel: (+511) 202 4342 Anx. 2650



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Lima, 28 de junio de 2019

Carta P.1017 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Luisa Verónica Lahuana Poma.
IE. 139 Gran Amauta Mariategui”

ATENCIÓN:

Directora

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ** identificado(a) con DNI N.° **08540970** y código de matrícula N.° **6000132639**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

EL ROL DEL DIRECTOR Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx. 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 10: Artículo científico



El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019

Br. Mauro Hamilton Miranda Chavez (ORCID: 0000-0003-3781-4625)

Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Norte

Resumen

El objetivo general del estudio fue determinar la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. El método fue hipotético deductivo, tipo de investigación básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo; diseño no experimental transversal. La población fue de 246 docentes, la muestra por 150 docentes y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica fue encuesta y se aplicó cuestionarios en escala de Likert, validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad (Alfa de Cronbach). Los resultados evidencian una relación significativa alta ($Rho=0,931$) y directamente proporcional, entre el rol del director y la solución de conflictos.

Palabras clave: *Director, solución, conflictos.*

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the director's role and the resolution of conflicts in three public educational institutions of San Juan de Lurigancho, 2019. The method was hypothetical deductive, type of basic research,

correlational level, quantitative approach; non-experimental transversal design. The population was 246 teachers, the sample by 150 teachers and the sampling was probabilistic. The technique was a survey and questionnaires were applied on the Likert scale, validated through expert judgments and determined their reliability (Cronbach's Alpha). The results show a significant high relationship ($Rho = 0.931$) and directly proportional, between the role of the director and conflict resolution.

Keyword: *Director's, conflict, resolution.*

Introducción

Los conflictos constituyen elementos de la vida cotidiana de las persona y de los grupos que en los últimos tiempos, a raíz de la eclosión de los planteamientos simbólicos y críticos en el análisis de las organizaciones educativas, han pasado a ser consideradas elementos clave para acceder a la comprensión del funcionamiento organizativo de los centros educativos.

Al considerar la dinámicas de los procesos de resolución funcional de los conflictos en los centros educativos, así como sus peculiaridades organizativas, todo parece indicar que los directivos, y en el especial el Director, dada la peculiaridad y la relevancia de su situación en el seno de la organización, está llamado a desempeñar un notable protagonismos, cumpliendo un rol especial en la solución de los conflictos dentro de la comunidad educativa.

Antecedentes del problema

Quintero (2015), en su tesis titulada: El Liderazgo del Director en la Integración de la Escuela y la Comunidad. La investigación tuvo como objetivo general analizar el liderazgo del Director en la integración escuela y comunidad, en el Plantel “Abdón Calderón” del Estado Carabobo. Así mismo se detectó que hay factores que influyen en forma mediática para la integración escuela-comunidad, tales como: la cultura organizacional, la autonomía personal controlada, la no interacción del grupo.

Mena (2017), en su tesis titulada: El rol del director en la gestión de conflictos en el Marco de Buen Desempeño del Directivo. Estudio aplicado a los directores de las

instituciones educativas del ámbito de la UGEL La Unión-Piura. La finalidad del estudio es contribuir a la mejora de la gestión escolar en la Educación Básica sobre el manejo de los conflictos, incidiendo en la prevención y el uso de estrategias para lograr no sólo resolverlos sino también convertirlos en oportunidades de aprendizaje.

Revisión de la literatura

El rol del director fue definido por Veciana (2002) como “un proceso dinámico de una persona sobre otra u otras personas que orientan su acción hacia el logro de metas y objetivos compartidos, de acuerdo con la toma de decisiones que le confiere su poder”. En el caso del sector educativo, esto significa que el directivo es quien orienta y lidera en la institución el direccionamiento estratégico, el clima organizacional y el manejo adecuado de conflictos desde procesos de concertación, evaluación y mejoramiento continuo.

