



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Manejo de Conflictos y Relaciones Interpersonales de los
Docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Valdez Silva de Arévalo, Deysi (ORCID:0000-0003-1899-9388)

ASESORA:

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios que, con su poder infinito, guio mis pasos, me dio fuerza para avanzar y enfrentar la adversidad, sin perder la fe, ni desmayar.

A mi esposo e hijos por apoyarme y darme palabras de aliento.

A mi madre y hermanos que me ofrecieron su apoyo incondicional cuando más lo necesité.

La Autora

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme haber vivido experiencias maravillosas.

Gracias a la UCV por formarme, a las maestras y maestros que con su empeño y dedicación han contribuido que cumpla mi meta.

Ha sido un gusto contar con su apoyo y guía.

Gracias a los Directivos y maestros de la I.E., que me brindaron su apoyo, porque sin Ellos no hubiera sido posible esta investigación.

Gracias a mis amigas con las que hemos pasado horas de compañía, trabajo y muchas experiencias que perdurarán siempre.

La Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Análisis descriptivos.....	24
4.2. Estadística inferencial	27
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1	Población	19
Tabla 2	Muestra	19
Tabla 3	Manejo de conflictos y relaciones interpersonales	24
Tabla 4	Dimensión negociación y las relaciones interpersonales	25
Tabla 5	Dimensión mediación y las relaciones interpersonales	25
Tabla 6	Dimensión Conciliación y las Relaciones interpersonales	26
Tabla 7	Dimensión Arbitraje y las Relaciones interpersonales	27
Tabla 8	Relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales.	27
Tabla 9	Relación entre la dimensión negociación y las relaciones interpersonales.	28
Tabla 10	Relación entre la dimensión mediación y las relaciones interpersonales	29
Tabla 11	Relación entre la dimensión conciliación y las relaciones interpersonales	29
Tabla 12	Relación entre la dimensión arbitraje y las relaciones interpersonales	30

Índice de figuras

Figura 1	Dando instrucciones para la aplicación de los instrumentos	106
Figura 2	Recojo de información	106

Resumen

El presente estudio se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana, año 2019. El tipo del estudio fue cuantitativo, transversal con un diseño no experimental, correlacional; así también, la población y muestra fue de 40 docentes de la Institución Educativa N°14799, Ignacio Escudero - Sullana. Se emplearon como instrumentos de recojo de información dos cuestionarios con escala de Likert, referente a las variables manejo de conflictos y relaciones interpersonales.

Según los resultados obtenidos en la investigación, las dimensiones negociación, mediación y conciliación se relacionan directamente con las relaciones interpersonales. Por otro lado, la dimensión arbitraje no se relacionan directamente con las relaciones interpersonales. En conclusión, el manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los docentes siendo el valor $p= 0,000$ menor a $0,05$.

Palabras claves: Conflictos, mediación, comunicación, actitud, colaboración

Abstract

The present study was developed with the purpose of determining the relationship between conflict management and interpersonal relationships of teachers of the Educational Institution No. 14799, Ignacio Escudero-Sullana, year 2019. The type of study was quantitative, cross-sectional with a non-experimental, correlational design; likewise, the population and sample was of 40 teachers of the Educational Institution N ° 14799, Ignacio Escudero - Sullana. Two questionnaires with a Likert scale were used as information collection instruments, referring to the variables of conflict management and interpersonal relationships. According to the results obtained in the investigation, the dimension's management, mediation and conciliation are directly related to interpersonal relationships. On the other hand, the arbitration dimension does not directly relate to interpersonal relationships. In conclusion, conflict management is directly related to the interpersonal relationships of teachers, the value $p = 0.000$ being less than 0.05.

Keywords: Conflicts, mediation, communication, attitude, collaboration.

I. INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales en el campo laboral, en la actualidad se constituye en el pilar fundamental para promover ambientes favorables que permitan la interacción recíproca con fines de poder integrar a los colaboradores hacia metas y objetivos compartidos. Asimismo, las habilidades para el manejo de conflicto por parte de los directivos de las organizaciones resultan una ventaja competitiva en la actualidad, debido a que las organizaciones necesitan estar integradas y alineadas en dirección de los planes estratégicos de las organizaciones. En consecuencia, los conflictos resultan un factor limitante del desarrollo de las organizaciones.

Se conoce que las relaciones interpersonales según Silveira (2014), son un conjunto de interacciones eficientes que desarrollan varias personas estructurando para comunicar, expresar emociones e ideas. Por otro lado, León (2015), sostiene que el conflicto se percibe como un desacuerdo de intereses o la opinión contraria de las partes respecto a que su aspiración actual no tenga satisfacción simultánea.

Sobre el tema, en Guatemala se demostró que el diálogo y el consenso son factores que permiten una adecuada interacción entre los docentes (Bolaños, 2015). En otro caso se muestra que el nivel de comunicación permite el acercamiento entre las personas, la que es reforzada por las redes virtuales (Vides, 2011). Asimismo, se refuerza la importancia de promover los valores humanos en los contextos educativos porque permiten conllevar relaciones interpersonales saludables entre docentes y estudiantes (Arévalo, 2011).

En Colombia, se considera que la ausencia de liderazgo en las instituciones conduce a la ineficiencia e insatisfacción de los colaboradores lo que incide en las relaciones interpersonales (Espinoza, 2014).

En México, se señala la necesidad de acompañamientos constantes a los docentes para tener una noción del comportamiento individual de los docentes

porque su percepción es válida para entender las relaciones interpersonales y lo que a su vez condiciona el clima de la institución (Díaz, Cárdenas & Castellanos, 2014).

En Venezuela, se evidencia que las relaciones interpersonales entre los colaboradores no son óptimas lo que atenta con el trabajo colaborativo, las actitudes, la motivación y el clima de la organización (Beiza, 2012).

En Ecuador, se declara que el actuar de los docentes debe ser considerado por los directivos de las escuelas puesto que se ha demostrado que está asociado con el éxito de las relaciones interpersonales (Rodríguez (2017).

En el Perú, se declara que las relaciones interpersonales son limitadas entre los docentes de las instituciones educativas (Coronado y Coronado,2018) situación que afecta su desempeño y el trabajo en equipo (Chávez, 2013), e incide en gran medida en el clima de la organización (Tejada ,2017 y Salcedo y Condori ,2014).

En lo referente al manejo de conflictos, en EE.UU. se demostró que el manejo de los conflictos en las organizaciones estatales, está asociada con la inteligencia emocional de los colaboradores (Ellis ,2010).

En España, los estudiantes manifiestan que la mayoría de docentes carecen de competencias para manejar los conflictos, en algunas situaciones hacen uso del diálogo como una estrategia para su tratamiento, asimismo aluden que una de las causas por lo que los estudiantes presentan conflictos son los problemas de índoles emocional (Lucicleide, 2011).

A nivel de América, se encuentra que, en Guatemala, la plana docente y directiva no se encuentra lo suficientemente capacitada para prevenir y solucionar conflictos de una manera eficaz de tal forma que se evite un efecto negativo en el funcionamiento y manejo de la organización (Bolaños, 2015). Así también, el nivel

de la inteligencia emocional de los colaboradores no se vincula con las estrategias de manejo de conflictos (De León, 2012).

Asimismo, en estudios realizados en Colombia se evidencian conflictos no solo en estudiantes, sino también entre docentes debido a la poca tolerancia que se tienen para respetar las ideas de los demás, lo cual genera conflictos en la comunidad educativa (Castro, López y Meza, 2011; Espinoza, 2014).

En Venezuela, los trabajadores manifiestan que su prioridad es solucionar los conflictos que obstaculizan el trabajo en la organización (Villamediana, 2012). Así también el manejo de conflictos tiene vinculación con las formas de negociación, en especial los colaboradores con personalidad extrovertida que tienden a manejar de forma eficiente los conflictos (Saputi, 2008). Por otro lado, los directivos en instituciones públicas manejan estrategias de mediación para mantener armonía en el ambiente laboral, siendo importante conciliar lineamientos de política interna que incidan a su vez en mejorar la calidad del servicio educativo (Baez, 2012).

En Ecuador, se validó la necesidad de la mediación y negociación en las instituciones educativas para reducir las tensiones y lograr una convivencia armónica entre estudiantes y docentes de educación general básica (Fernández, Sánchez y García, 2011).

En el Perú, se menciona que los docentes de las instituciones estatales muestran un nivel medio de manejo de conflictos, y no tiene vinculación con la inteligencia emocional que poseen (Sebastián, 2017). A nivel del MINEDU (2009) el Estado está realizando los esfuerzos necesarios para que los directivos de las instituciones educativas tengan la capacidad de manejar los conflictos internos. En ese sentido, se realiza capacitaciones y se han elaborado manuales que permiten al director tener las guías necesarias para enfrentar los conflictos internos, así como generar relaciones interpersonales positivas dentro de las instituciones educativas.

En la institución educativa de Sullana, se observa respecto a las relaciones interpersonales que hay una deficiente comunicación entre directivos y docentes, también problemas internos entre docentes, constantes conflictos entre el director y docentes, los docentes, no trabajan en equipo, todo este escenario está afectando el logro de las metas institucionales.

Esta problemática podría deberse a las siguientes causas: a la falta de integración en relación a los objetivos y metas institucionales, anteponen intereses personales antes que los institucionales, no existe diálogo permanente entre los miembros de la institución, falta de capacidad para solucionar conflictos.

Como consecuencia se podría mencionar: la fragmentación de la plana docente, desmotivación, incumplimiento de objetivos y metas institucionales, todo ello limita la gestión y el desarrollo de la institución.

En este contexto, surge la necesidad de realizar la presente investigación con la finalidad de proponer recomendaciones para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, así como el manejo de conflictos en la Institución Educativa, en beneficio de la comunidad educativa en general.

Por lo expuesto, se plantea como problema general: ¿Cómo se relacionan el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana durante el año 2019?

El desarrollo de la investigación resulta conveniente debido a que permitió conocer el nivel y la relación que existe entre las variables manejo de conflictos y las relaciones interpersonales con la finalidad de contribuir a una acertada toma de decisiones que permitirán superar la problemática existente.

El estudio presenta aporte teórico porque se fundamenta en los planteamientos de Galtung (1999), y Silveira (2014), que explican los hechos empíricos que se suscitan en torno al manejo de conflictos y las relaciones interpersonales y su relación entre sí.

También la indagación resulta relevante, dado que actualmente no existe un estudio sistemático del estudio en cuestión que permita la toma de decisiones acertada respecto a la superación de la problemática expuesta.

Así mismo, la investigación tiene implicancia práctica debido a que se plantean recomendaciones con el fin de motivar y manejar adecuadamente las relaciones interpersonales entre la comunidad educativa, es el ideal contar con profesionales empáticos preparados para afrontar y solucionar los conflictos de manera adecuada, contribuyendo a una mejor convivencia.

Metodológicamente, el estudio propone instrumentos para evaluar las variables manejo de conflictos y las relaciones interpersonales, los cuales pueden ser utilizados en otros estudios similares o complementarios a la presente investigación.

Por ende, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 14799 Ignacio Escudero-Sullana durante el año 2019; en concordancia, se plantearon como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la dimensión negociación con las relaciones interpersonales de los docentes; 2) Establecer la relación entre la dimensión mediación con las relaciones interpersonales de los docentes; 3) Conocer la relación entre la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales de los docentes, y;4) Determinar la relación entre la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales de los docentes.

Por lo consiguiente, el presente trabajo planteó como hipótesis general: El manejo de conflictos se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 14799 Ignacio Escudero-Sullana durante el año 2019. Así también las hipótesis específicas fueron: 1) La dimensión *negociación* se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes; 2) La dimensión *mediación* se

relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes; 3) La dimensión *conciliación* se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes, y; 4) La dimensión *arbitraje* se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.

Igualmente es posible la negación de las hipótesis anteriormente planteadas como en todo proceso de investigación correlacional: 1) La dimensión *negociación* no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes; 2) La dimensión *mediación* no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes; 3) La dimensión *conciliación* no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes, y; 4) La dimensión *arbitraje* no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.

II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos previos a nivel internacional se pueden mencionar:

Bolaños (2015), desarrolló un estudio con diseño descriptivo, transversal – no experimental, tuvo como objetivo describir la incidencia del manejo de conflictos administrativos en las relaciones interpersonales de los docentes; la población muestral estuvo conformada por docentes de la institución objeto de estudio a quienes se le aplicó dos cuestionarios con escala valorativa. El estudio concluye que las relaciones interpersonales docentes son de buen nivel; sin embargo, se determinó que no se está realizando acciones para fortalecer dichas interacciones, ni mucho menos se realiza actividades para que los nuevos docentes se integren de manera activa al grupo de trabajo, teniendo en cuenta que anualmente ingresan nuevos colaboradores docentes producto de los concursos públicos que se realizan.

Gómez (2015), concluyó un estudio con metodología descriptiva y de diseño no experimental de corte transaccional, planteó como objetivo analizar las acciones de la comunicación con fines de resolver conflictos. La población y muestra estuvo integrada por 14 colaboradores. A quienes se le aplicó un cuestionario con una escala tipo Likert. El estudio concluye que la comunicación es una herramienta imprescindible para la solución de conflictos, pues favorece el intercambio de los puntos de vista de las partes para negociación que satisfaga la mayoría de pretensiones de las partes.

A nivel nacional podemos citar a:

Vázquez (2018), su estudio fue desarrollado mediante un diseño correlacional – no experimental, cuantitativa; tuvo como objetivo establecer la asociación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral. La población muestral del estudio estuvo constituida por docentes a quienes se les aplicó dos cuestionarios con escala valorativa. Una de las conclusiones principales es que la correlación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral, es alta positiva y significativa. En consecuencia, se puede decir que las acciones de interacción en los cuales cada persona que participa pone su punto de vista y la defiende en un

ambiente cordial, se constituye en un soporte básico para la solución de conflictos.

Salcedo y Condori (2016), realizaron un estudio con diseño correlacional – no experimental, cuantitativa; La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional. La población muestral del estudio fueron los docentes de la institución objeto de estudio a quienes se le aplicó dos cuestionarios con escala valorativa. El estudio concluye que las relaciones interpersonales se relacionan en forma directa y alta con el clima organizacional. De lo anterior se puede afirmar que cuando existe diálogo e interacción positiva entre los integrantes de una comunidad educativa se genera un ambiente de trabajo positivo que favorece el manejo de conflictos.

Lezcano (2016), llevó a cabo una investigación con metodología y enfoque cuantitativo, aplicó el método hipotético deductivo. Es una investigación de tipo básica con diseño no experimental transaccional, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento del directivo y el manejo de conflictos. La población y muestra estuvo conformada por los 120 docentes quienes respondieron a dos cuestionarios. El estudio concluye que la mayoría de los docentes considera que el manejo de conflictos en la institución tiene una evaluación entre malo a regular. Es decir, los docentes perciben que no se establecen acciones adecuadas para evitar y solucionar conflictos en forma eficaz.

