



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Manejo de conflictos y clima laboral en la institución
educativa “Coronel José Gálvez” Comas. 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la educación

AUTORA:

Br. Silvia Filomena Garro Aburto

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): GARRO ABURTO SILVIA FILOMENA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

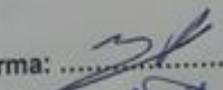
MANEJO DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "CORONEL JOSÉ GÁLVEZ" COMAS. 2018

Fecha: 28 de agosto de 2018

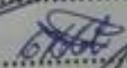
Hora: 10:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Pérez Saavedra

Firma: 

SECRETARIO: Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Firma: 

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Estilo APA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Página del jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Presidente

Dr. Cesar Humberto Del Castillo Talledo

Secretario

Dr. Felipe Guizado Oscco

Vocal

Dedicatoria

Esta investigación lo dedico a mi padre y a mi madre que desde el cielo me ilumina, A mi hija mi gran tesoro, a mi hermana Lourdes por su gran apoyo incondicional y mis maestros de la Universidad Cesar Vallejo por haber fortalecido mi perseverancia y motivación.

Agradecimiento

A mis familiares, profesores y asesores de la universidad César Vallejo.

Declaratoria de autoría

Yo, Silvia Filomena Garro Aburto, identificado con DNI N° 09975948, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Manejo de conflictos y clima laboral de la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, agosto 2018

Silvia Filomena Garro Aburto

DNI N° 09975948

Presentación

Señores miembros del jurado:

Se presenta la tesis titulada “Manejo de conflictos y clima laboral de la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación.

Se resaltó que la selección de personal es importante ya que consiste en elegir a la persona correcta para el momento determinado, con la finalidad de obtener un desempeño alineado a metas de la organización, además de que la selección no es un procedimiento aislado de la provisión de personal.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

Índice de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iiv
Declaratoria de autoría	v
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	iix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos Previos	16
Internacionales	16
Nacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	36
1.5. Justificación	37
1.6 Hipótesis	38
1.7. Objetivos.	39
II. Método	41
2.1 Diseño de investigación	42
2.2 Variables	43
2.1 Definición conceptual	43
2.2 Operacionalización de las Variables	44
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5 Métodos de análisis de datos	48
III. Resultados	50
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	64

VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	68
Anexos	73

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos	44
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable clima laboral	45
Tabla 3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
Tabla 4 Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	47
Tabla 5 Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	48
Tabla 6 Niveles de confiabilidad	50
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos	51
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos por dimensión	52
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según su percepción sobre el nivel de clima laboral	53
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según su percepción sobre el nivel de clima laboral por dimensión	54
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y el clima laboral	55
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la autorrealización	56
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y el involucramiento laboral	56
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la supervisión	57

Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la comunicación	58
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y las condiciones laborales	59

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos	51
Figura 2. Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos por dimensión	52
Figura 3. Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de clima laboral	53
Figura 4. Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de clima laboral por dimensión	54

Resumen

El propósito del estudio fue encontrar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

El estudio se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 93 docentes de la institución educativa Coronel José Gálvez, la muestra fue censal. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables manejo de conflictos y el clima laboral; se empleó como instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,887 y 0.955 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad respectivamente.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa y positiva entre los estilos de manejo de conflicto competidor y colaborador mientras que con el estilo complaciente la correlación es inversa; así como significativa ($p < 0,05$), según los docentes la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Palabras clave: conflictos, clima.

Abstract

This research aimed to establish the relationship between conflict management and the working environment at the school "Coronel Jose Galvez" of Comas in 2018.

The research was quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 93 teachers and the sample was census. The survey was used as a technique for data collection variables conflict management and the work environment; it was used as an instrument the questionnaire. Instruments were subjected to content validity through the trial of three experts with applicable result and the value of reliability was with Cronbach's alpha coefficients test 0.887 and 0.955 indicating a strong and high reliability respectively.

The research results indicate that there is a relationship between conflict management and the working environment at the school "Coronel Jose Galvez" of Comas in 2018.

Keywords: Conflict and environment

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Generalmente en las organizaciones, empresas y contextos educativos públicos o privados se presentan conflictos diferentes y con bastante intensidad, acciones que impiden resolver los conflictos mediante una buena comunicación y la reconciliación, deteriorando la funcionalidad del clima laboral institucional, su potencial de desarrollo, su finalidad, y resultados que deben resolver, retrasando de esta forma su desempeño en el aula. También debemos tomar en cuenta que el clima laboral en las instituciones educativas va a depender de una mejora en las relaciones interpersonales de satisfacción en las decisiones de los docentes, para un desempeño eficiente, proactivo y competitivo, permitiendo un clima favorable, con una convivencia pertinente entre los actores educativos, en busca de una mejor calidad educativa.

En las instituciones educativas la convivencia se muestra como una realidad con conflictos ocultos no resueltos, entre directivos, administrativos, coordinadores, docentes, estudiantes, docente y director, estudiante y docente. Por diferentes causas, sean estas coyunturales o puntuales, de la funcionalidad institucional, autoritarismo y problemática propia de la comunidad educativa y otros que originan perjuicio de recursos, alto índice de rotación, desempeño ineficiencia, deshonestidad, poca productividad, hostilidad entre compañeros, incumplimiento de metas y desequilibrio de la organización en su conjunto.

Minedu (2013) mediante una guía de resolución de conflictos en las escuelas, proporciona herramientas metodológicas para tutores, docentes y directores del nivel primario y secundario, quienes tienen el compromiso directo de fomentar entre los estudiantes, el diálogo, la reflexión, el acuerdo y la capacidad de escucha, con el propósito de entender las causas y el grado de los conflictos para una resolución pacífica, creativa y democrática, fortaleciendo de esta forma una cultura basada en la paz el respeto a los derechos humanos. Así también en el desempeño cuatro y cinco se enfatiza el apoyo de un ambiente de respeto y proximidad y la regulación positivamente el comportamiento de los estudiantes.

En la actualidad, la expectativa que se tiene de las instituciones educativas es que ofrezcan una enseñanza-aprendizaje de calidad, en un clima laboral favorable a fin de alcanzar la eficiencia, que es un agente determinante, para la satisfacción y autorrealización plena de los docentes con que muestran habilidades blandas como la potenciación del recurso humano en cada una de las funciones que realizan, un desempeño eficiente, competitivo y satisfactorio de los educadores , estableciendo acciones de mejora; predisposición a la labor delegada , satisfacción de concurrencia, estabilidad en la institución educativa y entusiasmo para la enseñanza, que son sinónimos de productividad y un desempeño laboral favorable, para una mejora de la calidad educativa.

Amorós (2013) tratándose del clima laboral puntualiza, “hay que tener una capacidad de manejo de conflictos en las personas que forman parte de una institución educativa, generando un buen clima laboral, una convivencia saludable para lo que se realiza la presente investigación.” (p.17)

En la institución educativa Coronel José Gálvez se percibe la problemática expuesta, que se reflejan en el desempeño laboral, en proceso enseñanza – aprendizaje y conductual de los estudiantes y la aceptación preferencial de los padres y las madres de familia y la comunidad afectando de esta manera la calidad educativa.

1.2 Trabajos Previos

Internacionales

Desde Venezuela, Guariato (2014) en su estudio: *La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales*, con el propósito de establecer, si existe o no relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos Institucionales según la percepción de los directivos. El diseño del estudio fue no experimental de nivel correlacional. Trabajo con un estudio censal de 84 colaboradores. Emplearon la encuesta y el cuestionario para el acopio de datos los cuales fueron debidamente validados y hallado su confiabilidad. Como resultado encontró que: existe relación entre inteligencia emocional y resolución

de conflictos es decir; a más valores de la variable inteligencia emocional incrementan los valores de la variable resolución de conflictos. Y como resultados descriptivos encontró que los colaboradores se identifican más con los elementos intrapersonales: autoconocimiento emocional, autocontrol y automotivación, así también, y como elementos interpersonales; a la empatía. Organizan capacitaciones para establecer líneas estratégicas para disminuir las dificultades en el ámbito organizacional.

Desde España, Souza (2014) realizó el estudio: *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*, él investigó las razones de porque el alumno se siente aceptado y rechazado en su salón de clases. La metodología aplicada fue de mixta, también holístico, dialectico y dinámico, de nivel descriptivo, recurre a las mini entrevistas y sociogramas. Las conclusiones a que arribó son: los alumnos que se sienten rechazados son los que presentaron un nivel deficiente de habilidades sociales; se evidencian porque son hostiles y reacios para resolver problemas. En cambio los maestros carecen de empatía y son escasas las veces que hacen uso de la negociación o de la mediación a la hora de dar soluciones a los problemas.

Calderón (2013) realizó el estudio: *La mediación en la Resolución de conflictos en los contextos escolares*, en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, el objetivo fue demostrar que la mediación es un gran recurso en la solución de un conflicto, metodológicamente fue una investigación interpretativa, la muestra fueron los estudiantes de tercer y cuarto del nivel medio; utilizó la entrevista como técnica y los relatos como instrumento, llegó a las siguientes conclusiones: la efectividad de la mediación se debe a un buen conocimiento del problema a resolver y de esa forma se genera alternativas de solución de acuerdo a la expectativa de los estudiantes involucrados en el conflicto.

Desde Honduras, Cardona (2013) realizó el estudio: *La resolución de conflictos en los centros educativos*, el propósito de la investigación fue conocer que tanto sabían de las capacidades rectoras en la administración de conflictos del equipo directivo de nivel medio. El estudio fue no experimental, descriptivo-

exploratorio. Entre las conclusiones a las que arriba fueron: 1. el punto álgido de la función directiva se relaciona con la gestión de los recursos humanos, lo cual se explica que es difícil cambiar a las instituciones y a los que lo integran ya que estas mantienen lo tradicional en el desempeño laboral. 2. El equipo directivo tiene desconocimiento de las estrategias o formas de manejar un conflicto, ello provoca descontento en los maestros

Desde Colombia, Cabezas, Ceballos y Cújar (2013) en una institución educativa municipal San Francisco de Asís de Pasto, realizó una investigación en relación al contexto escolar y los problemas escolares, el estudio tuvo como propósito el abordaje de los conflictos la emoción y sus orígenes. La investigación fue abordada cualitativamente basado en la técnica hermenéutica etnográfica se realizaron en tres momentos: diagnóstico, proceso y apreciación. Trabajaron con 400, 17 estudiantes y docentes y una directora. Encontraron que el conflicto entre directora y docentes se debe a la falta de estimulación que tienen los pedagogos en la participación en actividades debido a que solo les imparte funciones para dichas actividades. Otra tercera causa sería el poco liderazgo que muestra la directora, por su falta de comunicación y sus decisiones arbitrarias.

Nacionales

Araujo (2016) en su estudio: Manejo de conflictos y clima laboral de una Institución Educativa del Rímac, Plantó como objetivo, encontrar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral según la percepción de los docentes de dicha casa de estudios. Este estudio fue abordado cuantitativamente y enmarcado en el diseño no experimental y en el nivel correlacional, trabajó con una población censal de 80 profesores. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables manejo de conflictos y el clima laboral; Se empleo con instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron sometidos a una validación de tres expertos y el valor de confiabilidad con la prueba de Cronbach con coeficientes de 0,795 y 0,978 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad de la investigación. Los resultados de la investigación indican que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral desde la perspectiva de los docentes de

la Institución Educativa Esther Cáceres de Salgado Rímac , 2016($r=0,604$ y $\text{sig}=0,000$).

Panduro (2016) en su estudio: *Manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa* Planteó como propósito, encontrar la relación entre el manejo de conflictos y clima laboral de los colaboradores. El estudio obedeció al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional - transversal. Trabajo con una población de 736 y una muestra de 252 colaboradores. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos y la confiabilidad fue mediante la prueba Alfa de Cronbach alta 0,795 y muy alta 0.978 respectivamente. Halló como resultados que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral ($r= 0,839$).

Palomino (2015), en su estudio: *Manejo de Conflictos y Clima Laboral de la Institución Educativa N° 3087 " Carlos Cueto Fernandini" - Los Olivos, 2015*. Planteó como propósito, hallar la relación entre el manejo de conflictos y clima laboral en los colaboradores. El trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, bajo el diseño no experimental de tipo básico y nivel correlacional, trabajo con un estudio censal de 305 colaboradores. La técnica fue la encuesta y como instrumentos utilizo el cuestionario. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de tres expertos y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach: 0,885 y 0.978 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad para ambos. Halló como resultado que la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral de los colaboradores fue alta, directa y significativa ($r=,819$ y $\text{Sig}.,000$)

Soto (2014) realizo el estudio: *Gestión del talento humano y el clima laboral en las instituciones educativas Tambo–Huancayo*, cuyo propósito fue encontrar la relación entre la gestión del talento humano y el clima laboral. La investigación lo desarrolló cuantitativamente y consideró un diseño no experimental descriptivo 79 docentes conformaron la muestra. Los resultados del estudio demuestran que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables: gestión del

talento humano y Clima laboral ($r = 0,062$ donde $p < de ,05$) por lo que se concluye que el clima laboral en las instituciones educativas en estudio no tiene que ver con la gestión directoral del talento humano. Lo mismo ocurre entre la variable Manejo del talento humano con la dimensión: Ambiente de trabajo ($r = 0,018$) y con la dimensión: Motivación por el trabajo ($r = -,020$), la correlación es inversa pero muy baja.

