



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las  
instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San  
Juan de Lurigancho - 2017.**

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

**AUTOR:**

Br. Franco Antonio Chacón Breña

**ASESORA:**

Mgr. Edith Gissela Rivera Arellano


**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2017**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Franco Antonio Chacón Breña, cuyo título es: "Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 29 de diciembre del 2018

  
 .....  
 Dr. Sebastián Sánchez Biaz  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mgtr. Janet Valdivieso Gonzales  
 SECRETARIO

  
  
 .....  
 Mgtr. Edith Gissela Rivera Arellano  
 VOCAL

					
Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aproba	Vicerrectorado de Investigación

### **Dedicatoria**

Con amor y gratitud a Dios, por darme su amor y perseverancia en todo lo que me propongo, a mi familia por impulsarme en cada momento para alcanzar mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer como profesional. A mis profesores, quienes con su experiencia me han enseñado lo importante que es investigar. A mis compañeros, quienes me enseñaron que lo importante es estudiar.

### Declaratoria de autoría

Yo, Franco Antonio Chacón Breña, identificado con DNI N° 42724507, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial lima este; declaro que el trabajo académico titulado "Gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017" presentado para la obtención del grado académico de magister educación es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 1 de abril de 2017

  
\_\_\_\_\_  
Franco Antonio Chacón Breña

## **Presentación**

Señores miembros del jurado,

Pongo a su disposición mi tesis titulada “Gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

	Pág.
Páginas preliminares	i
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	21
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variable	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipos de estudio	47
2.5 Diseño de investigación	47
2.6 Población, muestra y muestreo	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Método de análisis de datos	52
2.8 Aspectos éticos	52
<b>III. RESULTADOS</b>	53
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	69

<b>V. CONCLUSIONES</b>	73
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIAS</b>	78
<b>ANEXOS</b>	85

Apéndice A: Artículo Científico

Apéndice B: Matriz de consistencia

Apéndice C: Instrumentos de recolección de datos

Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos

Apéndice E: Base de datos

Apéndice F: Resultados de las pruebas



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión del conocimiento	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable manejo de conflictos	46
Tabla 3 Cantidad de los docentes de la Institución Educativa Fe y Alegría	48
Tabla 4 Validación de juicio de expertos	50
Tabla 5 Niveles de confiabilidad	51
Tabla 6 Estadística de fiabilidad del gestión del conocimiento	51
Tabla 7 Estadística de fiabilidad de manejo de conflictos	52
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión del conocimiento en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	54
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capital humano en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	55
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capital estructural en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	56
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión relacional estructural en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	57
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	58
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión negociación en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	59
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión mediación en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	60
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión conciliación en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	61

Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión arbitraje en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	62
Tabla 17 Prueba de normalidad según Kolmogoror - Smirnov de la gestión del conocimiento y manejo de conflictos.	63
Tabla 18 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	64
Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	65
Tabla 20 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	66
Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	67
Tabla 22 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	68

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción de la variable gestión del conocimiento.	54
Figura 2. Percepción de la dimensión capital humano.	55
Figura 3. Percepción de la dimensión capital estructural.	56
Figura 4. Percepción de la dimensión capital relacional.	57
Figura 5. Percepción de la variable manejo de conflictos.	58
Figura 6. Percepción de la dimensión negociación.	59
Figura 7. Percepción de la dimensión mediación.	60
Figura 8. Percepción de la dimensión conciliación.	61
Figura 9. Percepción de la dimensión arbitraje.	62

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 167 docentes, la muestra fue un censo, y el tipo de muestro es no probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,914 y 0,951), que demuestra alta confiabilidad.

Los resultados indican se observó que el 55,1% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la gestión del conocimiento y el manejo de conflicto es regular. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.798; en consecuencia, es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

*Palabras clave:* Gestión del conocimiento, el manejo de conflictos, negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

## Abstract

This research entitled: management of knowledge and the management of conflicts in educational institutions, faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, 2017, general objective was to determine the relationship between the management of cooking and the handling of conflicts in educational institutions, faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, 2017.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was comprised of 167 teachers, sample was a census, and the type of sampling is not probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,914 and 0,951), showing high reliability.

The results indicate it was observed that 55.1% of teachers in the educational institutions of faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, show that the management of the knowledge and management of conflict is regular. Established the coefficient of statistically significant correlation between the knowledge management and management of conflicts in educational institutions, faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, 2017, being the value of 0.798; Consequently it is a high positive correlation; at the same time there is also a correlation at the population level; Since  $p < 0.05$ .

Key words: management of knowledge, the management of conflict, negotiation, mediation, conciliation and arbitration.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Gómez (2015) sustentó su tesis titulada *La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar* para optar el grado de magíster en la Universidad de Carabobo, Venezuela. La presente investigación tuvo como objetivo analizar el proceso de la comunicación en la resolución de conflictos que tienen lugar entre los docentes y la gerencia educativa durante el año escolar 2013-2014, en la U.E Sorocaima, ubicada en el Socorro, Valencia, estado Carabobo. Asimismo, se basó a la teoría Davis y Newstron (2004), afirman que existen diversas razones, motivos o fuentes que generan conflictos en uno o más individuos. Con respecto a la metodología del estudio, fue de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental de corte transeccional. La población estuvo estructurada por 14 individuos que conforman el personal docente, coordinadores y directivos de la institución y con muestra de tipo censal. Se utilizó como procedimiento para recoger la información la técnica de la encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario de 20 ítems haciendo uso de una escala tipo Likert con opciones de respuesta: siempre, algunas veces y nunca. Como conclusiones del estudio, se obtuvo que: (a) el gerente escolar usa una comunicación indirecta, caracterizándose por un estilo en el que tiende a evitar resolver los conflictos; (b) predominando un estilo comunicativo medianamente asertivo en las emisiones verbales con algunos rasgos de agresividad que interfiere notablemente en la toma de decisiones efectivas que favorezca el buen funcionamiento de las relaciones interpersonales. Se estableció una relación positiva entre la comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar.