Que respecto a la dimensión habilidades personales, Whetten y Cameron (2005) manifiesta que “Valoramos, cómo nos sentimos acerca de nosotros mismos, cómo nos comportamos con los demás, lo que queremos lograr y lo que nos atrae, todo está fuertemente influido por nuestra inteligencia emocional, valores, estilo cognoscitivo, orientación hacia el cambio y autoevaluación básica y esencial”. Así, respecto de la dimensión habilidades interpersonales, Whetten y Cameron (2011) definen como los principios de la comunicación de apoyo y, por lo tanto, garantizan una mayor claridad y entendimiento de los mensajes y, al mismo tiempo, hacen sentir a otras personas aceptadas, valoradas y apoyadas. Seguidamente, sobre la dimensión capacidad organizacional, debemos de señalar que ha avanzado principalmente en el campo estratégico y se ha direccionado hacia las áreas administrativas y de gestión. Estas capacidades se entiende como una “entidades socialmente construidas que representan una forma colectiva de solucionar problemas, evolucionan en el tiempo mediante un proceso de aprendizaje (y en consecuencia poseen un componente dinámico intrínseco), y representan una forma distintiva y superior de combinar y asignar recursos” (Helfat y Winter, 2011, p.1244).

Se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un

conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. Proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupalo, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructuradas en las necesidades e intereses de todas las enfrentadas pueden ser satisfechas simultáneamente (Mendia y Areizafa, 2016. p. 2)

Sobre la dimensión negociación, Girard y Koch. (2001) afirmaron que la negociación se entiende generalmente como un procedimiento voluntario de resolución de problemas o tratativas entre las partes en disputa. Gómez (2015), señala que la mediación surge cuando una persona interviene en el conflicto entre dos partes, pero formando parte de la misma dinámica. En otros términos, la mediación como tal es un procedimiento que requiere del uso de técnicas y estrategias, mediante la cual las partes implicadas, con la ayuda de un mediador imparcial e independiente, puedan identificar y analizar las cuestiones en disputa, con el fin de que sean los mismo involucrados los que busquen soluciones al conflicto y mejore las relaciones entre las partes. Asimismo, Girard y Koch (2001) definen a la dimensión conciliación como “La negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero, que reúne a las partes en disputa para hablar o llevar información de una a otra. La conciliación generalmente es un procedimiento informal”

Problema

El problema general de investigación es: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?.

Los problemas específicos, son: ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019? ¿Cuál es la relación

que existe entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019?

Objetivo

El objetivo general planteado es: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre el rol del director y la negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Determinar la relación que existe entre el rol del director y la mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Determinar la relación que existe entre el rol del director y la conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Método

El método utilizado fue el hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptiva – correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 246 docentes y la muestra de 150 docentes. La técnica fue la encuesta y los instrumentos los cuestionarios. La confiabilidad, se tomó de una muestra piloto de 25 encuestados y se utilizó la técnica de Alfa de Cronbach. Se procedió al análisis estadístico con el SPSS 24. Los datos están presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables a un nivel de confianza del 95%.

Resultados

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable rol del director

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	34	22,7

Regular	78	52,0
Bueno	38	25,3
Total	150	100,0

El 34(22,67%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la variable rol del director, el 78(52,00%) un nivel regular, el 38(25,33%) un nivel bueno. Siendo el nivel regular el predominante.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable solución de conflictos

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	35	23,3
Regular	76	50,7
Bueno	39	26,0
Total	150	100,0

El 35(23,33%) de docentes encuestados perciben un nivel malo en la variable solución de conflictos, el 76(50,67%) un nivel regular y el 39(26,00%) un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante.