Aldana (2013), en su estudio: “La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín”. Planteó el objetivo, Establecer la relación que existe entre la gestión institucional y el clima laboral en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya, provincia de Yauli, departamento de Junín. Es de nivel descriptivo, diseño correlacional debido a que establece una relación entre la variable gestión institucional y la variable clima laboral. Los resultados de la investigación demuestran ausencia de relación estadísticamente significativa ($r = 0,056$, donde $p < de 0,05$) entre la variable: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Esto significa que el clima laboral que se da en un nivel medio no está en directa relación con la gestión institucional que, a su vez, también se da en un nivel regular en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya, provincia de Yauli, departamento de Junín. Lo mismo sucede entre las dimensiones de ambas variables: manejo de recursos y gerencia educativa; clima interpersonal y clima corporativo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Conflicto

Felipe (2010). Afirmando que: “El término conflicto, deriva del latín, *conflictus*, que representa choque o colisión. (p.76)

Casamayor (2002), citado en Minedu 2013, señaló que: “cuando existen confrontación de intereses o predominan las necesidades de una persona respecto de la otra, entonces aparece el conflicto”. (p.18)

Fuentes (2004). Afirmino que: “Cuando los conflictos se utilizan de manera productiva se pueden convertir en oportunidades esto quiere decir que el conflicto es un fenómeno natural, inevitable en el ámbito laboral” (p.36)

Hellriegel (2009) citado por García (2010) mencionó que: “los estilos interpersonales, las habilidades de los directivos y las estrategia de la negociación, son tres componentes fundamentales en el manejo de conflictos”. (p.112)

Porret (2010). Sustento que: Los miembros de una organización en el ámbito laboral, presentan posturas u opiniones opuestas entre sí, originando el Conflicto, de tal manera que, si no se orienta de forma apropiada, no se lograra la eficacia y efectividad de la actividad organizacional. (p.63)

Bermejo (2013) se formuló la interrogante: “ ¿por qué investigar conflictos? y puntualizó el contenido de la comunicación interpersonal, afirmando que el desempeño de los trabajadores y de la organización es eficiente si la comunicación es efectiva, de lo contrario trae como consecuencia desacuerdos iniciándose de esta manera el conflicto”. (p.117).

Amorós (2013), afirmo referente al clima laboral que: “tener una capacidad de manejo de conflictos de los miembros de una institución es importante para generar un buen clima laboral y sana convivencia dentro de la institución educativa.” (p.17).

Cabezas, Ceballos y Cújar (2010) manifestaron que: “Las causas del conflictos en la escuela pueden ser sociales, políticas, éticas u otras que se producen en las interacciones personales, grupales, de estudiantes, docentes, directivos y viceversas”.

Doralet (2009), opino que: “Las sociedades deben dotarse de mecanismos de observación social y política que permitan prever conflictos para actuar a

tiempo sobre sus causas, porque a la larga no hay ganador ni perdedor, porque los conflictos producen resentimientos generacionales.” (p. 41)

En las definiciones precedentes el conflicto se percibe cuando existe oposiciones de intereses, incompatibilidad a través de las partes involucradas, esto dirige a una conducta irresponsable y nocivo para la institución educativa. También brindan oportunidades, si se manejan en forma productiva, buscando no sólo una convivencia escolar, sino logrando mejores canales y una vida en paz.

Teorías relacionadas a los conflictos

Teoría tradicional.

Robbins (2004) citado por León (2012). Sustento que: “Todos los conflictos son malos, irracionales, destructivos, negativos, violentos y perjudiciales, fundamentando que es mejor evitarlos” (p.89).

Los conflictos surgen por diversas situaciones, principalmente por la poca confianza de las personas, la falta de sensibilidad de los jefes con las necesidades, motivaciones de los trabajadores, y la inadecuada comunicación. En la teoría tradicional se fundamenta el estilo evasivo. Los conflictos deben evitarse porque son malos y perjudiciales para la organización.

Teoría de relaciones humanas.

Robbins (2004) citado por León (2012). Esta teoría postula que la existencia de los conflictos entre las personas que laboran en una organización es natural y beneficiosa. (91)

Teoría interaccionista.

Robbins (2004) citado por León (2012). Sustento que: “Es fundamental que los jefes propicien conflictos entre los trabajadores para que manifiesten: creatividad,

crítica constructiva, innovación, buen desempeño laboral y apertura al cambio”.
(93)

Teoría del análisis transaccional.

Esta teoría, se aprecia cuando el origen de los conflictos de las transacciones se realiza al relacionarse con los demás, al tener dificultades en la comunicación, la presencia de gerentes o directores autoritarios, entre otros. (Sánchez 2002, citado por León 2012).

Destrezas para el manejo de conflictos en las instituciones.

Conciliación en los conflictos.

La conciliación es un método, que emplean las personas involucradas en el conflicto controversial cuando no llegan a un acuerdo, por eso determinan un espacio usual en busca de una resolución favorable al conflicto.

Textualmente, Neyra (2014) determinó que:

Es un método de solución que busca resolver un conflicto a través de la intervención de un tercero (conciliador), quién sin proponer una forma de solución intentará un acercamiento entre las partes con la finalidad que éstas arriben a un acuerdo de voluntades de solución a su conflicto. (p.11).

Así también, Viñas (2004) citado en Coromoto (2010) expresó que: “se entiende generalmente como una negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero neutral que actúa informalmente como enlace de comunicación entre las partes en disputas”. (p.59)

Sobre la conciliación, Amado (2005), citado en Coromoto (2010), señaló: “es un proceso mediante el cual un tercero experto y neutral, asiste a dos o más personas a buscar soluciones negociadoras a su conflicto, se basa fundamentalmente en la voluntad de las partes de dialogar” (p.59) en tal sentido el

propósito de la conciliación es la reconciliación como medio alternativo entre las personas que resuelven un conflicto.

En el campo educativo la conciliación es considerado una herramienta pedagógica en palabras de Robbins (2004), citado en Coromoto (2010) consideró que:

En el ámbito escolar, la conciliación es una herramienta pedagógica fundamental para el manejo de conflictos. En las instituciones educativas el director, puede ser conciliador o mediador entre las partes en disputas para lograr acuerdos voluntarios mediante procedimientos como las entrevistas individuales registradas, el encuentro entre las partes para determinar, causas y consecuencias del conflicto para establecer propuestas y alternativas de solución. (p.61)

Mediación en los conflictos.

Torrego (2000), citado por Calderón, (2011).La mediación busca el diálogo en la resolución del conflicto, por medio de una tercera persona llamada mediador o conciliador, quien fomenta a descubrir una solución que beneficie a ambas partes, para ello necesita la participación democrática, la autorregulación, la cooperación, y habilidades de autocontrol de las partes. (p.73)

Al respecto Neyra (2014) manifestó que la mediación: “es una técnica que busca solucionar un conflicto de intereses laborales con la intervención de un tercer miembro, quien sugiere una propuesta a las partes, quienes de manera voluntaria sí podrían aceptar esa propuesta” (p.11).

La tercera persona a que se refiere Neyra es el mediador, que según Mirabal (2013) es quien facilitará el asunto de la negociación, “es una suerte de “catalizador”, que posee destrezas sólidas en negociación y manejo de conflictos” Estos mediadores suelen estar especializados según el tipo de acuerdo, por ejemplo un mediador en un proceso de fusión de dos bancos suele poseer

destrezas diferentes a las de un negociador con terroristas o en caso de rehenes” (p. 64).

En definitiva la mediación facilita una negociación, ya que el mediador no debe parcializarse, ni decidir, pues no es juez ni árbitro, solo debe de generar opciones, ofrecer elecciones posibles, de allí que es importante que en las instituciones educativas ofrezcan capacitación sobre mediaciones.

Negociación en los conflictos.

Al respecto, Jabit (2014) señaló que:

En la estrategia conocida como ganar-ganar, la negociación se resumen en tres etapas: “Explorar conjuntamente las preocupaciones y aspiraciones de cada parte. Separar las posiciones de los intereses. Identificar los modos en que los intereses de cada parte pueden satisfacerse con un costo mínimo o nulo para la otra parte, separando las posiciones de los intereses”. (p.16)

En el caso que, un docente X presenta un conflicto con el coordinador Y, y el coordinador solicita un mediador o conciliador que puede ser el director; el director escucha a ambas partes en controversia e identifica los intereses de cada uno y busca dar una solución apropiada al conflicto.

Solución de conflictos dentro de las instituciones.

En la resolución de conflictos es de suma importancia generar opciones, ofrecer elecciones, a las partes implicadas. Hellriegel (2009) citado por García (2010), clasifico a los conflictos por niveles, y manifestó que en una institución se puede presentar hasta cuatro niveles primarios de conflictos “intrapersonal (al interior del individuo), interpersonal (entre individuos), intragrupal (al interior del grupo) e intergrupala (entre grupos). El conflicto interpersonal es el que más problemas causa en una organización” (p.127)

En una institución educativa, la forma como un director resuelva un conflicto dejará secuelas que pueden ser constructivos o destructivos para futuras ocurrencias de conflictos. Como se puede apreciar en la cita, tiene mucha

importancia la forma en que un director, coordinador, jefe o gerente decida enfrentar el conflicto, puesto que de ello traerá como consecuencia la solución acertada o equivocada, es decir será constructivo o destructivo.

Para resolver conflictos en las instituciones educativas, el coordinador o la persona que la dirige lo realiza de la siguientes manera: (a) Evitándolo, puede ser una opción, la mejor alternativa de solución al problema es evitándolo. El conflicto ya existe, lo que se trata es de la reacción que se tiene frente a ese conflicto, es decir “no hacer caso” en el momento a veces es la mejor solución, el tiempo ayudará a pensar más, a buscar las mejores estrategias de una óptima solución. (b) Adaptándolo. La finalidad es conservar la correlación en armonía_entre los involucrados en el conflicto y dejando a un lado los intereses y objetivos personales. Cuando el problema no es tan trascendente para los involucrados, esta estrategia suele ser la más adecuada. (c) Forzándolo. La finalidad es satisfacer las carencias personales a costas de los docentes o estudiantes. Se aplica cuando se necesita una solución inmediata, en el momento, donde las decisiones tomadas suelen ser no agradables. (d) Negociando. Esta estrategia de negociación pretende que cada parte (trabajador, jefe, gerente, director, docente, estudiante o padre de familia) acceda un poco encontrar la solución al conflicto. En la negociación se da para también recibir, cedes y recibes, te desprendes y también te beneficias, al final ambas partes se benefician y logran sus intereses. (e) Cooperando. El fin es ganar-ganar. Consiguiendo satisfacer sus intereses por medio de una solución beneficioso para todas las partes. En la cooperación se necesita pensar bien en la solución al conflicto, con seriedad y se emplea cuando no existe la presión de tiempo. (Alanya y Arias, 2013).

Diálogo y negociación en la institución.

Al respecto Rothman (1992), manifestó que son reconocibles cuatro tipos de diálogo: activista, posicional, de relaciones humanas y de solución de problemas. (p.98). El dialogo es significativo e indispensable para la resolución de conflictos, las partes implicadas deben expresar sus inquietudes, practicar la escucha activa y buscar un clima óptimo.

El coordinador, director o gerente deben tener en cuenta estos tipos de dialogo como aspecto fundamental en sus experiencias. En los ámbitos educativos se originan querellas entre los entes educadores. El procedimiento de cómo se resuelven estos conflictos es por medio de una comunicación favorable, cuyo propósito es el respeto de los intereses propios de los adversarios o mediante la presión, la intimidación y la influencia del impulso.

La pedagogía de la cultura de la paz ante un conflicto parte de la realidad, por ejemplo: Entre el director y los docentes busca el dialogo alturado, que expresen sus inquietudes, escuchen las razones del otro, comprendan que no son totalmente desdeñables para debatirlas, que probablemente no admite una solución única, si se desea la justicia, sino un equilibrio entre ambas razones. Si el Director depona al problema este ampliará hasta llegar a la confrontación y la violencia física, y dejara como antecedente que los que los conflictos se solucionan por la fuerza.

En las instituciones educativas la resolución de conflictos es un aprendizaje innovador que los especialistas manifiestan como una oportunidad de las habilidades que todos deben aprender en el medio laboral.

Dimensiones de la variable manejo de conflictos.

Thomas (1976) y Rahim y bonoma (1979), citado de Vera (2004) en sus investigaciones han considerado cinco formas de manejar conflictos: Competidor, colaborador, de compromiso, evasivo y complaciente. (p.34)

Las personas frente a un conflicto, adquieren uno de estos cinco estilos, todas están involucradas en la cooperación y la asertividad, se han considerado como las cinco dimensiones para manejar los conflictos. Sustentando en el instrumento del Dr. Izaquiel Marcelino Rodríguez.

Dimensión 1: Competidor.

En esta dimensión se manifiesta la forma agresiva, que tienen las personas por satisfacer sus intereses y objetivos del mismo competidor, haciendo todo lo que está a su alcance para lograrlo. El competidor no es cooperativo pero si asertivo.

Al respecto García (2010), afirmó que “una persona está compitiendo si busca satisfacer sus propios intereses sin que le importe el efecto sobre las otras partes del conflicto”. (p.138).

Es decir que la persona con el estilo competidor de manejar el conflicto manifiesta el proceder agresivo por satisfacer sus propios intereses y objetivos, haciendo todo lo que está a su alcance para lograrlo. El competidor no es cooperativo pero si asertivo.

El competidor utiliza su jerarquía y poder para obtener lo que anhela o propone, le interesa tomar el control para que lo planificado funcione y alcance su objetivo. Procede de la siguiente manera: Informa su posición, hace que le comprendan pero está decidido a imponer su decisión por más que no estén de acuerdo,

Dimensión 2: Colaborador.