Sebastián (2017), ejecutó la investigación con el objetivo de determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos. El estudio fue desarrollado mediante un diseño correlacional– no experimental; la población muestral del estudio estuvo conformada por docentes de la institución objeto de estudio a quienes se le aplicó dos cuestionarios con escala valorativa. La conclusión principal es que el 80% de los participantes manifiestan que existe un nivel medio en el manejo de estilos de manejo de conflictos. De acuerdo a lo anterior la mayoría de docentes considera que aún no maneja los procedimientos, herramientas o métodos para manejar los conflictos

dentro de la organización. Es decir, cada uno de los docentes trata de manejar los conflictos a su manera, pero no existen procedimientos institucionales.

A nivel local podemos citar a:

Mena (2017), que propuso en su estudio como objetivo analizar una descripción del rol desempeñado por los directores en lo referente a gestión de conflictos. La presente investigación es de tipo descriptiva- explicativa; la muestra fue probabilística conformada por 10 directores a quienes se le aplicó un cuestionario. El estudio concluye que los directores adolecen del conocimiento y habilidad para gestionar los conflictos que se generan dentro de la organización, necesitan que adquieran la formación respectiva en los métodos y procedimientos para el manejo de conflictos con actores educativos.

Coronado y Coronado (2018), elaboró un estudio descriptivo, transversal; el objetivo fue analizar las relaciones interpersonales de los docentes. Así también, utilizó una población y muestra comprendida por 40 docentes de la institución, el muestreo fue no probabilístico. El estudio concluye que las relaciones interpersonales de los docentes de la institución no son del total satisfactorias. En ese sentido, los encargados de dirigir las instituciones educativas tienen que tomar acciones para que las relaciones interpersonales entre los colaboradores docentes sean cordial, productiva y sobre todo sin conflictos.

Por otro lado, dentro de las bases conceptuales relacionadas a la variable manejo de conflictos se ubica a Saputi (2008), el autor afirma que el conflicto es un proceso interactivo manifestado en incompatibilidad, desacuerdo o disonancia entre dos o más personas. Es decir, para manejar los conflictos en primer lugar se tiene que identificar cual es la posición de cada uno de las partes para posteriormente analizarlas y encontrar algunos puntos que pueden ser negociados entre las partes con la participación de algún mediador.

Asimismo, Robbins (2009), sostiene que el conflicto es un conjunto de actividades interrelacionadas que se generan cuando un actor del proceso cree o

siente que sido perjudicado por otra persona o está por hacer algo que a la primera le preocupa. En consecuencia, el manejo de conflictos consiste en gestionar la solución de los conflictos, así como evitar que se generen los mismos.

Gómez (2015), define al manejo de conflictos como el conjunto de conocimientos y habilidades para la comprensión e intervención orientadas a resolver en forma pacífica un conflicto social.

Por otro lado, León (2015), sostiene que el manejo de conflictos es una habilidad a partir de los conocimientos de las causas que tiene una persona para dar una solución a un conflicto que satisfaga ambas partes. Esta es la postura que asume la siguiente investigación.

En cuanto a los niveles de manejo de conflictos, según el autor Bolaños (2015) considera tres componentes: conflicto intrapersonal, conflicto interpersonal y conflicto intergrupales. El conflicto intrapersonal se genera cuando se presentan situaciones de incomodidad con el colaborador, debido a las diferentes funciones que está desempeñando (Mendoza y Serna, 2004). En algunos casos se genera desconfianza en la imparcialidad que pueda tener sus decisiones. Sobre el conflicto interpersonal, es el que comúnmente se genera dentro de las organizaciones, debido de que incide directamente en la emoción personal y el desempeño laboral de los involucrados (Balmaceda, 2009); es uno de los conflictos que generalmente afecta a los grupos sociales en el cual el trabajo en equipo no funciona ni mucho menos se promueve, y; el conflicto intergrupales, referido cuando entre grupos sociales se tiene distintos puntos de vista generando algunos casos rivalidad o competencia. En algunos casos intervienen otros factores como lealtad al grupo, rivalidad por el imple hecho de pertenecer a otro grupo, etc. (Judge y Robbins, 2009).

Para evaluar la variable manejo de conflictos, la literatura presenta varios modelos, uno de ellos es el de Rahim (1983, 2001) que expone la dirección que toma la disposición del individuo durante los conflictos. Propone dos dimensiones

:1) Dimensión concerniente a "sí mismo" que se refiere a la satisfacción de los propios intereses y necesidades, y; 2) Dimensión concerniente a los "otros", que expone el deseo de apoyar a los demás

También está el de Modelo de estilos de manejo de conflictos de Rahim & Bonoma (1979) citado por Gamboa (2017) plantea un modelo basado en dos grandes dimensiones: 1) Dimensión intereses propios compuesta por el interés personal que considera su proyecto de vida, sus metas y su deseo de evitar participar en la solución de problemas de sí mismos y de los demás; 2) Dimensión intereses de los otros, es decir que existe preocupación por los demás antes que de sí mismo, su situación ante los obstáculos pero también de los demás, tratando con actitud generosa de aportar alternativas de solución, o respuesta para la solución definitiva.

Por otro lado, Ross y DeWine (1988) plantea un modelo de tres dimensiones: 1) Dimensión enfocada en uno mismo, que enfatiza los intereses personales, su comportamiento es dominante y su comunicación es unilateral; 2) Dimensión enfocada en otra parte, que destaca la preocupación por el bienestar de los demás, incluso sacrificando sus deseos para beneficio de los demás, y; 3) Dimensión enfocada en el problema, donde el interés se enfoca en la solución del problema convocando a que los demás aporten formas para su solución

El estudio asume el modelo de Gómez (2015) que propone cuatro dimensiones: 1) Dimensión negociación; el autor sostiene que es un conjunto de procedimientos que se realizan en forma voluntaria para resolver conflictos entre dos partes que creen tener la razón o el derecho. Se puede inferir que en las organizaciones, los directivos interponen su capacidad de comunicación y persuasión para encontrar puntos comunes que conlleven a un acuerdo entre las partes; 2) Dimensión mediación y que hace referencia a la puesta en práctica de un procedimiento planificado en el cual una persona ajena al conflicto en forma neutral e imparcial tiene como misión ayudarlos a dar solución a sus diferencias, identificando plenamente la posición de cada una de las partes, esto quiere decir que en las organizaciones los directivos hacen uso de alguna técnica o estrategia

mediadora para orientar hacia la solución de algún conflicto generado entre los actores educativos; 3) Dimensión conciliación, referida a la negociación voluntaria de las partes ante un ente especializado en el cual conversan y llegan a un acuerdo con la ayuda técnica de una persona especializada en el tema. En la práctica, en las organizaciones educativas esta dimensión se puede evaluar teniendo en cuenta la predisposición, las técnicas, las estrategias empleadas y la eficacia para lograr acuerdos que satisfagan a las partes, y; 4) d) Dimensión arbitraje, que comprende la acción de participar en forma voluntaria en un procedimiento formal, en el cual las partes presentan su necesidad e interés ante un ente especializado neutral el mismo que establece una solución al conflicto. Es decir, que comprende la voluntad para intervenir, firmeza para implantar la solución y la participación en algunos casos de algún agente externo (Torrego, 2004).

Respecto a las teorías que fundamentan la variable manejo de conflictos el presente estudio se basa en la Teoría de Galtung (1999) que considera el conjunto de características en sus diferentes niveles que posee una persona. En tal sentido, se debe entender en primer lugar todos los pormenores del conflicto, porque en la práctica constituye casos únicos, ya que cada uno de ellos tiene sus propias características y depende mucho de la percepción que tiene las partes sobre el tema en conflicto (Moreno y Moreno, 1999).

La Teoría de Galtung (1999) aporta al estudio los supuestos de que el conflicto es necesario en toda sociedad humana pero no la violencia, que la paz sólo es posible alcanzar por medios pacíficos a través de estrategias de prevención y resolución de conflicto, es decir que es posible alcanzar ambientes armónicos en una institución educativa por medios y recursos no violentos y creativos, la institución debe promover y formar en una cultura de la paz para prevenir la violencia y en otro caso resolver las diversas formas de violencia.

En relación a las bases teóricas relacionadas a la variable relaciones interpersonales, Guerrero (2000), concibe a las relaciones interpersonales, como un conjunto de interrelaciones recíprocas que se establecen entre dos o más

personas. Desde esta perspectiva, la condición básica para que se genere una relación interpersonal es la reciprocidad de la interacción, debido a que la interrelación es mutua.

Para Caballo (2001), las relaciones interpersonales representan un factor de gran importancia en ámbitos laborales, especialmente para el trabajo en equipo entre colaboradores. Es decir, las actividades o eventos que permiten interactuar a los integrantes de un grupo social traen como consecuencia la creación de un ambiente favorable para la interacción de los integrantes de un grupo social

Silviera (2014), manifiesta que las relaciones interpersonales, generan oportunidad, distracción y entretenimiento de las personas, así como el intercambio de opiniones, constituye una fuente de aprendizaje. Esto es, un medio de enriquecimiento personal, debido a la relación social que se establece cuando se interactúa con otras personas.

Asimismo, las relaciones interpersonales son consideradas, como una asociación de interacciones realizada en forma eficiente entre dos o más personas que genera un ambiente predispuesto para comunicar, expresar ideas y emociones (Silviera, 2014 y Zevallos, 2015).

Al revisar las dimensiones que mide la variable relaciones interpersonales, Gadow (2010), propone en su modelo tres dimensiones: 1) Dimensión habilidades comunicativas, que considera el desarrollo de las habilidades verbales y no verbales para un adecuado manejo de la expresión comunicativa en las interacciones sociales de toda institución, recordando que en la escuela debe manejarse un canal bidireccional de comunicación; 2) Dimensión compromiso organizacional que requiere que todos los colaboradores se identifiquen con el trabajo y con la organización, es decir con los proyectos, las metas y los objetivos institucionales (Robbins, 2004 citado por Gadow, 2010), y; 3) Dimensión tipos de liderazgo, incluye el trabajo colaborativo que se orienta al logro de las metas de la organización con la guía de los directivos (Arroyo, 2009 citado por Gadow, 2010).

Otro modelo es el que plantea Yáñez (2012), citado por Pérez (2019) que propone cinco dimensiones: 1) Dimensión competencia comprendida por el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades sociales necesarias para cumplir con los propósitos de la institución; 2) Dimensión integridad, que tiene en cuenta los comportamientos, palabras y valores morales de los colaboradores para discernir entre lo correcto o incorrecto sin afectar a los demás, 3) Dimensión benevolencia, que es pensar en el beneficio de las personas que son vulnerables o que están en desventaja antes que en las motivaciones personales, 4) Dimensión apertura, que parte de la sinceridad de las verdaderas intenciones para compartir las comunicaciones con los demás miembros de la comunidad, y ; 5) Dimensión identificación organizacional que destaca el compromiso de todos los miembros de una institución con los objetivos estratégicos.

Así también se ubica a Caballo (2001) que propone cuatro dimensiones: 1) Manejo de la comunicación, hace referencia que la comunicación es un proceso que se da en un contexto social y por lo tanto entre los miembros de las organizaciones a través del diálogo fluido, expresando lo que piensan y escuchando a los demás. En ese sentido se denomina comunicación positiva cuando los miembros de una organización solucionan y afrontan sus problemas a través del dialogo, 2) Dimensión ambiente de colaboración, destaca que el ambiente colaborativo en las organizaciones resulta fundamental para optimizar los esfuerzos a partir de un ambiente favorable, disponibilidad para relacionarse y el trabajo colaborativo. En cada una de estas opciones se debe tener en cuenta el rol que tiene cada uno de los miembros de la organización; 3) Dimensión actitudes socio afectivo, que hace referencia a las capacidades que desarrollan los miembros de una organización para establecer una relación afectiva lo cual les permite integrarse con mayor facilidad tanto dentro como fuera de la institución. En ese sentido se toma en cuenta la participación de los miembros de la organización en eventos institucionales y el compartir con sus compañeros en eventos sociales fuera de la intuición. De hecho, las actitudes socio afectivas están enfocadas en la capacidad de respuesta que tienen los miembros de la organización para establecer relaciones sólidas; 4) Dimensión resolución de conflictos, que está relacionado con la capacidad de negociación y resolución de

conflicto que tienen los miembros de una organización con la finalidad de resolver los conflictos que se generan dentro de ella, lo que es lo mismo, está relacionado con las diversas acciones, conductas y actitudes que pueden tomar los miembros de una organización con la finalidad de negociar y resolver cualquier tipo de conflictos dentro de las organizaciones. Este es el modelo que se maneja en el estudio.

Respecto a las teorías de las relaciones interpersonales, el estudio tiene en cuenta cuatro postulados de Silviera (2014): 1) La percepción es la impresión que tienen los demás acerca de uno mismo; 2) La primera impresión, es la que hace referencia a la acción de percibir y formarse un concepto de la otra persona a primera vista la misma que a veces perdura en el tiempo; 3) La simplificación, tiene como referencia la reducción que realiza una persona respecto a la idea o concepción que se formó de los demás a partir de sus percepciones sin un análisis de la información que un análisis que le llega a través de la vista (Martínez, 2010), y; 4) El persistir considera la incidencia que tiene la primera impresión en la idea que se formó de la otra persona, lo cual limita el campo percibido a escasas caracterizaciones, sumado al escaso análisis expresado en la acción de simplificar todo lo percibido (Rubio, 2005).

Los postulados de Silviera (2014) menciona que las relaciones interpersonales tienen su base sobre la primera impresión que se forme el colaborador, las percepciones que los colaboradores tienen de los demás determinan la consolidación de los grupos de trabajo o el rechazo de los mismos lo que a su vez impactan en el desempeño, las formas de comunicación, la empatía y la productividad de la organización. Resulta importante iniciar buenas conexiones y a la vez conocer un poco más de cada uno para buscar los intereses comunes que permiten afianzar relaciones saludables a largo plazo en beneficio de la institución educativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación según sus fines es básica, debido a que se tuvo como propósito principal validar una realidad empírica a través del conocimiento científico (Sánchez y Reyes, 2015); por su carácter es correlacional, porque el estudio busca medir la relación entre dos variables (Gambara, 2002 y Sabino, 1999), de acuerdo a su naturaleza es una investigación cuantitativa porque se utilizaron procedimientos estadísticos en el procesamiento de los resultados (Gómez, 2002 y Rusque, 2003), según su alcance temporal, fue transversal porque los datos de los instrumentos se recolectaron en un mismo periodo de tiempo (Quintana, 2007 y Sánchez, 2006).

3.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio se planteó mediante un diseño correlacional asociativo – no experimental (Tamayo, 2007), es correlacional asociativo porque tuvo como finalidad relacionar las variables manejo de conflictos y relaciones interpersonales a través de los estadísticos de relación (Escárcega, 2019). Así también, es no experimental porque la investigadora durante el estudio no manipulo las variables, la información se recogió en su estado real (Carvajal, 1999). El diseño se representa en el esquema siguiente.

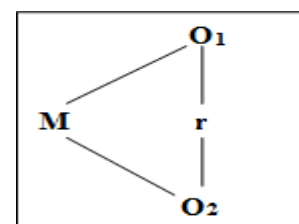
Dónde:

M: Docentes de la Institución Educativa.

O₁: Manejo de conflictos.

O₂: Relaciones interpersonales.

r: Relación entre las variables.



3.2. Variables y Operacionalización

V1= Manejo de conflictos.

V2= Relaciones interpersonales.

- Operacionalización

V ₁	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Manejo de conflictos.	Conjunto de conocimientos y habilidades para la comprensión e intervención orientadas a resolver en forma pacífica un conflicto social a través de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje (Gómez, 2015)	Habilidad de los docentes para manejar conflictos evidenciados en la medición de las cuatro dimensiones a través de la escala ordinal.	Negociación: es un procedimiento voluntario para la resolución de un problema (Gómez, 2015).	Predisposición comunicativa, capacidad comunicativa, eficiencia en el logro del acuerdo.	Ordinal: Nunca Casi nunca. A veces Casi siempre. Siempre.
			Mediación: Consiste en la acción de participar voluntariamente en un procedimiento estructurado (Gómez, 2015).	Técnicas y estrategias mediadoras, capacidad orientadora de soluciones, resolución de las partes en conflicto.	
			Conciliación: Está referida a la negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un mediador (Gómez, 2015)	Predisposición para conciliar, técnicas y estrategias conciliadoras, eficiencia en el logro del acuerdo.	
			Arbitraje: Es un procedimiento formal en el cual se presenta las partes su necesidad, interés y posición ante un tercero neutral (Gómez, 2015).	Voluntad para intervenir, firmeza en la implantación de una sentencia, agente externo.	

V ₂	Definición conceptual	Definición operativa I	Dimensiones	Indicadores	Escala
Relaciones interpersonales	Factor de importancia en especial para el trabajo en equipo a través de la comunicación, colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos (Caballo, 2001).	Nivel de las relaciones laborales entre los docentes y que se evidencia en la medición de cuatro dimensiones a través de la escala ordinal.	Manejo de comunicación: Proceso que se da entre los miembros de las organizaciones a través del diálogo fluido, expresando lo que piensan y escuchando a los demás (Caballo, 2001).	Diálogo fluido, expresa lo que piensan, escuchar a los demás.	Ordinal: Nunca Casi nunca. A veces Casi siempre. Siempre.
			Ambiente de colaboración: Permite optimizar los esfuerzos a partir de un ambiente favorable, disponibilidad para relacionarse y el trabajo colaborativo (Caballo, 2001).	Ambiente favorable, disponibilidad para relacionarse, trabajo colaborativo.	
			Actitudes socio afectivas: Capacidades que desarrollan los miembros de una institución para establecer una relación afectiva lo cual les permite integrarse con mayor facilidad tanto dentro como fuera de la institución (Caballo, 2001).	Participación en eventos institucionales, comparte con sus compañeros en eventos sociales.	
			Resolución de conflictos: Considera que está relacionado con la capacidad de negociación y resolución de conflicto que tienen los miembros de una Institución con el propósito de resolver los conflictos que se generan dentro de ella (Caballo, 2001).	Capacidad de negociación y de resolución.	

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo establecida por 40 docentes de la Institución Educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana, año 2019. La población es la totalidad de personas que van a aportar información según las variables de la investigación (Lugo, 2018).

Tabla 1

Población de docentes

Nivel educativo	F	%
Nivel inicial	09	22.5
Nivel primaria	31	77.5
Total	40	100.0

Fuente: Distribución institucional.

3.3.2. Muestra

La muestra es considerada como una parte representativa que se extrae de la población objeto de estudio (Arias, 2006). Tomando en cuenta que la población es reducida, se consideró como muestra a la totalidad de la población; por lo mismo, se tomó en cuenta a los 40 docentes. En tal sentido para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado la Población - Censal debido a que ellos aportan la información necesaria para el logro de los objetivos establecidos.

Tabla 2

Muestra

Nivel educativo	f	%
Nivel inicial	09	22.5
Nivel primaria	31	77.5
Total	40	100.0

Fuente: Distribución institucional.

3.3.3. Muestreo

El muestreo constituye un método de selección de una muestra (Malhotra, 2004 y Pérez, 2005). De acuerdo a las consideraciones anteriores, el tipo de muestreo fue

no probabilístico. Según Tamayo (2007) se trata de un proceso en el cual a los sujetos de la investigación no se les brinda las oportunidades de ser seleccionados. Para la presente investigación todos los maestros fueron tomados en cuenta debido a que en el presente año escolar laboran en la escuela en la condición de contratados o nombrados.

3.3.4. Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Docentes nombrados predispuestos a colaborar
- Docentes contratados con jornada laboral completa.

Criterios de exclusión

- Docentes no predispuestos a colaborar.
- Docentes contratados por horas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según Madrigal et al (2009) y Ledesma (2019) sostienen que la encuesta se basa en recolectar información entrevistando a la población muestral del estudio. El estudio aplicó a los 40 docentes dos cuestionarios de manera individual que recogían la información de las variables manejo de conflictos y relaciones interpersonales.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos son herramientas que le permiten al investigador recopilar la información directamente a los sujetos de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los datos son necesarios para el logro de los objetivos de la información. Éstos son dos cuestionarios con escala de Likerts los mismos que previamente se sometieron a criterios de validez y confiabilidad y así asegurar la objetividad de la información obtenida. El cuestionario es un conjunto de

interrogantes redactadas en forma coherente a las personas encuestadas (Aranguren, 1979).

En tal sentido para la variable Manejo de conflictos, se aplica el cuestionario de 25 ítems, divididos en cuatro dimensiones: negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Igualmente se considera la escala ordinal del instrumento mediante los valores: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

De la misma manera para la variable Relaciones interpersonales, se recoge información para las siguientes dimensiones: Manejo de comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio - afectivas y resolución de conflicto. El instrumento consta de 22 ítems administrados bajo la escala ordinal mediante los valores: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre

3.4.3. Validez

La validez de los instrumentos elaborados para realizar la medición de las variables de la investigación se realiza mediante el juicio de expertos. Desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (1998) estos criterios confirman la pertinencia y coherencia de los ítems considerados para la medición de la variable (Robles y Rojas, 2015).

Los resultados de la validez por juicio de expertos de los instrumentos mencionados coinciden en calificarlo como adecuado. Lo cual le otorga pertinencia y objetividad a los resultados obtenidos. (Anexos)

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad está en función al grado de precisión, pues así se aplique múltiples veces a los sujetos de estudio debe arrojar similares resultados (Fuentes, 1989).

Para la confiabilidad de los instrumentos de las variables manejo de conflictos y relaciones interpersonales, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Para Ávila (2006), el alfa de Cronbach sirve para calcular la fiabilidad de los instrumentos; es decir, busca medir la relación entre las variables que son parte de la escala, se obtiene a través de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

El proceso para obtener la confiabilidad de los instrumentos se cumplió a través de un estudio piloto realizado con 20 docentes de otra institución de las mismas características al objeto de estudio, obteniéndose un valor de 0,846 para el cuestionario manejo de conflictos y para el cuestionario de relaciones interpersonales se obtuvo un valor de 0,833; lo cual significa que ambos cuestionarios presentan confiabilidad; es decir, los cuestionarios son fiables para su aplicación.

De acuerdo con Malhotra, (2008) “el coeficiente de alfa de Cronbach se determina por el promedio de todos los coeficientes posibles de división por mitades que resulta de las varias formas de dividir los reactivos de la escala”. Es decir, previamente los instrumentos fueron sometidos a pruebas pilotos en contextos similares al escenario natural de aplicación, en este caso la Institución Educativa N° 14879 – Ignacio Escudero.

Los criterios sustanciales para la elección de la técnica estadística anteriormente señalada son: a) determinación el nivel de relación existente entre las dos variables de estudio citadas. b) Sus criterios oscilan entre 0 y 1. c) Los ítems miden un mismo constructo o dimensión teórica.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información en la investigación se solicitó autorización a la directora de la I.E., se dio a saber los objetivos y fines del estudio a los docentes; así también, se procedió con la entrega de los instrumentos a cada docente para facilitar

el procesamiento de la información, previamente se les informó sobre los propósitos del estudio debido.

3.6. Método de análisis de datos

Las actividades que se desarrollaron para analizar la información fueron las siguientes:

- Los datos recopilados de las variables fueron registrados en una base de datos utilizando el programa Excel y el programa estadístico SPSS V.21.
- Se realizó los análisis descriptivos de acuerdo a los objetivos de la investigación y se registraron en las tablas de contingencia.
- Se realizó el análisis correlacional a través del coeficiente de Spearman (ρ), lo que permitió la comprobación de la hipótesis general y específicas del estudio,

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio, se protegió la identidad de los docentes que colaboraron con la investigación; de la misma forma, antes de aplicar los instrumentos, se dio a conocer a los docentes los objetivos y fines del estudio con la intención de que el proceso de recopilación de información sea transparente. Asimismo, la información recopilada fue usada con veracidad y se utilizó únicamente con la finalidad de desarrollar la presente investigación. Así también, durante la ejecución del estudio se tuvo como política el respeto a los protocolos de consentimiento; así mismo, se respetó las reglas y procedimientos que establece las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 14799 Ignacio Escudero, Sullana ,2019.

Tabla 3

Manejo de conflictos y relaciones interpersonales

			Relaciones interpersonales		
			Regular	Bueno	Total
Manejo de conflictos	Malo	% del total	5,0%(2)	0,0%(0)	5,0%(2)
	Regular	% del total	30,0%(12)	5,0%(2)	35,0%(14)
	Bueno	% del total	32,5%(13)	27,5%(11)	60,0%(24)
Total		% del total	67,5%(27)	32,5%(13)	100,0%(40)

En la Tabla 3 se muestra que el 32,5%(13) de los docentes, perciben con nivel regular la variable relaciones interpersonales, deduciéndose que tienen una capacidad básica para relacionarse, ejecutar trabajos en equipo, participar en algunos eventos culturales y solucionar conflictos. Pero perciben en nivel bueno la variable manejo de conflictos, pues conciben que los docentes muestran una comunicación clara, intención de actuar y decisión en el establecimiento de normas, constituyéndose en un maestro perseverante y motivador, con el propósito de conseguir las metas.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión negociación con las relaciones interpersonales de los docentes.

Tabla 4**Dimensión negociación y las relaciones interpersonales**

			Relaciones interpersonales		Total
			Regular	Bueno	
Negociación	Malo	% del total	7,5% (3)	0,0% (0)	7,5% (3)
	Regular	% del total	20,0% (8)	7,5%(3)	27,5% (11)
	Bueno	% del total	40,0% (16)	25,0% (10)	65,0% (26)
Total		% del total	67,5% (27)	32,5% (13)	100,0% (40)

En la Tabla 4 se evidencia que el 40%(16) de los docentes, perciben con nivel regular la variable relaciones interpersonales, lo que se deduce que tienen capacidad básica para relacionarse, ejecutar trabajos en equipo, participar en algunos eventos culturales y solucionar conflictos. Pero perciben con nivel bueno la dimensión negociación, pues perciben que los docentes muestran una comunicación clara, disponibilidad para realizar intervenciones y aplomo para implantar normas, constituyéndose en un maestro perseverante y motivador.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la dimensión mediación con las relaciones interpersonales de los docentes

Tabla 5**Relación entre la dimensión mediación y las relaciones interpersonales de los docentes**

			Relaciones interpersonales		Total
			Regular	Bueno	
Mediación	Malo	% del total	7,5%(3)	0,0%(0)	7,5%(3)
	Regular	% del total	35,0%(14)	5,0%(2)	40,0%(16)
	Bueno	% del total	25,0%(10)	27,5%(11)	52,5%(21)
Total		% del total	67,5%(27)	32,5%(13)	100,0%(40)

La Tabla 5 muestra que el 35%(14) de los docentes, perciben con nivel regular

la variable relaciones interpersonales, de lo cual se deduce que necesitan continuar interactuando y estar predispuesto a la resolución de conflictos que permitan la creación de un ambiente acogedor en la institución. De la misma manera, perciben con nivel regular la dimensión mediación, pues conciben que algunos docentes necesitan del conocimiento de técnicas y estrategias mediadoras para lograr con eficacia las metas de la institución.

Objetivo específico 3

Conocer la relación entre la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales de los docentes

Tabla 6

Relación entre la dimensión conciliación y las relaciones interpersonales

			Relaciones interpersonales		Total
			Regular	Bueno	
Conciliación	Malo	% del total	10,0%(4)	0,0%(0)	10,0%(4)
	Regular	% del total	27,5%(11)	5,0%(2)	32,5%(13)
	Bueno	% del total	30,0%(12)	27,5%(11)	57,5%(23)
Total		% del total	67,5%(27)	32,5%(13)	100,0%(40)

En la Tabla 6 se muestra que el 30%(12) de los maestros, perciben con nivel regular la variable relaciones interpersonales, de lo cual se deduce que tienen una capacidad básica para relacionarse, ejecutar trabajos en equipo, participar en algunos eventos culturales y solucionar conflictos. Pero perciben, en nivel bueno la dimensión conciliación, pues los docentes muestran una comunicación clara, son voluntariosos para intervenir y disposición para implantar normas, constituyéndose en un maestro motivador.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales de los docentes.

Tabla 7**Relación entre la dimensión arbitraje y las relaciones interpersonales de los docentes**

			Relaciones interpersonales		
			Regular	Bueno	Total
Arbitraje	Malo	% del total	15,0%(6)	0,0%(0)	15,0%(6)
	Regular	% del total	12,5%(5)	7,5%(3)	20,0%(8)
	Bueno	% del total	40,0%(16)	25,0%(10)	65,0%(26)
Total		% del total	67,5%(27)	32,5%(13)	100,0%(40)

En la Tabla 7 se observa que el 40%(16) de los docentes perciben con nivel regular la variable relaciones interpersonales, de lo que se deduce que necesitan continuar interactuando y estar predispuesto a la resolución de conflictos que permitan la creación de un buen clima en la institución. Pero evalúan en nivel bueno la dimensión arbitraje, pues aprecian que los docentes tienen una comunicación clara, disposición para mediar y decisión en la restauración de normas, constituyéndose en un maestro perseverante y motivador.

4.2. Estadística inferencial**Hipótesis general**

H_g: El manejo de conflictos se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes de la institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero, Sullana, 2019.

H₀: El manejo de conflictos no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes de la institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero, Sullana, 2019.

Tabla 8**Relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales**

			Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,554 ,000
			N
			40

La Tabla 8 se establece el parámetro de correlación Spearman (ρ) es 0,554 (correlación media), el valor de significación (sig) $< 0,05$; por tanto, existe relación significativa entre el manejo de conflictos con las relaciones interpersonales; por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₁₁: La dimensión negociación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.

H₀₁: La dimensión negociación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.

Tabla 9

Relación entre la dimensión negociación y las relaciones interpersonales de los docentes.

		Relaciones Interpersonales	
Rho de Spearman	Negociación	Coeficiente de correlación	,433
	n	Sig. (bilateral)	,005
		N	40

La Tabla 9 se establece el parámetro de correlación Spearman (ρ) es 0,433 (correlación media), el valor de significación (sig.) $< 0,05$; por tanto, existe asociación significativa entre la dimensión negociación con las relaciones interpersonales; por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₁₂: La dimensión mediación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes

H₀₂: La dimensión mediación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes

Tabla 10***Relación entre la dimensión mediación y las relaciones interpersonales***

		Relaciones Interpersonales	
Rho de Spearman	Mediación	Coeficiente de correlación	,578
	n	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

La Tabla 10 se establece el parámetro de correlación Spearman (rho) es 0,578 (correlación media), el valor de significación (sig.) < 0,05; por tanto, existe relación significativa entre la dimensión mediación con las relaciones interpersonales; por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis del estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₁₃: La dimensión conciliación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes

H₀₃: La dimensión conciliación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes

Tabla 11***Relación entre la dimensión conciliación y las relaciones interpersonales***

		Relaciones Interpersonales	
Rho de Spearman	Conciliación	Coeficiente de correlación	,535
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

La Tabla 11 se establece el parámetro de correlación Spearman (rho) es 0,535 (correlación media), el valor de significación (sig.) < 0,05; por tanto, existe relación significativa entre la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales; por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H_{i4}: La dimensión arbitraje se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes

H₀₄: La dimensión arbitraje no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes

Tabla 12

Relación entre la dimensión arbitraje y las relaciones interpersonales

		Relaciones Interpersonales	
Rho de	Arbitraje	Coefficiente de correlación	,300
Spearman		Sig. (bilateral)	,060
		N	40

La Tabla 12 se establece el parámetro de correlación Spearman (rho) es 0,300 (correlación débil), el valor de significación (sig.) < 0,05; por tanto, no existe relación significativa entre la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales; por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general: Determinar la relación entre el *manejo de conflictos* y las *relaciones interpersonales* de los docentes de la Institución Educativa N° 14799 Ignacio Escudero-Sullana durante el año 2019, la Tabla 3 menciona que los docentes perciben que las *relaciones interpersonales* son regulares (32,5%), este escenario coincide con el estudio de Vázquez (2018) que considera que las interacciones entre los colaboradores resultan fundamentales para lograr convivencias armoniosas. Al mismo tiempo, se menciona (Tabla 3) que en la institución hay un buen *manejo de conflictos* (32.5%), coincidiendo con la investigación de Bolaños (2015) concluyendo que se deben establecer lineamientos para integrar adecuadamente a los nuevos docentes. De otro modo se ha demostrado (Tabla 8) que el *manejo de conflictos* y las *relaciones interpersonales* están asociados ($\rho = 0.554$ y $\text{sig.} = 0.00$), este resultado se justifica teóricamente con la propuesta de Caballo (2002) que destaca que las adecuadas relaciones entre los trabajadores condicionan la resolución de conflictos.

En cuanto a los resultados descriptivos (Tabla 3) con tendencia negativa (32.5%) de las *relaciones interpersonales*, se oponen al planteamiento de Caballo (2001) quien agrega que las interacciones sociales favorecen el trabajo en equipo muy necesario para el éxito de las organizaciones educativas. De modo idéntico resulta contrario a lo que explica Silveira (2014) en sus postulados donde manifiesta que las percepciones que tienen los colaboradores de los demás resultan imprescindibles para fortalecer los grupos de trabajo en toda institución. En otro sentido los datos satisfactorios del *manejo de conflictos* (32.5%), están en perspectiva con la postura de León (2015), se infiere que los directivos muestran competencias para atender y resolver los conflictos. Así también se corrobora los principios de la Teoría de Galtung (1999) que enfatiza que en las organizaciones se deben hacer los esfuerzos para desarrollar una cultura de paz y sana convivencia.

Sobre el objetivo 1: Determinar la relación entre la *dimensión negociación* con las *relaciones interpersonales* de los docentes, el 40% de los docentes manifiestan que existe un nivel regular de *relaciones interpersonales* (Tabla 4), esta realidad está en consonancia con la investigación de Salcedo y Condori (2016), los autores concluyen que un ambiente de trabajo positivo tiene como elemento necesario las buenas relaciones entre los trabajadores. Además, en la Tabla 4 se visualiza un buen manejo de la *dimensión negociación* (40%), resultados similares del estudio de Gómez (2015), el investigador infiere que la comunicación es la vía necesaria para una negociación eficiente. También es necesario señalar la asociación estadística (Tabla 9) entre la *dimensión negociación* con las *relaciones interpersonales* (ρ 0.433 y sig. 0.005), estos coeficientes encuentran su base teórica en lo que afirman Salcedo y Condori (2016) cuando exponen que el diálogo permite la mediación en el tratamiento de conflictos.

Por otra parte, cuando se destacan los resultados negativos de la *variable relaciones interpersonales* se infiere una contradicción con el fundamento de Guerrero (2000), se puede entender que en la institución educativa no se practica la reciprocidad entre los colaboradores. De modo idéntico, los datos convenientes de la Tabla 4 sobre la *dimensión negociación* (40%), son coherentes con el razonamiento de Gómez (2015), es necesario la comunicación y la persuasión para lograr consenso en toda organización.

En relación al objetivo 2: Establecer la relación entre la *dimensión mediación* con las relaciones interpersonales de los docentes, se expone en la Tabla 5 el nivel regular (35%) de la *variable relaciones interpersonales*, coincidiendo con el reporte de Coronado y Coronado (2018), los autores sostienen que los directivos deben desarrollar estrategias para lograr interacciones cordiales entre los docentes. Al mismo tiempo, se visualiza (Tabla 5) el nivel regular la *dimensión mediación*, resultado similar al encontrado por Lezcano (2016) que sostiene no hay una preocupación en la organización para darle un tratamiento eficaz para el manejo de conflictos. Sobre la base de la significatividad encontrada (ρ 0.578 y sig. 0.000)

entre la dimensión mediación con las relaciones interpersonales (Tabla 10), se puede argumentar por lo señalado en el estudio de Coronado y Coronado (2018), que deducen que las relaciones interpersonales cordiales se logran cuando hay un buen manejo del conflicto.

Sobre el resultado regular (35%) de la *variable relaciones interpersonales* (Tabla 5) es incompatible con el argumento de Caballo (2001), según el autor, la institución debe propiciar jornadas de encuentros sociales para afianzar ambientes favorables para que fortalecen el compromiso institucional. En el mismo orden de ideas, el nivel regular de la *dimensión mediación* (35%) es contrario al planteamiento de Gómez (2015), recomienda que los directivos deben tener una postura neutral ante el tratamiento de los conflictos

Respecto al objetivo 3: Conocer la relación entre la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales de los docentes, los actores educativos perciben (Tabla 6) como regular (30%) la *variable relaciones interpersonales*, éste escenario es contrario al que expuso Vázquez (2018), en su estudio; el investigador concluye que en un ambiente laboral de respeto los docentes tienen la confianza de expresar su opinión. Igualmente, en la Tabla 6, los encuestados observan que existe una buena conciliación (30%), el resultado es opuesto a la investigación de Sebastián (2017) que recomienda que la institución debe establecer los mecanismos para el tratamiento de situaciones conflictivas. Del mismo modo la Tabla 11 justifica la vinculación ($\rho = 0.535$ y sig. 0.000) entre la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales de los docentes, se interpreta que son sucesos dependientes entre sí.

En cuanto a los valores negativos de la *variable relaciones interpersonales* resultan diferentes a lo que predica Silviera (2014), el autor menciona que la interacción entre los trabajadores enriquece mutuamente sus experiencias personales y profesionales. Así también al comparar los resultados positivos de la dimensión conciliación, es similar con el supuesto de Gómez (2015) que advierte que

los encargados de las organizaciones educativas deben capacitarse para estar dispuestos ante situaciones que requieran su intervención.

Finalmente, el objetivo 4: Determinar la relación entre la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales de los docentes, la Tabla 7 expone que los docentes valoran como regular (40%) la *variable relaciones interpersonales*, el resultado resulta antagónico con el estudio de Salcedo y Condori (2016), refiere que para que los docentes trabajen en colaboración es necesario crear las condiciones para adecuadas interacciones sociales. Sobre el buen nivel (40%) de arbitraje (Tabla 7), es opuesto al resultado de Mena (2017) que señala que los encargados de la gestión tienen conocimientos y capacidades limitadas para resolver conflictos.

Del mismo modo la Tabla 12 menciona que la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales no están relacionadas ($\rho = 0.300$ y $\text{sig.} = 0.060$). Sobre el resultado descriptivo con tendencia negativa de la *variable relaciones interpersonales* es contrario a lo que plantea Silveira (2014) y Zevallos (2015), sus postulados se fundamentan en la adecuada comunicación y el respeto por las ideas y emociones de los demás para lograr interacciones saludables. En cuanto al buen nivel de la dimensión arbitraje, es similar al razonamiento de Torrego (2004), se deduce que existe la actitud positiva para intervenir de forma voluntaria en la solución del conflicto

VI. CONCLUSIONES

1. El manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los docentes, debido a que los resultados indican que el valor $p= 0,000$ menor a $0,05$.
2. La dimensión negociación del manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los docentes, debido a que los resultados indican que el valor $p= 0,005$ menor a $0,05$.
3. La dimensión mediación del manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los docentes, debido a que los resultados indican que el valor $p= 0,000$ menor a $0,05$.
4. La dimensión conciliación del manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los docentes, debido a que los resultados indican que el valor $p= 0,000$ menor a $0,05$.
5. La dimensión arbitraje del manejo de conflictos no se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los docentes, debido a que los resultados indican que el valor $p= 0,060$ mayor a $0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los docentes y directivos de la Institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana deben incorporar en su plan anual de trabajo acciones para disminuir los conflictos y mejorar las relaciones interpersonales, ya que Caballo (2001) considera que el ambiente colaborativo en las organizaciones resulta fundamental, teniendo en cuenta que ambas variables están asociadas.

2. Los docentes y directivos de la Institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana deben gestionar la capacitación en negociación orientada a disminuir los conflictos y mejorar las relaciones interpersonales, ya que León (2015) considera que la negociación es una habilidad para solucionar conflictos e interactuar eficazmente, teniendo en cuenta la asociación entre los aspectos de negociación y las relaciones interpersonales.

3. Los docentes y directivos de la Institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana deben desarrollar las competencias en mediación de conflictos interpersonales entre docentes, ya que según Guerrero (2000) las relaciones interpersonales son interrelaciones recíprocas y armónicas, considerando los aspectos de mediación y las relaciones interpersonales están relacionadas.

4. Los docentes y directivos de la Institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana deben especializar a un grupo de docentes en conciliación de conflictos para generar mejores relaciones interpersonales, ya que según Gómez (2015) se requiere tener habilidades para conversar y llegar a acuerdos, teniendo en cuenta que los aspectos de conciliación tan asociado con las relaciones interpersonales.

5. Los docentes y directivos de la Institución educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana deben establecer convenios con entidades que puedan realizar arbitrajes de conflictos con la finalidad de mantener las interacciones positivas, ya que según Silveira (2014) las relaciones interpersonales generan predisposición para comunicarse con los demás.

REFERENCIAS

- Aranguren, B. (1979). Métodos de Investigación. Caracas: Ediciones Eneva.
- Arévalo, E. (2011) Programa de relaciones humanas para mejorar las relaciones interpersonales de los catedráticos y alumnos del Instituto Nacional Experimental de Educación Básica con Orientación Ocupacional de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos, Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala
- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. (Quinta Edición). Caracas: Editorial Epitesme, C.A
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la Investigación. (Edición electrónica) Disponible: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2i.htm> [Consulta: 2007, junio 2]
- Baez, Y. (2012). Manejo de conflictos organizacionales del personal directivo en instituciones de educación secundaria. (Tesis de maestría). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093416/intro.pdf>.
- Balmaceda, C. (2009). "Resolución de Conflictos: Negociación y Mediación; El Rol del Profesional del derecho, Uruguay" http://www.ijcuruguay.org/pdf/Negociacion_y_Mediacion.pdf.
- Beiza, A. (2012). Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II" Valencia Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela
- Bolaños, J. (2015). Manejo de conflictos administrativos y las relaciones interpersonales docentes. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Bolaños, J. (2015). Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos. Universidad Rafael Landívar de Guatemala
- Caballo, V. (1997). Evaluación de las habilidades sociales. Madrid: Pirámide.
- Caballo, V. (2001). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Pirámide.
- Carvajal, L. (1999). Metodología de la investigación. Curso general y aplicado (17° edición). Cali, Colombia: Editorial Fald.
- Castro, P; López, E y Meza, Y. (2011). Diagnóstico de los conflictos estudiantiles y su manejo, para el diseño de unidades conceptuales en una cartilla pedagógica. Colombia: Universidad Simón Bolívar. Vol. 9, No. 2, Julio-diciembre de 2011, págs. 58-69.
- Coronado, D. y Coronado, W. (2018). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la institución educativa 14753 María Leonor Fiestas de Vargas del distrito de Colán, provincia de Paita, departamento de Piura, Abril diciembre 2016. Pimentel – Piura: Universidad Señor de Sipán.
- Chávez, A. (2013). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión - La Libertad. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- De León, N. (2012). Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. (Tesis de maestría). Universidad Católica Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

- Díaz, G. Cárdenas, M. & Castellanos, B. (2014). El Liderazgo y las Relaciones Interpersonales dentro del Clima Organizacional, México
- Ellis, A. (2010). Explorando la relación de inteligencia emocional y estilos de gestión de conflictos. (Tesis de doctorado). University of North Carolina. Estados Unidos. Recuperado de https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/Ellis_uncg_0154D_10537.pdf
- Escárcega, D. (2019). ¿Qué es la investigación correlacional? América del Sur: QuestionPro.
- Espinosa, M. (2014). Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la I.E. Omaira Sánchez Garzón. (Tesis de Maestría), Universidad EAN, Cartagena, Colombia.
- Fernández, L., Sánchez, E. y García, J. (2011). Fundamentos teóricos acerca de la solución de conflictos institucionales en la educación general básica de Ecuador. *Odiseo*, 8 (16). Recuperado de <http://www.odiseo.com.mx/articulos/fundamentos-teoricos-acerca-solucion-conflictos-institucionales-educacion-general-basica-#sthash.qEwqgn0D.dpuf>
- Fuentes, R. (1989). Estudios sobre confiabilidad. *Paradigma*, 4(2), 101-126.
- Gadow, F. (2010). Dilemas: La gestión del talento en tiempos de cambio. Buenos Aires: Granica, S.A.
- Galtung, J. (1999). Hay alternativas 4 caminos hacia la paz y la seguridad, Madrid: Edit. Tecnos.
- Gambara, H. (2002). Métodos de Investigación en psicología y Educación. Cuaderno de prácticas (3ª edición). McGraw-Hill: Madrid.

- Gamboa, Y. (2017) Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red Santa Luzmila. Universidad César Vallejo. Perú.
- Gómez, B. (2015). La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2080/bgomez.pdf?sequence=1>
- Gómez, B. (2015). La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2080/bgomez.pdf?sequence=1>.
- Gómez, M. (2002). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. Colombia Pereira: *Revista de ciencias Humanas* – UTP. N°20.
- Guerrero, L. (2000). El conflicto en el aula. *Maestros*, Vol. 6, N° 14.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.
- Hernández, S; Baptista, L. y Fernández, C. (1998). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ledesma, R. (2019). Las técnicas de investigación. Recuperado de [Monografías: monografias.com](http://monografias.com)-Hall.

- León, A. (2015). El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4631/1/Le%C3%B3n_ba.pdf
- Lezcano, C. (2016). La gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente (Tesis grado). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Lucicleide, B. (2011). Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España
- Lugo, Z. (2018). Población y muestra. Diferenciador.com. Recuperado de: <https://www.diferenciador.com/sobre-nosotros/>
- Madrigal, et al. (2009). La utilización de la encuesta en la investigación cuantitativa. ULACIT: Costa Rica.
- Malhotra, N. (2004). Investigación de mercados. Un enfoque práctico. (4ª ed.). México: Prentic
- Martínez, J. (2010). Teoría y práctica en recursos humanos. Germany: Grin.
- Mena, D. (2017). 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 (Tesis de maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa). Piura, Perú: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación.

- Mendoza, R. y Serna, A. (2004). Modulo: Gestión de conflictos en ámbitos locales. Escuela para el Desarrollo. 2004.
- MINEDU (2009). Diseño curricular básico. Lima, Perú: MINEDU.
- Moreno, J. y Moreno, J. (1999). Resolución de conflictos de convivencia en centros escolares. Madrid. UNED.
- Pérez, C. (2005). Muestreo Estadístico. Ed. Pearson Prentice Hall.
- Pérez, G. (2019). Liderazgo directivo y relaciones interpersonales en las I.E. de la Red 18 UGEL 02, Los Olivos-2018. Universidad Cesar Vallejo. Perú
- Quintana, L. (2007). Métodos y técnicas de investigación 1, México, McGrawHill.
- Rahim, M.A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26, 368-376.
- Rahim, M.A. (2001). *Managing conflict in organizations* (3rd ed.). Westport, CT: Quorum.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, núm. 18. Recuperado de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Rodríguez, D. (2017). Las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional en los docentes. Universidad de Ambato, Ecuador.

- Ross, R. y DeWine, S. (1988). Assessing the Ross-DeWine Conflict Management Message Style (CMMS). *Management Communication Quarterly*, 1-389-413
- Rubio, T. (2005). Recursos humanos. Dirección y gestión en las organizaciones. Barcelona: Octaedro.
- Rusque, M. (2003). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- Sabino, C. (1999). Metodología de la Investigación. Venezuela. Editorial Panapo.
- Salcedo, H. y Condori, M. (2016). Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional de los Docentes en la Institución Educativa N° 6094 Santa Rosa Chorrillos, 2014, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez, H. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Perú: Editorial Business Support Aneth SRL Quinta Edición. Lima.
- Saputi, D. (2008) "Big Five", estilos de manejo del conflicto y resultados de la negociación. Un análisis de ruta. (Tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar, Caracas. Venezuela. Recuperado de <http://159.90.80.55/tesis/000144390.pdf>
- Sebastián, G. (2017). La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima, Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Silveira, M. (2014) El arte de las relaciones personales. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica. 4ta. Edición, México. Ed. Limusa.
- Tejada, R. (2017) El clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la Institución Educativa Mateo Pumacahua Chihuantito de Pongobamba, Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú.
- Torrego, J. (2004). Resolución de conflictos desde la acción tutorial. Madrid. Comunidad de Madrid.
- Vázquez, J. (2018). Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén – 2017, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Vides, M. (2011) Relaciones interpersonales de jóvenes que utilizan redes sociales, (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Campus central, Guatemala.
- Villamediana, J. (2012). La inteligencia emocional como predictora del desarrollo moral y los estilos de manejo de conflicto. (Tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar, Caracas. Venezuela. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf>
- Zevallos, S. (2015). Tipo de liderazgo y relaciones interpersonales en las Instituciones Educativas del distrito de Camaná, 2012, Lima – Perú: Universidad Cesar Vallejo

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de la variable “1”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS DIRIGIDO A LOS DOCENTES

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado docente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel manejo de conflictos, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

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

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	DIMENSIÓN: Negociación					
01	¿El personal docente siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto?					
02	¿El personal docente, para solucionar el conflicto, delega a terceros?					
03	¿Se escucha a las partes antes de tomar decisiones en la solución de conflicto?					
04	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente dialoga con los involucrados?					
05	¿Se evidencia eficacia y eficiencia en el manejo de conflictos al interior de la institución?					
06	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos?					
07	¿El personal docente muestra eficiencia en el logro de la negociación?					

DIMENSIÓN: Mediación						
08	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función de mediador imparcial?					
09	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa?					
10	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente, induce al dialogo permanente de las partes involucradas?					
11	¿El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del conflicto?					
12	¿El personal docente logra que los involucrados resuelvan el conflicto?					
13	¿Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión?					
DIMENSIÓN: Conciliación						
14	¿El personal docente siempre está predispuesto a conciliar?					
15	¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos buscan voluntariamente conciliar ambas partes?					
16	¿El personal docente admite que los directivos intervengan para conciliar?					
17	¿Existen estrategias de un gran conciliador o estrategias idóneas u óptimas para conciliar?					
18	¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos poseen técnicas propias de un gran conciliador					
19	¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos poseen estrategias propias de un gran conciliador?					
20	¿El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta?					
21	¿La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto?					
DIMENSIÓN: Arbitraje						
22	¿El personal docente está predispuesto a intervenir en la resolución de conflictos?					
23	¿El personal directivo cuando toma decisión por un conflicto es irrevocable?					
24	¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos imponen una sanción si fuera el caso?					
25	¿Los directivos reconocen cuando no pueden dar solos una solución?					

Anexo 2: Ficha técnica de la variable “1”

FICHA TÉCNICA VARIABLE 1: MANEJO DE CONFLICTOS

1. NOMBRE : Cuestionario para medir el nivel de manejo de conflictos.
2. AUTORES : Valdez Silva de Arévalo Deysi
3. FECHA : 2019
4. OBJETIVO : Diagnosticar de manera individual el nivel de manejo de conflictos en sus dimensiones: Negociación, mediación, conciliación, y arbitraje en los docentes de la Institución Educativa N°14799, Sullana.
5. APLICACIÓN : Docentes de la Institución Educativa N° 14799, Sullana.
6. ADMINISTRACIÓN : Individual
7. Duración : 30 minutos
8. TIPO DE ITEMS : Preguntas
9. N° DE ITEMS : 25
10. DISTRIBUCIÓN : Dimensión e indicadores

1° Negociación : 7 ítems

Predisposición comunicativa del personal docente: 1, 2,3 ,4ítems

Capacidad comunicativa del personal docente: 4 ítems

Eficiencia en el logro del acuerdo: 5, 6,7 ítems

2° Mediación : 6 ítems

Técnicas y estrategias mediadoras del personal docente: 8 ítems

Capacidad orientadora de soluciones: 9,10 ítems

Resolución de las partes en conflicto: 11, 12,13 ítems

3° Conciliación : 8 ítems

Predisposición para conciliar: 14, 15,16 ítems

Técnicas y estrategias conciliadoras del personal docente: 17, 18,19 ítems

Eficaz en el logro del acuerdo: 20,21 ítems

4° Arbitraje : 4 ítems

Voluntad para intervenir: 22 ítems

Firmeza en la implantación de una sentencia: 23,24 ítems

Agente externo: 25 ítems

11. EVALUACIÓN

Puntuación

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

Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa							
	Negociación		Mediación		Conciliación		Arbitraje	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo	1	11	1	10	1	13	1	6
Regular	12	22	11	20	14	26	7	12
Bueno	23	35	21	30	27	40	13	20

Evaluación de variable

Niveles	Manejo de conflictos	
	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo
Malo	1	41
Regular	42	83
Bueno	84	125

Malo	Regular	Bueno
El docente que se encuentra en este nivel de manejo de conflictos, muestra que no tiene predisposición para conciliar y capacidad de comunicación ante un conflicto, trayendo como consecuencia un ambiente tóxico que impiden lograr las metas trazadas. Su puntuación oscila entre 1 y 41.	El docente que se sitúa en este nivel muestra una capacidad básica de comunicación y de orientación para solucionar conflictos, pero necesita del conocimiento de técnicas y estrategias mediadoras que permitan el eficaz logro de metas institucional. Su puntuación oscila entre 42 y 83.	El docente que se ubica en este nivel de manejo de conflictos muestra una comunicación clara, voluntad para intervenir y firmeza en la implantación de normas, constituyéndose en un maestro perseverante y motivador, con la finalidad de mejorar el clima institucional y lograr las metas. Su puntuación oscila entre los 84 y 125.

Anexo 3: Base de datos de la variable "1"

BASE DE DATOS V 1 MANEJO DE CONFLICTOS

N°	D1= Negociación							TOTAL	D2= Mediación						TOTAL	D3= Conciliación						TOTAL	D4= Arbitraje				TOTAL	TOTAL V				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07		P08	P09	P10	P11	P12	P13		P14	P15	P16	P17	P18	P19		P20	P21	P22	P23			P24	P25		
1	5	5	4	5	5	5	4	33	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	20	116
2	1	3	4	2	5	5	1	21	2	4	5	4	5	4	24	3	5	4	3	5	2	2	3	3	27	5	5	3	2	15	87	
3	5	5	4	4	3	5	4	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	19	119	
4	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	19	122	
5	4	5	5	3	5	3	4	29	3	4	1	1	1	1	11	1	1	1	3	2	2	2	3	3	15	5	5	3	5	18	73	
6	1	1	1	3	2	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	28	
7	4	3	5	5	3	5	4	29	3	4	5	5	5	5	27	5	5	2	5	4	4	4	3	3	32	3	2	5	3	13	101	
8	5	4	2	3	3	4	4	25	3	2	1	2	4	3	15	2	4	3	4	1	2	2	4	4	22	4	4	3	1	12	74	
9	2	1	3	3	4	5	2	20	5	5	3	5	5	5	28	5	3	5	5	4	2	4	5	5	33	5	5	5	5	20	101	
10	5	5	4	2	4	3	3	26	1	5	4	5	4	5	24	5	5	5	4	1	3	3	3	3	29	3	2	2	3	10	89	
11	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	1	3	5	3	22	5	5	3	3	4	1	5	4	4	30	3	4	5	4	16	102	
12	5	5	4	5	5	3	4	31	5	5	1	3	4	5	23	4	5	3	5	4	3	5	4	4	33	5	5	5	3	18	105	
13	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	3	3	5	5	26	4	2	5	5	5	2	2	2	3	27	3	2	2	4	11	98	
14	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	3	4	4	22	4	5	5	3	4	5	5	5	5	36	5	5	5	5	20	113	
15	4	5	4	1	3	4	3	24	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	4	5	3	4	3	4	34	1	4	1	2	8	94	
16	1	4	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	5	4	1	4	3	3	31	4	4	5	4	17	105	
17	3	5	4	5	5	5	5	32	4	4	1	5	5	4	23	5	5	5	1	1	1	2	3	3	23	5	5	5	3	18	96	
18	2	2	5	4	4	4	3	24	3	2	1	4	5	5	20	4	5	4	4	2	3	3	3	3	28	1	2	2	2	7	79	
19	1	1	2	4	4	4	5	21	5	3	4	2	4	3	21	4	5	5	2	2	1	5	5	5	29	4	5	4	5	18	89	
20	1	2	2	4	4	5	5	23	3	1	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	1	3	3	3	24	5	4	4	5	18	81	
21	2	2	2	3	3	2	2	16	4	4	1	2	4	5	20	5	5	2	2	3	3	3	3	3	26	2	4	2	4	12	74	
22	2	4	3	4	5	4	4	26	3	4	2	5	5	3	22	5	5	5	4	5	3	3	4	4	34	4	3	3	3	13	95	

23	1	1	3	3	1	1	3	13	1	4	1	2	1	1	10	1	1	1	2	1	2	2	2	12	4	2	2	2	10	45
24	5	4	3	3	4	3	3	25	4	4	2	4	2	3	19	3	4	3	3	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20	97
25	1	1	1	4	1	1	2	11	1	1	1	1	3	2	9	1	2	1	2	1	2	3	1	13	5	3	4	1	13	46
26	2	4	2	5	4	3	2	22	4	2	3	4	4	4	21	3	3	5	3	2	2	4	4	26	5	5	4	5	19	88
27	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	4	3	4	25	3	3	3	4	4	5	5	2	29	5	5	5	4	19	107
28	2	2	3	4	5	3	2	21	4	2	2	2	5	3	18	5	5	3	3	2	2	5	5	30	4	5	4	5	18	87
29	2	1	1	1	3	1	2	11	3	1	1	2	2	2	11	2	1	1	4	4	1	1	1	15	1	1	1	1	4	41
30	1	2	2	1	2	3	5	16	5	4	2	3	2	3	19	2	5	2	3	2	1	1	1	17	1	1	1	1	4	56
31	4	3	4	3	4	3	2	23	2	2	3	4	3	2	16	3	2	2	4	2	4	4	3	24	5	4	5	4	18	81
32	3	3	3	5	4	5	4	27	3	3	2	4	5	5	22	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	5	4	5	18	106
33	3	4	5	4	5	5	5	31	5	5	2	3	2	3	20	4	5	5	2	2	2	5	5	30	5	3	4	4	16	97
34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	3	5	5	28	4	5	4	5	5	4	5	3	35	5	3	5	4	17	115
35	2	3	4	2	3	4	2	20	4	1	2	2	2	5	16	5	4	3	3	2	1	2	1	21	1	2	3	1	7	64
36	2	4	4	4	4	4	4	26	4	5	3	4	5	4	25	2	4	5	5	5	3	4	3	31	3	3	4	3	13	95
37	4	5	5	1	1	3	4	23	2	2	2	2	5	2	15	5	2	3	2	2	1	2	2	19	1	2	2	1	6	63
38	3	3	3	3	4	5	2	23	3	3	3	2	1	3	15	1	3	1	2	4	5	5	5	26	5	5	4	1	15	79
39	2	5	1	2	2	3	2	17	1	3	2	2	4	3	15	2	3	1	2	2	1	1	1	13	1	2	2	1	6	51
40	2	3	4	3	4	2	2	20	2	2	3	3	3	2	15	3	2	4	2	1	1	1	1	15	1	1	1	1	4	54

Anexo 4: Estadístico de fiabilidad de la variable "1"

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE MANEJO DE CONFLICTOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,846	,844	35

Estadísticas de total de elemento

	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
Pregunta 01	103,6500	350,766	,690	.	,832
Pregunta 02	104,2000	379,958	,181	.	,847
Pregunta 03	103,8500	352,450	,669	.	,833
Pregunta 04	103,5000	399,947	-,166	.	,857
Pregunta 05	103,5500	374,050	,383	.	,842
Pregunta 06	104,3000	379,589	,217	.	,845
Pregunta 07	104,0500	394,682	-,083	.	,853
Pregunta 08	104,0500	373,945	,308	.	,843
Pregunta 09	103,5000	387,000	,042	.	,851
Pregunta 10	103,5500	397,313	-,134	.	,854
Pregunta 11	103,5000	356,474	,642	.	,834
Pregunta 12	103,6500	356,345	,521	.	,837
Pregunta 13	104,3000	387,168	,057	.	,850
Pregunta 14	103,8000	354,063	,631	.	,834
Pregunta 15	103,4000	393,516	-,062	.	,852
Pregunta 16	103,9500	367,418	,447	.	,840
Pregunta 17	103,9500	346,682	,709	.	,831
Pregunta 18	103,7000	378,221	,220	.	,845
Pregunta 19	103,7000	376,221	,278	.	,844
Pregunta 20	103,7500	349,039	,699	.	,831
Pregunta 21	104,3000	388,958	,023	.	,850

Pregunta 22	104,0000	380,211	,226	.	,845
Pregunta 23	104,2000	373,642	,356	.	,842
Pregunta 24	103,4000	374,568	,320	.	,843
Pregunta 25	103,6500	380,239	,138	.	,849
Pregunta 26	103,7500	356,092	,603	.	,835
Pregunta 27	103,4500	363,945	,566	.	,837
Pregunta 28	103,8500	355,503	,629	.	,834
Pregunta 29	103,5500	374,366	,375	.	,842
Pregunta 30	103,4500	368,576	,464	.	,839
Pregunta 31	103,8000	351,326	,665	.	,833
Pregunta 32	103,8500	356,450	,611	.	,835
Pregunta 33	103,7500	366,829	,405	.	,841
Pregunta 34	103,8000	363,537	,458	.	,839
Pregunta 35	104,2000	397,642	-,129	.	,856

Anexo 5: Matriz de validación del experto del instrumento de la variable “1”

TÍTULO DE LA TESIS: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, SULLANA, 2019

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Manejo de conflictos El conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales a través de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje (Gómez, 2015)	Negociación: Se entiende generalmente como un procedimiento	Predisposición comunicativa del personal docente.	- ¿El personal docente siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto?						X		X		X		X			
			- ¿Ante cualquier conflicto, el personal docente se comunica con los involucrados directamente?						X		X		X		X			
			- ¿El personal docente, para solucionar el conflicto, no delega a terceros?						X		X		X		X			
			- ¿Ante cualquier conflicto, el personal docente						X		X		X		X			

	voluntario de resolución de problemas. Es decir la predisposición comunicativa del directivo, la capacidad comunicativa del directivo y la eficiencia en el logro del acuerdo (Gómez, 2015).	Capacidad comunicativa del personal docente.	se acerca voluntariamente a los involucrados?															
			- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente escucha con atención a los involucrados?						X		X		X		X			
			- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente dialoga con los involucrados?						X		X		X		X			
		- Eficiencia en el logro del acuerdo.	- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados lleguen a acuerdos en algunos puntos?						X		X		X		X			
			- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos?						X		X		X		X			
			¿El personal docente muestra eficiencia en el logro de la negociación?						X		X		X		X			
	Mediación: Participación voluntaria en un	Técnicas y estrategias mediadoras del personal docente.	- ¿El personal docente aplica estrategias propias para una mediación?						X		X		X		X			
			- ¿El personal						X		X		X		X			

	procedimiento estructurado. Es decir técnicas y estrategias mediadoras del directivo, la capacidad orientadora de soluciones y la resolución de las partes en conflicto (Gómez, 2015).		docente aplica técnicas propias para una mediación?																
		- Capacidad orientadora de soluciones.	- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función de mediador imparcial?						X		X		X		X				
			- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa?						X		X		X		X				
			- ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente, logra que los involucrados analicen las cuestiones en disputa?						X		X		X		X				
			- ¿Los involucrados en el conflicto reconocen la capacidad orientadora del personal docente?						X		X		X		X				
Resolución de las partes en conflicto	- ¿El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del						X		X		X		X						

		docente.	conflicto entre docentes, los directivos poseen estrategias propias de un gran conciliador?														se vuelve a repetir.
			¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos proponen la solución más viable?					X		X		X				X	
			¿Cuándo hay un conflicto entre dos docentes, los directivos a través de la conciliación, logran la solución?					X		X			X	X			Los conflictos pueden darse entre dos o más docentes de la I.E.
		Eficaz en el logro del acuerdo.	¿El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta?					X		X		X		X			
			¿La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto?					X		X		X		X			
	Arbitraje: Participación voluntaria o requerida en un procedimiento formal de presentación de necesidades, intereses y posiciones ante un tercero neutral. Es	- Voluntad para intervenir	- ¿El personal docente está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten?					X		X		X		X			
			- ¿Cuándo los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje de los directivos?					X		X		X		X			

	decir voluntad para intervenir, firmeza en la implantación de una sentencia y agente externo (Gómez, 2015).		- ¿Los directivos aceptan si los docentes solicitan su intervención en un conflicto?						X		X		X		X			
		- Firmeza en la implantación de una sentencia.		- ¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos siempre escuchan a los involucrados?						X			X		X	X		¿Para tomar una decisión o implantar una sentencia con los docentes, los directivos, se basan en evidencias fidedignas?
				- ¿El personal directivo cuando toma decisión por un conflicto es irrevocable?						X		X		X		X		

			- ¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos imponen una sanción si fuera el caso?						X		X		X		X		
			- ¿Los directivos reconocen cuando no pueden dar solos una solución?						X		X		X		X		
		Agente externo	- ¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos de ser necesario solicitan la intervención de un especialista externo?						X		X		X		X		



[Handwritten Signature]
 Dra. Juliana Ruiz Peña
 DIRECTORA

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO RELACIONADO AL MANEJO DE CONFLICTOS

OBJETIVO: CONOCER EL MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS DOCENTE

DIRIGIDO A: DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA, SULLANA, 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

YULIANA RUIZ PEÑA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALIDACIÓN:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------



Yuliana Ruiz Peña

Dra. Yuliana Ruiz Peña
DIRECTORA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa


VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p style="text-align: center;">Manejo de conflictos</p> <p>El conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales a través de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje (Gómez, 2015)</p>	<p style="text-align: center;">Negociación:</p> <p>Se entiende generalmente como un procedimiento voluntario de resolución de problemas. Es decir, la predisposición comunicativa del directivo, la capacidad comunicativa del directivo y la eficiencia en el logro del acuerdo (Gómez, 2015).</p>	<p style="text-align: center;">Predisposición comunicativa del personal docente.</p>	¿El personal docente siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto?						X	X			X		X		
			¿Ante cualquier conflicto, el personal docente se comunica con los involucrados directamente?								X		X				
			¿El personal docente, para solucionar el conflicto, delega a terceros?								X		X				
			¿Se escucha a las partes antes de tomar decisiones en la solución de conflicto?								X		X				
		<p style="text-align: center;">Capacidad comunicativa del personal docente.</p>	¿Ante cualquier conflicto, el personal docente se acerca voluntariamente a los involucrados?								X		X				
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente escucha con atención a								X		X				

			los involucrados?															
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente dialoga con los involucrados?									X		X				
		Eficiencia en el logro del acuerdo.	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados lleguen a acuerdos en algunos puntos?									X		X				
			¿Se evidencia eficacia y eficiencia en el manejo de conflictos al interior de la institución?									X		X				
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos?									X		X				
			¿El personal docente muestra eficiencia en el logro de la negociación?									X		X				
												X		X				
	Mediación: Participación voluntaria en un procedimiento estructurado. Es decir, técnicas y estrategias mediadoras del directivo, la capacidad orientadora de soluciones y la resolución de las partes en conflicto (Gómez, 2015).	Técnicas y estrategias mediadoras del personal docente.	¿El personal docente aplica estrategias mediadoras propias para una mediación?								X		X					
			¿El personal docente aplica técnicas propias para una mediación?									X		X				
		Capacidad orientadora de soluciones.	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función de mediador imparcial?							X		X		X				
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados									X		X				

			identifiquen las cuestiones en disputa?															
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente, logra que los involucrados analicen las cuestiones en disputa?									X		X				
		Resolución de las partes en conflicto	¿Los involucrados en el conflicto reconocen la capacidad orientadora del personal docente?									X		X				
			¿El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del conflicto?										X		X			
			¿El personal docente logra que los involucrados resuelvan el conflicto?										X		X			
			¿Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión?										X		X			
				¿El personal docente siempre está predispuesto a conciliar?									X		X			
	Conciliación: Está referida a la negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero. Es decir la predisposición para conciliar, las técnicas y estrategias conciliadoras del directivo y eficacia en el logro del	Predisposición para conciliar.	¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos buscan voluntariamente conciliar ambas partes?							X		X		X				
			¿El personal docente admite que los directivos intervengan para conciliar?										X		X			
			Técnicas y	¿Cuándo hay un										X		X		

	acuerdo (Gómez, 2015).	estrategias conciliadoras del personal docente.	conflicto entre docentes, los directivos poseen técnicas propias de un gran conciliador?																	
			¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos poseen estrategias propias de un gran conciliador?									X		X						
			¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos proponen la solución más viable?									X		X						
			¿Cuándo hay un conflicto entre dos docentes, los directivos a través de la conciliación, logran la solución?									X		X						
		Eficaz en el logro del acuerdo	¿El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta?									X		X						
			¿La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto?									X		X						
		Arbitraje: Participación voluntaria o requerida en un procedimiento formal de presentación de necesidades, intereses y posiciones ante un tercero neutral. Es decir voluntad para intervenir, firmeza	Voluntad para intervenir	¿El personal docente está predispuesto a intervenir en la resolución de conflictos?										X		X				
	¿Cuándo los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje de los directivos?									X		X		X		X				
	¿Los directivos hacen los esfuerzos posibles para resolver los													X		X				

	en la implantación de una sentencia y agente externo (Gómez, 2015).		conflictos sin tener que enviarlos a la instancia superior?															
		Firmeza en la implantación de una sentencia.	¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos siempre escuchan a los involucrados?							X		X		X				
			¿El personal directivo cuando toma decisión por un conflicto es irrevocable?									X		X				
			¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos imponen una sanción si fuera el caso?									X		X				
		Agente externo	¿Los directivos reconocen ¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente, logra que los involucrados analicen las cuestiones en disputa cuando no pueden dar solos una solución?							X		X		X				
			¿Para resolver los conflictos con los docentes, los directivos de ser necesario solicitan la intervención de un especialista externo?									X		X				



Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar
Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVOS: Valorar el instrumento para recoger información sobre las relaciones manejo de conflictos en una Institución Educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de una Institución Educativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TAMARIZ NUNJAR, Hildegardo Oclides

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR: Jefe de Unidad de Investigación del IESPP “Piura”

EXPERTICIA DEL EVALUADOR: - Investigador

- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado
- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	--------------------	------------



Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar
Evaluador

MATRIZ DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Manejo de conflictos El conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales a través de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje (Gómez, 2015)	Negociación: Se entiende generalmente como un procedimiento voluntario de resolución de problemas. Es la predisposición del directivo, la capacidad comunicativa del directivo y la eficiencia en el logro del acuerdo (Gómez, 2015).	Predisposición comunicativa del personal docente.	¿El personal docente siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto?						X		X		X		X		
			¿Ante cualquier conflicto, el personal docente se comunica con los involucrados directamente?						X		X		X		X		
			¿El personal docente, para solucionar el conflicto, delega a terceros?						X		X		X		X		
		Capacidad comunicativa del personal docente.	¿Ante cualquier conflicto, el personal docente se acerca voluntariamente a los involucrados?						X		X		X		X		
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente escucha con atención a los involucrados?						X		X		X		X		
			¿Al momento de resolver el conflicto, el						X		X		X		X		

			personal docente dialoga con los involucrados?															
		Eficiencia en el logro del acuerdo.	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados lleguen a acuerdos en algunos puntos?						X		X		X		X			
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos?						X		x		X		X			
			¿El personal docente muestra eficiencia en el logro de la negociación?							X		x		X		X		
	Mediación: Participación voluntaria en un procedimiento estructurado. Es decir técnicas y estrategias mediadoras del directivo, la capacidad orientadora de soluciones y la resolución de las partes en conflicto (Gómez, 2015).	Técnicas y estrategias mediadoras del personal docente.	¿El personal docente aplica estrategias mediadoras propias para una mediación?						X		X		X		X			
			¿El personal docente aplica técnicas propias para una mediación?							X		x		X		X		
		Capacidad orientadora de soluciones.	¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función de mediador imparcial?							x		X		X		X		
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa?							X		x		X		X		
			¿Al momento de resolver el conflicto, el personal docente, logra que los involucrados analicen las cuestiones								X		X		X		x	

			en disputa?														
		Resolución de las partes en conflicto.	¿Los involucrados en el conflicto reconocen la capacidad orientadora del personal docente?						X		X		X		X		
			¿El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del conflicto?						X		X		X		x		
			¿El personal docente logra que los involucrados resuelvan el conflicto?						X		X		X		x		
			¿Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión?						X		X		X		x		
			¿El personal docente siempre está predispuesto a conciliar?						X		X		X		x		
	Conciliación: Está referida a la negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero. Es decir la predisposición para conciliar, las técnicas y estrategias conciliadoras del directivo y eficacia en el logro del acuerdo (Gómez, 2015)	Predisposición para conciliar.	¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos buscan voluntariamente conciliar ambas partes?						X		X		X		x		
			¿El personal docente admite que los directivos intervengan para conciliar?						X		X		X		x		

		Técnicas y estrategias conciliadoras del personal docente.	¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos poseen técnicas propias de un gran conciliador?						X		X		X		X			
			¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos poseen estrategias propias de un gran conciliador?						X		X		X		X			
			¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos proponen la solución más viable?						X		X		X		X			
			¿Cuándo hay un conflicto entre dos docentes, los directivos a través de la conciliación, logran la solución?						X		X		X		X			
		Eficaz en el logro del acuerdo	¿El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta?						X		X		X		X			
			¿La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto?						X		X		X		X			
		Arbitraje: Participación voluntaria o requerida en un	Voluntad para intervenir	¿El personal docente siempre está predispuesto a conciliar?						X		X		X		X		
				¿Cuándo hay un conflicto entre docentes, los directivos buscan voluntariamente conciliar ambas partes?						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVOS: Valorar el instrumento para recoger información sobre manejo de conflictos en una Institución Educativa de Sullana.

DIRIGIDO A: Docentes de una Institución Educativa de Sullana

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Salazar Liliana Ivonne

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

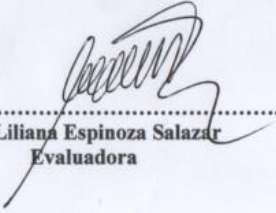
EXPERTICIA DEL EVALUADOR: - Investigador

- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado

- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------


.....
Dra. Liliana Espinoza Salazar
Evaluadora

Anexo 6: Instrumento de la variable “X”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado docente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de las relaciones interpersonales, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

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

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN: Manejo de comunicación						
01	¿El diálogo es fluido entre los actores de la comunidad educativa (docentes, estudiantes y padres de familia)?					
02	¿El diálogo fluido entre los docentes y padres de familia me fortalece mucho más?					
03	¿El diálogo en la Institución Educativa permite conocer mejor a los padres en ambiente de reuniones?					
04	¿Lo que piensan los docentes lo pueden expresar libremente ante los demás actores de la comunidad educativa?					
05	¿Defienden sus ideas los docentes ante los demás actores de la comunidad educativa?					

06	¿Existe tolerancia por parte de los docentes de las opiniones de los demás actores de la comunidad educativos?					
DIMENSIÓN: Ambiente de colaboración						
07	¿Existe un ambiente favorable para el desarrollo de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa y directivos?					
08	¿Existe disponibilidad de los directivos para relacionarse con todos los docentes?					
09	¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con sus compañeros de trabajo?					
10	¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con los directivos?					
11	¿Existe disponibilidad de los directivos y docentes para el trabajo colaborativo institucional?					
12	¿Existe disponibilidad de los docentes para el trabajo en equipo con sus demás colegas?					
13	¿Se muestra satisfacción consigo mismo en el trabajo colaborativo que realizo con padres de familia?					
DIMENSIÓN: Actitudes socio afectivas						
14	¿Participan activamente los docentes en los eventos cívicos culturales organizados por la institución?					
15	¿Participan activamente los docentes en los eventos de formación académica organizados por la institución?					
16	¿Existe reuniones entre docentes en eventos sociales fuera de la institución?					
17	¿Existe reuniones de los docentes con los directivos en eventos sociales fuera de la institución?					
DIMENSIÓN: Resolución de conflictos						
18	¿Demuestran los docentes capacidad de entendimiento y negociación para resolver conflictos dentro de la institución?					
19	¿Existe apertura en los docentes para resolver conflicto que permitan óptimas relaciones en los miembros de la comunidad educativa?					

20	¿Expresan los docentes opinión sincera frente a la resolución de conflictos dentro de la institución?					
21	¿Existe la predisposición de los docentes para resolver conflictos en el aula?					
22	¿Existe la predisposición de los docentes para evitar los conflictos en la institución?					

Anexo 7: Ficha técnica de la variable “X”

FICHA TÉCNICA V2 RELACIONES INTERPERSONALES

1. NOMBRE : Cuestionario para medir el nivel de las relaciones interpersonales.
2. AUTORA : Valdez Silva de Arévalo, Deysi
3. FECHA : 2019
4. OBJETIVO : Diagnosticar de manera individual el nivel de las relaciones interpersonales en sus Dimensiones: Manejo de comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectiva y resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N14799, Sullana.
5. APLICACIÓN : Docentes de la Institución Educativa N° 14799, Sullana.
6. ADMINISTRACIÓN : Individual
7. DURACIÓN : 30 minutos
8. TIPO DE ÍTEMS : Preguntas
9. N° DE ÍTEMS : 22
10. DISTRIBUCIÓN : Dimensión e indicadores

1° Manejo de comunicación: 6 ítems

Diálogo fluido: 1, 2,3 ítems

Expresa lo que piensan: 4,5 ítems

Escuchar a los demás: 6 ítems

2° Ambiente de colaboración: 7 ítems

Ambiente Favorable: 7 ítems

Disponibilidad para relacionarse: 8, 9,10 ítems

Trabajo colaborativo: 11, 12,13 ítems

3° Actitudes socio afectivo: 4 ítems

Participación en eventos institucionales: 14,15 ítems

Comparte con sus compañeros en eventos sociales fuera de la intuición: 16,17 ítems

4° Resolución de conflictos: 5 ítems

Capacidad de negociación: 18,19 ítems

Capacidad de resolución: 20, 21,22 ítems

11. EVALUACIÓN

Puntuación

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

Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa							
	Manejo de comunicación		Ambiente de colaboración		Actitudes socio afectivas		Resolución de conflictos	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo	1	10	1	11	1	6	1	8
Regular	11	20	12	22	7	12	9	16
Bueno	21	30	23	35	13	20	17	25

Evaluación de variable

Niveles	Relaciones interpersonales	
	Puntaje mínimo	Puntaje Máximo
Malo	1	36
Regular	37	72
Bueno	73	110

Malo	Regular	Bueno
El docente que se encuentra en este nivel de relaciones interpersonales, muestra dificultad para comunicarse, realizar trabajo colaborativo, poca participación en las actividades programadas y deficiente capacidad para solucionar conflictos, perjudicando	El docente que se ubica en nivel regular tiene una capacidad básica para relacionarse, ejecutar trabajos en equipo, participar en algunos eventos culturales y solucionar conflictos, pero necesita continuar interactuando y estar predispuesto a la resolución de conflictos que permitan	El docente que se localiza en este nivel de relaciones interpersonales, muestra una comunicación fluida capaz de dar a conocer sus ideas, pensamientos y de escuchar a los demás, promoviendo un ambiente agradable, en el que se trabaja de

<p>el ambiente institucional y el logro de metas. Su puntuación oscila entre 1 y 36.</p>	<p>la creación de un buen clima en la institución .Su puntuación oscila entre 37 y 72.</p>	<p>manera colegiada ,lo que permite la integración con mayor facilidad, considerándose como un maestro expresivo, predispuesto a la participación , respeto de acuerdos y motivador ,con el propósito de conseguir buenas relaciones .Su puntuación oscila entre los 73 y 110.</p>
--	--	--

Anexo 8: Base de datos de la variable "X"

N°	V2= RELACIONES INTERPERSONALES																									
	D1= Manejo de comunicación						TOTAL	D2= Ambiente de colaboración						TOTAL	D3= Actitudes socio efectivos				TOTAL	D4= Resolución de conflictos					TOTAL	
	P01	P02	P03	P04	P05	P06		P07	P08	P09	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16		P17	P18	P19	P20	P21		P22
1	3	4	2	3	4	3	19	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	5	16	5	3	4	3	3	10	7
2	5	5	4	5	3	5	27	2	2	4	1	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	3	2	4	9	7
3	3	4	5	5	5	4	26	1	1	4	3	4	4	22	5	4	2	4	15	3	4	4	5	4	13	6
4	4	5	4	5	5	4	27	5	5	4	5	3	3	29	5	3	2	3	13	2	2	3	3	4	10	7
5	2	3	4	4	5	4	22	1	1	1	1	3	1	10	1	4	5	4	14	5	4	5	4	5	14	6
6	2	4	4	4	3	3	20	1	1	1	2	1	1	8	1	3	4	5	13	3	3	2	4	3	9	5
7	2	5	4	5	5	5	26	5	5	5	4	5	5	34	5	2	4	3	14	4	2	3	4	4	11	8
8	1	1	1	1	1	1	6	1	2	4	2	3	4	19	4	1	1	4	10	3	5	4	3	4	11	4
9	2	5	4	5	4	2	22	2	5	4	3	3	3	22	3	2	3	3	11	4	2	5	5	5	15	7
10	3	4	2	4	4	4	21	2	3	4	4	2	3	20	4	4	4	4	16	3	3	1	1	2	4	6
11	1	4	3	4	3	1	16	4	4	5	5	5	5	33	5	2	4	4	15	3	3	2	1	4	7	7
12	4	5	5	5	5	5	29	1	1	1	1	1	1	7	1	2	5	5	13	5	5	1	4	3	8	5
13	2	4	2	4	4	4	20	1	2	3	3	4	5	23	5	4	5	5	19	5	3	3	5	5	13	7
14	2	2	4	3	3	2	16	1	2	3	4	3	2	18	4	5	5	4	18	4	3	5	5	3	13	6
15	5	5	4	5	5	5	29	2	5	4	5	5	3	26	2	3	4	4	13	4	4	5	4	3	12	8

16	2	2	3	2	3	2	14	5	4	5	3	5	5	4	31	2	2	2	1	7	2	1	3	5	4	12	64
17	2	3	2	5	4	2	18	2	5	3	3	3	2	2	20	3	4	5	5	17	5	5	3	4	5	12	67
18	3	3	5	4	5	3	23	2	4	5	5	5	4	4	29	3	2	2	2	9	4	4	1	5	4	10	71
19	5	5	5	5	5	5	30	2	4	2	3	4	5	4	24	4	3	4	4	15	3	3	1	2	4	7	76
20	1	4	2	4	4	2	17	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	4	17	4	4	3	4	3	10	79
21	3	3	3	2	3	3	17	1	1	3	2	3	2	1	13	2	3	4	1	10	4	5	2	3	5	10	50
22	4	5	3	4	5	3	24	3	2	4	3	3	4	4	23	4	2	3	4	13	4	2	1	1	4	6	66
23	5	4	4	5	4	5	27	2	1	1	1	2	3	2	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	7	54
24	2	4	3	3	4	4	20	2	3	3	4	2	4	4	22	5	5	5	5	20	5	5	2	3	4	9	71
25	3	3	5	5	5	5	26	4	4	4	1	2	4	3	22	1	1	2	1	5	2	1	1	1	2	4	57
26	3	3	3	4	3	3	19	1	2	3	4	5	5	3	23	5	5	2	4	16	4	5	1	1	1	3	61
27	1	3	4	4	3	5	20	4	4	5	3	4	5	5	30	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	10	76
28	1	1	5	5	5	4	21	2	3	4	2	2	4	2	19	2	1	4	4	11	5	2	5	1	5	11	62
29	2	3	2	2	1	1	11	2	2	5	4	5	4	5	27	5	2	3	4	14	4	2	2	3	1	6	58
30	3	5	5	5	5	2	25	2	3	4	3	4	3	4	23	4	2	3	3	12	3	2	5	3	4	12	72
31	5	5	5	5	4	5	29	1	2	3	5	2	4	4	21	5	3	2	2	12	4	3	1	4	3	8	70
32	5	5	3	4	5	4	26	2	3	4	4	5	2	4	24	3	2	3	4	12	3	4	5	2	5	12	74
33	1	2	5	4	5	4	21	5	5	4	4	3	3	5	29	2	3	3	3	11	4	5	2	4	1	7	68
34	2	5	5	2	5	5	24	2	5	5	4	5	5	4	30	5	4	5	5	19	5	5	2	4	5	11	84

35	4	5	4	5	5	4	2 7	2	4	5	5	5	5	5	31	5	4	4	4	17	4	4	1	1	2	4	7 9
36	4	2	5	4	5	5	2 5	1	2	1	5	2	3	5	19	2	4	4	3	13	4	4	2	4	4	10	6 7
37	4	3	4	4	4	4	2 3	1	2	3	2	2	1	4	15	2	3	5	4	14	5	3	5	4	5	14	6 6
38	2	3	3	2	4	4	1 8	3	3	3	3	3	4	4	23	3	4	3	4	14	4	2	3	5	4	12	6 7
39	3	3	1	4	3	3	1 7	1	3	1	3	1	1	1	11	2	5	4	5	16	5	3	2	3	2	7	5 1
40	1	5	4	4	5	4	2 3	2	1	1	2	1	2	3	12	2	2	4	4	12	4	4	3	4	4	11	5 8

Anexo 9: Estadísticos de fiabilidad de la variable “X”

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,833	,826	24

Estadísticas de total de elemento

	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
Pregunta 01	68,2000	208,379	,632	.	,817
Pregunta 02	69,2000	227,221	,208	.	,833
Pregunta 03	68,4000	222,253	,299	.	,830
Pregunta 04	68,4500	201,945	,709	.	,812
Pregunta 05	68,9000	239,358	-,128	.	,848
Pregunta 06	68,5500	209,208	,579	.	,818
Pregunta 07	68,2500	223,671	,317	.	,829
Pregunta 08	68,6500	199,924	,723	.	,810
Pregunta 09	68,2500	226,618	,187	.	,834
Pregunta 10	68,7500	222,724	,272	.	,831
Pregunta 11	68,2000	228,274	,104	.	,839
Pregunta 12	68,1000	220,516	,356	.	,828
Pregunta 13	68,3500	208,661	,500	.	,821
Pregunta 14	69,0000	231,895	,046	.	,839
Pregunta 15	68,5000	203,526	,678	.	,813
Pregunta 16	68,7000	224,747	,268	.	,831
Pregunta 17	68,9000	221,674	,341	.	,828
Pregunta 18	68,5000	206,263	,628	.	,816
Pregunta 19	68,4500	215,839	,404	.	,826
Pregunta 20	68,6500	220,450	,338	.	,828
Pregunta 21	68,3500	203,818	,686	.	,813
Pregunta 22	68,8000	230,800	,071	.	,839
Pregunta 23	68,5500	205,103	,665	.	,814
Pregunta 24	69,0000	228,526	,142	.	,835

Anexo 10: Matriz de validación de expertos del instrumento de la variable “X”

TÍTULO DE LA TESIS: EL MANEJO DE CONFLICTOS Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, SULLANA,2019

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión .		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems .		Relación entre el ítems y opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Relaciones interpersonales Son factores importantes en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario a través del manejo de comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos.(Caballo,2001)	Manejo de comunicación: Proceso que se da en un contexto social y por lo tanto entre los miembros de las organizaciones a través del diálogo fluido, expresando lo que piensan y escuchando a los demás. (Caballo, 2001).	- Dialogo fluido.	- ¿El diálogo es fluido entre los docentes de la institución?						X		X		X		X		
			- ¿El diálogo es fluido entre los docentes y los demás actores educativos?						X		X		X		X		
		- Expresa lo que piensan.	- ¿Lo que piensan los docentes lo pueden expresar libremente ante los demás actores educativos?						X		X		X		X		
			- ¿Defienden sus ideas los docentes ante los demás actores educativos?						X		X		X		X		

		Escuchar a los demás.	- ¿Existe disponibilidad de los docentes para escuchar las opiniones de los demás actores educativos?						X		X		X		X				
			- ¿Existe tolerancia por parte de los docentes de las opiniones de los demás actores educativos?						X		X		X		X				
	Ambiente de colaboración: Resulta fundamental para optimizar los esfuerzos a partir de un ambiente favorable, disponibilidad para relacionarse y el trabajo colaborativo (Caballo, 2001).	- Ambiente favorable.	- ¿Se promueve en la institución un ambiente favorable para las relaciones entre los docentes?							X		X		X		X			
			- ¿Existe un ambiente favorable para el desarrollo de las relaciones entre docentes y directivos							X		X		X		X			
		Disponibilidad para relacionarse.	- ¿Existe disponibilidad de los directivos para relacionarse con todos los docentes?								X		X		X		X		
			- ¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con sus demás compañeros?								X		X		X		X		
			- ¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con los directivos?								X		X		X		X		

<p>Resolución de conflictos: Considera que está relacionado con la capacidad de negociación y resolución de conflicto que tienen los miembros de una organización con la finalidad de resolver los conflictos que se generan dentro de ella (Caballo, 2001).</p>	la intuición.	¿Existe reuniones de los docentes con los directivos en eventos sociales fuera de la institución?							X		X		X		X	
	- Capacidad de negociación.	- ¿Cuentan los docentes con la capacidad de negociación para resolver conflictos dentro de la institución?							X		X		X		X	
		- ¿Existe la predisposición de los docentes para establecer una negociación en caso de un conflicto dentro de la institución?							X		X		X		X	
	Capacidad de resolución.	- ¿Cuentan con la capacidad los docentes para resolver conflictos dentro de la institución?							X		X		X		X	
		- ¿Existe la predisposición de los docentes para resolver conflictos de la institución?							X		X		X		X	
		- ¿Existe la predisposición de los docentes para evitar los conflictos en la institución?							X		X		X		X	
																Este ítem podría ir primero que los anteriores ; es decir primero evitar los conflictos, luego; predisposición para resolverlos y por último: la capacidad para resolverlos.



[Handwritten Signature]
 Dra. Yajaira Ruiz Peña
 DIRECTORA

MATRIZ DE VALIDACIÓN

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO RELACIONADO A LAS RELACIONES
INTERPERSONALES**

OBJETIVO: CONOCER LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES.

DIRIGIDO A: DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA, SULLANA, 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALIDACIÓN:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------



[Handwritten signature]
Dra. Wiliana Ruiz Peña
DIRECTORA

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y opción de respuesta								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
Relaciones interpersonales Son factores importantes en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario a través del manejo de comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos (Caballo, 2001).	Manejo de comunicación: Proceso que se da en un contexto social y por lo tanto entre los miembros de las organizaciones a través del diálogo fluido, expresando lo que piensan y escuchando a los demás. (Caballo, 2001).	- Diálogo fluido.	1. ¿El dialogo es fluido entre los actores de la comunidad educativa (docentes, estudiantes y padres de familia)?						X		X				X		X						
			2. ¿El dialogo es fluido entre los docentes y padres de familia me fortalecen mucho más?													X		X					
			3. ¿El diálogo en la Institución Educativa permite conocer mejor a los padres en ambiente de reuniones?															X		X			
		- Expresa lo que piensan.	4. ¿Lo que piensan los docentes lo pueden expresar libremente ante los demás actores de la comunidad educativa?														X		X				
			5. ¿Defienden sus ideas los docentes ante los demás															X		X			

			actores de la comunidad educativa?														
		Escuchar a los demás.	6. ¿Existe disponibilidad de los docentes para escuchar las opiniones de los demás actores comunidad educativa ?								X			X		X	
			7. ¿Existe tolerancia por parte de los docentes de las opiniones de los demás actores comunidad educativa?											X		X	
	Ambiente de colaboración: Resulta fundamental para optimizar los esfuerzos a partir de un ambiente favorable, disponibilidad para relacionarse y el trabajo colaborativo (Caballo, 2001).	- Ambiente favorable.	8. ¿Se promueve en la institución un ambiente favorable para las relaciones entre los miembros de comunidad educativa?								X			X			
			9. ¿Existe un ambiente favorable para el desarrollo de las relaciones entre los miembros de comunidad educativa y directivos?							X			X				
		Disponibilidad para relacionarse.	10. ¿Existe disponibilidad de los directivos para relacionarse con todos los docentes?									X			X		
			11. ¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con sus compañeros de trabajo?										X			X	

			13. ¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con los directivos?										X		X			
		Trabajo colaborativo.	14. ¿Existe disponibilidad de los directivos y docentes para el trabajo colaborativo institucional?									X		X				
			15. ¿Existe disponibilidad de los docentes para el trabajo en equipo con sus demás colegas?										X		X			
			16. ¿Se muestra satisfacción consigo mismo en el trabajo colaborativo que realizo con padres de familia?										X		X			
			Actitudes socio afectivas: Hace referencia a las capacidades que desarrolla los miembros de una organización para establecer una relación afectiva lo cual les permite integrarse con mayor facilidad tanto dentro como fuera de la institución (Caballo, 2001).	17. ¿Participan activamente los docentes en los eventos cívico cultural organizados por la institución?										X		X		
		Participación en eventos institucionales.		18. ¿Participan activamente los docentes en los eventos de formación académica organizados por la institución?						X		X		X		X		
				19. ¿Participan activamente los docentes en la elaboración de los instrumentos de gestión institucional?										X		X		
				Comparte	20. ¿Existe reuniones entre docentes en										X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVOS: Valorar el instrumento para recoger información sobre las relaciones interpersonales en una Institución Educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de una Institución Educativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TAMARIZ NUNJAR, Hildegardo Oclides

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR: Jefe de Unidad de Investigación del IESPP “Piura”

EXPERTICIA DEL EVALUADOR: - Investigador

- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado

- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------


Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar
EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una institución educativa

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Relaciones interpersonales Son factores importantes en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario a través del manejo de comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos (Caballo, 2001).	Manejo de comunicación: Proceso que se da en un contexto social y por lo tanto entre los miembros de las organizaciones a través del diálogo fluido, expresando lo que piensan y escuchando a los demás. (Caballo, 2001).	- Dialogo fluido.	¿El dialogo es fluido entre los docentes de la institución?						X		X		X		X		
			¿El dialogo es fluido entre los docentes y los demás actores educativos?						X		X		X		X		
		- Expresa lo que piensan.	¿Lo que piensan los docentes lo pueden expresar libremente ante los demás actores de la comunidad educativa?						X		X		X		X		
			¿Defienden sus ideas los docentes ante los demás actores de la comunidad educativa?						X		X		X		X		
		Escuchar a los demás.	¿Existe disponibilidad de los docentes para escuchar las opiniones de los demás actores comunidad educativa								X		X		X		

			?															
			¿Existe tolerancia por parte de los docentes de las opiniones de los demás actores comunidad educativa?						X		X			X		X		
	Ambiente de colaboración: Resulta fundamental para optimizar los esfuerzos a partir de un ambiente favorable, disponibilidad para relacionarse y el trabajo colaborativo (Caballo, 2001).	- Ambiente favorable.	¿Se promueve en la institución un ambiente favorable para las relaciones entre los miembros de comunidad educativa?						X		X			X		X		
¿Existe un ambiente favorable para el desarrollo de las relaciones entre los miembros de comunidad educativa y directivos?									X		X				X		X	
Disponibilidad para relacionarse.		¿Existe disponibilidad de los directivos para relacionarse con todos los docentes?								X		X			X		X	
		¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con sus compañeros de trabajo?								X		X			X		X	
		¿Existe disponibilidad de los docentes para relacionarse con los directivos?								X		X			X		X	
Trabajo colaborativo.		¿Existe disponibilidad de los directivos y docentes para el trabajo colaborativo institucional?								X		X			X		X	

			¿Existe disponibilidad de los docentes para el trabajo en equipo con sus demás colegas?						X		X		X		X			
			¿Existe disponibilidad de los docentes para el trabajo colaborativo con los directivos ?						X		X		X		X			
Actitudes socio afectivas: Hace referencia a las capacidades que desarrolla los miembros de una organización para establecer una relación afectiva lo cual les permite integrarse con mayor facilidad tanto dentro como fuera de la institución (Caballo, 2001).	Participación en eventos institucionales.		¿Participan activamente los docentes en los eventos de confraternidad organizados por la institución?						X		X		X		X			
			¿Participan activamente los docentes en los eventos de formación académica organizados por la institución?						X		X		X		X			
			¿Participan activamente los docentes en la elaboración de los instrumentos de gestión institucional?							X		X		X		X		
		Comparte con sus compañeros en eventos sociales fuera de la institución.		¿Existe reuniones entre docentes en eventos sociales fuera de la institución?						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVOS: Valorar el instrumento para recoger información sobre relaciones interpersonales en una Institución Educativa de Sullana.

DIRIGIDO A: Docentes de una Institución Educativa de Sullana

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Salazar Liliana Ivonne

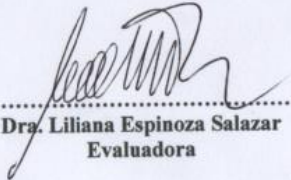
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:

EXPERTICIA DEL EVALUADOR: - Investigador
- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado
- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------


.....
Dra. Liliana Espinoza Salazar
Evaluadora

Hoja de vida del validador

I. DATOS PERSONALES

Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides

II. FORMACION PROFESIONAL

Grados Académicos y Títulos	Denominación	Universidad
Doctor	Administración de la educación	Universidad César Vallejo
Magister	Investigación y docencia	Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo"-Lambayeque
Título Profesional	Ingeniero	Universidad Nacional de Piura
	Licenciado en educación	Universidad Nacional de Piura
Diplomados	Educación Rural	-ONG PROMEB; York Université; Universidad Autónoma de Baja California; Universidad de Piura
	Diplomado Internacional en Investigación Cualitativa	Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco
	Diplomado en gestión de los aprendizajes	Universidad César Vallejo

III. EXPERIENCIA LABORAL

Nombre de la Institución	Cargo Desempeñado
IESPP "Manuel Vegas Castillo" Ayabaca	-Director -Jefe de formación general y profesional - Coordinador académico - Secretario Académico - Jefe de investigación y práctica -Jefe de Unidad de Investigación
IESTP "Ricardo Ramos Plata" Sechura	Docente / jefe de producción
IESPP "Hno Victorino Elorz Goicoechea" Sullana	Coordinador del programa de formación en servicio Jefe del Dpto. de ciencia y tecnología Coordinador de Educación para el Desarrollo Sostenible Coordinador de investigación Capacitador, monitor y especialista del PRONAFCAP en el área de CTA
ISTP. "Otto Towsman"	Docente
ISPP "Felipe García Figallo" Piura	Docente
ACTUALMENTE	
IESPP " Piura" UCV- Programa de Posgrado	-Jefe del Unidad de Investigación - Docente

IV. RECONOCIMIENTO DE LABOR COMO INVESTIGADOR

Denominación del premio o certificación	Universidad/Institución que otorga	Año
Certificado de producción intelectual	Derrama Magisterial- MED 2 ^{do} puesto	2018

V.PUBLICACIONES:

Denominación de la investigación	Nombre de la revista	Año
Producción de textos a partir de experiencias y vivencias en biohuerto”.	Monografía.com RVM N 005-2009-ED	2009

VI. ASESOR DE TESIS: Pre grado y Postgrado

Anexo 11: Matriz de consistencia

TÍTULO: Manejo de conflictos y relaciones interpersonales de los docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019

VARIABLE 1	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
Manejo de conflictos	¿Cómo se relaciona el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la institución Educativa N°14799, Ignacio Escudero – Sullana durante el año 2019?	Determinar la relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la institución Educativa N°14799, Ignacio Escudero – Sullana durante el año 2019.	El manejo de conflictos se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes de la institución Educativa N°14799, Ignacio Escudero – Sullana durante el año 2019.
DIMENSIONES	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
Negociación	¿En qué medida se relaciona la dimensión negociación con las relaciones interpersonales de los docentes?	Determinar la relación entre la dimensión negociación con las relaciones interpersonales de los docentes.	La dimensión negociación se relacionan significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.
Mediación	¿Cómo se relaciona la dimensión mediación con las relaciones interpersonales de los docentes?	Establecer la relación entre la dimensión mediación se con las relaciones interpersonales de los docentes.	La dimensión mediación se relacionan significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.
Conciliación	¿Cómo se relaciona la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales de los docente?	Conocer la relación entre la dimensión conciliación con las relaciones interpersonales de los docentes.	La dimensión conciliación se relacionan significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.
Arbitraje	¿En qué medida se relaciona la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales de los docentes?	Determinar la relación entre la dimensión arbitraje con las relaciones interpersonales de los docentes.	La dimensión arbitraje se relacionan significativamente con las relaciones interpersonales de los docentes.

Anexo 12 y 13: Solicitud de autorización de estudio y documento de autorización de estudio



“Año De la lucha contra la corrupcion e impunidad”

Ignacio Escudero ,07 de noviembre del 2019

OF No 01 -GR-P-SR-“LCC”-UGEL-S-I.E 14799-IGNACIO ESCUDERO.

Señora Directora de la Institución Educativa N° 14799 Ignacio Escudero
Yuliana Ruiz Peña

Deysi Valdez silva de Arévalo , docente de la I.E N° 14799 de Ignacio Escudero, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de la investigación titulada **“El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019.”**

Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Atentamente

Deysi Valdez Silva de Arévalo



Dra. Yuliana Ruiz Peña
DIRECTORA

Recibido 7/11/19

Anexo 14: Protocolo de consentimiento



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto de investigación: Manejo de conflictos y relaciones interpersonales de los docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 14799, Ignacio Escudero-Sullana, año 2019.

Autor: Deysi Valdez Silva de Arévalo

Lugar donde se realizará la investigación: I.E N° 14799 Ignacio Escudero

Nombre del participante: Rosa María Raymundo Antón

Yo, Rosa María Raymundo Antón, identificada con documento de identidad N° 03587989 he sido informada y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convengo y autorizo mi participación.

Ignacio Escudero, 07 de noviembre 2019

Firma

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del proyecto de investigación: El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019

Objetivo de la investigación: Conocer el manejo de conflictos de los docentes

Autor: Deysi Valdez Silva de Arévalo


Lugar donde se realizará la investigación: I.E N° 14799 Ignacio Escudero

Nombre del participante: Deysi Valdez Silva de Arévalo

Yo, Yuliana Ruz Peña, identificada con documento de identidad N° 41052549 he sido informada y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convento y autorizo mi participación.

Ignacio Escudero, 07 de noviembre 2019




Yuliana Ruz Peña
Directora

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del proyecto de investigación: El manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019

Objetivo de la investigación: Las relaciones interpersonales de los docentes.

Autor: Deysi Valdez Silva de Arévalo

Lugar donde se realizará la investigación: I.E. N° 14799 Ignacio Escudero

Nombre del participante: Deysi Valdez Silva de Arévalo

Yo, Yuliana Ruiz Peña, identificada con documento de identidad N° 41052549 he sido informada y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convento y autorizo mi participación.

Ignacio Escudero, 07 de noviembre del 2019



.....
Yuliana Ruiz Peña
Directora

Anexo 15: Fotografías

Figura1



Fuente: Dando instrucciones para la aplicación de los instrumentos

Figura2



Fuente: Recojo de información