Tabla 3

Coefficiente de correlación de Spearman: Rol del director y la solución de conflictos

		Correlaciones	Rol del Director	Solución de conflictos
Rho de Spearman	Rol del Director	Coefficiente de correlación	1,000	,931 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Solución de conflictos	N	150	150
		Coefficiente de correlación	,931 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Se encontró que entre la variable rol del director y la solución de conflictos existe una correlación directa, alta y significativa ($r = ,931$) y una significancia ($sig = ,000$) que es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Discusión

En la presente investigación presente investigación se encontró que existe una relación directa, muy alta y significativa entre rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. Los resultados de la presente investigación son diferentes a los encontrados por Orozco (2015), quien investigó en el ámbito internacional, Función Orientadora del Director y Disciplina Escolar. Estudio realizado en Colegios Privados del Distrito Escolar No. 090107 del área urbana del municipio de Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo principal, describir la función orientadora del director en la aplicación de la disciplina escolar de los colegios privados y concluyó que los directores de los colegios privados, desconocen sus obligaciones contenidas en la Ley de Educación; Así mismo, los resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos ocurridos en el ámbito nacional, así se encontró que Mena (2017), en su investigación sobre El rol del director en la gestión de conflictos en el Marco de Buen Desempeño del Directivo. Estudio aplicado a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL La Unión-Piura.

En la presente investigación se encontró que existe una relación directa, significativa y alta entre rol del director y negociación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. En la presente investigación se encontró que existe relación directa, alta y significativa entre rol del director y mediación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019. En la presente investigación se encontró que existe relación directa, significativa y alta entre rol del director y conciliación en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019.

Referencias

- Bisquerra. (2003). Educación Emocional Y Competencias Básicas Para la Vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21, 7–47. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/02109395.2014.922263>
- Camarero Figuerola M. (2015). *Dirección Escolar y Liderazgo: Análisis del desempeño de la figura directiva en centros de Educación Primaria de Tarragona*. (Tesis doctoral) Universitat Rovira I Virgili, Tarragona, Cataluña, España.
- Campos Lozano, Y. D., Jurado Herrera F. M. y Rivera Velasco M. F. (2017). *Estrategias para la Resolución del Conflicto Escolar entre los Estudiantes de Grado Cuarto de la I.E.D Reino de Holanda*. (Tesis de Licenciado) Universidad Los Libertadores, Bogotá, Colombia.
- Contini, N. (2010). Las habilidades sociales en contextos de pobreza. Un estudio preliminar con adolescentes de la Provincia de Tucumán. *Perspectivas En Psicología*, Vol 7 (pp. 112 - 120)
- Cuarite Delgado, C. A. (2018). *La asertividad y la solución de conflictos de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Andres Avelino Cáceres de Huambo, Caylloma - Arequipa 2018*. (Tesis de segunda especialidad) Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú.
- Escuela de Administración Pública de Murcia. (2008). *Resolución de conflictos y toma de decisiones*. Murcia: S. A. Ingenia, Ed.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). *La Inteligencia Emocional en el Contexto Educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula*. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-deeducacion/articulosre332/re3320611443.pdf?documentId=0901e72b81256ae3>

- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80(80), 59–77.
- Freid, S. (2000). *Nuevos paradigmas de la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Freire, S., & Miranda, A. (2014). *El rol del director en la escuela: El liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico*.
- Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. *Tabula Rasa Bogotá*, 1(1), 265–278.
- Girard, K. y Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Huarsaya Sevillanos, S. A. (2017). Inteligencia emocional, socialización y efectos en la solución de conflictos en estudiantes de instituciones estatales de Puno. *Revista Científica Investigación Andina Vol 17*.
- Huerta, J. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. Mexico: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Juan Vaello. (2005). *Las habilidades sociales en el aula*. *Igarss 2005*. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Keith, D. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*, México: McGraw-Hill.
- Llana, H. (2018). *La gestión educativa y el rol del director en la institución educativa N° 7084 Peruano Suizo, del distrito de Villa el Salvador, UGEL 01-San Juan de Miraflores, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Llamocca (2018), *La gestión educativa y el rol del director en la institución educativa N° 7084 Peruano Suizo, del distrito de Villa el Salvador, UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2016*” (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Lorenz, K. (1989). 2929.1 *Estrategias para el manejo de conflictos*.311-318
Recuperado de http://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias_politicas/doc/pbl_estrategias_029_04_spa.pdf

Madrigal, B. (2006). *Habilidades Directivas*. México: Mc Graw Hill.

