



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Resolución de conflictos y el clima laboral en los
trabajadores en una institución educativa inicial**

Putina. 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Br. Virginia Salas Ccota

ASESOR:

Dr. César Tapia Cabrera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRUJILLO - PERÚ

2019

Página Del Jurado

Dedicatoria

A nuestro padre celestial que día a día guía cada uno de mis pasos y permite saltar los obstáculos de la vida.

A mis padres quienes forjaron de mí una mujer profesional y perseverante

Agradecimiento

A mi Dios ya que siempre me está bendiciendo en mi trabajo y con mi familia, asimismo agradezco a mis familiares que siempre me están acompañando continuamente y me están apoyando en todo momento de mi vida ayudándome a cumplir mis propósitos.

Declaratoria de Autenticidad

Presentación

Señores integrantes del jurado calificador, conforme con las pautas fijadas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes y coloco a su disposición la verificación y evaluación de siguiente estudio:

Resolución de conflictos y el clima laboral en los trabajadores en una institución educativa inicial. Putina. 2019

La investigación consiste en aplicar la resolución de conflictos como método didáctico, para incrementar un mejor clima laboral entre los estudiantes, docentes y profesores.

De acuerdo al reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, presentamos el trabajo de investigación con el propósito de obtener el grado académico de maestra de educación, con mención en docencia y gestión educativa.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tabla	x
Índice de figuras.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Trabajos previos.....	5
1.2.1. A nivel internacional.....	5
1.2.2. A nivel nacional	6
1.2.3. A nivel local.....	6
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema.....	8
1.5. Justificación del estudio	8
1.6. Hipótesis	8
1.6.1. Hipotesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis general.....	9
1.7. Objetivos.....	9
1.7.1. Objetivo general	9
1.7.2. Objetivos específicos	9

II. MARCO TEÒRICO	11
2.1. Resolución de conflictos.....	11
2.1.1. Medios alternativos para la resolución de conflictos.....	17
2.1.2. Habilidades para la resolución de conflictos.....	19
2.2. Clima laboral.....	20
2.2.1. Satisfacción.....	24
2.2.2. Motivación.....	27
2.2.3. Comunicación asertiva	29
III. MÉTODO.....	32
3.1. Diseño de investigación	32
3.2. Nivel de investigación.....	32
3.3. Variables, operacionalización	33
3.3.1. Variable 1	33
3.3.2. Variable 2.....	33
3.3.3. Cuadro de operacionalización de variables	34
3.4. Población y muestra	35
3.4.1. Población	35
3.4.2. Muestra	35
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
3.6. Métodos de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. RESULTADOS	37
4.1. Descripción de resultados.....	37
4.2.1. Prueba de hipótesis general.....	43
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas correlacionales.....	44
DISCUSIÓN.....	47
CONCLUSIONES	49

RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56
Anexo 1: Instrumento.....	56
Anexo 2: Matriz de consistencia	58
Anexo 3: Matriz de base de datos	59
Anexo 4: Cartas de autorización para la aplicación del instrumento.....	61
Anexo 5: Validación del instrumento por juicio de expertos.....	65
Anexo 6: Reporte de Turniting	71

Índice de tabla

<i>Tabla 1</i>	
<i>Niveles de la variable resolución de conflictos de la institución educativa inicial N° 81 Putina -2019.</i>	37
<i>Tabla 2</i>	
<i>Niveles de la variable clima laboral de la institución educativa inicial N° 81. Putina. 2019.</i>	38
<i>Tabla 3</i>	
<i>Niveles de la variable resolución de conflictos por dimensiones en los trabajadores de la Institución Educativa Inicial Putina -2019.</i>	39
<i>Tabla 4</i>	40
<i>Tabla 5</i>	
<i>prueba de normalidad de Kolmogorov Smirmov de los puntajes sobre la resolución de conflictos y el clima laboral en los trabajadores en una institución educativa inicial Putina -2019.</i>	42
<i>Tabla 6</i>	
<i>Relación entre la resolución de conflictos y el clima laboral en los trabajadores en una institución educativa inicial Putina -2019.</i>	43
<i>Tabla 7</i>	
<i>Relación entre la resolución de conflictos y la dimensión satisfacción del clima laboral de la institución educativa inicial N° 81. Putina. 2019</i>	44
<i>Tabla 8</i>	
<i>Relación entre la resolución de conflictos y la dimensión motivación del clima laboral de la institución educativa inicial N° 81. Putina. 2019.</i>	45
<i>Tabla 9</i>	
<i>Relación entre la resolución de conflictos y la dimensión comunicación asertiva del clima laboral de la institución educativa inicial N° 81. Putina. 2019.</i>	46

Índice de figuras

<i>Figura 1: Niveles de la variable resolución de conflictos.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 2: Nivel de la variable clima laboral.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 3: Niveles de la resolución de conflictos por dimensiones.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 4: niveles de clima laboral por dimensiones.....</i>	<i>41</i>

RESUMEN

La presente investigación, como objetivo tiene “Determinar la relación entre la resolución de conflictos y el clima laboral de la institución educativa inicial N° 81. Putina. 2019. La población de la presente investigación llegó a estar conformada por los trabajadores de la institución educativa inicial 81° de Putina. Para recopilar los datos sobre las variables “Resolución de conflictos y clima laboral” se optó una encuesta de recolección de datos y se sumó a un cuestionario como instrumento de recolección de datos de quien estuvo conformado por 30 ítems con una escala de valoración de “Likert”. El análisis, en base a los resultados se llevó a cabo a través de la codificación y la tabulación de la información, que se tuvo, después de que la información haya sido tabulada y ordenada por un proceso de examen y/o tratamiento a través de técnicas de carácter estadístico en el programa SPSS Versión 22. Los resultados de la investigación fueron a través de tablas y gráficos, y sus respectivas interpretaciones de cada objetivo. Así mismo se muestra las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos como sugerencia de este estudio. Llegando a la conclusión, Se logró alcanzar el objetivo general donde era determinar la relación entre la resolución de conflictos y el clima laboral de la institución educativa inicial N° 81. Putina. 2019. Lo cual podemos indicar que existe relación en ambas variables, en el cual se evidencia la existencia de una correlación positiva moderada alta significativa ($p < 0.01$) y positiva ($p = 0.511$), entre ambas variables ya que se está comprobando que se observan en los resultados. Por lo que concluimos que para tener un excelente clima laboral se necesita relacionarse con la resolución de conflictos.

Palabras clave: Resolución de conflictos, clima laboral, satisfacción, motivación

ABSTRACT

The present investigation, like objective has "To determine the relation between the resolution of conflicts and the labor climate of the initial educational institution N ° 81. Putina. 2019. The population of the present investigation came to be made up of the workers of the 81st Putina initial educational institution. To collect the data on the variables "Conflict Resolution and Work Environment", a data collection survey was chosen and added to a questionnaire as a data collection tool for who was made up of 30 items with a "Likert" rating scale. " The analysis, based on the results, was carried out through the coding and tabulation of the information, which was taken, after the information had been tabulated and ordered by a process of examination and / or treatment through statistical techniques in the SPSS Version 22 program. The results of the research were through tables and graphs, and their respective interpretations of each objective. Likewise, the conclusions, recommendations, bibliographical references and annexes are shown as a suggestion of this study. Arriving at the conclusion, it was possible to reach the general objective where was to determine the relation between the resolution of conflicts and the labor climate of the initial educational institution N ° 81. Putina. 2019. We can indicate that there is a relationship in both variables, which shows the existence of a positive correlation high moderate significant ($p < 0.01$) and positive ($\rho = 0.511$), between both variables since it was checked that they look at the results. Therefore, we conclude that in order to have an excellent working environment, it is necessary to relate to the resolution of conflicts.

Keywords: Conflict resolution, work climate, satisfaction, motivation