Para García (2010), afirmo que: ~~“Hay cooperación y búsqueda de un resultado naturalmente benéfico cuando las partes del conflicto desean satisfacer por completo las preocupaciones de todos los que intervienen”~~. (p.138).

El colaborador es asertivo y cooperativo, inverso al evasivo. Admite críticas, aprueban desacuerdos y disputas siempre que exista respeto recíproco y compromiso de todos.

El colaborativo es un método efectivo, que busca que todos cooperen y trabajen para obtener la mejor solución posible, que beneficie a los implicados,

satisfagan sus metas y considera importante conservar las relaciones por mucho tiempo.

Dimensión 3: De compromiso.

El estilo compromiso busca identificar soluciones recíprocamente favorables o admisibles que tengan un punto medio. Esto funciona adecuadamente si pretende satisfacer parcial o temporal las metas e intereses del grupo, que en el pasado no lograron ninguna solución, por los escasos recursos y la manera de mejorarlos. Con este estilo ambas partes involucradas “ganan algo pero a la vez pierden o ceden algo”. Es un punto medio de la asertividad y la cooperación.

Al respecto, García (2010), afirmo que el resultado de compromiso se evidencia cuando cada uno de las partes de una querrela busca asentir y conllevar los resultados

Dimensión 4: Evasivo.

Para García (2010), afirmo que esta forma de solucionar un problema se evidencia cuando un individuo reconoce la existencia del conflicto y quiere alejarse o eliminarlo

El evasivo es sumiso, no busca sus propios intereses ni de los demás, no le interesa tomar decisiones, su finalidad no es construir una solución al conflicto, beneficiar, ni de generar cambios, sino retrasar una discusión. El evasivo no es cooperativo ni asertivo.

Dimensión 5: Complaciente.

Ser complaciente significa que la persona que es parte del problema trata de acallar al oponente, y trata de imponer sus intereses por encima de los demás, recurriendo a cualquier recurso.

El complaciente es tolerante, autosatisfecho, accede sus propios intereses para complacer los de la otra persona, se percibe el auto sacrificio. El complaciente es cooperativo pero no asertivo.

Variable 2: Clima Laboral

Actualmente las organizaciones buscan establecer un ambiente favorable que les permita mantener sus niveles de productividad, adecuarse a los cambios, resolver problemas, desafíos y retos. Teniendo en cuenta el recurso humano, que es el factor más importante de una organización.

Según Prieto y Peiro (1996), afirmaron que el clima laboral es el ambiente donde las personas se relacionan, desenvuelven e interactúan entre ellos, con los instrumentos que emplean y con la función que desempeñan en el trabajo cotidiano. El clima laboral interviene en la solución y por lo tanto en la productividad, lo cual está vinculado con el “saber hacer” del director.

Para Martín (2001) el clima laboral es un sistema abierto que sirve para guiar a una institución a lo largo del tiempo en un entorno cambiante. Supone una conducta proactiva de resolución de problemas para encontrar una posición competitiva favorable. (p.98).

El clima laboral se refiere a la percepción que tiene el cliente interno, en relación al contexto donde se desempeña, asociado a la realización personal, involucramiento en sus funciones, supervisión según jerarquía, acceso de información que le permita desempeñarse con eficiencia y eficacia, en un trabajo coordinado, cooperativo, en condiciones óptimas de infraestructura y beneficios para facilitar su desempeño laboral. (Palma, 2004).

Para Alexis (2005) el clima laboral es un vínculo o un obstáculo influyente para el desempeño de las personas en una organización en su conjunto” (p.27). El clima laboral depende de varios elementos como: la confianza que un director puede tener con sus colaboradores, la relación entre colaboradores de la organización e incluso la relación con vendedores y consumidores.

El clima laboral está fuertemente ligado con la motivación de los trabajadores. El clima organizacional es favorable y facilita relaciones de satisfacción, estimulación, inclinación y cooperación, si la motivación de los trabajadores es elevada. El clima organizacional tiende a deteriorarse y

desequilibrarse, con una mínima productividad, Si la motivación de los trabajadores es baja ya sea por fracaso o por obstáculos. (García, 2007)

En las definiciones precedentes se concluye que el clima laboral “Es el ambiente donde el personal de la empresa desempeña su trabajo diariamente, con una conducta proactiva de resolución de problemas, una posición productiva, satisfactoria y competitiva favorable.” Asimismo, siendo el enlace o el obstáculos para el buen funcionamiento y productividad de la organización en su conjunto.

Teorías sobre el clima laboral.

Pulido (2010), afirmo que “la convivencia y apreciación sobre el clima laboral por parte de los trabajadores, ocasionará efectos en su desenvolvimiento en la sociedad”. (p.41)

Para Brunet (1999) El clima laboral u organizacional, tuvo su origen a partir de la combinación de dos enfoques epistemológicos: Funcionalista y Sistémico. (p.128)

Enfoque Funcionalista: Según este enfoque, el trabajador se desenvuelve en su medio laboral, participa en la cimentación y moldeado del clima organizacional.

Enfoque Sistémico: El trabajador se encuentra en un medio influyente, lo que compromete a una relación compleja de cooperación, a partir de percepciones individuales y vivenciales durante el aprendizaje de los principios de la cultura institucional.

Sonia Palma (2001), sustento que la variable clima laboral se fundamenta en la teoría Likert del año 1965, quien sustenta tres variables que influyen en los miembros de una institución, determinando el nivel de clima laboral. Cuyo propósito es la interacción de un conjunto de relaciones como: infraestructura, relaciones laborales, sociales entre el personal, que beneficia o perjudica el desempeño laboral eficiente. (Álvarez 2012).

Variables causales; es el cimiento de la estructura organizacional, donde se visualiza la visión, que refleja el perfil de la empresa, las normas y competencias que propicia un ambiente favorable para el éxito empresarial.

Variables intermedias; son las interacciones que se da entre los miembros de la organización durante la jornada laboral como: la motivación, el dialogo, el liderazgo y la toma de decisiones.

Variables Finales; es el producto de las variables anteriores que se visualiza en la productividad institucional, calidad del producto brindado, enfocado al incremento de las utilidades.

Climas laborales en las instituciones.

Cada organización o instituciones tienen climas laborales únicos, siendo evidentes algunos de ello Ramos (2010, p.13), los clasifica en:

Clima tipo autoritario -explotador:

Es un clima donde los jefes, coordinadores, directores o gerentes no brindan confianza a sus trabajadores y no coordinan nada con ellos, todas las decisiones son tomadas solo por las altas autoridades y debe realizarse tal cual mandan las funciones propuestas por ellos. Los trabajadores se desempeñan en un clima de miedo, sanciones, desconfianza y amenazas. En este tipo de clima no se desarrolla una comunicación favorable y horizontal, por el contrario se centran en comunicación vertical, órdenes e instrucciones concretas.

Clima tipo autoritario - paternalista:

En este clima las autoridades superiores concientizan a sus trabajadores que se encuentran laborando en un ambiente favorable, con orden y estabilidad, Aprovechándose de sus necesidades.

Clima tipo participativo — consultivo:

En este clima las autoridades superiores consideran la participación de los miembros en las decisiones generales más no particulares. Los trabajadores se desempeñan en un clima de confianza, de motivación y dialogo horizontal.

Clima tipo participativo — en grupo:

En este clima las decisiones son tomadas en equipo por las autoridades y todos los miembros de la institución, se evidencian las relaciones interpersonales óptimas, dialogo favorable, en un clima de confianza, entusiasmados, competitivos e involucrados con los objetivos y finalidades de la organización.

Según la información los tipos de clima, los gerentes, jefes, directores o coordinadores son los indicados a gestionar y fomentar un clima positivo, facilitando las relaciones de satisfacción, participación y compromiso de todos los trabajadores de la institución.

Clima laboral favorable en las instituciones-importancia.

Toda organización debe desarrollar un clima laboral que facilite las relaciones interpersonales de satisfacción y armonía, para un desempeño eficiente, proactivo y competitivo en las instituciones, permitiendo el desarrollo, un clima adecuado, con una convivencia pertinente y buena imagen, lo cual haga sentirse orgullosos a los colaboradores.

Un clima organizacional positivo se sostiene en los sucesos internos y externos del entorno de la institución, por ello, el colaborador tendrá un favorable, eficiente, competitivo y buen desempeño, si se siente a gusto en la institución. El desempeño eficiente de los trabajadores, se sienta en la parte emocional y afectiva, por eso es de suma importancia desarrollar en ellos un clima psicosocial favorable para la satisfacción y realización plena.

La actitud del jefe dentro de una entidad es fundamental porque genera un clima adecuado y trabajo coordinado entre los colaboradores de la institución. Se percibe en el liderazgo que imparten los coordinadores y directores.

Los factores que afectan negativamente al clima laboral generan un ambiente desfavorable, en donde se evidencia apatía, la comunicación vertical, ineficaz, donde no se visualiza un trabajo en equipo cooperativo, ni el deber y participación del personal con los objetivos de la entidad. Todos ellos, son obstáculos que determinan una baja productividad, desempeño ineficiente, deshonestidad, rotación del personal constante, el no cumplimiento de metas y desequilibrio de la organización en su conjunto.

Dimensiones de la variable Clima laboral

La investigación consideró cinco dimensiones para la variable clima laboral sustentado en los estudios de Sonia Palma. (Orbegoso, 2010)

Dimensión 1: Autorrealización.

La autorrealización se hace evsente cuando los docentes tienden a cuestionarse como se van desarrollando sus metas personales y profesionales dentro de la institucion, lo cual genera un mayor compromiso en sus labores y por ende la institucion sigue en constante crecimiento y desarrollo.

Así lo afirmó Palma (2004) citado en Amorós (2013, p.18) quien textualmente dijo “la autorrealización es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro”.

Dimensión 2: Involucramiento laboral.

El involucramiento laboral es el resultado de una buena gestión del director de una entidad educativa, que se asienta en las constantes estimulaciones, implicaciones; y el alto grado de compromiso para trabajar vehementemente hacia la meta. Los colaboradores al tener un alto grado de involucramiento laboral se evidencia: logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación favoreciendo la construcción de una próspera cultura en las entidades donde laboran.

En las organizaciones educativas se involucran todos los colaboradores, como producto de una retroalimentación óptima, trato agradable, dialogo asertivo, en un medio de estimulaciones y desafíos que tiene como meta la mejora profesional, en ende lograr la eficiencia en la institución laboral, pues el “involucramiento laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”. (Palma, 2004 citado en Amorós 2013, p.18)

Los integrantes de un equipo de trabajo cooperativo al involucrarse, son autónomos en la toma de decisiones, asumen responsabilidades, compromisos y roles, como fueran sus propios jefes en su centro labora, con la finalidad de lograr el éxito empresarial.

Dimensión 3: Supervisión.

En toda instancia organizacional la supervisión es la encargada de hacer cumplir las exigencias de calidad, y corregir infracciones oportunamente estableciendo unidad de esfuerzo en las instituciones a fin de subsanar debilidades. “son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”. (Palma, 2004 citado en Amorós 2013, p.18),

En el ámbito educativo la supervisión tiene como meta principal designar las normas herramientas, métodos y operaciones en el nivel y modalidad de la educación específicamente la básica para inspeccionar, cuidar, avalar y valorar la gestión en las áreas educativas, que facilite en el cumplimiento de la supervisión a la gestión supervisora. Además, la supervisión permite cumplir los fines señalados en la normativa legal actual del Ministerio de Educación.

Dimensión 4: Comunicación.

En toda organización la comunicación es fundamental para la interacción entre colaboradores que confluyen en la misma; esta debe darse de una manera planificada y armónica para conseguir los fines institucionales, pese a que se presenten algunas diferencias que suelen darse, entre personas que por diversas

personas conviven en ese medio. “la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (Palma ,2004 citado en Amorós 2013, p.18)

En definitiva la comunicación ofrece herramientas para relacionarse con otras personas, en una comunicación siempre convergen tres elementos: El emisor (persona que habla), receptor (persona que escucha) y mensaje (lo que transmite o dice la persona que habla a la que escucha). (Díez, 2006)

Dimensión 5: Condiciones laborales.

Las condiciones laborales son la suma de bienes y servicios que el empleador da al colaborador para que desempeñe eficazmente sus labores. Además, las condiciones laborales tienen que ver con el bienestar de los trabajadores al cumplir con sus funciones, facilitando la tecnología, abasteciendo de herramientas, equipos electrónicos, un ambiente limpio, agradable, ordenado y una remuneración beneficiosa.

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018?

Problema específico 2

¿ Qué relación existe entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018?

Problema específico 5

¿ Qué relación existe entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018?

1.5. Justificación

Justificación teórica

La presente investigación tiene por finalidad brindar información y estrategias en el manejo de conflictos como un instrumento pedagógico, para beneficiar a las instituciones educativas, en busca de una solución constructiva, equilibrada, entre los entes educadores, logrando un desempeño eficiente, proactivo, competitivo y satisfactorio, estableciendo acciones de mejora; predisposición a la labor delegada , satisfacción de concurrencia, estabilidad en la institución educativa y entusiasmo para la enseñanza, que son sinónimos de productividad, generando un clima laboral favorable, con una convivencia pertinente entre los actores educativos, en busca de una mejor calidad educativa. También servirán como fuente de información y antecedentes para la ejecución de otras investigaciones relacionadas a las variables de estudio del manejo de conflictos y clima laboral.

Justificación práctica

La presente investigación, tiene relevancia práctica porque no solo analiza la relación entre el manejo de conflictos y clima laboral sino también incorpora Aspectos psicológicos, de liderazgo y proporciona recomendaciones de gran interés a los directivos, contribuyendo a mejorar su trabajo gerencial, dando pie a la realización de futuras investigaciones, relacionadas a otras situaciones que se den en las instituciones educativas.

Justificación metodológica

El trabajo metodológicamente está enmarcado en el paradigma positivista de enfoque cuantitativo y en el diseño no experimental y también está desarrollado en un nivel correlacional. Cada instrumento tiene validez de contenido y son confiables, pues la confiabilidad se realizó en una muestra piloto luego se procesó con el estadístico, alpha de Crombach. Considero la relevancia de los instrumentos ya que fue aplicado en un contexto educativo, en donde se observó conflictos entre docentes.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral es positivo en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Hipótesis específicos

Hipótesis específica 1

La relación entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Hipótesis específica 2

La relación entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Hipótesis Específica 3

La relación entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Hipótesis específica 4

La relación entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Hipótesis específica 5

La relación entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez. de Comas en el año 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

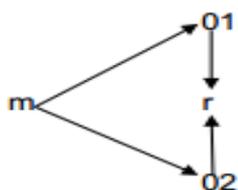
El estudio asumió la perspectiva cuantitativa porque “recolecta y analiza datos para responder a los problemas de investigación formulados; utilizando además, métodos y técnicas estadísticas para comprobar la validez de las hipótesis” (Valderrama, 2013, p. 106).

El tipo de investigación fue básica porque “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).

En la investigación se partió de la observación del fenómeno de estudio, se crearon hipótesis para explicar dicho fenómeno, y luego se verifican estas hipótesis a través del razonamiento deductivo diferenciando los hallazgos con la experiencia o la realidad, por lo tanto se hizo uso del método hipotético deductivo.

El diseño utilizado fue el no experimental, porque no se manipularon variables fue transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento (Valderrama, 2013, p. 179) y correlacional porque se formuló como objetivo determinar la relación entre variables (Sánchez y Reyes, 2015).

A continuación el esquema que grafica este diseño:



Donde:

m = Muestra de estudio **O1**= Var. 1 (Manejo de conflictos) **O2**= Var. 2 (Clima laboral) **r**= Relación

2.2 Variables

2.1 Definición conceptual

Variables 1. Manejo de conflictos.

La forma como una persona se muestra al resolver los problemas, la forma como resuelve el conflicto se debe a dos elementos. Uno es la asertividad, cuando la persona pretende satisfacer sus propios intereses y, el otro es la cooperación, cuando la persona intenta satisfacer los intereses de las otras personas. Estos dos elementos se convergen y originan cinco formas de manejar los conflictos. (Thomas y Kilmann, 1974, pp.971-980, citado en Marcelino 2012, p.38).

Variables 2. Clima Laboral.

Clima laboral es la “percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (Palma, 2004 citado en Amorós 2013, p.18).

2.2 Operacionalización de las Variables

Tabla 1
Operacionalización de manejo de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Competidor.	Salvaguarda sus derechos. Ampara una posición que cree que es correcta. Tiende a ganar.	6 ítems		Muy bajo 0a11 Bajo 12a14 Promedio 15a20 Alto 21-22 Muy alto >=23
Colaborador.	Explora los puntos de diferencia para aprender del otro. Soluciona un problema de forma colaborativa. Afronta y halla un recurso favorable ante una dificultad interpersonal.	6 ítems.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0a13 Bajo 14a15 Promedio 16a20 Alto 21 Muy alto >=22
De compromiso.	Permuta de concesiones. Negociación. Hace concesiones recíprocas.	6 ítems		Muy bajo 0a14 Bajo 15 Promedio 16a20 Alto 21 Muy alto >=22
Evasivo	Impide un asunto diplomáticamente. Prorroga un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad.	5 ítems		Muy bajo 0a14 Bajo 15 Promedio 16a17 Alto 18a20 Muy alto >=21
Complaciente	Grandeza desinteresada. Admite instrucciones cuando uno no está de acuerdo.	7 ítems		Muy bajo 0a13 Bajo 14a15 Promedio 16a21 Alto 22 Muy alto >=23
Variable-total		30 ítems		Muy bajo 0a72 Bajo 73a78 Promedio 79a94 Alto 94a97 Muy alto >97

Tabla 2
Operacionalización de clima laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y Valores	Niveles o rangos
Autorealización.	- Desarrollo personal.	1,2,3,4,5,6, 7, 8, 9, 10		Muy desfavorable 10-17
	- Desarrollo profesional.			Desfavorable 18-25
Involucramiento laboral.	- Compromiso con el cumplimiento de funciones en la I.E.	11,12, 13,		Medianamente favorable 26-33
	- Compromiso con el cumplimiento de funciones en la I.E.	14, 15, 16, 17, 18. 19,		Favorable 34-41
	- Valores organizacionales.	20		Muy favorable 42-50
	- Apoyo de los supervisores en las tareas.			Muy desfavorable 10-17
Supervisión.	- Orientación de los supervisores en las tareas.	21, 22, 23,24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5).	Desfavorable 18-25
				Medianamente favorable 26-33
Comunicación.	- Claridad, celeridad y precisión en la información interna.	31, 32, 33, 34, 35, 36,		Favorable 34-41
	- Información oportuna de los procesos internos.	37, 38, 39, 40,		Muy favorable 42-50
	- Provisión de materiales para cumplir con las funciones académicas y/o administrativas.	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 50		Muy desfavorable 10-17
Condiciones laborales.	- Remuneración.			Desfavorable 18-25
	- Tecnología que ayuda con el trabajo.			Medianamente favorable 26-33
Variable-total		1 al 50		Muy desfavorable 50-89
				Desfavorable 90-129
				Medianamente favorable 130-169
				Favorable 170-209
				Muy favorable 210-250

2.3 Población y muestra

Población

La población es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (Carrasco, 2007, p. 238).

93 docentes de la I. E. “Coronel José Gálvez.” del distrito de Comas, en el año 2018 conformaron la población de estudio.

Muestra

Según Carrasco, (2009) sostiene que la Muestra es “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (p. 237).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada, ya que la información fue obtenida mediante los ítems realizados a los sujetos identificados como parte del estudio

El cuestionario fue el instrumento que se manejó para la obtención de información, ya que las preguntas fueron cerradas y establecidas en función a las variables susceptibles a medición numérica (Behar, 2008).

Tabla 3

Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Autor
Manejo de Conflictos.	Encuesta.	Cuestionario.	Izaquiel Marcelino
Clima Laboral.	Encuesta.	Cuestionario	Sonia Palma

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez de un instrumento, se da cuando el instrumento mide la variable que tiene que medir y la validez que se aplicó al instrumento de estudio fue la validez de contenido mediante juicio de experto, los mismos que declararon al instrumento como aplicable y la confiabilidad es cuando instrumento aplicada repetidas veces se obtiene los mismos resultados, la confiabilidad se realizó en una muestra piloto de 15 educadores. Luego se procesó con el estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado declarando como alta confiabilidad.

Tabla 4

Validez de contenido de los instrumentos

Instrumento	Resultado
Manejo de Conflictos.	Aplicable
Clima laboral.	Aplicable

Tabla 5
Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Ítems	Alpha de Cronbach
Manejo de Conflictos.	30	0,89
Clima laboral.	50	0,85

2.5 Métodos de análisis de datos

Para responder a los ítems del presente estudio se acudió al uso de la estadística como herramienta para la interpretación de resultados, este proceso se realiza después de la aplicación de los instrumentos y luego termina con la recogida de la misma, después, se procede a procesar toda la información a fin de dar respuesta a los ítems del estudio (Hevia, 2007 p. 44).

En segunda instancia se recurrió al análisis correlacional mediante el uso de la prueba Rho de Spearman estadístico no paramétrico de correlación por tratarse de variables ordinales cualitativas.

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación, todos los capítulos, párrafos y otros tomados de libros, tesis y páginas de web fueron debidamente citadas, respetando la propiedad intelectual de los autores.

Las encuestas han sido desarrolladas de manera anónima, sin poner en riesgo a ninguno de los encuestados.

Los datos vertidos en la investigación son verdaderos y sin ninguna manipulación.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Variable: manejo de conflictos.

Table 6
Niveles de manejo de conflictos en docentes

Niveles	F	%
Muy bajo	-	0%
Bajo	2	2%
Promedio	22	24%
Alto	16	17%
Muy alto	53	57%
Total	93	100%

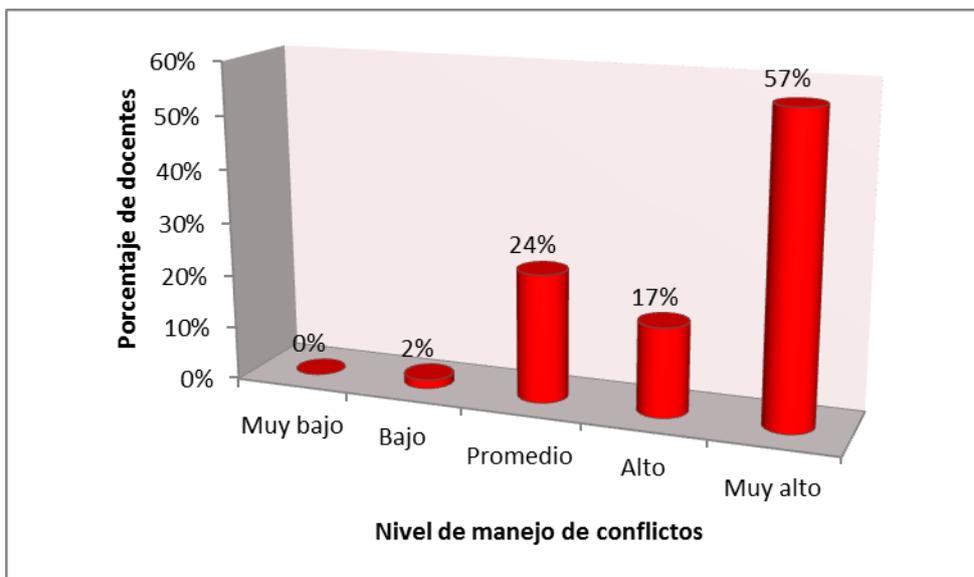


Figura 1. Niveles porcentuales de manejo de conflicto

En los resultados se observa que ningún docente percibe un nivel muy bajo sobre manejo de conflictos, el 2% consideró que es bajo, el 24% lo consideró como promedio, el 17% como alto y el 57% como muy alto.

El manejo de conflictos en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018, según los profesores, tiene una tendencia al nivel muy alto.

3.1.2. Resultados por dimensiones: manejo de conflicto.

Tabla 7
Niveles de manejo de conflictos por dimensiones

Niveles	Competidor		Colaborador		Compromiso		Evasivo		Complaciente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0%	2	2%	7	7%	53	57%	0	0%
Bajo	0	0%	5	5%	3	3%	21	23%	2	2%
Promedio	20	22%	56	60%	35	38%	14	15%	19	20%
Alto	26	28%	9	10%	11	12%	3	3%	7	8%
Muy alto	47	50%	21	23%	37	40%	2	2%	65	70%
Total	93	100%	93	100%	93	100%	93	100%	93	100%

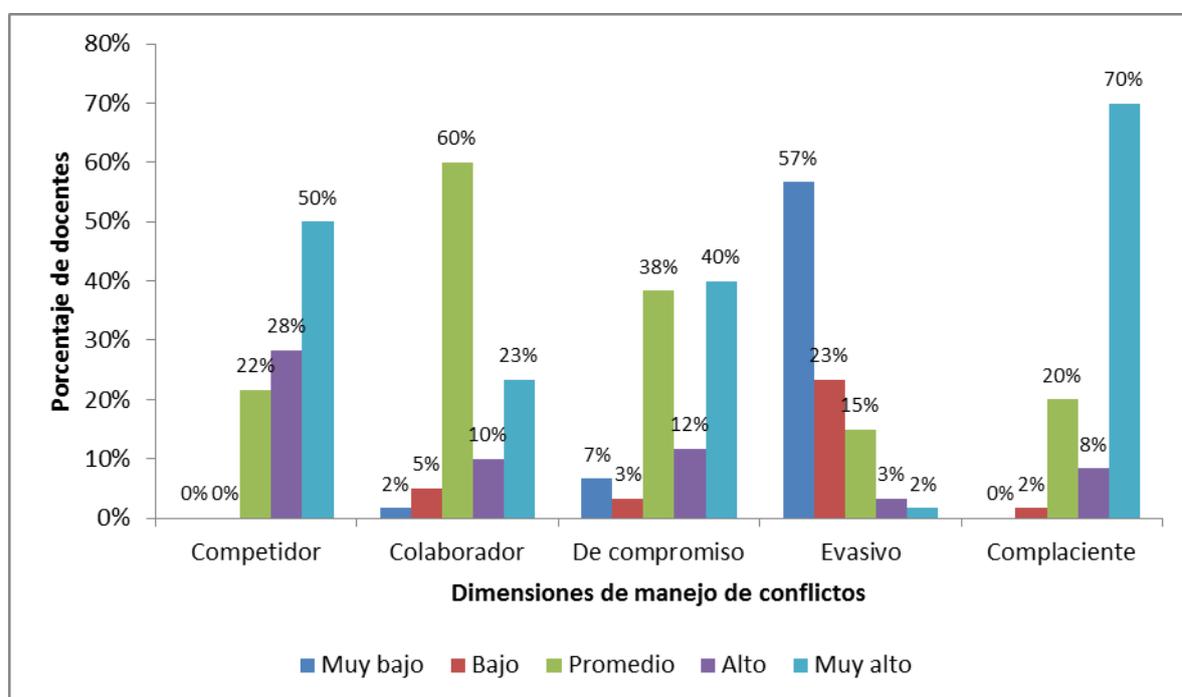


Figura 2. Niveles porcentuales de manejo de conflictos por dimensión

Se observa que por cada dimensión de la variable manejo de conflictos se tiene para los niveles alto y muy alto, competidor alcanza 78% colaborador el 33%, compromiso el 52%, evasivo el 5% y complaciente el 78%.

3.1.3. Resultado descriptivo de la variable: clima laboral.

Tabla 8
Niveles de clima laboral

Niveles	f	%
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	5	5%
Medianamente favorable	60	65%
Favorable	23	25%
Muy favorable	5	5%
Total	93	100%

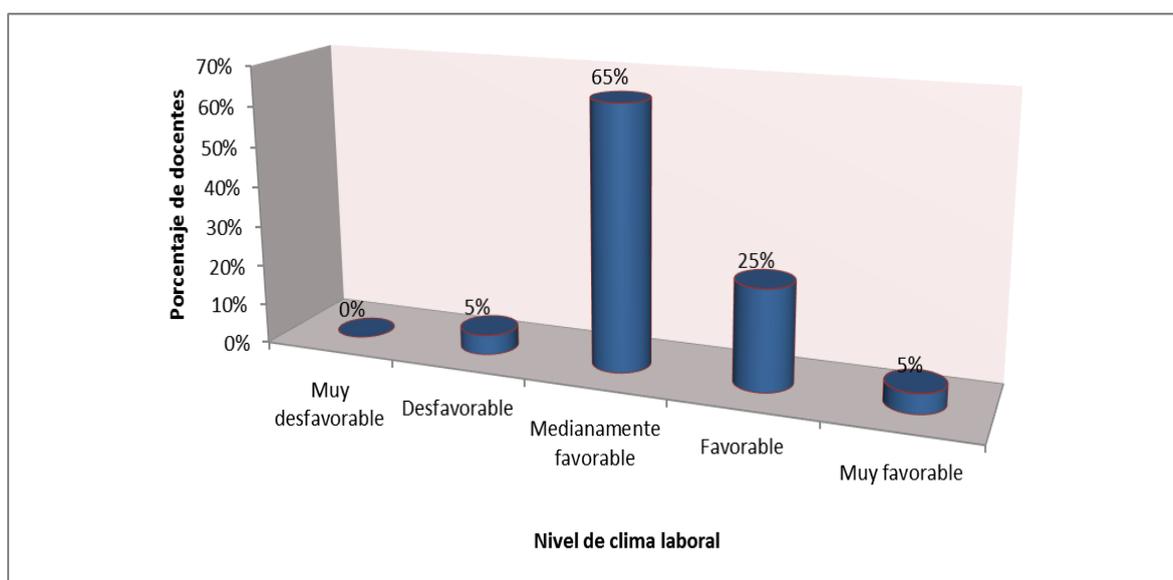


Figura 3. Niveles porcentuales

Se aprecia que ni un solo profesor opina que el clima laboral es muy desfavorable, el 5%, el 65% medianamente favorable, el 25% favorable y el 5% muy favorable.

Entonces se concluye que el clima laboral en la institución educativa “Coronel José Gálvez.” de Comas, 2018, tiende al nivel medianamente favorable.

3.1.4. Resultado por dimensiones de: clima laboral.

Tabla 9

Niveles de clima laboral por dimensiones

Niveles	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Desfavorable	3	3%	20	22%	9	10%	23	25%	5	5%
Medianamente favorable	49	53%	42	45%	45	48%	45	48%	34	37%
Favorable	36	38%	28	30%	34	37%	20	22%	35	38%
Muy favorable	5	5%	3	3%	5	5%	5	5%	19	20%
Total	93	100%	93	100%	93	100%	93	100%	93	100%

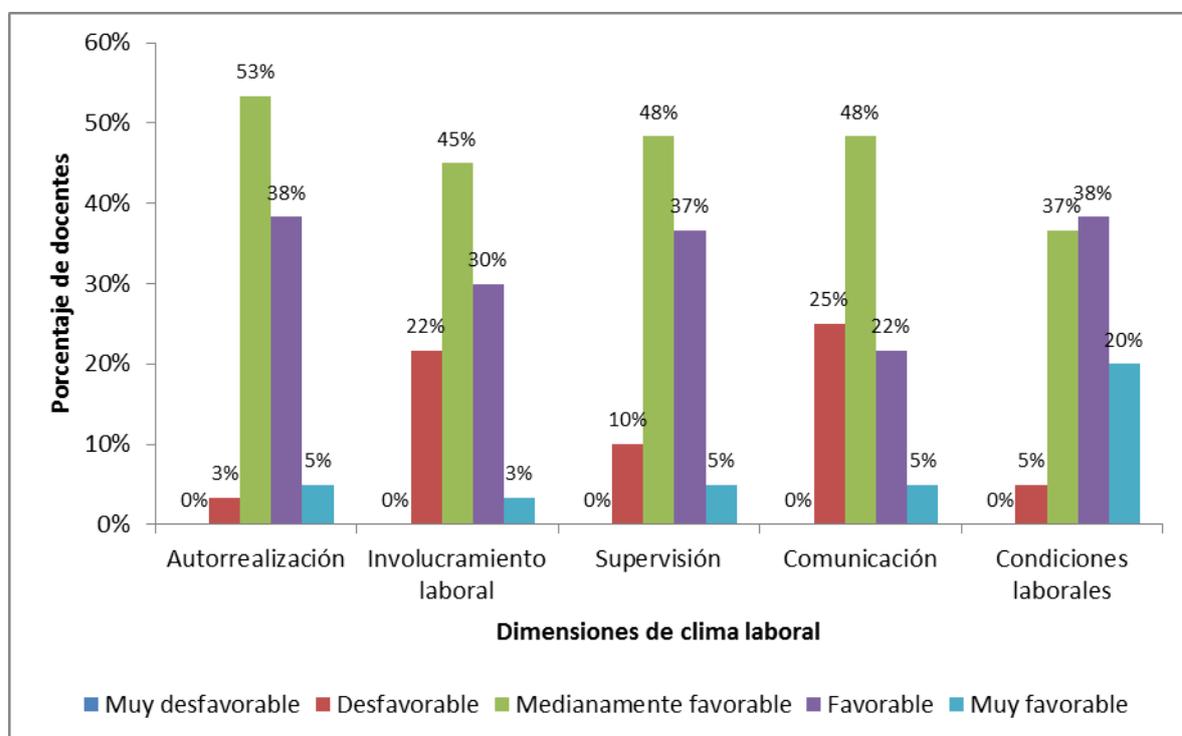


Figura 4. Niveles porcentuales de clima laboral por dimensiones

Se muestran los resultados por dimensiones del clima laboral para los niveles favorable y muy favorable, autorrealización alcanza el 43%, la dimensión involucramiento laboral el 33%, supervisión el 42%, comunicación el 27% y condiciones laborales el 58%. En resumen; condiciones laborales y autorrealización, tienen altos niveles en comparación con las demás.

3.2 Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

Ha: Hay relación entre manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas -2018

Tabla 10
Manejo de conflictos & clima laboral

			Manejo de conflicto	Clima laboral
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)		,000
	Clima laboral	N	93	93
		Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

Según rho de Spearman existe relación alta y significativa entre las variables en estudio. Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas- 2018.

3.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas- 2018

Ha: Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

Table 11
Manejo de conflicto & autorrealización

			Manejo de conflictos	Autorrealización
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Autorrealización	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

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

Interpretación:

Según rho de Spearman existe relación alta y significativa entre: manejo de conflictos y autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018.

3.2.2 Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No hay relación significativa entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018

Ha: Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

Tabla 12
Manejo de conflictos & involucramiento laboral

			Manejo de conflictos	Involucramiento laboral
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

Según los resultados de rho de Spearman existe relación alta y significativa entre las variables: manejo de conflictos e involucramiento laboral. Se concluye que: Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la Coronel José Gálvez.” de Comas- 2018.

3.2.3 Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No hay relación significativa entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

Ha: Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018

Table 13
Manejo de conflicto & supervisión

			Manejo de conflictos	Supervisión
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,309*
		Sig. (bilateral)		,016
Rho de Spearman	Supervisión	N	93	93
		Coeficiente de correlación	309*	1,000
	Sig. (bilateral)	,016		
	N	93	93	

Según el estadístico rho de Spearman existe relación baja y significativa entre manejo de conflictos y supervisión. Se concluye que: Existe relación significativa entre manejo de conflictos y a supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No hay relación significativa entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

Ha: Hay relación significativa entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

Tebla 14
Manejo de conflictos & comunicación

			Manejo de conflictos	Comunicación
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	1. ,719
		Sig. (bilateral)		,000
		N	93	93
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,719	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

Según rho de Spearman existe relación significativa y alta entre manejo de conflictos y comunicación. Se concluye que: Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018

3.2.5. Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No hay relación significativa entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez” de Comas-2018

Ha: Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez” de Comas-2018.

Tapla 15
Manejo de conflictos & condiciones laborales

			Manejo de conflictos	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	744
		Sig. (bilateral)		,000
	Condiciones laborales	N	93	93
		Coeficiente de correlación	,744	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	93	93

Los resultados dan cuenta que existe relación alta y significativa entre manejo de conflicto y condiciones laborales. Se concluye que: Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018.

IV. Discusión

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre manejo de conflictos y clima laboral se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman = 0,763 siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que a existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas- 2018.

Dichos resultados coinciden con la tesis de Guariato (2014) quien en su trabajo titulado “*La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales*”, concluye que existe relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos es decir; a más valores de la variable inteligencia emocional incrementan los valores de la variable resolución de conflictos. Además, como resultados descriptivos encontró que los colaboradores se identifican más con los elementos intrapersonales: autoconocimiento emocional, autocontrol y automotivación.

Con relación al manejo de conflictos y autorrealización, se observa un coeficiente de correlación alta con un Spearman = 0,733, siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que a existe relación significativa entre manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas- 2018.

Dichos resultados coinciden con de la tesis de Souza (2014) quién en su trabajo titulado “*Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*” concluye que existe dependencia entre el uso de los Materiales educativos y el rendimiento académico, por lo tanto la interacción de desempeño docente y materiales educativos influye en el rendimiento académico de los alumnos del 5° grado de secundaria de las IEP. Los alumnos que se sienten rechazados son los que presentaron un nivel deficiente de habilidades sociales; se evidencian porque son hostiles y reacios para resolver problemas.

Con relación al manejo de conflictos e involucramiento laboral, se observa un coeficiente de correlación alta con un Spearman = 0,753, siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que a existe relación significativa entre manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018.

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Cardona (2013) quien en su trabajo titulado " *La resolución de conflictos en los centros educativos*" concluye que el punto álgido de la función directiva se relaciona con la gestión de los recursos humanos, lo cual se explica que es difícil cambiar a las instituciones y a los que lo integran ya que estas mantienen lo tradicional en el desempeño laboral. Asimismo, el equipo directivo tiene desconocimiento de las estrategias o formas de manejar un conflicto, ello provoca descontento en los maestros.

Con relación al manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa, se observa un coeficiente de correlación alta con un Spearman = 0,719, siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que a existe relación significativa entre manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018.

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Soto (2014) quien en su trabajo titulado " Gestión del talento humano y el clima laboral en las instituciones educativas Tambo–Huancayo" concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables: gestión del talento humano y Clima laboral ($r = ,062$ donde $p < de ,05$) por lo que se concluye que el clima laboral en las instituciones educativas en estudio no tiene que ver con la gestión directoral del talento humano.

Finalmente, con relación al manejo de conflictos y condiciones laborales, se observa un coeficiente de correlación alta con un Spearman = 0,744, siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a

0.050, por lo que se puede afirmar que a existe relación significativa entre manejo de conflictos y condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas-2018.

Resultados que coinciden con los resultados de la tesis de Cabezas, Ceballos y Cújar (2013) quienes en su trabajo titulado “Investigación en relación al contexto escolar y los problemas escolares en una institución educativa municipal San Francisco de Asís de Pasto” concluyeron que el conflicto entre directora y docentes se debe a la falta de estimulación que tienen los pedagogos en la participación en actividades debido a que solo les imparte funciones para dichas actividades. Otra tercera causa sería el polco liderazgo que muestra la directora, por su falta de comunicación y sus decisiones arbitrarias.

V. Conclusiones

Primera:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018 ($r=0,763$ y $Sig.=0,000$).

Segunda:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018 ($r=0,733$ y $Sig.=0,000$).

Tercera:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018. ($r=0,753$ y $Sig.=0,000$).

Cuarta:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018 ($r=0,309$ y $Sig.=0,016$).

Quinta:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018 ($r=0,719$ y $Sig.=0,000$).

Sexta:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018 ($r=0,744$ y $Sig.=0,000$).

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda al director, docentes, alumnos y personal administrativo de la Institución Educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018, colaborar de manera asertiva y cooperativa en la solución de conflictos en la institución, buscando elevar el 2% que percibe como bajo y el 24% promedio para poder alcanzar los niveles de alto y muy alto.

Segunda:

Se recomienda al director y docentes de la Institución Educativa Coronel José Gálvez, del distrito de Comas, desarrollar planes de mejora en la dimensión evasivo del manejo de conflictos, en vista de los bajos resultados y elevar los porcentajes del 57% en muy bajo más el 23% bajo y 15% promedio para alcanzar los niveles de alto y muy alto.

Tercera:

Se recomienda al director de la Institución Educativa Coronel José Gálvez, del distrito de Comas, organizar talleres de integración para mejorar el clima laboral que perciben los docentes y elevar el 5% que considera como desfavorable y el 65% medianamente favorable para poder alcanzar los niveles de favorable y/o muy favorable.

Cuarta:

Se recomienda al director de la Institución Educativa Coronel José Gálvez, del distrito de Comas, desarrollar planes de mejora en la estrategia de comunicación, en vista de los bajos resultados y elevar los porcentajes del 5% en desfavorable más el 65% de medianamente favorable para alcanzar los niveles de favorable y/o muy favorable.

VII. Referencias

- Amorós, E. (2013). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Observatorio de la economía* (183). Lima, Perú.
- Alanya, J. y Arias, A. (2013). *La cultura de paz como medio para educar la gestión de conflictos en nuestra sociedad fragmentada en la I.E. 7207 Mariscal Ramón Castilla, UGEL 01- San Juan de Miraflores* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Barba, A. (2011). *El clima de trabajo, generado por la cultura organizacional y su influencia como determinante en el comportamiento del personal docente y administrativo de la Escuela de Educación Física de la UAS*. Tesis para optar el grado de doctor. Universidad Autónoma metropolitana. México.
- Bermejo, A. (2008). *El Divorcio sin pleito: El Abogado y la Mediación Familiar*. Madrid
- Cabezas, C., Ceballos, N. y Cújar, A. (2010). Los conflictos en la organización escolar, una perspectiva desde las causas, las emociones y los modos de abordarlos en el Centro Educativo Municipal San Francisco de Asis de Pasto. Universidad de La Salle, Facultad de Educación, Maestría en Docencia, Bogotá, Colombia.
- Calderón, P. (2009). "Teoría de conflictos de Lohan Galtung". *Revista de Paz y Conflictos*.
- Cámara, S. (2012). *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira*. Tesis de Doctorado. Recuperado de http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=giyL_zSeh-c%3D&tabid=2817
- Carrasco, A. (2004). *Gestión del conflicto y estrategias de negociación y mediación*. España

Casamayor, G. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona.

Coromoto, Y. (2010). *Acción gerencial de los directivos y manejo de conflictos institucionales en las Escuelas Básicas de Fe y Alegría del Municipio San Francisco del Estado Zulia (Tesis de maestría)*. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

De Souza, L. (2013). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de la Educación, España.

Diez, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa*. España.

Doralet, M. (2009). *Estudio sobre el conflicto humano*. México: Quetzal.

Felipe, L. (2010) *Psicología para el Docente*. (1° ed). Guanajuato – México: Universidad de Guanajuato.

García, M.(2004). *Mediación en el centro educativo*. Ponencia curso Mediación y resolución positiva del conflicto. CPR de Albacete.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Horton, D. (2012). *Evaluación del desarrollo de capacidades: Experiencias de organizaciones de investigación y desarrollo alrededor del Mundo*. España: CIAT. PREVAL. FIDA.

Jabif, L. (2004). *Manejo de conflictos*. Argentina: UNESCO.

- León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4631/1/Le%C3%B3n_ba.pdf*
- Marcelino, I. (2012). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima metropolitana. Universidad César Vallejo, Lima Perú.*
- Martín, M. y Colbs. (2007). *Clima de trabajo y participación en las Organizaciones y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.*
- Ministerio de educación del Perú, MINEDU. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientación para directivos y tutores de primaria y secundaria (2ª ed.). Lima, Perú.*
- Montalvo, W. (2011). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la ugel 15 de Huarochirí. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/119072592/Tesis-el-Clima-Organizacional>*
- Monteza, E. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010 (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo, Perú.*
- Neyra, C. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales. (Tesis de maestría). PUCP, Lima.*

Paredes, M. y Preciado, M. (2012). *Relación entre el liderazgo y el clima institucional en la institución educativa de nivel secundario –Isabel La Católica- de la Victoria, Lima* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Porret, M. (2010) *Gestión de personas* (4° ed). Madrid – España: Esic Editorial.

Rothman, J. (1992), *Confrontation to Cooperation: Resolving Ethnic and Regional Conflict*, Sage Publications, Newbury Park (CA., EE.UU.).

Tamayo, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Argentina: Limusa

Viñas Cirera, J (2004). *Conflictos en los centros escolares: cultura organizativa y mediación para la convivencia.*(Tesis de maestría) Universidad Playa Ancha, Valparaiso, Chile.

VIII. Anexos

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Certificados de validación

Anexo 4: Base de datos de las variables

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "Manejo de conflictos y clima laboral de la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema General ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018?	Objetivo General Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	Hipótesis General Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	Tipo: Básica. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental. Esquema del diseño: V_1 V_2 V_1 = Manejo de Conflictos V_2 = Clima Laboral Población: Docentes Muestra: Poblacional o censal. Método: Hipotético deductivo. Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Método de análisis de datos: Regresión logística
Problema específico 1. 1. ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	Objetivo específico 1. Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018	Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	
Problema específico 2. 2. ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018?	Objetivo específico 2. Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018	Hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	
Problema específico 3. ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018?	Objetivo específico 3. Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018	Hipótesis específica 3. Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	
Problema específico 4. ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018?	Objetivo específico 4. Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	Hipótesis específica 4. Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	
Problema específico 5. ¿Qué relación existe entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018?	Objetivo específico 3. Establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	Hipótesis específica 5. Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas en el año 2018.	

Anexo 2: Cuestionarios

Instrumento 1: Instrumento para medir manejo de conflictos

Indicaciones:

Estimado (a) docente la presente encuesta es anónima, y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad el acopio de información sobre los estilos de manejo de conflictos entre el personal docente. Por favor, responde con sinceridad.

Instrucciones: Lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar, marcando con una X la alternativa elegida.

Para responder utilice la siguiente escala:

Nunca (1)	Algunas veces (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
-----------	-------------------	--------------------	-------------

n.º	Ítems/ Dimensiones	1	2	3	4
	Dimensión 1: Competidor.				
1	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que ya planteo.				
2	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.				
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
4	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
5	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
6	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.				
	Dimensión 2: Colaborador.				
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.				
8	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.				
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.				
	Dimensión 3: De compromiso.				
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.				
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.				
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
18	Propongo una solución intermedia.				

Dimensión 4: Evasivo					
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
Dimensión 5: Complaciente					
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.				
25	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.				
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
29	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
30	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.				

Instrumento 2: Cuestionario sobre clima laboral

Indicaciones:

Estimado (a) docente La presente encuesta es anónima, y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene por finalidad el acopio de información sobre clima laboral en la I.E. Por favor, responde con sinceridad.

Instrucciones: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de factores, sobre clima laboral; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Para responder utilice la siguiente escala:

Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	siempre (5)
---------------------	----------	--------------------	-----------	-------------

n.º	Ítems/ Dimensiones	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Autorrealización.						
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Cada docente asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
3	Los objetivos de trabajo son retadores.					
4	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
5	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
6	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
7	La institución promueve el desarrollo del personal docente.					
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
9	Se reconocen los logros en el trabajo.					
10	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Dimensión 2: Involucramiento laboral.						
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
14	Cada docente se considera factor clave para el éxito de la organización.					
15	Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16	Los docentes están comprometidos con la organización.					
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
19	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal docente.					
20	Existe colaboración entre todas las áreas de la institución educativa.					
Dimensión 3: Supervisión.						
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	El director se interesa por el éxito de los docentes.					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se valora los altos niveles de desempeño.					
25	El director expresa reconocimientos por los logros.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
28	Los directores promueven la capacitación que se necesita.					

29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
	Dimensión 4: Comunicación.					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de información.					
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
37	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.					
	Dimensión 5: Condiciones laborales					
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
44	Existe buena administración de los recursos.					
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
49	Existe un trato justo en la institución educativa.					
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes educativas.					

Anexo 3: Certificado de validaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competidor.							
01	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que ya planteo.	√		√		√		
02	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.	√		√		√		
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	√		√		√		
04	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	√		√		√		
05	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	√		√		√		
06	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Colaborador.							
07	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	√		√		√		
08	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	√		√		√		
09	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	√		√		√		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	√		√		√		
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	√		√		√		
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: De compromiso.							
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	√		√		√		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	√		√		√		
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	√		√		√		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	√		√		√		
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	√		√		√		
18	Propongo una solución intermedia.	√		√		√		

DIMENSIÓN 4: Evasivo		Si	No	Si	No	Si	No
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	√		√		√	
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√	
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	√		√		√	
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√	
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	√		√		√	
DIMENSIÓN 5: Complaciente		Si	No	Si	No	Si	No
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	√		√		√	
25	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	√		√		√	
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	√		√		√	
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	√		√		√	
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	√		√		√	
29	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	√		√		√	
30	Procuró de no herir los sentimientos de la otra persona.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15.....de.....Junio..... del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador:Doctor Rodolfo Fernando Talledo Reyes..... DNI:10217463.....

Especialidad del evaluador:Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del juez evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competidor.	Si	No	Si	No	Si	No	
01	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que ya planteo.	√		√		√		
02	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.	√		√		√		
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	√		√		√		
04	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	√		√		√		
05	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	√		√		√		
06	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Colaborador.	Si	No	Si	No	Si	No	
07	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	√		√		√		
08	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	√		√		√		
09	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	√		√		√		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	√		√		√		
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	√		√		√		
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: De compromiso.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	√		√		√		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	√		√		√		
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	√		√		√		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	√		√		√		
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	√		√		√		
18	Propongo una solución intermedia.	√		√		√		

DIMENSIÓN 4: Evasivo		Si	No	Si	No	Si	No
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	√		√		√	
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√	
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	√		√		√	
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√	
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	√		√		√	
DIMENSIÓN 5: Complaciente		Si	No	Si	No	Si	No
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	√		√		√	
25	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	√		√		√	
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	√		√		√	
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	√		√		√	
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	√		√		√	
29	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	√		√		√	
30	Procuró de no herir los sentimientos de la otra persona.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de Junio del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Doctora Gladys Elisa Sánchez Huapaya DNI: 10217462

Especialidad del evaluador: Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del juez evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competidor.	Si	No	Si	No	Si	No	
01	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que ya planteo.	√		√		√		
02	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.	√		√		√		
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	√		√		√		
04	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	√		√		√		
05	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	√		√		√		
06	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Colaborador.	Si	No	Si	No	Si	No	
07	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	√		√		√		
08	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	√		√		√		
09	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	√		√		√		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	√		√		√		
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	√		√		√		
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: De compromiso.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	√		√		√		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	√		√		√		
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	√		√		√		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	√		√		√		
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	√		√		√		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización.							
01	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	√		√		√		
02	Cada docente asegura sus niveles de logro en el trabajo.	√		√		√		
03	Los objetivos de trabajo son retadores.	√		√		√		
04	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	√		√		√		
05	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	√		√		√		
06	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	√		√		√		
07	La institución promueve el desarrollo del personal docente.	√		√		√		
08	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	√		√		√		
09	Se reconocen los logros en el trabajo.	√		√		√		
10	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral.							
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización	√		√		√		
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	√		√		√		
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	√		√		√		
14	Cada docente se considera factor clave para el éxito de la organización.	√		√		√		
15	Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	√		√		√		
16	Los docentes están comprometidos con la organización.	√		√		√		
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	√		√		√		
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	√		√		√		
19	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal docente.	√		√		√		
20	Existe colaboración entre todas las áreas de la institución educativa.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión.							
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	√		√		√		

22	El director se interesa por el éxito de los docentes.	√		√		√		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	√		√		√		
24	Se valora los altos niveles de desempeño.	√		√		√		
25	El director expresa reconocimientos por los logros.	√		√		√		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	√		√		√		
27	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.	√		√		√		
28	Los directores promueven la capacitación que se necesita.	√		√		√		
29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.	√		√		√		
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación.	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	√		√		√		
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.	√		√		√		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	√		√		√		
34	Existen suficientes canales de información.	√		√		√		
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	√		√		√		
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	√		√		√		
37	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.	√		√		√		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	√		√		√		
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	√		√		√		
40	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales.	Si	No	Si	No	Si	No	
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	√		√		√		
42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	√		√		√		
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	√		√		√		
44	Existe buena administración de los recursos.	√		√		√		
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	√		√		√		
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.	√		√		√		
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	√		√		√		

48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	√		√		√	
49	Existe un trato justo en la institución educativa.	√		√		√	
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes educativas.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15.....de.....*Junio*..... del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador:*Doctor Rodolfo Fernando Talledo Reyes*..... DNI:*10217463*.....

Especialidad del evaluador:*Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV*.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del juez evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización.							
01	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	√		√		√		
02	Cada docente asegura sus niveles de logro en el trabajo.	√		√		√		
03	Los objetivos de trabajo son retadores.	√		√		√		
04	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	√		√		√		
05	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	√		√		√		
06	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	√		√		√		
07	La institución promueve el desarrollo del personal docente.	√		√		√		
08	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	√		√		√		
09	Se reconocen los logros en el trabajo.	√		√		√		
10	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral.							
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización	√		√		√		
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	√		√		√		
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	√		√		√		
14	Cada docente se considera factor clave para el éxito de la organización.	√		√		√		
15	Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	√		√		√		
16	Los docentes están comprometidos con la organización.	√		√		√		
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	√		√		√		
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	√		√		√		
19	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal docente.	√		√		√		
20	Existe colaboración entre todas las áreas de la institución educativa.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión.							
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	√		√		√		

22	El director se interesa por el éxito de los docentes.	√		√		√		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	√		√		√		
24	Se valora los altos niveles de desempeño.	√		√		√		
25	El director expresa reconocimientos por los logros.	√		√		√		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	√		√		√		
27	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.	√		√		√		
28	Los directores promueven la capacitación que se necesita.	√		√		√		
29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.	√		√		√		
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación.	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	√		√		√		
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.	√		√		√		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	√		√		√		
34	Existen suficientes canales de información.	√		√		√		
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	√		√		√		
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	√		√		√		
37	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.	√		√		√		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	√		√		√		
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	√		√		√		
40	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales.	Si	No	Si	No	Si	No	
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	√		√		√		
42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	√		√		√		
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	√		√		√		
44	Existe buena administración de los recursos.	√		√		√		
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	√		√		√		
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.	√		√		√		
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	√		√		√		

48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	√		√		√	
49	Existe un trato justo en la institución educativa.	√		√		√	
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes educativas.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] .15 de Junio del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Doctora Gladys Elisa Sánchez Huapaya DNI: 10217462

Especialidad del evaluador: Metodología Docente de investigación en la EPG - UCV

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización.							
01	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	√		√		√		
02	Cada docente asegura sus niveles de logro en el trabajo.	√		√		√		
03	Los objetivos de trabajo son retadores.	√		√		√		
04	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	√		√		√		
05	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	√		√		√		
06	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	√		√		√		
07	La institución promueve el desarrollo del personal docente.	√		√		√		
08	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	√		√		√		
09	Se reconocen los logros en el trabajo.	√		√		√		
10	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral.							
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización	√		√		√		
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	√		√		√		
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	√		√		√		
14	Cada docente se considera factor clave para el éxito de la organización.	√		√		√		
15	Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	√		√		√		
16	Los docentes están comprometidos con la organización.	√		√		√		
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	√		√		√		
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	√		√		√		
19	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal docente.	√		√		√		
20	Existe colaboración entre todas las áreas de la institución educativa.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión.							
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	√		√		√		

22	El director se interesa por el éxito de los docentes.	√		√		√		
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	√		√		√		
24	Se valora los altos niveles de desempeño.	√		√		√		
25	El director expresa reconocimientos por los logros.	√		√		√		
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	√		√		√		
27	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.	√		√		√		
28	Los directores promueven la capacitación que se necesita.	√		√		√		
29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.	√		√		√		
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación.	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	√		√		√		
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.	√		√		√		
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	√		√		√		
34	Existen suficientes canales de información.	√		√		√		
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	√		√		√		
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	√		√		√		
37	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.	√		√		√		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	√		√		√		
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	√		√		√		
40	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales.	Si	No	Si	No	Si	No	
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	√		√		√		
42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	√		√		√		
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	√		√		√		
44	Existe buena administración de los recursos.	√		√		√		
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	√		√		√		
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.	√		√		√		
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	√		√		√		

48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	√		√		√	
49	Existe un trato justo en la institución educativa.	√		√		√	
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes educativas.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] .15 de Junio del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Doctor Noel Alcas Zapata DNI: 06167282

Especialidad del evaluador: Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

MANEJO DE CONFLICTOS																																				
	Competidor						Colaborador						De compromiso						Evasivo					Complaciente												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	
2	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	
3	3	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	3	3	21	
4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	3	10	2	1	2	3	3	3	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	3	3	21	
5	4	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	2	12	4	3	4	3	3	2	19	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	3	3	22	
6	3	3	4	3	3	3	16	2	2	2	2	2	4	14	2	1	3	1	1	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	
7	4	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	4	21	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	4	28	
8	4	3	4	4	4	4	19	3	4	2	3	4	3	19	1	1	1	1	1	1	6	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	3	4	26	
9	4	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	3	3	22	
10	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	3	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	
11	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	
12	4	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	4	3	25	
13	2	3	3	2	3	1	12	3	2	2	2	2	3	14	4	4	4	4	4	3	23	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	3	2	3	20	
14	1	1	1	3	3	4	12	1	3	3	3	2	4	16	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	
15	1	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	3	20	3	2	4	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	
16	3	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	3	20	3	2	2	3	3	13	2	3	3	3	4	3	2	3	20
17	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	
18	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	
19	1	1	1	4	4	4	14	1	4	1	1	1	4	12	1	4	4	3	4	4	20	4	3	4	2	4	17	3	4	2	1	1	2	2	15	
20	2	4	4	4	4	4	20	2	2	3	4	4	4	19	3	4	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	27	
21	3	4	2	4	4	4	18	2	2	3	2	2	2	13	1	1	1	3	3	12	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	2	4	4	4	25	
22	3	3	3	3	3	4	16	2	2	3	2	3	4	16	2	2	2	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	2	2	2	5	22	
23	3	4	4	4	3	4	19	2	2	3	2	3	4	16	3	3	3	4	3	3	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	2	2	2	4	21	
24	3	4	4	4	4	4	20	2	2	3	2	3	4	16	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	4	19	3	4	4	2	3	3	4	23	
25	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	
26	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	
27	3	2	4	3	3	3	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	2	2	2	15	3	2	1	2	3	11	2	1	2	1	2	2	3	13	
28	4	4	4	4	3	2	17	2	4	4	2	2	4	18	3	3	3	4	4	3	20	4	4	3	4	4	19	4	2	4	4	3	3	3	23	
29	3	4	3	4	4	4	19	3	4	3	2	2	4	18	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	3	3	4	26	
30	4	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	4	3	26	
31	4	3	4	4	4	3	18	4	2	3	2	2	4	17	4	4	3	3	4	4	21	3	3	4	4	3	17	3	4	4	2	4	3	4	24	
32	3	4	4	2	4	3	17	3	2	3	3	4	3	18	4	3	3	3	2	3	18	3	4	4	2	3	16	4	4	2	4	3	4	2	23	
33	3	4	4	4	4	2	18	5	5	5	5	5	3	28	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	2	5	13	2	2	2	4	4	3	2	19	
34	3	3	2	4	4	4	17	2	4	4	4	4	3	21	3	4	4	4	3	4	22	2	2	2	2	4	3	13	2	2	4	4	4	4	24	
35	4	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	3	22	
36	3	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	5	16	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	3	3	21	
37	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	
38	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	
39	3	4	3	3	1	4	15	5	3	2	3	3	5	21	2	4	2	2	2	2	14	3	3	4	3	5	18	3	4	3	2	4	3	3	22	
40	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	
41	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	
42	3	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	4	3	16	2	2	2	2	4	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	
43	3	3	3	3	3	3	15	3	5	3	3	3	3	20	2	2	2	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	
44	4	2	2	3	4	4	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	3	3	22	
45	3	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	4	3	4	19	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	3	2	3	19	
46	3	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	4	21	1	1	1	1	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	3	4	24	
47	3	2	1	1	1	2	7	1	1	2	3	2	3	12	3	2	2	3	2	2	14	4	3	2	3	4	16	3	2	3	1	2	3	2	16	
48	3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	
49	3	2	2	1	1	1	7	2	1	1	5	1	2	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	
50	3	3	3	3	4	2	15	3	3	4	3	3	3	19	1	4	3	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	3	4	22	

51	4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	113	
52	4	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	4	1	18	1	3	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	4	1	22	95	
53	4	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	18	4	4	4	5	4	4	3	28	110		
54	4	3	3	3	4	3	16	3	3	4	2	3	3	18	2	3	2	2	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	2	3	3	21	86	
55	4	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	3	4	26	107	
56	3	3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	4	2	20	2	3	4	2	4	4	19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	3	4	2	24	99	
57	4	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	2	3	19	4	2	4	2	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	2	4	4	2	3	21	88	
58	3	4	3	3	2	4	16	3	3	4	3	3	4	20	1	2	5	3	1	1	13	4	3	3	2	4	16	3	3	2	4	3	3	4	22	87	
59	4	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	4	22	4	2	4	2	3	3	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	3	4	26	104	
60	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	74	
61	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	90	
62	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	2	4	22	4	2	4	4	2	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	4	26	105	
63	4	2	2	4	4	4	16	2	4	3	2	2	4	17	4	2	2	4	2	2	16	2	2	4	4	2	14	2	4	4	4	2	2	4	22	85	
64	3	3	4	4	4	3	18	3	3	3	2	4	4	19	4	2	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	4	4	22	94	
65	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	74	
66	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	90	
67	4	4	4	3	4	2	17	4	2	2	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	2	3	4	23	94	
68	4	4	4	2	4	4	18	4	2	4	2	2	2	3	17	4	1	1	3	2	2	13	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	3	3	4	23	89
69	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	74	
70	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	90	
71	4	4	3	2	4	4	17	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	4	4	26	107	
72	4	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	21	3	4	2	4	1	1	15	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	3	3	26	99	
73	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	1	1	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	110	
74	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	74	
75	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	90	
76	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	27	111	
77	3	4	2	4	4	4	18	3	4	4	4	2	4	21	4	1	4	3	2	2	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	3	4	26	100	
78	3	3	1	1	1	2	8	1	1	2	4	2	3	13	4	2	2	3	2	2	15	3	1	1	1	3	9	1	1	1	2	4	3	3	15	60	
79	5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	114	
80	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	108	
81	3	4	3	3	3	4	17	1	1	4	4	2	2	14	1	1	1	4	1	5	13	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	4	2	2	21	82	
82	4	3	4	2	2	4	15	4	2	2	3	3	4	18	4	3	4	4	3	3	21	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	3	4	24	94	
83	4	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	2	20	4	3	3	2	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	4	2	25	102	
84	4	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	2	20	4	3	3	2	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	4	2	25	102	
85	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	74	
86	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	90	
87	3	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	4	2	20	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	2	4	3	4	3	24	103	
88	3	4	4	3	3	3	17	4	2	2	2	2	4	16	2	2	4	4	2	2	16	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	3	4	22	89	
89	3	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	2	3	15	4	2	3	2	1	12	3	2	4	2	3	2	3	19	74	
90	4	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	1	3	4	19	90	
91	4	4	4	2	2	4	16	3	3	3	2	4	4	19	4	2	2	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	4	23	93	
92	3	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	23	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	4	4	26	103	
93	3	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	3	21	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	4	3	4	26	103	

ARTICULO CIENTIFICO

1. TÍTULO

Manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa “Coronel José Gálvez” Comas. 2018

2. AUTORA

Br. Garro Aburto Silvia Filomena

Correo: silgarroa@yahoo.com

3. RESUMEN

El propósito del estudio fue encontrar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

El estudio se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 93 docentes de la institución educativa Coronel José Gálvez, la muestra fue censal. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables manejo de conflictos y el clima laboral; se empleó como instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,887 y 0.955 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad respectivamente.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa y positiva entre los estilos de manejo de conflicto competidor y colaborador mientras que con el estilo complaciente la correlación es inversa; así como significativa ($p < 0,05$), según los docentes la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018.

4. PALABRAS CLAVE: conflictos y clima.

5. ABSTRACT

This research aimed to establish the relationship between conflict management and the working environment at the school "Coronel Jose Galvez" of Comas in 2018. The research was quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 93 teachers and the sample was census. The survey was used as a technique for data collection variables conflict management and the work environment; it was used as an instrument the questionnaire. Instruments were subjected to content validity through the trial of three experts with applicable result and the value of reliability was with Cronbach's alpha coefficients test 0.887 and 0.955 indicating a strong and high reliability respectively. The research results indicate that there is a relationship between conflict management and the working environment at the school "Coronel Jose Galvez" of Comas in 2018.

6. KEYWORDS: Conflict management and work environment.

7. INTRODUCCIÓN

Generalmente en las organizaciones, empresas y contextos educativos públicos o privados se presentan conflictos diferentes y con bastante intensidad, acciones que impiden resolver los conflictos mediante una buena comunicación y la reconciliación, deteriorando la funcionalidad del clima laboral institucional, su potencial de desarrollo, su finalidad, y resultados que deben resolver, no cumpliendo de manera eficiente ni efectiva su labor pedagógica. También debemos tomar en cuenta que el clima laboral en las instituciones educativas va a depender de una mejora en las relaciones interpersonales de satisfacción en las decisiones de los docentes, para un desempeño eficiente, proactivo y competitivo, permitiendo un clima favorable, con una convivencia pertinente entre los actores educativos, en busca de una mejor calidad educativa.

En las instituciones educativas la convivencia se muestra como una realidad con conflictos ocultos no resueltos, entre directivos, administrativos, coordinadores, docentes, estudiantes, docente y director, estudiante y docente. Por diferentes causas, sean estas coyunturales o puntuales, de la funcionalidad institucional, autoritarismo y problemática propia de la comunidad educativa y otros que originan perjuicio de recursos, alto índice de rotación, desempeño ineficiencia, deshonestidad, poca productividad, hostilidad entre compañeros, incumplimiento de metas y desequilibrio de la organización en su conjunto.

Ministerio de Educación (2013). En la guía “Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas” Proporciona herramientas metodológicas para tutores, docentes y directores del nivel primario y secundario, quienes tienen el compromiso directo de fomentar entre los estudiantes, el diálogo, la reflexión, el acuerdo y la capacidad de escucha, con el propósito de entender las causas y el grado de los conflictos para una resolución pacífica, creativa y democrática, aportando de este modo a fortalecer una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos. También se visualiza en las rubricas de observación de aula para la evaluación de desempeño docente del nivel secundario estipula en el desempeño cuatro; propicia un ambiente de respeto y proximidad y en el desempeño cinco regula positivamente el comportamiento de los estudiantes.

En la actualidad, la expectativa que se tiene de las instituciones educativas es que ofrezcan una enseñanza-aprendizaje de calidad, en un clima laboral favorable con el propósito de alcanzar la eficiencia, que es un agente determinante, para la satisfacción y autorrealización plena de los docentes con una serie de actitudes motivacionales tales como la potenciación del recurso humano en cada una de las funciones que realizan, un desempeño eficiente, competitivo y satisfactorio de los educadores , estableciendo acciones de mejora; predisposición a la labor delegada , satisfacción de concurrencia, estabilidad en la institución educativa y entusiasmo para la enseñanza, que son

sinónimos de productividad y un desempeño laboral favorable, para una mejora de la calidad educativa.

Amorós (2013) tratándose del clima laboral puntualiza, “hay que tener una capacidad de manejo de conflictos en las personas que forman parte de una institución educativa, generando un buen clima laboral, una convivencia saludable para lo que se realiza la presente investigación.” (p.17)

En la institución educativa Coronel José Gálvez se percibe la problemática expuesta, que se reflejan en el desempeño laboral, en la enseñanza – aprendizaje y conductual de los estudiantes y la aceptación preferencial de los padres de familia y la comunidad afectando de esta manera la calidad educativa.

8. METODOLOGIA

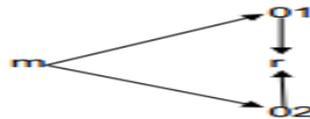
El estudio asumió la perspectiva cuantitativa porque “recolecta y analiza datos para responder a los problemas de investigación formulados; utilizando además, métodos y técnicas estadísticas para comprobar la validez de las hipótesis” (Valderrama, 2013, p. 106).

El tipo de investigación fue básica porque “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).

En la investigación se partió de la observación del fenómeno de estudio, se crearon hipótesis para explicar dicho fenómeno, y luego se verifican estas hipótesis a través del razonamiento deductivo diferenciando los hallazgos con la experiencia o la realidad, por lo tanto se hizo uso del método hipotético deductivo.

El diseño utilizado fue el no experimental, porque no se manipularon variables fue transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento (Valderrama, 2013, p. 179) y correlacional porque se formuló como objetivo determinar la relación entre variables (Sánchez y Reyes, 2015).

A continuación el esquema que grafica este diseño:



Donde:

m = Muestra de estudio **O1**= Var. 1 (Manejo de conflictos) **O2**= Var. 2 (Clima laboral) **r**= Relación

9. RESULTADOS

Resultados descriptivos. Variable: manejo de conflictos.

Tabla 16
Niveles de manejo de conflictos en docentes

	F	%
Muy bajo	-	0%
Bajo	2	2%
Promedio	22	24%
Alto	16	17%
Muy alto	53	57%
Total	93	100%

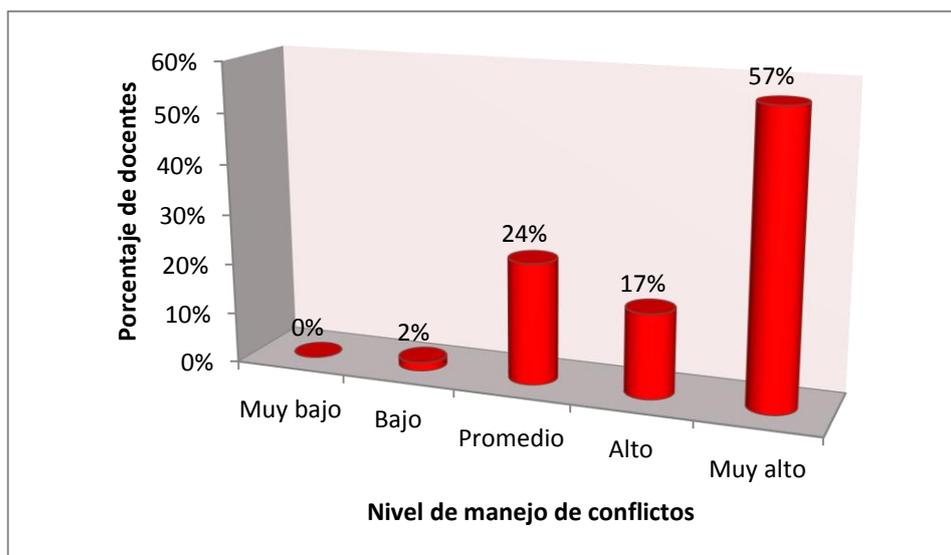


Figura 5. Niveles porcentuales de manejo de conflicto

En los resultados se observa que ningún docente percibe un nivel muy bajo sobre manejo de conflictos, el 2% consideró que es bajo, el 24% lo consideró como promedio, el 17% como alto y el 57% como muy alto.

El manejo de conflictos en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas, en el año 2018, según los profesores, tiene una tendencia al nivel muy alto.

Resultado descriptivo de la variable: clima laboral.

Tabla 17

Niveles de clima laboral

Niveles	f	%
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	5	5%
Medianamente favorable	60	65%
Favorable	23	25%
Muy favorable	5	5%
Total	93	100%

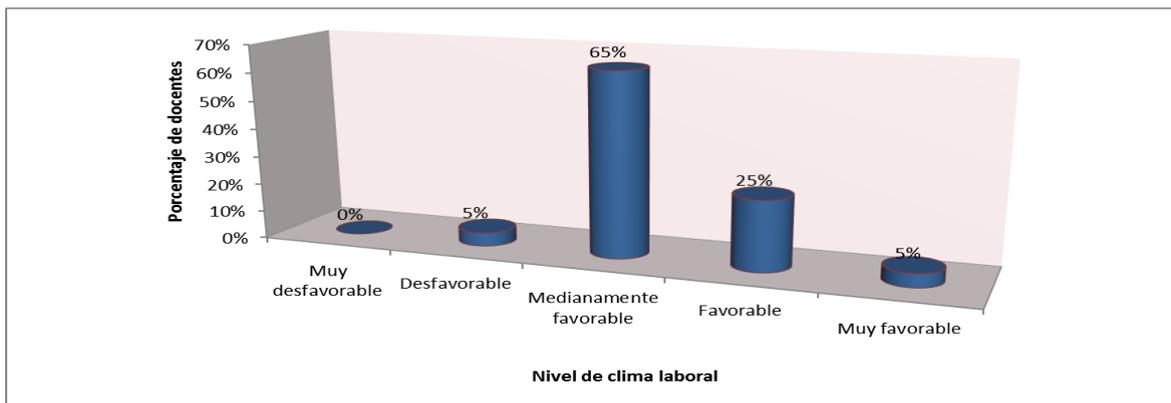


Figura 6. Niveles porcentuales

Se aprecia que ni un solo docente opina que el clima laboral es muy desfavorable, el 5%, el 65% medianamente favorable, el 25% favorable y el 5% muy favorable.

Entonces se concluye que el clima laboral en la institución educativa “Coronel José Gálvez.” de Comas, 2018, tiende al nivel medianamente favorable.

10. DISCUSION

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre manejo de conflictos y clima laboral se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman = 0,763 siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que a existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez.” de Comas- 2018.

Dichos resultados coinciden con la tesis de Araujo (2016) quien en su trabajo titulado “manejo de conflictos y clima laboral de una institución educativa del Rímac”, concluye que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral desde la perspectiva de los docentes de la institución educativa Esther Cáceres de salgado Rímac , 2016 ($r=0,604$ y $\text{sig}= 0,000$). Asimismo, coincide con panduro (2016) quien en su trabajo titulado “manejo de conflictos y clima laboral de los trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa”

concluye que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral ($r=0,839$).

11. CONCLUSIONES

Primera:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018 ($r=0,763$ y $Sig.=0,000$).

Segunda:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la autorrealización en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018 ($r=0,733$ y $Sig.=0,000$).

Tercera:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el involucramiento laboral en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018. ($r=0,753$ y $Sig.=0,000$).

Cuarta:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la supervisión en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018 ($r=0,309$ y $Sig.=0,016$).

Quinta:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y la comunicación en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018 ($r=0,719$ y $Sig.=0,000$).

Sexta:

Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y las condiciones laborales en la institución educativa Coronel José Gálvez." de Comas, en el año 2018 ($r=0,744$ y $Sig.=0,000$).

12. REFERENCIAS

- Alanya, J. y Arias, A. (2013). *La cultura de paz como medio para educar la gestión de conflictos en nuestra sociedad fragmentada en la I.E. 7207 Mariscal Ramón Castilla, UGEL 01- San Juan de Miraflores* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Barba, A. (2011). *El clima de trabajo, generado por la cultura organizacional y su influencia como determinante en el comportamiento del personal docente y administrativo de la Escuela de Educación Física de la UAS*. Tesis para optar el grado de doctor. Universidad Autónoma metropolitana. México.
- Cabezas, C., Ceballos, N. y Cújar, A. (2010). Los conflictos en la organización escolar, una perspectiva desde las causas, las emociones y los modos de abordarlos en el Centro Educativo Municipal San Francisco de Asis de Pasto. Universidad de La Salle, Facultad de Educación, Maestría en Docencia, Bogotá, Colombia.
- Coromoto, Y. (2010). *Acción gerencial de los directivos y manejo de conflictos institucionales en las Escuelas Básicas de Fe y Alegría del Municipio San Francisco del Estado Zulia* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- De Souza, L. (2013). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de la Educación, España.
- Felipe, L. (2010) *Psicología para el Docente*. (1° ed). Guanajuato – México: Universidad de Guanajuato.

- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Horton, D. (2012). *Evaluación del desarrollo de capacidades: Experiencias de organizaciones de investigación y desarrollo alrededor del Mundo*. España: CIAT. PREVAL. FIDA.
- Martín, M. y Colbs. (2007). Clima de trabajo y participación en las Organizaciones y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.
- Ministerio de educación del Perú, MINEDU. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientación para directivos y tutores de primaria y secundaria* (2ª ed.). Lima, Perú.
- Montalvo, W. (2011). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la ugel 15 de Huarochirí*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/119072592/Tesis-el-Clima-Organizacional>
- Paredes, M. y Preciado, M. (2012). *Relación entre el liderazgo y el clima institucional en la institución educativa de nivel secundario –Isabel La Católica- de la Victoria, Lima* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Tamayo, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Argentina: Limusa
- Viñas Cirera, J (2004). Conflictos en los centros escolares: cultura organizativa y mediación para la convivencia.(Tesis de maestría) Universidad Playa Ancha, Valparaiso, Chile.

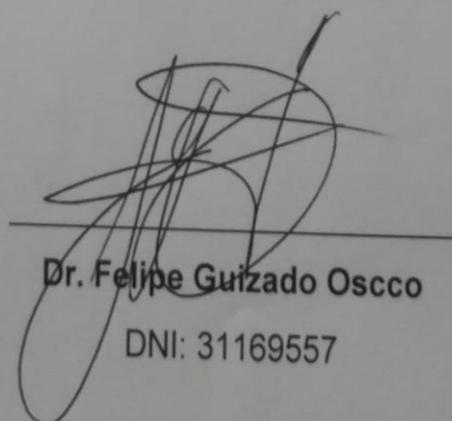


Acta de aprobación de originalidad de tesis

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa "Coronel José Gálvez" Comas. 2018" del (de la) estudiante **Garro Aburto, Silvia Filomena**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa del Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 14 de agosto del 2018



Dr. Felipe Guizado Oscoco
DNI: 31169557

The image shows a screenshot of a web browser displaying a thesis page from the 'ESCUELA DE POSGRADO' of the 'UNIVERSIDAD DEL VALLE'. The page title is 'Manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa "Carmel José Gálvez" Comas, 2019'. The author is 'Dra. Silvia Jimena Carrero Abrego', the advisor is 'Dr. Felipe Guisado Daza', and the institution is 'UNIVERSIDAD DEL VALLE'. The research line is 'Género y Ciudad Educativa'. On the right side, there is a sidebar titled 'Cuentas de coincidencia' showing a progress of 20%. Below this, a list of 12 items is shown, each with a percentage: 1 (4%), 2 (3%), 3 (2%), 4 (1%), 5 (1%), 6 (1%), 7 (1%), 8 (1%), 9 (1%), 10 (1%), 11 (1%), and 12 (1%). A hand-drawn signature is visible on the left side of the page.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa "Carmel José Gálvez" Comas, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Administración de la Educación

AUTORA:
Dra. Silvia Jimena Carrero Abrego

ASESOR:
Dr. Felipe Guisado Daza

INSTITUCIÓN:
Universidad del Valle

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Género y Ciudad Educativa

Cuentas de coincidencia
20 %

1	4%
2	3%
3	2%
4	1%
5	1%
6	1%
7	1%
8	1%
9	1%
10	1%
11	1%
12	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GARRO ABURTO SILVIA FILOMENA
D.N.I. : 09975948
Domicilio : JR. TUPAC AMARU N° 362 COMAS
Teléfono : Fijo : 01-721.8375 Móvil : 989.74.5891
E-mail : Silgarr@Yahoo.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GARRO ABURTO SILVIA FILOMENA
.....
.....

Título de la tesis:

MANEJO DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "CORONEL JOSE GALVEZ" COMAS, 2018.

Año de publicación : 2018

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Silvia Filomena Garro Aburto

Fecha :

08.11.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GARRO ABURTO SILVIA FILOMENA

INFORME TITULADO:

MANEJO DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA "CORONEL JOSÉ GÁLVEZ COMAS. 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