Malpica Martínez A. J. (2015). *Manejo de Conflicto del Gerente Educativo y su Incidencia en la Satisfacción Laboral del Docente*. (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.

Manterola, M. (2003). *Psicología Educativa: conexiones con la sala de clases*, Chile: Ediciones UCSH.

Mena Lozada, D. E. (2017). *El rol del director en la gestión de conflictos en el Marco de Buen Desempeño del Directivo*. (Tesis de maestría) Estudio aplicado a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL La Unión-Piura. Universidad de Piura, Perú.

Ministerio de Educación. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-eb-r-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>

Nelly, J. (2006). *Entrenamiento en habilidades sociales*. Barcelona: Ediciones MH Life.
Revista en casos clínicos en salud mental. (2013) 2:1-15.

- Orozco Aguilar De Ximin R. E. (2015). *Función Orientadora del Director y Disciplina Escolar. (Estudio realizado en Colegios Privados del Distrito Escolar No. 090107 del área urbana del municipio de Quetzaltenango, Guatemala.* Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Panchi Quimbita, K. S. y Barba Gallardo P. A. (2016). *Resolución de Conflictos en las Instituciones Educativas.* (Tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Pons, O. (2012). *Habilidades directivas e Inteligencia.* México: Mc Graw Hill.
- Quintero Calvo A. C. (2015). *El Liderazgo del Director en la Integración de la Escuela y la Comunidad.* (Maestría Gerencia Avanzada en Educación) Universidad de Carabobo, Valencia, Carabobo, Venezuela.
- Ramos Montesinos, M. (2018). *Relación de la solución de conflictos y la convivencia escolar de los estudiantes de la Institución Educativa Francisco Javier de Luna Pizarro. Arequipa 2017.* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Saravia Lara, F. B. (2018). *El rol del director y los procesos pedagógicos de los docentes de la Institución Educativa José de la Torre Ugarte - Ica.* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (Sexta Edición ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Whetten, D., y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas.* México: Pearson Educación.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Mgtr. Hiroshi Kenyi Meza Carbajal, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor de la tesis titulada "El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019", del estudiante Mauro Hamilton Miranda Chavez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 3 de agosto de 2019



Firma

Mgtr. Hiroshi Kenyi Meza Carbajal

DNI: 40506435

 Elaboró:  Dirección de Investigación	Revisó:	 Responsable del SGC	  Vicerectorado de Investigación
---	---------	--	---

feedback studio El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EFICACIA

El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Administración de la Educación

AUTOR:

Dr. Néstor Humberto Morales Chávez (DRE) ID: 000000002578144251

ASISOR:

Mgtr. Froylán Kouri Morán Caballero (DRE) ID: 000000002596311951

UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIONES
Científica y Cultural Félix H. Urdía

LIMA - PERÚ
2019



Mg. Froylán Kouri Morán Caballero
Investigador Principal
Text-only Report High Resolution

Resumen de coincidencias

21 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	16 %
2	Entregado a Universidad	1 %
3	edocplayer.es	1 %
4	Entregado a Universidad	1 %
5	Entregado a Universidad	<1 %
6	www.recursos.bcu.ucv.pe	<1 %
7	www.aluniversa.com	<1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Mauro Hamilton Miranda Chavez , identificado con DNI N° 08540970, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "El rol del director y la solución de conflictos en tres instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 08540970

FECHA: 27 de noviembre del 2019

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Trujillo	Vicerrectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
MAURO HAMILTON MIRANDA CHAVEZ

INFORME TÍTULADO:

“EL ROL DEL DIRECTOR Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PÚBLICAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 DIECISEIS



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN