



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

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

AUTOR:

Nunjar Mendoza, Alex Humberto (orcid.org/0000-0002-5830-7641)

ASESORAS:

Dra. Amaya Cueva de Jurado, Monica del Rosario (orcid.org/0000-0002-7576-5097)

Dra. Cruz Montero, Juana Maria (orcid.org/0000-0002-7772-6681)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles.

PIURA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi Madre que en Paz descansé Alcira Mendoza Delgado por inculcarme los valores y espíritu de lucha y a mi esposa Sandra Clavijo Rivera por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión, así como a cada compañero y amigo que me brindó su respaldo y motivación para culminar mi maestría. A todos ellos mi gratitud.

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades, a los profesionales que me apoyaron en la validación de contenido de los instrumentos para el recojo de la información, y a los docentes de la UCV a lo largo de mi proceso de formación como Magister.
GRACIAS.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
4.1. Descriptivos	19
4.2. Inferenciales	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de población de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana.	15
Tabla 2 Estadístico de fiabilidad	16
Tabla 3 Nivel de cultura organizacional antes y después	19
Tabla 4 Nivel de dimensión Implicación antes y después	20
Tabla 5 Nivel de dimensión Consistencia antes y después	21
Tabla 6 Nivel de dimensión Adaptabilidad antes y después	22
Tabla 7 Nivel Dimensión Misión antes y después	23
Tabla 8 Prueba de normalidad.....	24
Tabla 9 Contrastación de hipótesis general: Programa mejora la cultura organizacional	25
Tabla 10 Contrastación de hipótesis específica 1: Programa mejora dimensión implicación.....	26
Tabla 11 Contrastación de hipótesis específica 2: Programa mejora dimensión consistencia.....	27
Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 3: Programa mejora dimensión adaptabilidad.....	28
Tabla 13 Contrastación de hipótesis 4: Programa mejora dimensión misión.....	29

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del Diseño	13
--	----

Resumen

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. El estudio se realizó mediante un tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo, y con diseño Pre Experimental, longitudinal. La población y muestra estuvo constituida por 30 docentes. Para la compilación de información se utilizó como técnicas la observación y como instrumento un cuestionario con escala de Likert para la variable cultura organizacional. En cuanto a la variable independiente se diseñó un programa de resolución de conflictos dirigido a docentes. Según los resultados adquiridos, el nivel de la cultura organizacional en el Pre test resalta el nivel Regular con el 80% y en el post test el nivel Bueno con el 63.3%, lo cual denota una mejora. Asimismo, existe una mejora con el programa resolución de conflictos en las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión de la cultura organizacional ($S_b < 0.05$). En conclusión, el programa de resolución de conflictos mejora la cultura organizacional y cada uno de sus componentes, implicación, consistencia, adaptabilidad y misión dentro de la institución Educativa.

Palabras clave: Programa de resolución de conflictos, cultura organizacional Institución Educativa.

Abstract

The research was developed with the purpose of determining the effect of the conflict resolution program to improve the organizational culture of an Educational Institution, Bellavista, Sullana, 2023. The study was carried out through a type of applied research, quantitative approach, explanatory level, and with a Pre-Experimental, longitudinal design. The population and sample consisted of 30 teachers. For the compilation of information, observation was used as techniques and as an instrument a questionnaire with a Likert scale for the organizational culture variable. Regarding the independent variable, a conflict resolution program was designed for teachers. According to the results obtained, the level of organizational culture in the Pre-test highlights the Regular level with 80% and in the post-test the Good level with 63.3%, which denotes an improvement. Likewise, there is an improvement with the conflict resolution program in the dimensions of involvement, consistency, adaptability and mission of the organizational culture ($S_b < 0.05$). In conclusion, the conflict resolution program improves the organizational culture and each of its components, involvement, consistency, adaptability and mission within the Educational institution.

Keywords: Conflict resolution program, organizational culture Educational Institution.

I.INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los individuos que conforman el sistema social de la organización siempre van a estar inmersos en transacciones socio emocionales que orientan y direccionan el comportamiento de la unidad organizacional, a partir de estas transacciones socio emocionales se generan diferentes condiciones que facilitan o entorpecen la creación de un espíritu de cuerpo, una identidad institucional y por lo consiguiente una cultura corporativa u organizacional (Maryati et al., 2020).

Asimismo, la cultura organizacional viene tomando mayor relevancia en el ámbito educativo, pues es fomentadora del quehacer interdisciplinario entre los actores del servicio educativo, lo cual resulta motivador para el fortalecimiento de los valores organizacionales que son el soporte para el logro de los objetivos estratégicos y, por ende, el mejoramiento de la calidad del servicio brindado (Burbano, 2020).

A nivel de Latinoamérica es preocupante la escasa importancia que se le viene dando a la cultura organizacional dentro del contexto educativo, pues en algunos casos no se comprometen con la institución, escasa práctica de valores y principios de la organización que tienden a dificultar la identificación plena con la institución, lograr la consistencia y adaptarse a los cambios (Miguel et al., 2021).

Los conflictos dentro de una organización afectan a los equipos de trabajo, generando la no integración del personal un compromiso débil con la misión y la visión de la organización, así mismo señala que es necesario desarrollar una evaluación que no se centre solamente en las capacidades y habilidades técnicas para desarrollar un trabajo, sino también en un análisis exhaustivo de las competencias conductuales que permitan un adecuado clima y cultura organizacional (Toro, 2017).

En el ámbito nacional, los docentes de las organizaciones educativas públicas presentan un nivel intermedio de manejo de conflictos, lo cual dificulta la armonía, el espíritu de cuerpo y el logro de metas comunes (Abarca et al., 2021). Ante esta realidad, los gestores nacionales de la educación han tomado la capacitación y la guía de solución de conflictos como herramientas principales para dar tratamiento

a conflictos internos; del mismo modo, indicaciones para la generación de una relación interpersonal interna positiva (Ventosilla, 2021).

Entre las fuentes de conflicto más relevantes que se encuentran en las escuelas se encuentra la no práctica de los valores y principios organizacionales, deficiente lineamiento estratégico para unificar esfuerzos, desconformidades por tener la percepción de tratos preferenciales, lo que a su vez deteriorará las relaciones interpersonales (Zamora, 2021).

Por ello, las organizaciones educativas están lejos de lograr una cultura organizacional que conlleve a la generación de adecuados niveles de compromiso con la institución para el cumplimiento de los reglamentos internos y logro de metas; por ello, existen ambientes de trabajo con conflictos, con docentes que aportan muy poco al desarrollo institucional, sino que más bien la obstaculizan (Luján, 2018).

La institución educativa está ubicada en el distrito de Bellavista provincia de Sullana enfrenta dificultades para el logro de los fines previstos debido a que los docentes forman grupos que presentan resistencia en la autoridad, la identidad institucional no se evidencia, no existe una cultura de la evaluación, así como una cultura de trabajo cooperativo y colaborativo es ausente, se identifica la formación de grupos entre los docentes de la institución educativa estos grupos muestran intereses diferentes y se muestran antagónicos entre si afectando la cultura organizacional en la institución educativa, la dispersión de esfuerzos que no permite el logro de los objetivos estratégicos, todos estos elementos afectan al servicio educativo que se brinda en la institución. Ante esta realidad se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023?

La justificación se sustentó desde el punto de vista: a). Social, considerando que resulta relevante el intervenir en la organización, puesto que se hizo uso de un programa de resolución de conflictos orientado a mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa. b). Teórico, considerando que el aporte de información es relevante mediante la intervención haciendo uso de programa de

resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución.

c). Metodológica, porque el autor diseñó un cuestionario para la evaluación de la variable cultura organizacional, el mismo que será de mucha utilidad para otras investigaciones similares. Del mismo modo, se diseñó un programa de resolución de conflictos orientado a mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa.

d). Práctica, considerando que el establecimiento de las respectivas sugerencias después de la experiencia de la intervención buscó aportar para solucionar el problema identificado.

El objetivo general: Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. Los objetivos específicos son: a) Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la Implicación organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. b) Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la consistencia organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. c) Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la adaptabilidad organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. d) Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la misión organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

La hipótesis general formulada: H_0 : El programa de resolución de conflictos no mejora la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. H_1 : El programa de resolución de conflictos mejora la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los estudios previos que permitieron comparar los hallazgos encontrados. A nivel nacional se tiene a Valdez (2020) en su estudio para relacionar el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales de los docentes en una institución educativa. Concluyó que la variable manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los miembros de la institución educativa, estableciéndose una relación directa significativa entre ambas variables. Este estudio precedente se relaciona con la presente investigación porque brinda información acerca de las relaciones interpersonales en la construcción del marco teórico.

Guanilo (2021) en su estudio para relacionar la resolución de conflictos y la convivencia escolar en una escuela. Concluyó que la resolución de conflictos es calificada por el 56.8% por los estudiantes con el nivel Regular- Bajo, lo cual indica que generalmente dentro de la organización no se está manejando de manera adecuada las acciones para resolver conflictos. Por ello, resulta importante que se capacite a los docentes en técnicas y estrategias que permitan dar solución de manera eficaz a los conflictos que se generen dentro de la organización.

Calderón (2021) en su investigación para analizar la percepción de la comunidad educativa referente a tipos y elementos de la cultura organizacional. Concluyo que los espacios para participar en acciones orientadas a la comunidad son muy escasos, así como existe diversas concepciones de lo que la escuela espera lograr. En consecuencia, hay un desconocimiento del camino a seguir en el futuro, pues no avizoran el futuro de la organización, lo cual desmotiva y crea desconcierto, lo cual dificulta el compromiso de los miembros de la comunidad.

Pure y Sánchez (2022), en su tesis para analizar las interacciones en el aula ante los conflictos dentro de la escuela. Concluyo que la actitud y estrategia asumida por los estudiantes y docentes son ineficientes para resolver un conflicto, por lo que es necesario que los docentes se capaciten para tener una visión más amplia y funcional de un conflicto, pues se interrelacionan no solo con la escuela,

sino que en varios casos intervienen los amigos, la familia, etc. Por ello, es necesario empoderar a los docentes capacitándolos en gestión de conflictos.

Salcedo et al. (2023) en su tesis para asociar la cultura organizacional y la calidad educativa. Concluye que el 48.2% de los docentes consideran que la cultura organizacional es ineficiente, pues la organización no se rige por valores o principios organizacionales, así como la mayoría desconoce cuáles son los elementos integradores de la organización, la visión y la misión, lo cual dificulta que los docentes se identifiquen y se comprometan con la institución, pues no logran identificar con claridad a donde se dirige la organización.

En el ámbito internacional se tiene a Chevel y De La Espriella (2020) en su estudio para la incorporación de estrategias para el desarrollo de habilidades para resolver conflictos en la escena. Concluyó que con la ampliación de estrategias lúdicas se fortaleció la convivencia educativa, así como fue un tratamiento con resultados favorables de resolución de conflictos en aula y a nivel institucional. Es decir, permitió un aprendizaje positivo para poder convivir y relacionarse con los demás integrantes de la comunidad, por lo que resulta beneficioso incorporar actividades divertidas dentro de las escuelas tanto para estudiantes como para docentes.

Osorio (2022) en su investigación para el análisis de la cultura organizacional en instituciones educativas. Concluyó que la cultura organizacional se desarrolla en función de la dirección estratégica y que es posible modificarla fortaleciendo el talento de los integrantes de la organización. Las acciones de investigación y el proyectarse a la comunidad conduce hacia una cultura que se asocia a renovar y actualizar la práctica docente para vincularse con el contexto social, implementando acciones o proyectos orientados a contribuir a solucionar problemas de la comunidad en la que se ubica la institución.

Saiz y Jácome (2022) en su artículo para establecer los elementos relevantes de la cultura organizacional en instituciones educativas. Concluyo que las organizaciones educativas deben construir una cultura organizacional orientada a la exploración de costumbres, saberes y aspectos auténticos de cada organización útiles para brindar un servicio con un estándar de calidad alto; por

ello, los directivos y docentes deben preocuparse por el desarrollo de la persona, asumir una responsabilidad social, así como el cumplir políticas y normatividad de la organización. Teniendo esa gran importancia, se convierte en el soporte fundamental para que las organizaciones alcancen un desarrollo integrado de sus metas.

Mejía y Sandoval (2022) en su investigación analizar la cultura organizacional para desarrollar la Identidad y sentido de pertenencia en escuelas. Concluyo que los problemas institucionales no solo es responsabilidad de los docentes, sino que se generan por las limitaciones de los gestores institucionales que no desarrollan una proyección a la comunidad y la interrelación con las demás escuelas del entorno, manteniendo una identidad que los diferencie de los demás.

Castro y Muñoz (2023) en su estudio para establecer un procedimiento para mediar y resolver conflictos en las escuelas. Concluyó que la relevancia de un conflicto en las actividades de la escuela obliga a los miembros de la organización a adquirir competencias para el aprendizaje de cómo gestionarlos y darle solución con eficacia. La mediación es una herramienta de gran utilidad para la solución de conflictos, pues permite construir el diálogo y regularlo para arribar a un acuerdo que depende asumirlo responsablemente por las partes en conflicto. En consecuencia, el implementar un mecanismo de resolución de conflictos teniendo como soporte la mediación resulta fundamental, pues el diálogo es eficaz para gestionarlos y minimizarlos.

Respecto a la variable programa de resolución de conflictos, las teorías que tratan sobre esta variable son la teoría del conflicto de Johan Galtung y el enfoque interactivo. La primera, asume que el conflicto está inmerso en la sociedad y las actividades interrelacionadas de la historia como sistema inherente a los organismos, por lo cual resulta necesario el reconocimiento de lo complejo de la lógica exterior e interior. En ese sentido, es necesario la teorización y organización de conceptos y modelos con coherencia y consistentes que faciliten extender lo que sucede en la realidad sobre manejo de

la interacción interpersonal y la acción común que se observa entre los actores de la organización (Cely, 2021).

El enfoque interactivo concibe el conflicto como algo natural que más bien recomendó estimular, pero manteniendo el control con el propósito de incentivar de que las partes sean creativas, reflexivas y tomen decisiones eficientes, interactúan y trabajan en equipo, así como estén dispuestos al cambio (Romero, 2003). Mientras este enfoque considera al conflicto como algo natural, el enfoque tradicional lo considera como algo malo y el enfoque de relaciones humanas lo considera como no malo y que puede contribuir a un mejor performance de los trabajadores (Luna, 2018).

Antes de definir la variable programa resolución de conflictos se define la concepción de un conflicto, Ayala (2019) lo entiende como la confrontación antagónica, opuesta que se presenta entre los miembros de una organización, la cual se da por el establecimiento y una condición de poder que asegure un estatus de los individuos dentro de la dinámica del organismo social. El conflicto permite poder identificar los puntos críticos de la organización utilizarlos para reorientar la dirección que debe tomar el equipo para mejorar las condiciones operativas de la organización, como ruptura de las relaciones humanas, ausencia de comunicación eficiente, formación de grupos antagónicos, malas relaciones interpersonales, falta de identidad y compromiso institucional.

Conceptualizando la variable Programa de resolución de conflictos se tiene a Caurín et al. (2019) considera que consiste acciones para la búsqueda de solución cuando se presenta posiciones entre agrupaciones o personas por la posesión de algún bien escaso o por la incompatibilidad de intereses. Consecuentemente, implica resolver formas de conductas competitiva puestas de manifiesto entre dos o más personas. Para Delak y Sirok (2022) es la capacidad para la identificación de un problema, decidir medidas de orden lógico orientadas a la solución que se desea, así como para la supervisión y evaluación de su implementación. Es decir, es un proceso que depende mucho de la capacidad de la persona mediadora que generalmente son las que dirigen las organizaciones.

Por su parte Ayerbe et al. (2020) menciona que consiste en dar solución a una situación antagónica entre dos o más personas en un entorno social y, en consecuencia, es una herramienta fundamental dentro de las organizaciones públicas en las cuales se suma un factor ideológico en las partes discordantes. Por último, Ayerbe et al. (2020) lo concibe como un proceso dinámico sistémico que busca solucionar una situación antagónica presentada dentro de una organización, el cual debe ser asumido por quienes la dirigen, dialogando con las partes, buscando el equilibrio en el bien común.

Teniendo en cuenta la conceptualización descrita, un programa de resolución de conflictos debe ser entendido como un proceso dinámico sistémico que busca solucionar la situación antagónica que se presenta en la organización, el proceso de resolución de conflictos debe de ser llevado a cabo por el gestor educativo considerando el funcionamiento de la institución educativa, en caso de que se presente conflicto en el establecimiento educativo.

Para la evaluación de la variable programa de resolución de conflictos se ha considerado las dimensiones propuestas por Girard y Koch (2001) y tomadas por Peña (2023) por ser las que más se adecuan a la realidad del campo de estudio, las cuales son tres: Negociación, Mediación y conciliación:

La primera, permite controlar el conflicto siempre y cuando exista voluntad de los involucrados para llegar a acuerdos como parte de la negociación que contenga un equilibrio o benefició a las partes en conflicto (Luna, 2018). En otras palabras, es un proceso basado en la comunicación voluntaria entre las partes que mediante el diálogo llegan a ponerse de acuerdos en el cual el interés de ambos no resulte afectado.

La segunda, se realiza cuando las partes del conflicto no llegan a un acuerdo en forma voluntaria y en consecuencia requieren la ayuda o apoyo de un tercero que haga de facilitador para identificar el interés común que permita finalmente dar con la solución (Abarca et al., 2020). Es decir, la tercera persona asume una gran responsabilidad y de su perseverancia depende encontrar la solución racional del problema, para lo cual se requiere la aplicación de estrategias para

que las partes en conflicto entiendan que la solución está en sus manos y que la persona mediadora solo orienta buscando el equilibrio entre las posiciones.

La tercera, es un proceso en el cual partes en conflicto deciden buscar a una tercera persona, neutral y transparente, con el propósito de que trate de conciliar a las partes mediante el diálogo para lo cual proporciona, diversas alternativas para solucionar el problema y orienta a la determinación de la alternativa más adecuada para ambas partes (Álvarez y Narváez, 2020). Es decir, el conciliador tiene que escuchar a las partes en conflicto para poder plantear alternativas de solución racionales que busque el equilibrio.

Respecto a la variable cultura organizacional, las teorías que tratan sobre esta variable son la teoría de la cultura y efectividad corporativa de Denison y la teoría que aporta Hofstede para complementarla. La primera asocia la cultura de una organización con las experiencias de los colaboradores, la cual está influenciada por la creencias, principios e integración. (Chiavenato, 2011). Esta teoría se sustenta en las formas de vivir, en las carencias institucionales, lo que se espera lograr, los valores que se practican y la forma como se interacciona; lo cual, lo hace diferente a las demás organizaciones (Céspedes et al., 2023).

Lo anterior, fue completando por Hofstede (1999) hace referencia que la cultura organizacional se relaciona muy estrechamente con modelos mentales invisibles, pero puestos de manifiesto simbólicamente, mediante valores y conductas; de lo cual se puede deducir que es la parte no visible, más no la física, la que da el soporte a la cultura y la práctica de valores en las organizaciones (Mena, 2019).

En consecuencia, la cultura organizacional se muestra en base a modelos, que son esquemas organizados que direccionan el funcionamiento de la organización, entre los cuales tenemos: Organizaciones orientadas al dominio, definen los objetivos de forma vertical, siendo prioritario los aspectos productividad, no forma mayor cohesión entre los miembros de la organización. Organizaciones orientadas a resultados, se considera al objetivo un resultado medible y de mejora continua, desarrolla poco compromiso entre los miembros de la organización, pero si se fortalece en la competencia entre las dependencias

por alcanzar resultados. Organizaciones normativas, resalta la necesidad, el cumplimiento estricto de la regla genera una cultura de resistencia entre los trabajadores, la convivencia se da en base a un carácter punitivo. Organizaciones orientadas a los miembros, comprende que el concepto de “felicidad” que presenta el trabajador mejora su productividad, preocupándose por un adecuado bienestar laboral que desarrolla identidad y compromiso institucional (Harrison, 2017).

En relación a la conceptualización la variable cultura organizacional se tiene a Contreras y Gómez (2018) es desarrollada como una de las ventajas competitivas más importantes en las organizaciones, pues se orienta a mejorar la actitud, creencia, eficiencia de cada colaborador, y, por ende, el accionar efectivo de la organización. Rivera et al. (2018), considera que tiene como soporte a la misión, que comprende una percepción futura de la organización, así como por una visión clara de hacia dónde se dirigen, los valores y principios institucionales que guían las conductas de integrantes de la entidad.

Para Vito (2020), es un conjunto de actividades interrelacionadas y dinámicas creadas mediante la interacción positiva entre los miembros de una organización, constituyéndose en el soporte de orden social, con normas de conducta predeterminadas y un liderazgo que enseña el camino a seguir. Y, por último, Zambrano y Alvear (2021) lo concibe como un conjunto integrado por valores, creencias y reglas compartidas por integrantes de una organización, lo cual contribuye a pensar, sentir y compartir en forma corporativa.

La evaluación de la variable cultura organizacional se ha tomado como dimensiones a las consideradas por Felizzola y Anzola (2017) quien considera 04 componentes: la implicación, consistencia, adaptabilidad y misión: La primera, hace referencia a la adecuación de los colaboradores para su empoderamiento mediante el compromiso y motivación, práctica del trabajo en equipo y desarrollo de capacidades mediante la capacitación que le otorga la organización (Ngozi y Olelakan, 2019).

La segunda, hace referencia al cultivo y práctica de valores institucionales, a los acuerdos institucionales por consenso y la coordinación interna permanente para la toma de decisiones (Ulloa, 2019).

La tercera, hace referencia a la respuesta que tienen los colaboradores frente a los cambios que se presentan, a su adecuación a la necesidad del usuario y la voluntad para el aprendizaje permanente (Mutonyi, 2022). La cuarta, hace referencia al motivo y/o la razón de ser de la organización como parte de la dirección estratégica que orienta todas sus acciones, así también resulta determinante el asumir la responsabilidad para lograr las metas (Uliyah y Ariyanto, 2021).

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo Aplicada, considerando que no solo se proporciona estadísticas relevantes en referencia a las variables en análisis, sino que se brinda un aporte para dar solución al problema mediante el diseño y aplicación de un programa (Leavy, 2022). El enfoque metodológico seguido es el cuantitativo, ya que recurrimos al procesamiento de datos numéricos obtenidos a partir de la aplicación de un cuestionario de cultura organizacional con escala valorativa tipo Likert antes y después de poner en práctica el programa de resolución de conflictos con el propósito de establecer el nivel en la cultura organizacional (Ansari et al., 2022).

Es de Nivel explicativo, considerando que su propósito fue explicar cómo influye el programa de resolución de problemas en la cultura organizacional de la institución, lo cual se enmarca en una acción de causa y efecto orientado a modificar una realidad (Arias y Covinos, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó es el Pre experimental, considerando que se ejecutó el programa con un solo grupo de estudio, quienes también respondieron un cuestionario de cultura organizacional antes y después de la aplicación del programa (Arias et al., 2022).

El diseño también es Longitudinal, teniendo en cuenta que para el desarrollo del estudio se hizo medición de la variable cultura organizacional antes y después de la aplicación del programa, los cuales fueron posteriormente comparados (Arias y Covinos, 2020). La esquematización del diseño es el siguiente:

Figura 1

Esquema del Diseño

Donde: G: O₁ - X - O₂

O1: Pre Test

X: Programa de resolución de conflictos

O2: Post Test

G: Grupo experimental

3.2. Variables y operacionalización

VI: Programa de resolución de conflictos

Definición conceptual: Proceso dinámico sistémico que busca solucionar una situación antagónica presentada dentro de una organización (Ayerbe et al., 2020).

Definición operacional: se midió mediante la aplicación de un conjunto de estrategias que constó de 3 dimensiones: negociación, mediación y conciliación, que fueron aplicadas a los docentes.

Indicadores:

Dimensión 1 Negociación: permite controlar el conflicto siempre y cuando existe voluntad de los involucrados para llegar a acuerdos como parte de la negociación que contenga un equilibrio o benefició a las partes en conflicto (Luna, 2018). **Dimensión 2 Mediación:** se realiza cuando las partes del conflicto no llegan a un acuerdo en forma voluntaria y en consecuencia requieren la ayuda o apoyo de un tercero que haga de facilitador para identificar el interés común que permita finalmente dar con la solución (Abarca et al., 2020). **Dimensión 3 Conciliación:** proceso en el cual partes en conflicto deciden buscar a una tercera persona, neutral y transparente, con el propósito de que trate de conciliar a las partes mediante el diálogo para lo cual proporciona, diversas alternativas para solucionar el problema (Álvarez y Narváez, 2020).

Escala de medición: Programa/ estrategias.

VD: Cultura organizacional

Definición conceptual: conjunto integrado por valores, creencias y reglas compartidas por integrantes de una organización, lo cual contribuye a pensar, sentir y compartir en forma corporativa (Zambrano y Alvear, 2021).

Definición operacional: fue evaluada mediante un cuestionario como instrumento que presentó 4 dimensiones: implicación, consistencia, adaptación y misión, las cuales contienen indicadores con 18 preguntas que fueron evaluadas según escala de Likert.

Indicadores:

Dimensión 1 Implicación: hace referencia a la adecuación de los colaboradores para su empoderamiento mediante el compromiso y motivación, práctica del trabajo en equipo y desarrollo de capacidades mediante la capacitación que le otorga la organización (Ngozi y Olelakan, 2019). **Dimensión 2 Consistencia:** hace referencia al cultivo y práctica de valores institucionales, a los acuerdos institucionales por consenso y la coordinación interna permanente para la toma de decisiones (Ulloa, 2019).

Dimensión 3 adaptabilidad: hace referencia a la respuesta que tienen los colaboradores frente a los cambios que se presentan, a su adecuación a la necesidad del usuario y la voluntad para el aprendizaje permanente (Mutonyi, 2022). **Dimensión 4 misión:** hace referencia es definida como el motivo y/o la razón de ser de la organización como parte de la dirección estratégica que orienta todas sus acciones, así también resulta determinante el asumir la responsabilidad para lograr las metas (Uliyah y Ariyanto, 2021).

Escala de medición:

Se categorizó como cuantitativa ordinal distribuyéndose los resultados en tres categorías valorativas: deficiente, regular y bueno.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Tiene la representación de un conjunto de rasgos peculiares comunes que puede ser identificadas (Condori, 2020). Estuvo definida por los trabajadores de una institución educativa siendo su población 30 docentes de los niveles primaria y secundaria de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana.

Tabla 1

Distribución de población de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana.

Nivel	N° de docentes
Primaria	12
Secundaria	18
Total	30

Nota: Area de administrativa de Institución Educativa

Criterios de inclusión

- Docentes nombrados y contratados con más de 1 año laborando dentro de la organización.
- Docentes nombrados con voluntad de participar

Criterios de exclusión

- Docentes nombrados y contratadas con menos de 1 año laborando dentro de la organización.
- Docentes nombrados sin voluntad de participar.

3.3.2. Muestra

Fue seleccionada de manera intencional no aleatoria por que corresponde a los intereses del investigador (Sucasaire, 2022), de acuerdo a esta definición la muestra estuvo conformada por 30 docentes de los niveles primaria y secundaria.

3.3.3. Muestreo

No probabilístico, debido a que ningún docente fue elegido al azar, pues todos tuvieron la misma oportunidad de salir elegidos porque se eligieron de manera intencional (Sucasaire, 2022).

3.3.4. Unidad de análisis

Docentes del nivel primaria y secundaria de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para acceder a los datos para la obtención de datos de la variable cultura organizacional fue la encuesta, la misma que permite obtener la percepción que tienen los encuestados respecto a un determinado aspecto de la realidad (Leyton, 2018).

El instrumento utilizado para la variable dependiente fue un cuestionario con escala de Likert, el cual contiene respuestas estandarizados en una sola respuesta para todos los ítems en función a lo que se quiere medir (Cisneros et al., 2022). El cuestionario de cultura organizacional elaborado por el autor, en base a las dimensiones propuestas por FelizZola y Anzola (2017) (ver anexo de ficha técnica), contiene 18 ítems distribuido en 4 dimensiones: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión con 5, 5, 4 y 4 ítems respectivamente. La validez se realizó mediante juicio de expertos y su confiabilidad interna a través del método estadístico Alpha de Cronbach.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,924	,924	18

Nota: Prueba piloto aplicada

En cuanto a la variable independiente programa de resolución de conflictos se elaboró un programa de estrategias para docentes, teniendo como

fundamento la metodología activa que permiten participar y tomar decisiones. Contiene 10 talleres de capacitaciones basados en estrategias para la resolución de conflictos, distribuidos en tres módulos, el primero: Nación de conflictos, el segundo: Procedimientos para solución de conflictos y tercero: Bases para la conciliación, los cuales se basan principalmente por estudio de casos que se debatieron por grupos de trabajo y se expusieron sus ideas principales (ver Anexo 8).

3.5. Procedimientos

Se aplicó los instrumentos previa coordinación con los directivos de la escuela en análisis sobre el permiso respectivo para la aplicación de la intervención. Se aplicó el pre test de cultura organizacional y fue registrada en una matriz de datos. Se aplicó el programa de resolución de conflictos a los docentes de la muestra. Se aplicó el post test a los docentes y se registró en la matriz de datos. Se procesó la data para obtener tablas con información descriptiva e inferencial que respondieron a los objetivos considerados. Se contrastó las hipótesis respectivas y finalmente se discutió los resultados considerando los antecedentes y el fundamento teórico.

3.6. Método de análisis de datos

Se recopiló los datos, los cuales se ingresaron a una matriz en Excel, y posteriormente fue ingresado al programa SPSS versión 25 y procesados para presentar información acorde a los objetivos. En la parte descriptiva se comparó los resultados de las frecuencias mediante tablas del pre test y post test. En la parte inferencial se realizó la contrastación de hipótesis mediante la prueba de Wilcoxon.

3.7. Aspectos éticos

El estudio ha respetado los procedimientos y normas de referenciación de la información utilizada haciendo uso de las normas APA según la versión vigente. Consecuentemente, durante su ejecución se tuvo como principio respetar las reglas y metodología del método científico en el proceso de

construcción de la conceptualización y el fundamento teórico. Del mismo modo en el proceso de elaboración del informe se respetó los reglamentos de desarrollo de investigaciones de la UCV, así como el principio ético de autonomía, pues se fue respetuoso de la decisión de participación de los docentes en el estudio dado; así también, no maleficencia considerando que el hecho de participar en el estudio no tuvo consecuencias negativas para ningún participante; así también, la beneficencia, considerando que el programa y las recomendaciones del estudio fueron entregados a los directivos de la institución para la toma de decisiones y justicia, considerando que estuvo garantizado la confidencialidad de la información obtenida.

IV. RESULTADOS

Obtenidos los resultados pre test y post test con distribución no normal se presentan los resultados acordes a los objetivos planteados tanto descriptivos e inferenciales por medio de la prueba de Wilcoxon.

4.1. Descriptivos

Tabla 3

Nivel de cultura organizacional antes y después

		Pre Test		Post Test	
		n	%	n	%
Niveles	Bueno	4	13.3	19	63.3
	Regular	24	80.0	10	33.3
	Deficiente	2	6.7	1	3.3
	Total	30	100.0	30	100.0

Nota: Cuestionario aplicado

La Tabla 3 muestra que el nivel de la cultura organizacional antes y después de aplicar el programa de resolución de conflictos, en el nivel Regular resalta el pre test con el 80% y en el nivel Bueno resalta el post test con el 63.3%, lo cual denota una mejora.

Tabla 4*Nivel de dimensión Implicación antes y después*

		Pre Test		Post Test	
Niveles		n	%	n	%
	Bueno	9	30.0	15	50.0
	Regular	16	53.3	13	43.3
	Deficiente	5	16.7	2	6.7
	Total	30	100.0	30	100.0

Nota: Cuestionario aplicado

La Tabla 4 muestra que el nivel de la dimensión Implicación antes y después de aplicar el programa de resolución de conflictos, en el nivel Regular resalta el pre test con el 55.3% y en el nivel Bueno resalta el post con el 50%, lo cual demuestra mejoría.

Tabla 5*Nivel de dimensión Consistencia antes y después*

		Pre Test		Post Test	
		n	%	n	%
Niveles	Bueno	12	40.0	19	63.3
	Regular	15	50.0	10	33.3
	Deficiente	3	10.0	1	3.3
	Total	30	100.0	30	100.0

Nota: Cuestionario aplicado

La Tabla 5 muestra que el nivel de la dimensión Consistencia antes y después de aplicar el programa de resolución de conflictos, en el nivel regular resalta el pre test con el 50% y en el nivel Bueno resalta el post test con el 63.3%, evidenciándose una mejora.

Tabla 6*Nivel de dimensión Adaptabilidad antes y después*

		Pre Test		Post Test	
Niveles		n	%	n	%
Bueno		11	36.7	18	60.0
Regular		14	46.7	10	33.3
Deficiente		5	16.7	2	6.7
Total		30	100.0	30	100.0

Nota: Cuestionario aplicado

La Tabla 6 muestra que el nivel de la dimensión Adaptabilidad antes y después de aplicar el programa de resolución de conflictos, en el nivel Regular resalta el pre test con el 46.7% y en el nivel Bueno resalta el post test con el 60.0%, lo cual denota una mejora.

Tabla 7*Nivel Dimensión Misión antes y después*

		Pre Test		Post Test	
		n	%	n	%
Niveles	Bueno	7	23.3	14	46.7
	Regular	17	56.7	13	43.3
	Deficiente	6	20.0	3	10.0
	Total	30	100.0	30	100.0

Nota: Cuestionario aplicado

La Tabla 7 muestra que el nivel de la dimensión Misión antes y después de aplicar el programa de resolución de conflictos, en el nivel regular destaca el pre test con el 56.7% y en el nivel Bueno destaca el post test con el 46.7%, lo cual evidencia mejora.

4.2. Inferenciales

Prueba de normalidad

Para contrastar las hipótesis, en primer lugar, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, por tener una muestra menor a 50 individuos (Flores y Flores, 2021).

Tabla 8

Prueba de normalidad

Cultura organizacional	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sb.
Pre Test	,888	30	,004
Post Test	,919	30	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Cuestionario pre test y pos test aplicado

Obteniéndose que los valores de la cultura organizacional antes ($S_b < 0.05$) y después ($S_b > 0,04$); por tanto, no presentan una distribución normal, por lo cual, siendo una variable no paramétrica se seleccionó la prueba de Wilcoxon como estadístico de contrastación.

Tabla 9

Contrastación de hipótesis general: Programa mejora la cultura organizacional

	Cultura organizacional Pre y Post Test
Z	-4,645 ^a
Sb	,000

a. Se basa en rangos negativos.

Nota: Cuestionario aplicado

En la Tabla 9 se observa que el valor de la significancia bilateral (Sb) es de $0,000 < 0,05$, entonces se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la cultura organizacional de los docentes.

Tabla 10

Contrastación de hipótesis específica 1: Programa mejora dimensión implicación

	Implicación (Post Test- Pre Test)
Z	-4,307 ^a
Sb	,000

a. Se basa en rangos negativos.

Nota: Cuestionario aplicado

En la Tabla 10 se observa que el valor de Sb $0,000 < 0,05$, entonces se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión implicación de la cultura organizacional de los docentes.

Tabla 11

Contrastación de hipótesis específica 2: Programa mejora dimensión consistencia

	Consistencia Pre y Post Test
Z	-4,244 ^a
Sb	,000

a. Se basa en rangos negativos.

Nota: Cuestionario aplicado

En la Tabla 11 se observa que el valor de Sb $0,000 < 0,05$, entonces se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión consistencia de la cultura organizacional de los docentes.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 3: Programa mejora dimensión adaptabilidad

	Adaptabilidad Pre y Post Test
Z	-2,794 ^a
Sb	,005

a. Se basa en rangos negativos.

Nota: Cuestionario aplicado

En la Tabla 12 se observa que el valor de Sb $0,005 < 0,05$, entonces se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional de los docentes.

Tabla 13*Contrastación de hipótesis 4: Programa mejora dimensión misión*

	Misión Pre y Post Test
Z	-4,327 ^a
Sb	,000

a. Se basa en rangos negativos.

Nota: Cuestionario aplicado

En la Tabla 13 se observa que el valor de Sb $0,000 < 0,05$, entonces se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión misión de la cultura organizacional de los docentes.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional, los hallazgos indican que al aplicar el programa de resolución de conflictos, resalta el nivel regular el pre test con el 80% y en el nivel bueno resalta el post test con el 63.3%, lo cual demuestra mejoría; lo cual se contrasta a nivel inferencial, donde se observa una S_b de $0.000 < 0,05$, por tanto, se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la cultura organizacional. De acuerdo a lo descrito, cuando se aplica un programa de resolución de conflictos contribuye al mejoramiento de la cultura organizacional; sin embargo, cuando no se realiza intervenciones para contribuir encontrar soluciones cuando se presenta posiciones opuestas entre agrupaciones o personas, se tendrá dificultades para lograr mejorar la cultura organizacional en la institución.

Tomando lo que sostiene Ayerbe et al. (2020), el proceso dinámico sistémico que busca solucionar una situación antagónica presentada dentro de una organización, asumido por quienes la dirigen mediante el diálogo con las partes, tiene un efecto positivo en el conjunto integrado por valores, creencias y reglas compartidas por integrantes de una organización, lo cual contribuye a pensar, sentir y compartir en forma corporativa (Zambrano y Alvear, 2021). En consecuencia, el programa de resolución de conflictos contribuye al mejoramiento de la cultura organizacional, pues el hecho de que la organización solucione sus conflictos y fomente la armonía se orienta de manera directa a mejorar la actitud, creencia, eficiencia de cada colaborador, y, por ende, el accionar efectivo de la organización. Es decir, resulta importante desarrollar la cultura organizacional porque la organización se hace más productiva por la integración de sus integrantes.

Los resultados descritos se relacionan con los encontrados por Guanilo (2021) quien concluyó que la resolución de conflictos es calificada por el 56.8% por los estudiantes con el nivel Regular- Bajo, lo cual indica que generalmente dentro de la organización no se está manejando de manera adecuada las acciones para resolver conflictos. Por ello, resulta importante que se capacite a los docentes en

técnicas y estrategias que permitan dar solución de manera eficaz a los conflictos que se generen dentro de la organización. Asimismo, Chevel y De La Espriella (2020) concluyó que con la ampliación de estrategias lúdicas se fortaleció la convivencia educativa, así como fue un tratamiento con resultados favorables de resolución de conflictos en aula y a nivel institucional. Es decir, permitió un aprendizaje positivo para poder convivir y relacionarse con los demás integrantes de la comunidad, por lo que resulta beneficioso incorporar actividades divertidas dentro de las escuelas tanto para estudiantes como para docentes.

Respecto al objetivo específico 1, determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la Implicación organizacional, al aplicar el programa de resolución de conflictos, resalta en el nivel regular el pre test con el 53.3% y en el nivel bueno resalta el post test con el 50.0%, lo cual demuestra mejoría; lo cual se corrobora a nivel inferencial, observándose una S_b de $0.000 < 0,05$, por tanto, se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión implicación de la cultura organizacional. De acuerdo a lo descrito, cuando se aplica un programa de resolución de conflictos contribuye al mejoramiento de la dimensión implicación de la cultura organizacional; es decir, los colaboradores se muestran comprometidos y motivados (empoderados), responden a trabajar en equipo y son más participativos en eventos de capacitación; sin embargo, cuando no se realiza intervenciones para la resolución de conflictos se tendrá dificultades para lograr mejorar la dimensión implicación de la cultura organizacional.

Tomando lo que sostiene Delak y Sirok (2022), la capacidad para la identificación de un problema, decidir medidas de orden lógico orientadas a la solución que se desea, así como para la supervisión y evaluación de su implementación: dicho proceso que depende mucho de la capacidad de la persona mediadora que generalmente son las que dirigen las organizaciones presenta un efecto positivo en la adecuación de los colaboradores para su empoderamiento mediante el compromiso y motivación, práctica del trabajo en equipo y desarrollo de capacidades mediante la capacitación que le otorga la organización (Ngozi y Olelakan, 2019). Es decir, el programa de conflictos tiene un efecto positivo en mejorar la Implicación organizacional en la institución lo que indica que cuando

se soluciona una situación conflictiva se convierte en una herramienta fundamental para tener un impacto positivo en mejorar la dimensión implicación de la cultura organizacional. La misma que resulta fundamental desarrollarla, para que los docentes se comprometan e identifiquen con la organización.

Los resultados descritos se relacionan con los encontrados por Castro y Muñoz (2023) quien concluyó que la relevancia de un conflicto en las actividades de la escuela obliga a los miembros de la organización a adquirir competencias para el aprendizaje de cómo gestionarlos y darle solución con eficacia. La mediación es una herramienta de gran utilidad para la solución de conflictos, pues permite construir el diálogo y regularlo para arribar a un acuerdo que depende asumirlo responsablemente por las partes en conflicto. En consecuencia, el implementar un mecanismo de resolución de conflictos teniendo como soporte la mediación resulta fundamental, pues el diálogo es eficaz para gestionarlos y minimizarlos.

Respecto al objetivo específico 2, determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la Consistencia organizacional, al aplicar el programa de resolución de conflictos, resalta el nivel regular el pre test con el 50.0% y en el nivel bueno resalta el post test con el 63.3%, lo cual demuestra mejoría; lo cual se confirma a nivel inferencial, observándose una S_b de $0.000 < 0,05$, por tanto, se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión consistencia de la cultura organizacional. De acuerdo a lo descrito, cuando se aplica un programa de resolución de conflictos contribuye al mejoramiento de la dimensión consistencia de la cultura organizacional; es decir, contribuye a la práctica positiva y efectiva de valores institucionales, a realizar acuerdos por consenso y a una mejor coordinación interna. Sin embargo, cuando no se realiza ninguna intervención para resolver conflictos dentro de la organización se tendrá dificultades para lograr mejorar la dimensión consistencia de la cultura organizacional.

Tomando lo que sostiene Caurín et al. (2019), la búsqueda de solución cuando se presenta posiciones opuestas entre agrupaciones o personas por la posesión de algún bien escaso o por la incompatibilidad de intereses; lo que implica resolver formas de conductas competitiva puestas de manifiesto entre dos o más

personas, presenta un impacto positivo en el cultivo y práctica de valores institucionales, a los acuerdos institucionales por consenso y la coordinación interna permanente para la toma de decisiones (Ulloa, 2019). Es decir, el programa resolución de conflictos tiene un efecto positivo en la mejora de la dimensión consistencia de la cultura organizacional lo que implica las actividades sistemáticas orientadas a solucionar situaciones conflictivas dentro de una organización se contribuye de manera positiva a mejorar la dimensión consistencia de la cultura organizacional; sin embargo, cuando las situaciones conflictivas permanecen en el tiempo se dificulta el desarrollo y mejora de dicha dimensión. La cual resulta importante desarrollarla porque facilita la práctica de valores institucionales y la toma de acuerdos por concurso.

Los resultados descritos se relacionan con los encontrados por Mejía y Sandoval (2022) quien concluyo que los problemas institucionales no solo es responsabilidad de los docentes, sino que se generan por las limitaciones de los gestores institucionales que no desarrollan una proyección a la comunidad y la interrelación con las demás escuelas del entorno, manteniendo una identidad que los diferencie de los demás. Asimismo, Saiz y Jácome (2022) Concluyo que las organizaciones educativas deben construir una cultura organizacional orientada a la exploración de costumbres, saberes y aspectos auténticos de cada organización útiles para brindar un servicio con un estándar de calidad alto; por ello, los directivos y docentes deben preocuparse por el desarrollo de la persona, asumir una responsabilidad social, así como el cumplir políticas y normatividad de la organización. Teniendo esa gran importancia, se convierte en el soporte fundamental para que las organizaciones alcancen un desarrollo integrado de sus metas.

Respecto al objetivo específico 3, determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la adaptabilidad organizacional, al aplicar el programa de resolución de conflictos, resalta en el nivel regular el pre test con el 46.7% y en el nivel bueno resalta el post test con el 60.0%, lo cual demuestra mejoría; lo cual fue corroborado a nivel inferencial, observándose una S_b de $0.005 < 0,05$, por tanto, se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional de los docentes.

De acuerdo a lo descrito, cuando se aplica un programa de resolución de conflictos contribuye a mejorar la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional; es decir, contribuye a que los docentes tengan una respuesta positiva al cambio, se preocupen por atender las necesidades de los usuarios, padres de familia y estudiantes; así como, promueve en ellos el aprendizaje permanente; sin embargo, cuando no se interviene para la resolución de conflictos se genera dificultades para lograr mejorar la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional.

Tomando lo que sostiene Ayala (2019), la confrontación antagónica, opuesta que se presenta entre los miembros de una organización, la cual se da por el establecimiento y una condición de poder que asegure un estatus de los individuos dentro de la dinámica del organismo social, presenta un efecto positivo en la respuesta que tienen los colaboradores frente a los cambios que se presentan, a su adecuación a la necesidad del usuario y la voluntad para el aprendizaje permanente (Mutonyi, 2022). Es decir, el programa de resolución de conflictos tiene un efecto positivo en la mejora de la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional, lo que implica el conjunto de acciones interrelacionadas y sistematicas orientadas a dar solución a conflictos internos que repercute de manera positiva en la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional. La misma que resulta imperante desarrollarla porque los docentes internalizan que es necesario atender las necesidades de los usuarios y que tiene que prepararse constantemente.

Los resultados descritos se relacionan con los encontrados por Pure y Sánchez (2022), quien concluyo que la actitud y estrategia asumida por los estudiantes y docentes son ineficientes para resolver un conflicto, por lo que es necesario que los docentes se capaciten para tener una visión más amplia y funcional de un conflicto, pues se interrelacionan no solo con la escuela, sino que en varios casos intervienen los amigos la familia, etc. Por ello, es necesario empoderar a los docentes capacitándolos en gestión de conflictos. Asimismo, Valdez (2020) Concluyó que la variable manejo de conflictos se relaciona directamente con las relaciones interpersonales de los miembros de la institución educativa, estableciéndose una relación directa significativa entre ambas variables. Este

estudió precedente se relaciona con la presente investigación porque brinda información acerca de las relaciones interpersonales en la construcción del marco teórico.

Respecto al objetivo específico 4, determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la Misión organizacional, al aplicar el programa de resolución de conflictos, resalta en el nivel regular el pre test con el 56.7% y en el nivel bueno resalta el post test con el 46.7%, lo cual demuestra mejoría; lo cual se comprueba a nivel inferencial, observándose una S_b de $0.000 < 0,05$, por tanto, se acepta que el programa de resolución de conflictos mejora la dimensión misión de la cultura organizacional de los docentes. De acuerdo a lo descrito, cuando se aplica un programa de resolución de conflictos contribuye a la mejora de la dimensión misión de la cultura organizacional; es decir, contribuye a mejorar la dirección estrategia de la organización y a la consecución de sus metas; sin embargo, cuando se desatiende la resolución de conflictos se tendrá dificultades para lograr mejorar la dimensión misión de la cultura organizacional.

Tomando lo que sostiene Ayerbe et al. (2020), dar solución a una situación antagónica entre dos o más personas en un entorno social, en las cuales se suma un factor ideológico en las partes discordantes, presenta un impacto positivo en el motivo y/o la razón de ser de la organización como parte de la dirección estratégica que orienta todas sus acciones, así también resulta determinante el asumir la responsabilidad para lograr las metas (Uliyah y Ariyanto, 2021). Es decir, el programa de resolución de conflictos tiene un efecto positivo en la mejora de la Misión organizacional lo que implica que la habilidad para la identificación y solución de problemas, presenta una repercusión positiva en mejora de la Misión organizacional. La misma que resulta relevante desarrollarla considerando que permite integrar esfuerzos hacia un solo horizonte y, por consiguiente, facilita asumir objetivos comunes y luchar por lograrlos.

Los resultados descritos se relacionan con los encontrados por Salcedo et al. (2023) quien concluye que el 48.2% de los docentes consideran que la cultura

organizacional es ineficiente, pues la organización no se rige por valores o principios organizacionales, así como la mayoría desconoce cuáles son los elementos integradores de la organización, la visión y la misión, lo cual dificulta que los docentes se identifiquen y se comprometan con la institución, pues no logran identificar con claridad a donde se dirige la organización. Asimismo, Osorio (2022) Concluyó que la cultura organizacional se desarrolla en función de la dirección estratégica y que es posible modificarla fortaleciendo el talento de los integrantes de la organización. Las acciones de investigación y el proyectarse a la comunidad conduce hacia una cultura que se asocia a renovar y actualizar la práctica docente para vincularse con el contexto social, implementando acciones o proyectos orientados a contribuir a solucionar problemas de la comunidad en la que se ubica la institución.

En síntesis, el programa de resolución de problemas aplicado a docentes tiene relevancia porque contribuyó a mejorarla gestión del factor humano y la calidad educativa en la institución donde se ejecutó el estudio siguiendo la dirección de la línea de investigación, pues permitió mejorar la cultura organizacional, así como cada uno de sus componentes, implicación, consistencia, adaptabilidad y misión. Lo cual evidencia su efectividad para el desarrollo de la cultura interna; sin embargo, no solo debe ser solo un programa si no un proceso permanente para llegar a consolidarse como soporte para una cultura organizacional de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. El programa de resolución de conflictos mejora la cultura organizacional en una Institución Educativa, Bellavista ($S_b < 0.05$). Por consiguiente, la intervención tiene un impacto positivo en la mejora de la práctica de valores, creencias y normas organizacionales.
2. El programa de resolución de conflictos mejora la dimensión implicación organizacional en una Institución Educativa, Bellavista ($S_b < 0.05$). De tal forma que la intervención tiene un impacto positivo en la mejora del empoderamiento, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades de los docentes.
3. El programa de resolución de conflictos mejora la dimensión consistencia organizacional en una Institución Educativa, Bellavista ($S_b < 0.05$). Por consiguiente, la intervención tiene un impacto positivo en la práctica de valores institucionales, a los acuerdos por consenso y la coordinación interna permanente.
4. El programa de resolución de conflictos mejora la dimensión adaptabilidad organizacional en una Institución Educativa, Bellavista ($S_b < 0.05$). De tal forma que la intervención tiene un impacto positivo en la respuesta de los colaboradores frente a los cambios, su adecuación a la necesidad del usuario y voluntad para el aprendizaje permanente.
5. El programa de resolución de conflictos mejora la dimensión Misión organizacional en una Institución Educativa, Bellavista ($S_b < 0.05$). Por consiguiente, la intervención tiene un impacto positivo en la dirección estratégica que orienta la organización y responsabilidad para lograr las metas.

VII. RECOMENDACIONES

- A los directivos de una Institución Educativa, Bellavista incorporar en el PAT institucional la aplicación en forma anual del programa de conflictos con el propósito de mejorar la práctica de valores, creencias y normas organizacionales.
- A los directivos de una Institución Educativa capacitar a los docentes en resolución de conflictos orientado a lograr que se comprometan con la organización, participen activamente en trabajo en equipo y tengan la predisposición de desarrollo de sus capacidades.
- A los docentes de una Institución evitar los conflictos internos con el propósito de unificar esfuerzos para actuar acorde a los principios y valores institucionales, tomar acuerdos por consenso y coordinar permanente con los actores educativos.
- A los docentes de una Institución contribuir a la solución de conflictos mediante el diálogo permanente con el propósito de que frente a los cambios exista una respuesta positiva, se adecuen a las necesidades de los usuarios y tengan la disponibilidad de aprender permanentemente.
- A los directivos de una Institución Educativa identificar los riesgos de conflicto y evaluarlos para solucionarlos antes de su agudización con el propósito mantener a las docentes enfocadas en la dirección estratégica de la organización y consecución de las metas.

REFERENCIAS

- Abarca, S., García, M. y Ortiz, R. (2021). El liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativas. *Atenas*, 2(54), 172 - 188. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4346/Saturnin_a_Abarca_Maryuri_Garcia_Rosa_Ortiz_Articulo_Atenas_spa_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abarca, y., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berrios, N. (2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Enfermería Global*, 19(1), 470–478. <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Álvarez, J. y Narváez, C. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 514–544. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.704>
- Ansari, M., Rahim, K., Bhoje, R. y Bhosale, S. (2022). A study on research design and its types. *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*, 9(7). <https://www.irjet.net/archives/V9/i7/IRJET-V9I7216.pdf>
- Arias, J. y Covinos, M. (2020). *Metodología y diseño de investigación* (1ra ed.). Enfoques Consulting. Perú.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. 1° edición. Perú: Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Ayala, P. (2019) *Gestión administrativa*. Ediciones socioeconómicas.
- Ayerbe, A., Mejía, D., Barrios, I. y Heider, J. (2020). El liderazgo y las acciones del líder en la resolución de conflictos organizacionales. *Aglala*, 11(2), 233–248. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1740>
- Burbano, E. (2020). Importancia de la cultura organizacional en las instituciones educativas. *Revista Societas*, 22(1), 54-67. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/1902/1468nn>
- Calderón, F. (2021). Percepciones de la comunidad educativa sobre la cultura organizacional de una institución educativa privada. *Congreso*

Latinoamericano de Estudiantes y Egresados de Posgrados en Educación.

DOI: 10.18800/redepel2021.015

- Castro, L. y Muñoz, L. (2023). Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.* (en línea), enero-febrero. 7(1), p. 4575, ISN 2707-2207/ISSN 2707-2215. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4782
- Caurín, C., Morales, A. y Fontana, M. (2019). Convivencia en el ámbito educativo: Aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, (27), 97–112. <https://doi.org/10.12795/C.P.2018.i27.06>
- Cely, D. (2021). Teoría de Resolución de Conflictos de Johan Galtung para la Implementación de la Cátedra de la Paz. *Revista Tecnológica Educativa Docentes*. 11(2). DOI: <https://doi.org/10.37843/rted.v11i2.251>
- Céspedes, S., Vázquez, L., Pacheco, E., Ceja, S., Clara, M. y de-León, G. (2023). Cultura organizacional, competitividad y teoría del caos desde la perspectiva de los profesores en educación superior. *IPSA Scientia, Revista científica Multidisciplinaria*, 8(1), 43–66. <https://doi.org/10.25214/27114406.1548>
- Chevel, E. y De La Espriella, F. (2020). Dispositivos Lúdico -Pedagógicos para desarrollar habilidades de resolución de conflictos escolares. *Revista de Investigación educativa y pedagógica*. 5(8). <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/assensus/article/view/1903/2567>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). México: Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_Chiavenato_9na_ed
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominico de las Ciencias*. 8(1). ISSN: 2477-8818, pp. 1165-1185. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*. Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Contreras, A. y Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. Application of the Denison Questionnaires to determine the characteristics of Organizational Culture. *Revista de investigación sigma*. 05(1), p. 59-86. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1204>
- Delak, B. y Sirok, K. (2022). Physician-nurse conflict resolution styles in primary health care. *Nursing Open*, 9(2), 1077–1085. doi:10.1002/nop2.1147
- Felizzola, Y. y Anzola, O. (2017). Proposal of an organizational culture model for innovation. *Cuadernos de Administración*, 20-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225057026003>
- Flores, C. y Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*. 23(2). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Girard, K. y Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos entre docentes y estudiantes*. Argentina: Granica.
- Guanilo, J. (2021). *Resolución de Conflictos y Convivencia Escolar en Estudiantes de Quinto Grado de Primaria de una Institución Educativa de Huamachuco, 2021*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71417/Guanilo_VJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Harrison, R. (17 de agosto de 2017). *Tipos de cultura organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tipos-cultura-organizacional/>
- Leavy, P. (2022). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. Second Edition. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yj2VEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Journals+type+of+investigation+2022+pdf&ots=Ykj4jCrnOa&sig=eZJ-nPp-8FmeLZ8GxsZds3Vqe-E#v=onepage&q&f=false>

- Leyton, O. (2018). *La investigación en ciencias sociales. Establecimiento de hipótesis, métodos y técnicas de investigación, Información cualitativa y cuantitativa*. 2° ed. México D.F. Editorial Trillas.
- Luján, G. (2018). Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional. *UCV - SCIENTIA, ISSN 2077-172X*. 10(1), P. 24-36.
<https://doi.org/10.18050/RevUcvScientia.v10n1a2>
- Luna, C. (2018). Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución. *Sincronía*, 74, pp. 178-204.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513855742009>
- Maryati, E., Fitria, H. y Rohana, R. (2020). The Influence of Principal's Leadership Style and Organizational Culture on Teacher's Performance. *Journal of Social Work and Science Education*, 1(2), 127–139.
<https://doi.org/10.52690/JSWSE.V1I2.38>
- Mejía, B. y Sandoval, M. (2022). La Cultura Organizacional en la Construcción de Identidad y Sentido de Pertenencia en Instituciones Educativas de Nivel Básico en Puebla, México: Estudio de un Caso". *In Vestigium Ire*. 16(2), pp. 8 4 -10 0.
<http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/2667/2146>
- Mena, M. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento y Gestión*, 46, 11-47. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762019000100011&script=sci_abstract&tlng=es
- Miguel, J., Honostroza, Y., Garay, L., Mavila, J., Rodríguez, G. y Recines, A. (2021). El comportamiento organizacional en la gestión educativa pública: retos y perspectivas en el ámbito latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7605–7628.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.867
- Mutonyi, B., et al. (2022). The impact of organizational culture and leadership climate on organizational attractiveness and innovative behavior: a study of Norwegian hospital employees. *BMC Health Serv Res*, 22(637), 2-19.
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08042-x>
- Ngozi, N. y Olelakan, A. (2019). Organizational culture as a very complex set of values. *International journal of Engineering, Business and Management*

https://www.researchgate.net/publication/356105838_Organizational_Culture_and_Organizational_Performance_A_Review_of_Literature

- Osorio, F. (2022). La cultura organizacional en instituciones de educación superior: conceptos, importancia y relación con la responsabilidad social. *Revista Investigaciones ULCB*. 10(1), ISSN: 2409 - 1537; p. 61-71. DOI: <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2023v10n1.006>
- Peña, C. (2023). *Resolución de conflictos y clima organizacional en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112127/Pe%3b1a_HC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pure, M. y Sánchez, M. (2022). La interacción entre docente-alumno y alumno-alumno ante los conflictos en un aula de una institución educativa de nivel inicial de Pueblo Libre. *Educación XXXI*(61), pp. 149-168 / e-ISSN 2304-4322. <https://doi.org/10.18800/educacion.202202.008>
- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuvar, I. y Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, Retos y Desafíos para las Organizaciones Saludables. *Gerencia*, 39(22), 14. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/a18v39n22p27.pdf>
- Romero, S. (2003). *La teoría del conflicto social*. Gedisa. España.
- Saiz, M. y Jácome, R. (2022). Revisión bibliográfica: La Cultura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior. *Revista gestión de las personas y tecnología* – ISSN 0718-5693. 43. <https://www.scielo.cl/pdf/gpt/v15n43/0718-5693-gpt-15-43-1.pdf>
- Salcedo, M., Campana, A. y Urgina, G. (2023). Cultura organizacional y calidad educativa en las instituciones educativas públicas San Juan Bautista, UGEL Huamanga. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4971-4981. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4811
- Sucasaire, J. (2022). *Orientación para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. [Primera edición]. Lima, Perú.
- Toro, C (2017) Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Tesis de maestría. La universidad Simón Bolívar Ecuador.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>

- Uliyah, I. y Ariyanto, S. (2021). The Effect of Organizational Culture and Employee Competence on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Work Motivation as a Mediation Variable (Case Study in Pekalongan District Land Office). *European Journal of Business and Management Research*, 6(5), 70–77. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.5.1010>
- Ulloa, N. (2019). Organizational culture, a social paradigm? *Revista ComHumanitas*, 10(2),150-173. <https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- Valdez, D. (2020). *Manejo de Conflictos y Relaciones Interpersonales de los Docentes de una Institución Educativa, Sullana, 2019*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50406/Valdez_SDAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventosilla, D. (2021). *Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Dirección de Educación del Callao, 2021*. [Tesis Doctorado Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68973>
- Vito, R. (2020). Key variations in organizational culture and leadership influence: A comparison between three children’s mental health and child welfare agencies. *Children and Youth Services Review*, 108(November 2019), 104600. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104600>
- Zambrano, A. y Alvear, M. (2021). La eficacia de la cultura organizacional para el mejoramiento del desempeño docente en la Unidad Educativa Liceo Naval. *Digital Publisher CEIT*, 6(2-2), 34-50. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-2.594>
- Zamora, N. (2021). Influencia de estrategias cooperativas en la solución de conflictos escolares. *Dataismo*, 1(3), 1–9. <https://doi.org/10.53673/data.v1i3.11>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables de estudio

Título: Programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Programa de resolución de conflictos	Proceso dinámico sistémico que busca solucionar una situación antagónica presentada dentro de una organización (Ayerbe et al, 2020).	Se midió mediante la aplicación de un conjunto de estrategias que constó de 3 dimensiones: negociación, mediación y conciliación, que fueron aplicadas a los docentes.	Negociación	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativas • Comunicación • Compromiso • Intereses 	Programa de resolución de conflictos
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntario • Pacifico • Imparcialidad • Neutralidad 	
			Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> • Equitativo • Veracidad • Dialogo • Lograr un acuerdo 	
Cultura organizacional	Conjunto integrado por valores, creencias y reglas compartidas por integrantes de una organización, lo cual contribuye a pensar, sentir y compartir en forma corporativa. (Zambrano y Alvear, 2021).	Fue evaluada mediante un cuestionario como instrumento que presentó 4 dimensiones: implicación consistencia, adaptación y misión, las cuales contienen indicadores con 18 preguntas que fueron evaluadas según escala de Likert.	Implicación	<ul style="list-style-type: none"> • Emprendimiento • Trabajo en equipo • Desarrollo de capacidades 	Ordinal
			Consistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Valores institucionales • Consensos • Coordinación 	
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta al cambio • Atención a necesidad de usuarios • Aprendizaje permanente 	
			Misión	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección estratégica • Metas 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023..								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Programa de resolución de conflictos					
¿Cuál es el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023?	Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.	H ₀ : El programa de resolución de conflictos no mejora la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023. H ₁ : El programa de resolución de conflictos mejora la cultura organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Negociación	Alternativas	-	Estrategias	Programa de resolución e conflictos	Programa de resolución de conflictos
				Comunicación	-			
				Compromiso	-			
Mediación	Intereses	-	Programa de resolución de conflictos					
	Voluntario	-						
	Pacífico	-						
Conciliación	Imparcialidad	-	Programa de resolución de conflictos					
	Neutralidad	-						
	Equitativo	-						
	Veracidad	-						
Lograr un acuerdo	Dialogo	-	Programa de resolución de conflictos					
	Lograr un acuerdo	-						
	Lograr un acuerdo	-						
Variable 2/Dependiente: Cultura organizacional								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos				
Implicación	Emprendimiento	1,2	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre	Deficiente (5 – 13)	Deficiente (18 – 46) Regular (47 – 68) Buena (69 – 90)			
	Trabajo en equipo	3,4		Regular (14 – 19)				
Consistencia	Desarrollo de capacidades	5		Buena (20 – 25)				
	Valores institucionales	6,7		Deficiente (5 – 13)				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
a.- ¿Cuál es el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la Implicación organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023?	a.- Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la Implicación organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.	a.- El programa de resolución de conflictos mejora la Implicación organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.						
b.- ¿Cuál es el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la consistencia organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023?	b.- Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la consistencia organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.	b.- El programa de resolución de conflictos mejora la consistencia organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.						
c.- ¿Cuál es el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la adaptabilidad organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023?	c.- Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la adaptabilidad organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.	c.- El programa de resolución de conflictos mejora la adaptabilidad organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.						
d.- ¿Cuál es el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la	d.- Determinar el efecto del programa de resolución de conflictos para mejorar la	d.- El programa de resolución de conflictos mejora la misión organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.						

misión organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023?	misión organizacional de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.			Consensos	8	5 = Siempre	Regular (14 – 19)	
				Coordinación	9,10		Buena (20 – 25)	
			Adaptabilidad	Respuesta al cambio	11		Deficiente (4 – 10)	
				Adecuación a necesidad de usuarios	12		Regular (11 – 15)	
				Aprendizaje permanente	13,14		Buena (16 – 20)	
			Misión	Dirección estratégica	15,16		Deficiente (4 – 10)	
				Metas	17,18		Regular (11 – 15)	
							Buena (16 – 20)	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada. Método: Cuantitativa. Diseño: Pre experimental.		Población: 30 docentes de los niveles primaria y secundaria. Muestra: 30 docentes de los niveles primaria y secundaria..	Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Pre Test y Post Test.		Descriptiva: tablas de frecuencia Inferencial: "Prueba de Wilcoxon.			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA DOCENTES

CULTURA ORGANIZACIONAL

1.1. Nombre : Cuestionario sobre la cultura organizacional.

1.2. Autores : Investigador:

Nunjar Mendoza Alex Humberto

1.3. Año : 2023

1.4. Administración: Colectiva o individual.

1.5. Duración : 30 minutos.

1.6. Objetivo : Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

1.7. Tipo de ítem : Cerrado con cinco alternativas de respuesta:

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

1.8. Características : Consta de 18 ítems, agrupados en cuatro dimensiones:

Dimensión I: Implicación (05 ítems)

Dimensión II: Consistencia (05 ítems)

Dimensión III: Adaptabilidad (04 ítems)

Dimensión IV: Misión (04 ítems)

De su Validez:

Validada por expertos, para lo cual realizarán las observaciones pertinentes, las cuales serán levantadas por el investigador y evaluadas mediante una lista de cotejo con los indicadores siguientes: Relación entre la Variable y la dimensión,

Relación entre la dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

Confiabilidad:

Para la estandarización del presente instrumento se utilizará el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

1.9. Material de la prueba : Cuestionario con escala de Likert.

1.10. Tabulación de resultados:

Respuestas	Valor
Deficiente	1
Regular	2
Buena	3

Para analizar el nivel de cultura organizacional se utilizará la escala y nivel siguiente:

	Deficiente	Regular	Buena
Implicación	05 – 13	14 – 19	20 – 25
Consistencia	05 – 13	14 – 19	20 – 25
Adaptabilidad	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Misión	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Total	18 – 46	47 – 68	69 – 90

INSTRUMENTO N° 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL DIRIGIDO A DOCENTES

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado docente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de cultura organizacional, 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 una 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: Implicación						
01	¿En la institución los docentes se muestran comprometidos con su trabajo?					
02	¿En la institución los docentes de la organización se muestran motivados cuando desarrollan sus labores?					
03	¿En la institución se práctica la cooperación entre los docentes y directivos?					
04	¿En la institución los docentes aportan e interactúan para lograr los objetivos planteado por los equipos de trabajo?					
05	¿En la institución los docentes participan activamente en los eventos orientados a desarrollar sus capacidades?					
DIMENSIÓN: Consistencia						
06	¿En la institución se cultiva valores institucionales que rigen la forma de conducirse en el trabajo?					

07	¿En la institución se práctica un código ético que guía el comportamiento correcto de los miembros de la organización?					
08	¿En la institución se consensuan los acuerdos para la toma de decisiones en beneficio de la calidad educativa?					
09	¿En la institución se coordina constantemente las acciones institucionales entre docentes y directivos?					
10	¿En la institución se coordina constantemente las acciones pedagógicas entre docentes y padres de familia?					
	DIMENSIÓN: Adaptabilidad					
11	¿Los docentes de la institución buscan adaptarse rápidamente a los cambios que implica nuevas formas de trabajar?					
12	¿En la institución se escucha y se atiende las demandas de los padres de familia y estudiantes?					
13	¿En la institución el fracaso es tomado como una fuente de aprendizaje y mejora?					
14	¿En la institución los docentes tienen la voluntad de aprender permanente por capacitación externa y experiencias de los demás?					
	DIMENSIÓN: Misión					
15	¿Los docentes de la institución actúan en función de los lineamientos estratégicos de la organización?					
16	¿Los docentes de la institución actúan en función de la razón de ser de la organización?					
17	¿Los docentes de la institución se esfuerzan al máximo para el logro de las metas organizacionales?					
18	¿En la institución los docentes asumen la responsabilidad de contribuir para el logro de las metas organizacionales?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la Cultura organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	María del Pilar Espinoza Zapata	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario Cultura organizacional.
Autor:	Nunjar Mendoza Alex Humberto
Procedencia:	Elaborado por el investigador.
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa, Bellavista, Sullana.
Significación:	Dimensiones.



4. Soporte teórico

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Cultura organizacional	Implicación	Hace referencia a la adecuación de los colaboradores para su empoderamiento mediante el compromiso y motivación, práctica del trabajo en equipo y desarrollo de capacidades mediante la capacitación que le otorga la organización (Ngozi y Olelakan, 2019).
	Consistencia	Hace referencia al cultivo y práctica de valores institucionales, a los acuerdos institucionales por consenso y la coordinación interna permanente para la toma de decisiones (Ulloa, 2019).
	Adaptabilidad	Hace referencia a la respuesta que tienen los colaboradores frente a los cambios que se presentan, a su adecuación a la necesidad del usuario y la voluntad para el aprendizaje permanente (Mutonyi, 2022).
	Misión	Hace referencia al motivo y/o la razón de ser de la organización como parte de la dirección estratégica que orienta todas sus acciones, así también resulta determinante el asumir la responsabilidad para lograr las metas (Uliyah y Ariyanto, 2021).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cultura organizacional elaborado por Nunjar Mendoza Alex Humberto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión.

- **Primera dimensión:** Implicación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emprendimiento	¿En la institución los docentes se muestran comprometidos con su trabajo?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes de la organización se muestran motivados cuando desarrollan sus labores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿En la institución se práctica la cooperación entre los docentes y directivos?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes aportan e interactúan para lograr los objetivos planteado por los equipos de trabajo?	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	¿En la institución los docentes participan activamente en los eventos orientados a desarrollar sus capacidades?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores institucionales	¿En la institución se cultiva valores institucionales que rigen la forma de conducirse en el trabajo?	4	4	4	
	¿En la institución se práctica un código ético que guía el comportamiento correcto de los	4	4	4	

	miembros de la organización?				
Consensos	¿En la institución se consensuan los acuerdos para la toma de decisiones en beneficio de la calidad educativa?	4	4	4	
Coordinación	¿En la institución se coordina constantemente las acciones institucionales entre docentes y directivos?	4	4	4	
	¿En la institución se coordina constantemente las acciones pedagógicas entre docentes y padres de familia?	4	4	4	

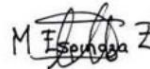
- **Tercera dimensión:** Adaptabilidad.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta al cambio	¿Los docentes de la institución buscan adaptarse rápidamente a los cambios que implica nuevas formas de trabajar?	4	4	4	
Necesidad de usuarios	¿En la institución se escucha y se atiende las demandas de los padres de familia y estudiantes?	4	4	4	
Aprendizaje permanente	¿En la institución el fracaso es tomado como una fuente de aprendizaje y mejora?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes tienen la voluntad de aprender permanente por capacitación externa y experiencias de los demás?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Misión.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección estratégica	¿Los docentes de la institución actúan en función de los lineamientos estratégicos de la organización?	4	4	4	
	¿Los docentes de la institución actúan en función de la razón de ser de la organización?	4	4	4	
Metas	¿Los docentes de la institución se esfuerzan al máximo para el logro de las metas organizacionales?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes asumen la responsabilidad de contribuir para el logro de las metas organizacionales?	4	4	4	

Firma



DNI: 03489545

ORCID: 0000-0003-4890-4968

Validación 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la Cultura organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	JUAN JUÁREZ VILLEGAS	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario Cultura organizacional.
Autor:	Nunjar Mendoza Alex Humberto
Procedencia:	Elaborado por el investigador.
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa, Bellavista, Sullana.
Significación:	Dimensiones.

4. Soporte teórico

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Cultura organizacional	Implicación	Hace referencia a la adecuación de los colaboradores para su empoderamiento mediante el compromiso y motivación, práctica del trabajo en equipo y desarrollo de capacidades mediante la capacitación que le otorga la organización (Ngozi y Olelakan, 2019).
	Consistencia	Hace referencia al cultivo y práctica de valores institucionales, a los acuerdos institucionales por consenso y la coordinación interna permanente para la toma de decisiones (Ulloa, 2019).
	Adaptabilidad	Hace referencia a la respuesta que tienen los colaboradores frente a los cambios que se presentan, a su adecuación a la necesidad del usuario y la voluntad para el aprendizaje permanente (Mutonyi, 2022).
	Misión	Hace referencia al motivo y/o la razón de ser de la organización como parte de la dirección estratégica que orienta todas sus acciones, así también resulta determinante el asumir la responsabilidad para lograr las metas (Uliyah y Ariyanto, 2021).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cultura organizacional elaborado por Nunjar Mendoza Alex Humberto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión.

- **Primera dimensión:** Implicación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emprendimiento	¿En la institución los docentes se muestran comprometidos con su trabajo?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes de la organización se muestran motivados cuando desarrollan sus labores?	4	3	4	
Trabajo en equipo	¿En la institución se práctica la cooperación entre los docentes y directivos?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes aportan e interactúan para lograr los objetivos planteado por los equipos de trabajo?	3	4	4	
Desarrollo de capacidades	¿En la institución los docentes participan activamente en los eventos orientados a desarrollar sus capacidades?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores institucionales	¿En la institución se cultiva valores institucionales que rigen la forma de conducirse en el trabajo?	4	4	4	
	¿En la institución se práctica un código ético que guía el comportamiento correcto de los	4	4	4	

	miembros de la organización?				
Consensos	¿En la institución se consensuan los acuerdos para la toma de decisiones en beneficio de la calidad educativa?	4	4	4	
Coordinación	¿En la institución se coordina constantemente las acciones institucionales entre docentes y directivos?	4	4	4	
	¿En la institución se coordina constantemente las acciones pedagógicas entre docentes y padres de familia?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Adaptabilidad.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta al cambio	¿Los docentes de la institución buscan adaptarse rápidamente a los cambios que implica nuevas formas de trabajar?	4	4	4	
Necesidad de usuarios	¿En la institución se escucha y se atiende las demandas de los padres de familia y estudiantes?	4	3	4	
Aprendizaje permanente	¿En la institución el fracaso es tomado como una fuente de aprendizaje y mejora?	4	3	4	
	¿En la institución los docentes tienen la voluntad de aprender permanente por capacitación externa y experiencias de los demás?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Misión.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección estratégica	¿Los docentes de la institución actúan en función de los lineamientos estratégicos de la organización?	4	4	4	
	¿Los docentes de la institución actúan en función de la razón de ser de la organización?	4	4	4	
Metas	¿Los docentes de la institución se esfuerzan al máximo para el logro de las metas organizacionales?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes asumen la responsabilidad de contribuir para el logro de las metas organizacionales?	4	4	4	


Firma 
DNI: 03656864
ORCID: 0009-6009-6857-2113

Validación 3



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la Cultura organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	Miriam Eliana Zapata La Chira
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	25 años
Institución donde labora:	23
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario Cultura organizacional.
Autor:	Nunjar Mendoza Alex Humberto
Procedencia:	Elaborado por el investigador.
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa, Bellavista, Sullana.
Significación:	Dimensiones.

4. Soporte teórico

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Cultura organizacional	Implicación	Hace referencia a la adecuación de los colaboradores para su empoderamiento mediante el compromiso y motivación, práctica del trabajo en equipo y desarrollo de capacidades mediante la capacitación que le otorga la organización (Ngozi y Olelakan, 2019).
	Consistencia	Hace referencia al cultivo y práctica de valores institucionales, a los acuerdos institucionales por consenso y la coordinación interna permanente para la toma de decisiones (Ulloa, 2019).
	Adaptabilidad	Hace referencia a la respuesta que tienen los colaboradores frente a los cambios que se presentan, a su adecuación a la necesidad del usuario y la voluntad para el aprendizaje permanente (Mutonyi, 2022).
	Misión	Hace referencia al motivo y/o la razón de ser de la organización como parte de la dirección estratégica que orienta todas sus acciones, así también resulta determinante el asumir la responsabilidad para lograr las metas (Uliyah y Ariyanto, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cultura organizacional elaborado por Nunjar Mendoza Alex Humberto en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión.

- **Primera dimensión:** Implicación.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emprendimiento	¿En la institución los docentes se muestran comprometidos con su trabajo?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes de la organización se muestran motivados cuando desarrollan sus labores?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿En la institución se práctica la cooperación entre los docentes y directivos?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes aportan e interactúan para lograr los objetivos planteado por los equipos de trabajo?	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	¿En la institución los docentes participan activamente en los eventos orientados a desarrollar sus capacidades?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores institucionales	¿En la institución se cultiva valores institucionales que rigen la forma de conducirse en el trabajo?	4	4	4	
	¿En la institución se práctica un código ético que guía el comportamiento correcto de los	4	4	4	

	miembros de la organización?				
Consensos	¿En la institución se consensuan los acuerdos para la toma de decisiones en beneficio de la calidad educativa?	4	4	4	
Coordinación	¿En la institución se coordina constantemente las acciones institucionales entre docentes y directivos?	4	4	4	
	¿En la institución se coordina constantemente las acciones pedagógicas entre docentes y padres de familia?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Adaptabilidad.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta al cambio	¿Los docentes de la institución buscan adaptarse rápidamente a los cambios que implica nuevas formas de trabajar?	4	4	4	
Necesidad de usuarios	¿En la institución se escucha y se atiende las demandas de los padres de familia y estudiantes?	4	4	4	
Aprendizaje permanente	¿En la institución el fracaso es tomado como una fuente de aprendizaje y mejora?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes tienen la voluntad de aprender permanente por capacitación externa y experiencias de los demás?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Misión.
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de cultura organizacional de docentes de una Institución Educativa, Bellavista, Sullana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección estratégica	¿Los docentes de la institución actúan en función de los lineamientos estratégicos de la organización?	4	4	4	
	¿Los docentes de la institución actúan en función de la razón de ser de la organización?	4	4	4	
Metas	¿Los docentes de la institución se esfuerzan al máximo para el logro de las metas organizacionales?	4	4	4	
	¿En la institución los docentes asumen la responsabilidad de contribuir para el logro de las metas organizacionales?	4	4	4	

Firma



DNI: 03657763

ORCID: 0009-0004-0234-2677

Análisis de confiabilidad
Cuestionario Cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,924	,924	18

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
P1: ¿En la institución los docentes se muestran comprometidos con su trabajo?	47,5000	244,278	,432	.	,924
P2: ¿En la institución los docentes de la organización se muestran motivados cuando desarrollan sus labores?	47,7000	227,567	,648	.	,919
P3: ¿En la institución se práctica la cooperación entre los docentes y directivos?	47,9000	243,211	,491	.	,923
P4: ¿En la institución los docentes aportan e interactúan para lograr los objetivos planteado por los equipos de trabajo?	47,9000	230,767	,738	.	,917
P5: ¿En la institución los docentes participan activamente en los eventos orientados a desarrollar sus capacidades?	48,3000	232,011	,665	.	,919
P6: ¿En la institución se cultiva valores institucionales que rigen la forma de conducirse en el trabajo?	47,8000	237,511	,535	.	,922
P7: ¿En la institución se práctica un código ético que guía el comportamiento correcto de los miembros de la organización?	48,1000	215,433	,859	.	,913

P8: ¿En la institución se consensuan los acuerdos para la toma de decisiones en beneficio de la calidad educativa?	48,5000	240,056	,507	.	,922
P9: ¿En la institución se coordina constantemente las acciones institucionales entre docentes y directivos?	48,0000	223,111	,817	.	,915
P10: ¿En la institución se coordina constantemente las acciones pedagógicas entre docentes y padres de familia?	47,7000	229,789	,765	.	,916
P11: ¿Los docentes de la institución buscan adaptarse rápidamente a los cambios que implica nuevas formas de trabajar?	48,1000	235,878	,620	.	,920
P12: ¿En la institución se escucha y se atiende las demandas de los padres de familia y estudiantes?	48,2000	239,733	,414	.	,925
P13: ¿En la institución el fracaso es tomado como una fuente de aprendizaje y mejora?	47,9000	229,433	,678	.	,918
P14: ¿En la institución los docentes tienen la voluntad de aprender permanente por capacitación externa y experiencias de los demás?	48,3000	240,011	,463	.	,923
P15: ¿Los docentes de la institución actúan en función de los lineamientos estratégicos de la organización?	47,6000	233,156	,657	.	,919
P16: ¿Los docentes de la institución actúan en función de la razón de ser de la organización?	48,7000	243,567	,400	.	,925
P17: ¿Los docentes de la institución se esfuerzan al máximo para el logro de las metas organizacionales?	48,2000	230,178	,631	.	,920
P18: ¿En la institución los docentes asumen la responsabilidad de contribuir para el logro de las metas organizacionales?	47,2000	238,178	,662	.	,919

Base de datos de prueba de confiabilidad

N°	CULTURA ORGANIZACIONAL																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	5	3	3	3	1	2	1	3	3	1	5	3	5	3	2	3	2
2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	1	3
3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5
4	4	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3
5	2	5	2	5	1	5	5	1	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4
6	4	1	5	2	3	2	1	2	4	4	3	2	5	1	5	1	1	5
7	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	3
8	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	2	4	1	5	5
9	2	1	2	3	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3
10	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3

Anexo 6: Autorización de aplicación del Instrumento

I.E. N°15026
"FLORA CORDOVA DE TALLEDO"
SULLANA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

AUTORIZACION

LA DIRECTORA DE LA I.E. N° 15026 "FLORA CORDOVA DE TALLEDO"-
SULLANA

AUTORIZA:

Al Sr. **ALEX HUMBERTO NUNJAR MENDOZA**, identificado con **DNI N° 02839425**, estudiante de Maestría – Post Grado, en la Universidad César Vallejo, para el Trabajo de Investigación "**PROGRAMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**" - en nuestra I.E. 15026 "FLORA CORDOVA DE TALLEDO ", dirigido a los docentes del Nivel Primaria y Secundaria.

Se expide la presente **AUTORIZACIÓN**, para los fines que estime conveniente.

Sullana, 7 de junio de 2023

Anexo 7: Base de datos de consolidado de resultados

N°	Cultura organizacional (Pre Test)																					Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	Implicación	P6	P7	P8	P9	P10	Consistencia	P11	P12	P13	P14	Adaptabilidad	P15	P16	P17	P18		Misión
1	3	5	4	5	4	21	3	1	2	3	2	11	4	3	1	5	13	3	4	4	4	15	60
2	5	4	3	5	3	20	5	5	4	4	4	22	2	3	1	1	7	4	2	3	3	12	61
3	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	8	4	1	5	2	12	33
4	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	3	5	2	5	15	83
5	2	3	4	3	4	16	5	2	2	2	4	15	1	2	4	5	12	2	1	2	1	6	49
6	1	2	1	1	2	7	2	1	3	3	5	14	4	5	3	3	15	4	2	1	5	12	48
7	3	1	4	2	4	14	5	4	5	5	5	24	4	3	4	3	14	1	3	5	2	11	63
8	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	3	22	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	64
9	4	1	5	1	3	14	4	5	2	4	2	17	3	2	5	3	13	3	5	4	5	17	61
10	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	15	1	3	2	3	9	59
11	1	2	3	4	1	11	5	5	5	4	3	22	1	1	2	1	5	5	4	2	4	15	53
12	2	3	1	1	1	8	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	2	5	4	1	12	63
13	5	5	3	5	3	21	2	3	3	2	4	14	4	2	1	5	12	3	2	4	5	14	61
14	3	4	1	4	3	15	5	4	3	4	4	20	2	3	1	5	11	1	3	4	3	11	57
15	5	3	4	4	1	17	2	1	2	1	3	9	2	2	1	2	7	3	1	1	1	6	39
16	2	2	5	3	3	15	3	5	5	5	4	22	3	5	4	1	13	3	3	3	4	13	63
17	4	1	5	3	1	14	4	4	5	3	3	19	5	5	4	2	16	2	5	3	3	13	62
18	4	4	2	4	2	16	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	18	3	1	1	3	8	65
19	3	3	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25	2	3	4	4	13	1	2	3	4	10	66
20	3	5	3	5	3	19	4	4	4	4	3	19	4	2	3	5	14	4	5	5	5	19	71
21	4	4	5	4	4	21	4	2	2	3	3	14	5	3	4	3	15	3	4	5	4	16	66
22	1	5	3	2	3	14	3	4	3	2	2	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	66
23	3	4	5	4	5	21	4	3	5	5	2	19	5	5	4	5	19	4	2	3	2	11	70
24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	5	20	3	4	5	4	16	1	1	1	1	4	65
25	5	4	5	5	4	23	4	2	2	3	5	16	4	4	4	5	17	5	3	5	2	15	71
26	5	5	3	2	3	18	3	3	4	2	3	15	4	1	3	1	9	4	5	5	5	19	61
27	5	2	1	3	4	15	2	4	3	5	2	16	5	2	4	3	14	5	3	3	2	13	58
28	2	4	4	5	3	18	3	3	4	2	3	15	5	5	5	5	20	1	4	3	4	12	65
29	2	5	4	5	4	20	5	4	3	4	5	21	1	1	5	4	11	3	4	4	4	15	67
30	2	3	4	4	1	14	3	4	4	3	3	17	5	3	5	3	16	3	5	5	5	18	65

Cultura organizacional (Post Test)																								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	Implicación	P6	P7	P8	P9	P10	Consistencia	P11	P12	P13	P14	Adaptabilidad	P15	P16	P17	P18	Misión	Total	
1	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	78	
2	3	5	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	2	4	3	3	12	4	3	2	3	12	68	
3	4	2	2	3	1	12	1	1	2	1	1	6	1	1	5	5	12	3	5	4	2	14	44	
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	87	
5	4	5	5	4	5	23	3	4	5	4	3	19	5	4	5	3	17	2	2	1	1	6	65	
6	3	3	4	2	3	15	5	3	4	5	5	22	4	3	5	4	16	3	4	3	5	15	68	
7	2	3	1	3	5	14	5	5	5	5	5	25	3	5	4	4	16	5	1	2	5	13	68	
8	3	2	4	1	4	14	5	5	4	5	5	24	3	3	2	3	11	5	5	5	5	20	69	
9	5	5	5	5	5	25	4	5	2	3	4	18	5	3	4	5	17	4	5	5	4	18	78	
10	3	3	5	5	3	19	3	5	3	4	5	20	5	4	4	4	17	2	1	3	5	11	67	
11	3	3	2	4	5	17	4	5	5	5	5	24	2	1	2	1	6	4	5	2	5	16	63	
12	2	3	2	2	2	11	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	71	
13	5	4	5	5	4	23	4	3	5	3	3	18	5	4	4	5	18	3	2	4	5	14	73	
14	4	5	1	4	3	17	5	5	5	5	4	24	2	5	5	4	16	4	3	4	5	16	73	
15	3	4	4	4	5	20	2	3	2	3	5	15	4	2	3	5	14	3	5	2	2	12	61	
16	5	3	3	3	4	18	5	5	4	4	5	23	5	3	2	3	13	3	3	4	5	15	69	
17	2	4	3	4	2	15	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	4	2	4	5	15	68	
18	5	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	3	2	1	2	8	74	
19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	1	4	5	15	2	4	2	3	11	74	
20	4	5	4	4	5	22	5	4	3	5	3	20	5	3	5	3	16	5	5	5	5	20	78	
21	4	4	4	5	5	22	5	1	3	2	4	15	2	4	4	5	15	4	5	4	5	18	70	
22	3	3	5	5	1	17	5	3	4	3	3	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	74	
23	5	5	5	5	5	25	4	4	3	5	5	21	4	5	5	5	19	1	5	5	2	13	78	
24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	1	2	1	2	6	69	
25	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	4	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	83	
26	2	4	4	5	3	18	3	4	5	3	3	18	5	2	3	3	13	5	5	5	5	20	69	
27	3	3	5	2	4	17	3	3	2	5	3	16	1	2	1	1	5	5	4	3	3	15	53	
28	1	2	5	5	5	18	2	2	2	5	5	16	5	5	5	5	20	3	3	4	2	12	66	
29	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	22	4	3	5	3	15	5	4	5	5	19	78	
30	4	3	3	2	2	14	3	4	3	5	4	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	69	

Anexo 8: Programa

PROGRAMA

I.DATOS INFORMATIVOS

Denominación : “Programa de capacitación en resolución de conflictos”

Lugar : Bellavista, Sullana- Piura

Beneficiarios : Docentes de secundaria de una Institución Educativa de Bellavista, Sullana.

Cantidad : 30 Docentes

Duración : Junio – Julio del 2023

Responsable : Nunjar Mendoza, Alex Humberto

II. FUNDAMENTACIÓN

El conflicto es una interacción de personas interdependientes, quienes perciben metas incompatibles e interferencia de unos a otros para lograr tales metas. También se puede recurrir cuando un individuo o grupo social desea algo que no puede ser conseguido a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea (MINEDU, 2018). Morales et al. (2013) expone que los conflictos pueden darse de manera intrapersonal, es decir, que se generen en el interior de la persona a causa de sus valores o sus circunstancias personales y experiencias anteriores. También puede ser interpersonales, éste se da cuando existen dos personas que tienen un problema a causa de una tercera persona, una idea, o un bien material a lo que todos los implicados en el conflicto aspiran.

En las instituciones educativas, los docentes generalmente están en condiciones, mediante la negociación y mediación, intervenir para solucionar conflictos. Manzanero (2012) explica que llegar a un acuerdo en la negociación no es una tarea sencilla puesto que existen una serie de obstáculos que lo impiden. Según su concepción éstos son: La falta de recursos para la resolución

del conflicto o la mala utilización de éstos, el mantenimiento de percepciones interpersonales erróneas, la no apertura de los canales de información y comunicación, la tendencia culpar a la otra parte implicada del problema, así como la tendencia a etiquetar, y finalmente subestimar la capacidad de resolver los conflictos por uno mismo. En la práctica, existen diferentes tipos de negociación, Álvarez y Acosta (2008) especifican que estos son la negociación integrativa y la distributiva. Por una parte, la primera se refiere a que se expresan deseos que ambas partes ganen y haya una alta cooperación entre las partes. Se le da mucha importancia a la relación entre las partes implicadas, de manera que pueden llegar a darse modificaciones en los objetivos y las prioridades de éstas para llegar a un acuerdo de interés común. Por otra parte, en la distributiva se presenta una cooperación muy débil y se le da más relevancia a la ganancia personal de las partes, de manera que merman los objetivos contrarios comunes.

Respecto a la mediación, Gómez (2013) hace una distinción entre un proceso de mediación informal y formal. El primero es más global, y se intenta hacer de una forma más dialogante y positiva. Todas las personas pueden llevar a cabo este tipo de mediación de manera cotidiana y espontánea ante cualquier conflicto. Mientras que el segundo es más reglado y requiere de la ejecución de una serie de condiciones y fases, además del hecho que el mediador debe estar capacitado para llevar el proceso, puesto que requiere del conocimiento de ciertas técnicas y herramientas. El mediador, según Gómez (2013) tiene la función principal de ayudar, asistir y facilitar a los implicados del conflicto. Especialmente en cuanto al proceso de la mediación (donde los mediados se van a relacionar y comunicar), y en los objetivos que tenga dicho proceso, tanto sea para alcanzar acuerdos, de mejorar las relaciones y/o la comunicación, etc. Además de esto, Vallejo y Guillén (2006) definen el perfil que tiene que tener un profesional de la mediación y consideran que éste debe ser una persona sensible, modesta, sencilla, natural, con capacidad de escucha activa, comprensiva, paciente, con dotes de comunicación, con sentido del humor, prudente, discreta, persuasiva e íntegra.

De lo expuesto por los autores, además de la negociación y mediaciones, en las instituciones educativas debe cultivarse una comunicación eficaz, las buenas interrelaciones personales y el trabajo en equipo como elementos integradores.

III.OBJETIVOS

General:

Promover la resolución de conflictos como herramienta de desarrollo en los docentes de una Institución Educativa de Bellavista, Sullana.

Específicos:

- a. Fortalecer las nociones de conflictos a los docentes de una Institución Educativa de Bellavista, Sullana.
- b. Brindar procedimientos para solución de conflictos a los docentes de una Institución Educativa de Bellavista, Sullana.
- c. Brindar las bases para la prevención del conflicto a los docentes de una Institución Educativa de Bellavista, Sullana.

IV. ORGANIZACIÓN DE LA PROPUESTA

La organización del Programa se realizó mediante módulos, de la forma siguiente:

MODULO	DENOMINACIÓN		N° Horas	Semanas				
	MODULO	Taller de capacitación		1	2	3	4	5
Módulo I	Nación de conflictos	N°01.- El conflicto y sus tipos.	3					
		N°2.- Fuentes de conflicto en la organización.	3					
		N°3.- Los indicios de conflicto en las organizaciones.	3					
Módulo II	Procedimientos para solución de conflictos	N°04.- La negociación.	3					
		N°05.- Estrategias de negociación.	3					
		N°06.-La mediación.	3					
		N°07.- Técnicas y habilidades de mediación.	3					
Módulo III	Bases para la conciliación	N°08.-Comunicación eficaz.	3					
		N°09.- Buenas relaciones interpersonales.	3					
		N°10.- Trabajo productivo en equipo.	3					

V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

MODULO I: Nación de conflictos					
Competencia	Capacidad/	Taller de capacitación	Actividades	Estrategias metodológicas	logros
Utilizar las nociones de conflicto para identificar sus fuentes e indicios dentro de la organización,	Diferenciar los tipos de conflicto acorde a sus características.	N°01.- El conflicto y sus tipos	<ul style="list-style-type: none"> • El docente aplica la técnica de interrogatorio para recopilar saberes previos sobre la definición de conflictos. • Mediante lluvia de ideas recopila saberes previos • Introduce y expone el tema sobre definición y tipos de conflicto • Genera trabajo en equipo con exposición por grupo • El docente refuerza ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica del interrogatorio • Lluvia de ideas • Debate grupal • Exposición 	Docentes con idea clara de que es un conflicto y los diferencia según tipos.
	Identificar las fuentes de conflicto según actores.	N°2.- Fuentes de conflicto en la organización	<ul style="list-style-type: none"> • El docente entrega un material bibliográfico sobre el tema. • Con el uso del material se genera trabajo en equipo sobre la identificación de fuentes de conflicto en la I; E. • Se debate y consolida las fuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Estudio de casos • Debate grupal • Exposición 	Docentes que identifican las fuentes de conflictos en la I. E.

	Identificar indicios de conflicto en una organización y los presenta jerarquizaos.	N°3.- Indicios de conflicto en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • El docente aplica la técnica de interrogatorio para recopilar saberes previos sobre fuentes de conflictos. • Se conceptualiza que es un indicio de conflicto. • El docente entrega un caso práctico sobre el tema por grupos de trabajo. • Los grupos de trabajo exponen • El docente refuerza ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Estudio de casos • Debate grupal • Exposición 	Docentes que identifican y jerarquizan los indicios de conflicto de I.E.
--	--	---	--	--	--

Modulo II: Procedimientos para solución de conflictos

Competencia	Capacidad/	Taller de capacitación	Actividades	Estrategias metodológicas	logros
Aplicar procedimientos para solucionar conflictos según necesidad del caso.	Conocer los fundamentos de una negociación asociándolo a su entorno.	N°04. La negociación	<ul style="list-style-type: none"> - El docente aplica la técnica de interrogatorio para recopilar saberes previos sobre la concepción de negociación. - Mediante lluvia de ideas recopila aportes. - Introduce y expone definición, funciones y roles en la negociación. - Genera trabajo en equipo con exposición por grupo. - El docente refuerza ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Discusión • Debate grupal • Exposición 	Docentes con idea clara de la concepción, tipos y fases de la negociación
	Seleccionar la estrategia más adecuada de negociación acorde al caso.	N°05.- Estrategias de negociación	<ul style="list-style-type: none"> - El docente entrega un caso práctico sobre estrategias de negociación. - Se debate en grupo - Exposición de los grupos de trabajo- - Consolidación del tema por parte del docente - El docente refuerza ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de casos • Discusión • Debate grupal • Exposición 	Docentes que apocan el procedimiento de negociación
	Conocer los fundamentos de una mediación	N°06.- La mediación:	<ul style="list-style-type: none"> - El docente aplica la técnica de interrogatorio para recopilar saberes previos 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Estudio de casos • Debate grupal 	Docentes con idea clara de la concepción, funciones y

	asociándolo a su entorno		<p>sobre la concepción de mediación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediante lluvia de ideas recopila aportes. - Introduce y expone el tema - Genera trabajo en equipo con exposición por grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición 	roles de e la mediación
	Identificar las habilidades a desarrollar para una mediación exitosa.	N°07.- Técnicas y habilidades de mediación	<ul style="list-style-type: none"> - El docente entrega un caso práctico sobre étnicas y habilidades de mediación. - Se debate en grupo - Exposición de los grupos de trabajo. - Consolidación del tema por parte del docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de casos • Discusión • Debate grupal • Exposición 	Docentes que apocan el procedimiento de mediación

MODULO III: Bases para la prevención del conflicto

Competencia	Capacidad/	Taller de capacitación	Actividades	Estrategias metodológicas	logros
Utilizar las bases para conciliación de conflictos dentro de la organización,	Practicar la comunicación eficaz, buscando mediante el dialogo	N°08.- Comunicación eficaz.	<ul style="list-style-type: none"> - El docente aplica la técnica de interrogatorio para recopilar saberes previos sobre comunicación eficaz. - Mediante lluvia de ideas recopila aportes. - Introduce y expone sobre dialogo y consensos. - Genera trabajo en equipo con exposición por grupo - El docente refuerza ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Discusión • Debate grupal • Exposición 	El docente aplica procedimientos de comunicación
	Practicar las relaciones interpersonales positivas, buscando los puntos comunes para interactuar	N°09.- Buenas relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> - El docente aplica la técnica de interrogatorio para recopilar saberes previos sobre relaciones interpersonales. - Mediante lluvia de ideas recopila aportes. - Introduce y expone ferocidad y respeto en las relaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Discusión • Debate grupal • Exposición 	El docente aplica procedimientos de interrelaciones interpersonales

			<ul style="list-style-type: none"> - Genera trabajo en equipo con exposición por grupo • El docente refuerza ideas 		
	<p>Practicar el trabajo en equipo, brindando aportes y asumiendo un objetivo común.</p>	<p>N°10.- Trabajo productivo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El docente entrega un caso práctico sobre trabajo en equipo. - Se debate en grupo - Exposición de los grupos de trabajo. - Consolidación del tema por parte del docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Discusión • Debate grupal • Exposición 	<p>El docente aplica procedimientos de trabajo en equipo</p>

VI. LUACIÓN DEL PROGRAMA:

- **Inicio:** Aplicación del pre – test.
- **Proceso:** Aplicación de programa.
- **Salida:** Aplicación del post – test.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, C. y Acosta, J. (2008). Aspectos claves para el proceso de la negociación. *Instituto de Derecho Comparado*.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc31/art5.pdf>
- Gómez, F. (2013). *Conflictos en las organizaciones y Mediación*. [Tesis Doctoral Universidad Internacional de Andalucía]. Archivo digital.
http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf?sequence=1
- Manzanero, A. (2002). La negociación como solución a situaciones conflictivas. *Anuario de Psicología Jurídica*, 12, 129-140.
<http://eprints.ucm.es/11074/1/negociacion.pdf>
- MINEDU (2018). *Guiar para la resolución de conflictos*. Lima, Perú: Ministerio de Educación. <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
- Morales, O., Castellanos, F., Paz, C. y Rodríguez, X. (2013). La mediación en la resolución de conflictos: su interpretación desde la comunidad educativa. *Revista de Trabajo Social*, 3, 70-93.
<http://200.74.222.178/index.php/interaccion/article/view/502/501>
- Viana, M. (2011). La mediación en el ámbito educativo en España. *Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*.
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81400/viana.pdf?sequence=1>

Evidencias de actividades realizadas









Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, JUANA MARIA CRUZ MONTERO y MONICA DEL ROSARIO AMAYA CUEVA DE JURADO docentes de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "PROGRAMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA, BELLAVISTA, SULLANA, 2023.", cuyo autor es NUNJAR MENDOZA ALEX HUMBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 29 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUANA MARIA CRUZ MONTERO DNI: 07545873 ORCID: 0000-0002-7772-6681	Firmado electrónicamente por: JCRUZMON el 02-08- 2023 23:13:50
MONICA DEL ROSARIO AMAYA CUEVA DE JURADO DNI: 17610952 ORCID: 0000-0002-7576-5097	Firmado electrónicamente por: ACUEVAMR el 01- 08-2023 19:46:29

Código documento Trilce: TRI - 0626687