Tomas (2014) expuso su tesis titulada *Liderazgo resonante de directores y su contribución a la resolución de conflictos* para optar su maestría en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. La investigación tuvo por objetivo de determinar la forma en que el director aplica el liderazgo resonante para la resolución de conflictos escolares, en las Escuelas Oficiales del municipio de San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango. También se basó a la teoría de Freíd

(2000), se deben considerar varios elementos. En primer lugar, el problema o situación que genera el conflicto, las cuales tienen causas externas o internas; las circunstancias que precipitan el conflicto, las cuales pueden ser sucesos como interacciones hostiles, desacuerdos fuertes, confrontaciones sinceras, tentaciones internas, etc. La metodología del estudio se inscribe dentro de la modalidad de investigación de campo, tipo descriptivo, debido a que se interpreta la situación de directores con relación a su perfil de liderazgo con su intervención que busca la armonización escolar. Una conclusión contundente es que los directores educativos poseen un tipo de liderazgo con características resonantes, mismo que coadyuva en la resolución de conflictos que se han presentado en el centro educativo que dirigen. Para mejorar las condiciones de liderazgo, también se sugiere que las supervisiones educativas, la Dirección Departamental de Educación y el Ministerio de Educación –MINEDUC– capaciten a los directores sobre liderazgo resonante, para que en efecto mejoren su incidencia en la resolución adecuada de conflictos educativos.

Fernández (2013) presentó su tesis titulada *Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general* para optar el grado de magíster en la Universidad del Zulia, Venezuela. Al respecto, Granell (1999), definió la resolución de conflictos “como el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales” (p. 65). La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre manejo de conflictos y convivencia escolar en organizaciones educativas de media general, específicamente en la Unidad Educativa Nacional Luis Beltrán Ramos, ubicada en la parroquia Juana de Ávila de la ciudad de Maracaibo, Venezuela. Con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, transeccional y de campo. Se utilizó como técnica de recolección de la información la encuesta y como instrumento un cuestionario con (42) ítems y cuatro alternativas de respuesta según escala tipo Likert. La población estuvo conformada por sesenta y nueve (69) sujetos, cinco (05) directivos, sesenta y cuatro docentes (64). Se arribó que los directivos presentan carencia de habilidades para el manejo de conflictos, para la promoción real de espacios enmarcados en una convivencia escolar.



Lucicleide (2011) realizó la tesis doctoral titulado *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula en la Universidad Autónoma de Barcelona*. La investigación tuvo como objetivo analizar los motivos de aceptación y rechazo de los alumnos en el aula. Por lo tanto se consideró ña teoría de Nussbaum (2004), actitudes necesarias para participar en la vida ciudadana. Las emociones morales son reacciones a la vulnerabilidad humana que en muchos casos surge por la injusticia, por las heridas al cuerpo que acontecen en los distintos espacios de la ciudad, lo que torna a las emociones políticas. El tipo de investigación fue sustantiva, con un diseño no experimental. En el primer estudio, se trabajó con 67 alumnas/ os del ciclo inicial del CEIP de Sant Adrià de Besós. El muestreo fue intencional, a priori definimos la elección de los participantes para la aplicación de los sociogramas y mini-entrevistas (alumnos/as), porque nuestras posibilidades de ampliar la investigación en este momento eran más bien escasas, tanto por el tiempo (ya que este estudio ha sido presentado los resultados en el DEA) y como del profesorado disponible. Asimismo las competencias emocionales son regulares y los conflictos interpersonales es malo. Concluyó los motivos de rechazo y aceptación en el grupo/ aula. Por otra parte, averiguamos que el profesorado cuando interviene un conflicto interpersonal del alumnado, pone en juego sus competencias emocionales y a la vez pone en práctica sus conocimientos sobre intervención de conflictos.

Fernández, Sánchez y García (2011) expusieron la investigación *Fundamentos teóricos acerca de la solución de conflictos institucionales en la educación general básica de Ecuador*. También se basó de la teoría Kreidler (2006) que actuando y enseñando las ideas y los ideales de la resolución de conflictos entre todos los que conformamos la comunidad educativa, podremos contribuir a la reducción de la violencia en nuestra sociedad y a la creación de aulas pacíficas para las generaciones futuras. El objetivo del trabajo fue analizar las necesidades dentro de los fundamentos teóricos acerca de la solución de conflictos institucionales en la educación general básica de Ecuador. Con respecto a la metodología, se utilizó el método analítico-sintético, además, se trabajó con una población de estudiantes y docentes de distintas institucionales de educación general básica de Ecuador. Como conclusión, fundamentan las relaciones que

tienen lugar entre la proyección de solución del conflicto y la transformación del conflicto, donde los procesos de mediación y negociación educativa, sintetizados en el proceso de seguimiento, permiten llegar a una posible transformación del conflicto y se revela como cualidad esencial de estas transformaciones la convivencia armónica de la institución educativa. El desarrollo del proceso experimental permitió corroborar la efectividad de la metodología, logrando en un corto periodo de tiempo dar solución a muchos de los conflictos que se fueron presentando en las instituciones seleccionadas para el estudio, todo lo cual incidió de manera positiva en las transformaciones de los colectivos docentes de las instituciones educativas.

### **Antecedentes nacionales**

Neyra (2014) presentó la tesis titulada *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales* para optar el grado de magíster en la PUCP. El trabajo tuvo como finalidad tratar el arbitraje potestativo como una forma de solución de conflictos laborales colectivos, el mismo que ha sido implementado a fines del 2011 en nuestro ordenamiento jurídico y que se ha erigido como una herramienta relevante dentro del marco de las relaciones laborales en las negociaciones colectivas entre sindicatos y empresas. Hace referencia al acto o forma de conducta competitiva entre personas o grupos. La situación ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales (Ministerio de Educación, 2013). El primer capítulo se encuentra destinado a estudiar el contenido de los conflictos laborales, negociación colectiva y arbitraje, desde una perspectiva constitucional y de los instrumentos y criterios de la Organización Internacional de Trabajo (en adelante la OIT), referidos a los principios vinculados a esa misma materia. Además, en esta primera parte, se describirán los alcances y métodos de solución de conflictos laborales desde una perspectiva constitucional.

Huaranca (2013) expuso su tesis titulada *La gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo* para optar el grado de magíster en la Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta. Díaz (2003) señala que la gestión del

conocimiento lo entiende como “el conjunto de habilidades y saberes que tiene la persona para generar nuevos conocimiento y estos aplicarlos para solucionar un problema” (p. 6). La investigación tuvo por objetivo general establecer el grado de relación gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo. En la metodología de investigación, se utilizó la metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional. La población de la investigación fue un total de 398 docentes. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se arribó que sí existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo al igual que en sus dimensiones (capital humano, capital relaciona y capital estructural), siendo el capital humano como la más empleada por el director y el capital estructural la menos empleada.

Moreno (2011) desarrolló la tesis titulada *Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villarreal* para optar el grado de magíster en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se basó a la teoría de San Cristóbal (2013) indicó que “en este sistema las partes en conflicto, con la ayuda de un tercero neutral (mediador) resuelven sus diferencias alcanzando por sí mismas un acuerdo (p.47). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo estudiar las debilidades y fortalezas de la comunicación interpersonal entre las autoridades, docentes y alumnos que permitan el manejo de conflictos de carácter organizacional, académico e investigación en la Escuela Profesional referida anteriormente. Con respecto a la metodología, la investigación no experimental y un diseño transaccional o transversal, ya que buscar encontrar razones o causas que provocan ciertos fenómenos; es decir, no se manipula intencionalmente las variables. Lam población estuvo constituida por 89 alumnos del VI ciclo, 35 docentes y dos autoridades que suman 126 personas. Para recolectar la información se empleó la el instrumento de la entrevista. Concluyó que las mejores estrategias de comunicación interpersonal para el manejo de conflictos son intencionalidad, clima, duración de la interacción, retroalimentación, flexibilidad y participación. Para alcanzar las metas propuestas se compatibiliza

planteamientos teóricos expuestos por especialistas en el campo de la comunicación, la filosofía, las ciencias sociales, la epistemología de los fenómenos investigados, la ontología, las experiencias adquiridas por el autor de la presente, en el campo de la docencia universitaria, en el desempeño profesional y la investigación científica, así como la casuística utilizada por los investigadores que dan sustento al presente estudio.

Gamarra (2011) presentó su tesis titulada *Estilos de gestión de los directivos y su relación con la calidad de la conducción de las instituciones educativas de ex variante técnica de la UGEL N.º 03 de Lima* para optar el grado de magíster en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La relación existente entre los estilos de gestión de los directivos y la calidad de la conducción de las instituciones educativas de Ex Variante Técnica, de la UGEL 03 de Lima; es lo que la presente investigación explica. Se basó a la teoría de Cervantes (1996) definió “es el conjunto de conocimientos, técnicas y habilidades que deben ofrecer quienes tienen la función de administrar en correlación con el manejo o aprovechamiento de las posibilidades humanas, económicas y materiales para asegurar el desarrollo técnico-pedagógico y administrativo de la educación”. En la metodología de investigación, se utilizó el de investigación básica; diseños no experimental y transversal, así como un esquema descriptivo correlacional. Como técnica de colecta de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario; aplicado a una muestra representativa de 36 docentes y 283 alumnos; del Rosa de Santa María (Breña); Miguel Grau (Magdalena del Mar) e Hipólito Únanle (Lima Cercado). La exploración de los estilos de gestión educativa como herramienta evaluativa constó de dos dimensiones básicas: estilos transformacionales (cuyos indicadores son “empleo de conocimientos” “habilidad de mediador”) y estilos transaccionales. Se concluyó que existe una correlación de 0.976 y un coeficiente de determinación del 0.953. El estilo de gestión más utilizado por las instituciones educativas ya referidas es el transformacional (0.885) seguida del transaccional (0.942). La institución educativa que utiliza mejor el transformacional es el Rosa de Santa María (0.520); seguida del Miguel Grau (0.917) y finalmente el Hipólito Únanle (0.959).

Véliz (2017) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016*. Se basó a la teoría de Nonaka y Takeuchi (1995), gurús de la gestión del conocimiento, quienes sostuvieron: La gestión del conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Así es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan. (p.57). La presente investigación tuvo como objetivo general el de determinar qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016; constituido por 120 trabajadores administrativos, la muestra censal consideró a 114 trabajadores, en los cuales se ha empleado las variables: Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo; a su vez, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional; se recogió la información en un período específico y se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario de gestión del conocimiento según la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el cuestionario de desempeño laboral según la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en sus respectivas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: se demuestra, con respecto la hipótesis general, la correlación Rho Spearman de 0,836 que indica que existe relación positiva entre las variables, es decir la Gestión del Conocimiento se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista**

### **Bases teóricas de la variable gestión del conocimiento**

#### **La gestión del conocimiento según el enfoque educativo**

A pesar que el t3pico gesti3n del conocimiento comience a desarrollarse a finales del siglo XX, es justo a inicios del presente siglo donde adquiere una categor3a relevante para la revoluci3n y transformaci3n educativa. En la din3mica de la emergente llamada sociedad del conocimiento, la econom3a del conocimiento adquiere un papel determinante en los sistemas sociales y culturales de todas las naciones.

Minakata (2009) manifest3:

Es uno de los primeros autores que focaliza la gesti3n del conocimiento desde una visi3n netamente educativa. Para 3l, los sistemas educativos que, a partir del siglo pasado, se convierten en una de las piezas angulares del desarrollo econ3mico y social de los estados nacionales, hoy se encuentran inmersos en las transformaciones de la sociedad del conocimiento y de la econom3a del conocimiento. (p. 30)

Estas transformaciones est3n trastocando la 3ndole de una escuela que se organiz3 y desarroll3 a fines del siglo XIX y primera mitad del siglo XX para dar respuesta a las entonces emergentes sociedades industriales modernas

### **La gesti3n del conocimiento seg3n el enfoque hol3stico**

Desde comienzo de las organizaciones, ha habido un lugar com3n en todas ellas y es el permanente cambio para perfeccionar sus procesos entre ellos; para ello, la adquisici3n de conocimientos eficaces ha sido de gran ayuda. A partir del enfoque hol3stico, son varios los modelos, pero teniendo en consideraci3n la naturaleza de la tesis (La gesti3n del conocimiento del directivo en el manejo de conflictos), se asumir3 el modelo Andersen (citado en Angulo y Negr3n, 2008, p. 54).

Angulo y Negr3n (2008) enfoca la gesti3n del conocimiento desde dos perspectivas: Individual y Organizacional. La primera refiere la responsabilidad personal de compartir y hacer expl3cito el conocimiento y la segunda exige el

compromiso de crear infraestructura de soporte, implantar procesos, la cultura, la tecnología y los sistemas que permitan capturar, analizar, sintetizar, aplicar, valorar y distribuir el conocimiento. Andersen, reconoce además, la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos; de modo que ellos puedan usarlas para crear valor para los clientes.

### **Definición de la gestión del conocimiento**

Antes de proponer un concepto de gestión del conocimiento, es necesario conceptualizar sus términos bases como conocimiento y gestión. Con respecto al segundo término, es necesario comenzar con su concepto base. Etimológicamente, proviene de los términos latinos *gestio* y *-ōnis* que significan acción y efecto de gestionar o administrar (RAE, 2015). En otras palabras, es un conjunto de acciones que se realizan con el fin de resolver un asunto. Por lo tanto, se debe de quedar en claro que la gestión siempre tendrá un fin, una meta, pero para ello necesita de algunos recursos.

En lo que respecta a conocimiento, desde una percepción semántica, Díaz (2004) señala lo siguiente: “se deriva del latín, *colligere* y *gnosis*. *Colligere* significa coger, asir, agarrar o tomar [...] y *gnosis* significa las propiedades y relaciones de las cosas, lo que es y no un objeto” (p. 36). Por lo expuesto, conocimiento significa hacer nuestro las propiedades y relaciones de las cosas. Además, se interpreta que lo externo se puede volver parte de nosotros; tener el juicio apropiado para percibir y establecer diferencias entre los objetos del mundo circundante.

Con respecto al tema de la investigación que es gestión del conocimiento, La Guía Europea de la Gestión del conocimiento (2011) definió: “la Gestión del Conocimiento es la dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos del conocimiento individual y colectivo” (p.2). Se puede entender con lo anterior que la gestión del conocimiento es la capacidad de

planificar acciones con la intención de desarrollar el conocimiento para lograr la eficiencia y eficacia de las actividades, todo ello en el marco de un proyecto o visión.

Hernández (2010) señaló:

La gestión del conocimiento debe entenderse como “la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan” (p. 43).

A su vez, se entiende que la gestión del conocimiento busca aprovechar todos los recursos de la organización. Sin embargo, en muchas ocasiones, las organizaciones no utilizan todo su potencial basado en el conocimiento. Esto se debe a que muchas empresas, generalmente, no se encuentran organizados los procesos para la exteriorización del conocimiento; por lo tanto, existirán desventajas latentes y potenciales que perjudicarán el logro de los objetivos establecidos.

Después de dejar en claro el concepto de gestión del conocimiento, es relevante direccionarlo a la gestión del director, el cual es el tema de estudio. Partiendo desde la teoría holística del modelo Andersen (Andersen, 1999), la gestión del conocimiento tiene por objetivo dar solución al problema de cómo administrar los intangibles de la organización. En el caso del director, se encuentran los siguientes activos intangibles: capital humano, capital organizativo y capital relacional.

Rodríguez, García, Pérez et al. (2010) expresan una idea básica de cada uno de ellos: (a) capital Humano: Capacidades, limitaciones y actitudes del personal. b) Capital Organizativo: Tecnología, estrategia, cultura, estructuras, procedimientos, etc. (c) Capital relacional: Integrado por el conjunto de relaciones de la organización con clientes, proveedores, distribuidores, socios, etc.



## **Dimensiones de la gestión del conocimiento**

Minakata (2009) enfatizó:

La escuela se le exige formar a sus alumnos para la vida; además, formar a las nuevas generaciones en un contexto de transformación y revolución tecnológica así como formarlos en valores: todo al mismo tiempo. Ante tal objetivo, la gestión del conocimiento y el aprendizaje para la vida son las demandas que la sociedad del conocimiento plantea a la escuela. (p. 65)

El estudio sobre la gestión del conocimiento casi siempre ha estado involucrado con las áreas de la administración u organización (empresarial como industrial), sin embargo, hay autores e investigadores como Díaz (2004) precisó: “El directivo también cumple una función gerencial debido a su carácter planificador y gestor; es por ello que en los últimos años se está asumiendo con fuerza el término “gerencia educativa” (p. 43).

Díaz (2004) señaló: “Gestión del conocimiento se entiende como un conjunto de habilidades y saberes que tiene la persona para generar nuevos conocimientos y estos aplicarlos para solucionar un problema” (p. 32).

Además, el mismo Díaz señaló que. “la gestión que toma en cuenta los [siguientes factores], como el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional, los tres bloques de activos” (p. 6). Ante ello, y para los intereses de la presente investigación, es menester conocer si el directivo posee los factores mencionados como muestra del dominio de la gestión del conocimiento. Estos factores, según Díaz (2004), serán las dimensiones de esta variable, los cuales se explican a continuación:

### **Dimensión 1. Capital humano**

Díaz (2004) manifestó:

El Capital Humano se genera con el saber y experiencia personal, se integra por el conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su

capacidad para regenerarlo; es decir, su capacidad de aprender.  
(p. 67)

El Capital Humano es la base de la generación de los otros dos tipos de Capital Intelectual. La empresa no lo posee, no lo puede comprar, sólo [sic] alquilarlo durante un período de tiempo.

Udaondo (2000) manifestó:

El capital humano hace referencia a las personas y a aspectos intrínsecos de las mismas, tales como, el conocimiento que poseen y crean, la experiencia acumulada y la capacidad de aprendizaje, la motivación e identidad con su ejercicio profesional, la habilidad de razonamiento y de toma de decisiones, entre otros. (p. 23)

Se entiende que el conocimiento explícito o tácito útil para la empresa, así como su capacidad para regenerarlo, es decir, su capacidad para aprender.

## **Dimensión 2. Capital estructural**

Díaz (2004) precisó:

Es el conocimiento que la institución educativa consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que puede estar latente en los agentes educativos del colegio. Son aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión. (p. 68)

El Capital Estructural es propiedad de la institución, facilita una mejora en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficacia de la organización.

Udaondo (2000) enfatizó:

Son aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna: la estructura de la organización, los

procesos y procedimientos (tales como los desarrollados para la definición de los productos y servicios), los procesos de reflexión estratégica, las tecnologías de la información, la tecnología disponible, propia de la actividad productiva, la propiedad intelectual. (p. 68)

Es decir se entiende la ausencia o debilidad de infraestructura de laboratorios y herramientas para diseño y pruebas de prototipos, ya sea de productos o servicios.

### **Dimensión 3. Capital relacional**

Díaz (2004) señaló que: “Se integra a la imagen, al estilo, a las políticas de comunicación institucional, a la cultura institucional que proyecta, se constituye con el conjunto de relaciones que la institución educativa mantiene con el exterior” (p. 69).

Se fomenta la lealtad hacia la institución; conseguida de los padres y docentes una buena relación calidad/servicio. Cuando el directivo sabe explotar estos activos, la presencia de los conflictos puede ser manejada con tino y ser resuelta sin sacrificios. A continuación, se desarrollará la segunda variable que, precisamente, vendría a ser el manejo de conflictos en la institución educativa

Udaondo (2000) precisó que:

Está representado en la dinámica de las personas y grupos de personas de la organización, que se relacionan entre sí, así como con los diferentes y otros actores del entorno, consolidando conocimiento y redes de conocimiento útiles a la organización, ya que generan e identifican nuevas oportunidades. (p. 70)

Se manifestó que la insuficiente conocimiento de la competencia tanto directa como la que está representada en productos y/o servicios potencialmente sustitutos a la oferta actual.

## **Bases teóricas manejo de conflicto**

Los términos organización, empresa, institución -casi siempre y hasta en ciertos casos indudable- se les relaciona con orden, disciplina, coordinación,... pero no siempre es así. La organización, como cualquier familia, puede convivir en armonía, saber los deberes y funciones de cada integrante, pero siempre habrá un momento en que se presente un impase, una fractura. En el caso de las organizaciones, así como la educativa, se le llama conflicto. (Fisas, 1998, p. 65).

En esta sección del marco teórico de la presente investigación, se desarrollará la variable manejo de conflictos a partir de las teorías, conceptos, fuentes de conflicto, situaciones de conflicto en las instituciones educativas y el rol de directos en la resolución de estos conflictos.

## **Teorías sobre el manejo de conflictos**

### **Manejo de conflictos según el enfoque antropológico educativo**

Vinyamata (2004) manifestó:

La antropología de la educación es una disciplina de muy reciente tratado. La importancia de este enfoque radica en que la formación científica y pedagógica de los/as profesionales de la educación ya no puede restringirse solamente a una capacitación puramente técnica; es preciso recuperar para estas profesiones la amplitud de miras característica de los saberes liberales; no hay que olvidar que la educación es una actividad netamente humana. (p. 89)

Este campo considera a las personas comprometidas e intervinientes como sujetos y agentes en el proceso educativo. Abarca al educando, al educador, a la familia y a la comunidad.

Se reafirmó la idea de que el enfoque antropológico de la educación es el campo de los actores que interactúan en el proceso educativo sea éste en las instituciones educativas o en las demás instituciones sociales. Los aportes en este

campo proceden fundamentalmente de la psicología experimental, biología, medicina, neurolingüística, sociología de la educación y antropología pedagógica.

De ahí la necesidad de facilitar a los futuros profesionales de la educación y también a quienes ya se dedican activamente a ella, a través de la formación inicial y permanente— un conocimiento preciso de las características antropológicas más relevantes por su incidencia en el proceso educativo, a su vez dentro del ámbito de un compromiso moral y existencial del educador con la tarea de su propia “humanización”. Por ello, un rasgo netamente “humano” es saber vivir entre “humanos” y para ello es necesario que los agentes educativos puedan darle resolución a cualquier conflicto o altercado que exista (Ministerio de Educación, 2013).

### **Manejo de conflictos**

Dependiendo del enfoque, existen diferentes conceptos de conflicto. Según Aron (como se citó en Ministerio de Educación, 2013), “el conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posición de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles” (p. 18).

Por otro lado, Boulding (ciltado en Ministerio de Educación, 2013, p. 18) señala que “el conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”.

Como contraposición a lo señalado, existen agentes que tiene como función eliminar o controlar el surgimiento o la perennación de u conflicto; esto se le conoce como manejo de conflictos. Ante ello, Girard y Koch (como se citó en Fernández, 2013, p. 21) proponen que el manejo de conflictos es el conjunto de acciones debidamente planificadas y orientadas al logro de interacciones humanas exitosas, sobre la base del diálogo, comprensión y colaboración. De esta manera, el contexto educativo, el personal docente y directivo conviven en un ambiente de

concordancia. Si se identifica fuentes de conflicto, se debe seleccionar estrategias pertinentes para su transformación.

Acosta (2010) manifestó “En el manejo de un conflicto, puesto que tienen la posibilidad y la responsabilidad de evitarlo o disminuir el riesgo de que se transforme en un acto de violencia” (p. 18).

Por otro lado, Boulding (como se citó en Ministerio de Educación, 2013, p. 18) señala que “el conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”.

Como contraposición a lo señalado, existen agentes que tiene como función eliminar o controlar el surgimiento o la perennación de u conflicto; esto se le conoce como manejo de conflictos. Ante ello, Girard y Koch (como se citó Fernández, 2013, p. 21) proponen que el manejo de conflictos es el conjunto de acciones debidamente planificadas y orientadas al logro de interacciones humanas exitosas, sobre la base del diálogo, comprensión y colaboración. De esta manera, el contexto educativo, el personal docente y directiva conviven en un ambiente de concordancia. Si se identifica fuentes de conflicto, se debe seleccionar estrategias pertinentes para su transformación.

Ancona (1984) precisó que:

El manejo de conflictos para ser una práctica de alto nivel, requiere asertividad, prudencia, respeto, altruismo, condescendencia, autocrítica, disciplina y capacidad de renuncia. Estas cualidades son producto de un largo proceso de educación y/o reeducación. Quien es egoísta, inseguro y explotador, no será buen negociador en caso de conflicto (p. 45).

Considerando el estrecho parentesco entre el conflicto y la frustración, una de las mejores definiciones que se han dado de la madurez humana es tan simple como esto: tolerancia a la frustración. Aquí las perspectivas se amplían y

desembocan en el mar abierto del equilibrio de la personalidad y del sentido de responsabilidad social.

## **Dimensiones de manejo de conflictos**

### **Dimensión 1. Negociación**

Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La negociación «es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos. Cuando la gente usa la violencia, a veces las cuestiones se complican, se “pudre todo”, y no hay retorno (Acosta, 2010, p. 84).

La negociación es considerada como la relación que logra equilibrar intereses opuestos, articular diversidad de oposiciones y conciliar diferencias a través de pactos concebidos, neutralizando divergencias y puntos de vista concebidos como antagónicos por los actores vinculados. Esta actividad lleva implícitos procesos de aprendizaje y fortalece una cultura democrática caracterizada por el debate, el escrutinio y la crítica abierta de las ideas, intereses y proyectos que integran la comunidad.

La negociación es un conflicto, sin intervención de terceros, para que los implicados entablen una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias; la solución se explicita en un compromiso. Los involucrados se centran en el problema pensando en una solución conveniente para ambos y en la que las concesiones se encaminen a satisfacer los intereses comunes. Esta estrategia puede ser aplicada, también, entre personas que se encuentran en asimetría jerárquica (un docente y un estudiante, por ejemplo), siempre y cuando no exista uso ilegítimo del poder por una de las partes. (Herrera, 2001, p. 45)

La negociación implica el buen manejo de los procedimientos para cada una de las partes involucradas, es decir, exige un manejo sistemático mediante el cual se legitima un acuerdo en el que se comprometen los actores.

La negociación es un sistema utilizado por las partes de una controversia, y en ocasiones por sus representantes legales para solucionar conflictos presentes y evitar futuros. Es un medio auto compositivo, bilateral; es decir no implica la intervención de ningún tercero neutral (Azar, 2003, p. 17)

Por lo tanto, es necesario planificar el proceso, tener claros los objetivos propios y los de la contraparte, clarificar los intereses particulares, saber sobre qué aspectos se está dispuesto a ceder y diseñar estrategias para el logro de los objetivos propuestos.

## **Dimensión 2. Mediación**

Consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. (Acosta, 2010, p. 87).

Es decir el mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para los participantes en la controversia. El acuerdo no produce efectos jurídicos, salvo que las partes acuerden formalizarlo en una notaría o centro de conciliación.

Gálvez (2008) precisó:

Es cuando las partes se declaran incompetentes para solucionar su conflicto. Es decir, cuando la comunicación falló, entonces las partes deciden recurrir a un tercero neutral para estar presente en sus



reuniones y poder reiniciar el diálogo. Este tercero o mediador tiene la limitación de no poder plantear alternativas de solución, es decir, actúa como facilitador del diálogo. La autoridad de trabajo convoca a las partes y las invita a reiniciar el diálogo y el planteamiento de propuestas viables que posibiliten un acuerdo. (p. 15)

Esteban Soto (2007) afirmó que la mediación “es, en realidad relevante para el ser humano en general, un ser eminentemente social, que necesita relacionarse, llevando a cabo este proceso a través de la comunicación, y más concretamente, a través del lenguaje” (p. 17).

De acuerdo a los autores se entiende que una persona o grupo de personas, ajenas al conflicto, ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables. El sentido de la mediación es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo. Es importante tener presente que no es aplicable la mediación cuando ha existido un uso ilegítimo de la fuerza o el poder, porque esta estrategia no está orientada a sancionar conductas de abuso.

### **Dimensión 3. Conciliación**

Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. «Este proceso busca complementar el sistema tradicional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que involucra a dos o más personas en controversia. (Acosta, 2010, p. 84)

Es un proceso de civilidad porque los acuerdos son el resultado del ejercicio pacífico y democrático del derecho a la controversia, en el cual se involucra de manera directa a los actores interesados en arreglar las diferencias, procurando acuerdos recíprocos y satisfactorios sin que se presenten vencidos ni vencedores,

activando la comunicación, reduciendo y aliviando las tensiones, y evitando la escalada del conflicto.

En la actualidad, el proceso de conciliación, ha ido adquiriendo mucha más importancia, debido a que ha logrado generar propuestas alternativas para posibles soluciones a sus inconformidades. La conciliación sirve como un medio, mediante el cual, se dan a conocer alternativas que ayuden a resolver los conflictos encontrados. (Aisenson, 1994, p. 23).

Por lo tanto, es necesario comprender acertadamente el conflicto para verlo como una totalidad y una fuente de transformaciones que contribuyen al crecimiento y evolución de los diferentes grupos sociales entre ellos, el sistema familiar, permitiendo relaciones más gratificantes y no la dominación y la imposición, así como la visión tú pierdes, yo gano.

#### **Dimensión 4. Arbitraje**

Se deja en manos de una tercera persona la solución de un conflicto, por lo general un tercero ajeno a las partes. Por ejemplo, en el caso de una institución educativa, en un conflicto entre el docente y el directiva, interviene un supervisor. (Acosta, 2010, p. 116)

Asimismo este procedimiento será guiado por un adulto que proporcione garantías de legitimidad ante la Comunidad Educativa, con atribuciones en la institución escolar quien, a través del diálogo, la escucha atenta y reflexiva de las posiciones e intereses de los involucrados, indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes. La función de esta persona adulta es buscar una solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

De acuerdo mi opinión afirmo, que actuando y enseñando las ideas y los ideales de la resolución de conflictos manejados a través de las alternativas de resolución entre quienes conforman la sociedad, se puede contribuir a la reducción de la violencia y al fortalecimiento de espacios pacíficos para las futuras

generaciones. Para el profesional en Trabajo Social el conflicto se convierte en un reto de investigación y de educación para la paz.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

La investigación profundiza el conocimiento de la gestión de conocimiento del director y su influencia en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Augusto B. Leguía de Puente Piedra. La investigación estuvo basada en diversos autores: con respecto a gestión del conocimiento, se tomar como referencia a Minakata (enfoque educativo) así como Andersen (enfoque holístico); con respecto al manejo de conflictos, se toma como referencia la propuesta de Girard y Koch (como se citó en Fernández, 2013) (enfoque antropológico educativo) el cual también ha sido asumida por el Ministerio de Educación del Perú. Tanto la primera como la segunda variable, coinciden en que el desarrollo de la capacidad que debe poseer el directivo en la resolución de conflictos a partir de la gestión del conocimiento. Por último, y lo más importante, tanto nacional como internacional, la relación gestión del conocimiento y manejo de conflicto en una institución educativa, es una investigación original ya que no existen tesis con ese título. Por tanto, la teoría de esta investigación proporcionará aportes a futuros trabajos similares.

#### **Justificación metodológica**

Esta investigación científica propone un instrumento adaptado así como uno original para recabar información fidedigna en cuanto a los datos de gestión del conocimiento del director y manejo de conflictos. Los instrumentos estarán en un proceso de validación y de confiabilidad para que puedan ser empleados en otros estudios similares. Como esta tesis busca nuevas técnicas para generar conocimientos, se puede decir que posee una justificación metodológica.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación es muy importante, porque los resultados permitirán orientar a otros docentes a realizar nuevos

proyectos de investigación sobre el tema de gestión del directivo y el manejo de conflictos, estudios que permitirán mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas, siendo los mayores beneficiados los estudiantes, padres de familia, docentes y comunidad, lo cual requerirá de capacitación oportuna y continua de todos los agentes implicados para el logro de este objetivo.

### **Justificación práctica**

El presente estudio se justifica porque está orientado a brindar un aporte que beneficiará a todos los agentes de la Red 8 de San Juan de Lurigancho y, especialmente, al directivo de ella, ya que reflexionará sobre la importancia de sus acciones en el conocimiento para el manejo de conflictos así como cualquier otra función. A partir de los resultados de esta investigación, las instituciones educativas tendrán una visión de cómo aplicar las capacidades, tanto en directivos como docentes y estudiantes, para mitigar cualquier altercado que obstaculice el desarrollo de los procesos educativos de la institución. Ante ello, el conocimiento permitirá darle calidad y eficiencia a su gestión, el cual también aporta a la comunidad y sociedad.

A raíz de los resultados obtenidos en la presente investigación, se buscará estrategias adecuadas para fomentar estas habilidades directivas a todos los agentes involucrados en la educación. De esta manera, la interacción en el ámbito social, trabajo, académico, etc. será eficaz y pertinente.

### **Justificación pedagógica**

La presente investigación tiene por objetivo beneficiar a todos los directivos de las instituciones educativas en la aplicación de sus conocimientos para solucionar conflictos en los centros donde dirigen. El presente proyecto pretende dar cuenta de la realidad existente, especialmente, al de la I.E. Augusto B. Leguía de Puente Piedra, ya que se encuentra en un proceso de modernización educativa tanto en el ámbito administrativo como académico.

## 1.4 Problema

En la actualidad, a nivel mundial, mucho más que en tiempos pasados, la interacción o interrelación entre las personas involucradas en un mismo campo (laboral, académico, organizacional, etc.) se ha elevado a niveles y planos inimaginables. Específicamente, en el plano organizacional educativo, los conflictos, discusiones y dicotomías son hechos diarios y normales al vivir en un mundo globalizado. Sin embargo, es en esa circunstancia donde entra a tallar la capacidad de gestión del principal agente educativo capaz de implantar el orden, la coordinación y trabajo en equipo: el directivo.

Estas funciones del directivo son una labor constante e inacabable; estas también tienen que ser delegadas a los docentes, cuya labor no termina en la escuela, y estas plasmarse en el rendimiento de los estudiantes. Por último, con estos resultados, satisfacer la demanda educacional de los padres. En otras palabras, todos estos conectados con todos y es ahí donde, inevitablemente, se producen las diferencias y conflictos. Esta realidad es muy notoria en los colegios peruanos y en todos los departamentos, pero cabe resaltar que la causa de estos impases es distinta según su realidad (clima organizacional, infraestructura, cultura organizacional, etc.).

Como se observa en ambos casos, si siempre estamos en contacto con personas y, además, cumpliendo la misma función (alumnos estudiar, docentes dictar), es inevitable que los conflictos surjan. Sin embargo, es ahí donde debe aparecer la persona o agente capaz de dar solución y aplacar la diferencia: el directivo.

Para tener una idea más específica de lo que significa el manejo de conflicto en el director, Castillo (2003) expresa lo siguiente:

El directivo al ser responsable de la eficacia, la atractividad, y la confianza en una organización es, obviamente, un elemento clave en el manejo de conflicto dentro de la misma. Este, entonces, debe estar dentro de aquellas situaciones, planificadas o no, que aumentan la probabilidad de un conflicto. Además, debe analizar la manera cómo

debe manejar dichas situaciones para lograr que las partes en conflicto trabajen cooperando mutuamente y buscando acuerdos integradores.  
(p. 29)

Como se observa, cuando un directivo enfrenta un conflicto, y más aun cuando él también es parte, debe tener bien clara la manera de enfrentarlo, así como las herramientas y técnicas a utilizar. Su eficacia no solo influirá en la solución del conflicto, sino también en la relación con las personas que él está a cargo (administrativos, docentes, estudiantes). Un ejemplo de un correcto manejo de conflicto es lo que expone la investigación de Tomas (2014, p. 114), la cual señala que los directores al utilizar sus valores, interacción adecuada, consideración de los planteamientos de ambas partes y la empatía, redujeron los casos de conflicto.

Un caso específicamente nacional es la investigación de Contreras (2005) la cual se desarrolló en una institución educativa de nivel secundaria de Lima Norte. En la institución, la directora ejerce un estilo de liderazgo predominantemente autoritario, con matices de estilo administrativo, cuando se relaciona con los docentes, y de estilo interpersonal cuando se trata del liderazgo que ejerce con los alumnos. La directora asume el ejercicio de la toma de decisiones como una responsabilidad formal. En las reuniones con los docentes no reconoce intereses personales, sino el del colectivo. Cuando se suscita un conflicto, opta por evadirlo (si es la mejor decisión) o, en algunos casos, confrontarlo de manera directa con los implicados.

Los conflictos en los centros educativos, al igual que en la sociedad, poseen factores causales a los elementos asociados a las relaciones interpersonales, conflictos de valores, conflictos de intereses, discrepancias sobre información de determinados hechos y discrepancias vinculadas con la inequidad estructural o del sistema. En las relaciones interpersonales, la comunicación puede dar fin al conflicto como también a exacerbarlo (More, 2005).

Arateko (2006) afecta también los derechos de menores, derechos del profesorado y derechos de las familias; derecho a la educación, derecho a la diferencia, al respeto, a la dignidad. Los conflictos no solucionados es una

preocupación y sobre ello recae un debate social. Este es un problema que el docente tiene que lidiar todos los días en la institución; ante un inconveniente que solo el director puede dar claridad y no lo hace, el conflicto crece y, el peor de los casos, se institucionaliza. Ante ello, cabe rescatar que en muchas ocasiones, el origen del conflicto no es el mismo conflicto, sino cuando no existe voluntad o capacidad de dar solución. Es por ello la necesidad de capacitar a los directivos, a través de sus habilidades y conocimiento, para dar solución a todo tipo de conflictos y no se convierta en estadísticas sin solución.

En lo que respecta a la Red 8 de San Juan de Lurigancho, en los últimos años, se ha notado constantes impases entre docentes, padres con docentes, así como administrativos con docentes, lo cual con el futuro pueden ser la raíz de más problemas que serán difíciles de solucionar. Ante ello, es necesario recordar y establecer que la gestión de la dirección es un cargo el cual conlleva el desempeño de un conjunto de acciones, para alcanzar los objetivos de la organización y uno de los más relevantes es justo el manejo de esos conflictos internos como los que ocurre en las instituciones educativas mencionada.

Todos los que pertenecen a las instituciones están convencidos de que la persona ideal para dar solución a estos impases o enconos es el directivo. Si se desea dar una educación de calidad, el orden, la comunicación y respeto deben ser los pilares básicos en la interrelación de todos sus agentes, sin excepciones. A partir de ellos, el presente proyecto de investigación tratará de responder el siguiente problema ¿cuál es el nivel de gestión del conocimiento y manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?

### **Problemas específicos**

#### Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la negociación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?

#### Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la mediación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?

#### Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la conciliación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?

#### Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?



## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

### **Hipótesis específicas**

#### Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

#### Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la mediación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

#### Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

#### Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

### **Objetivos específicos**

#### Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la negociación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

#### Objetivo específico 2

Describir la relación entre la gestión del conocimiento y la mediación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

#### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la conciliación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

#### Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1 Variables**

### **Definición conceptual de la variable**

Son características o conceptos que son susceptibles de ser observables medibles y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 119) se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Es decir, definir la variable diciendo ¿qué es? Esta definición permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa al hecho que se investiga.

#### **Variable 1. Gestión del conocimiento**

Hernández (2010) señala que la gestión del conocimiento debe entenderse como “la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan” (p. 43).

#### **Variable 2. Manejo de conflictos**

Acosta (2010) manifestó “En el manejo de un conflicto, puesto que tienen la posibilidad y la responsabilidad de evitarlo o disminuir el riesgo de que se transforme en un acto de violencia” (p. 18).

## 2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión del conocimiento*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
	El directivo es un referente.	1, 2		
Capital Humano	Interacción director - docentes.	3, 4, 5, 6	Escala ordinal	
	El director como agente motivador.	7, 8, 9, 10, 11, 12		
	Actividades de la I.E.	13,14,15		
Capital Estructural	Metas estratégicas de la I.E	16, 17, 18, 19	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Alto 56 - 87 Regular 88 - 120 Bajo 121 - 154
	Asimilación de nuevos conocimientos	20,21,22,23, 24		
	Cooperación interinstitucional	25, 26, 27, 28		
Capital Relacional	Comunicación docente	29, 30, 31		
	Aporte de docentes nuevos	32, 33, 34, 35, 36		

Tabla 2  
Operacionalización de la variable manejo de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Negociación	Predisposición comunicativa del directivo	1, 2, 3		
	Capacidad comunicativa del directivo	4, 5, 6		
	Eficiencia en el logro del acuerdo	7, 8, 9	Escala ordinal	
Mediación	Técnicas y estrategias mediadoras del directivo	10, 11	Siempre = 5	Alto
	Capacidad orientadora de soluciones	12, 13, 14, 15	Casi siempre = 4	83 - 111
	Resolución de las partes en conflicto	16, 17, 18	A veces = 3	Regular
Conciliación	Predisposición para conciliar	19, 20, 21	Casi nunca = 2	112 - 140
	Técnicas y estrategias conciliadoras del directivo	22, 23, 24	Nunca = 1	Bajo
	Eficaz en el logro del acuerdo.	25, 26, 27		141 - 170
Arbitraje	Voluntad para intervenir	28, 29,		
	Firmeza en la implantación de una sentencia.	30, 31		
	Agente externo	32, 33, 34		
		35, 36		

### 2.3 Metodología

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal 2010, p. 60) consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

## 2.4 Tipos de estudio

La presente investigación es de tipo básica, consiste en desarrollar una teoría, extender el conocimiento mediante el descubrimiento de principios, es decir es la obtención de nuevos conocimientos (Sánchez y Reyes, 2006, p. 36)

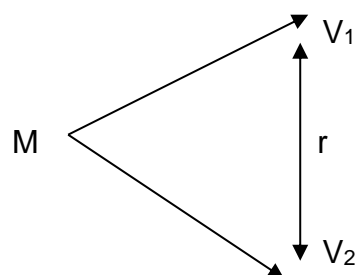
## 2.5 Diseño de investigación

La presente investigación reúne las características, por su carácter, de un diseño - no experimental, por cuanto no se manipula las variables; por su finalidad es descriptivo, ya que busca la resolución de problemas prácticos y por su temporalidad es de corte transversal, ya que se realizará en un determinado tiempo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 154) precisaron: La investigación no experimental “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (p. 149).

Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas. Gráficamente se denota:



Interpretando el diagrama tenemos:

**M:** Muestra de la población

**V<sub>1</sub>:** Variable: Gestión del conocimiento

**V<sub>2</sub>:** Variable: Manejo de conflictos

**r:** Coeficiente de correlación entre variables

## 2.6 Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174).

La población en la presente investigación está representada por 167 docentes. Es decir, una población censo.

Porque se incluye a todo los casos del universo o la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

Tabla 3

*Cantidad de los docentes de la Institución Educativa Fe y Alegría*

N.º	Institución Educativa	Cantidad de docentes
1	Institución Educativa Fe y Alegría N.º 32	90
2	Institución Educativa Fe y Alegría N.º 39	75
Total		167



## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 151), definieron como: “medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de estudio”.

### **Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, que es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que mediante preguntas efectuadas en forma personal, telefónica o correo permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de una comunidad determinada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue de tipo cuestionario. Según Sánchez y Reyes (2006, p. 151), definieron que: los cuestionarios constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionados con los objetivos del estudio.

### **Ficha técnica de Gestión del conocimiento del directivo**

Nombre: Cuestionario de Gestión de la capacidades directivo (CGCD)

Autor: Adaptado de Huaranca (2013)

Duración: Aproximadamente 15 a 20 minutos.

Administración: Individual

Objetivo: Medir la gestión del conocimiento del directivo

Dimensiones: Capital estructural, capital humano y capital relacional

Escala de medición: Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces= 3, Casi nunca = 2,  
Nunca = 1

Baremo: bajo [27-63], medio [64-100], alto [101 – 135]

## Ficha técnica de manejo de conflictos

Nombre: Cuestionario de manejo de conflictos (CMACONDI)

Autor:

Duración: Aproximadamente 15 a 20 minutos.

Administración: Individual

Objetivo: Medir el manejo de conflictos del directivo

Dimensiones: Negociación, mediación, conciliación y arbitraje

Escala de medición: Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2,  
Nunca = 1

Baremo: bajo [27-63], medio [64-100], alto [101 – 135]

## Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Validez

Para la presente investigación, la validez se determinó por juicio de expertos.

Según Crano y Brewer (2008) el término validez describe una medida que produce resultados que están de acuerdo al conocimiento estándar (p. 133).

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó mediante la técnica de “juicio de expertos”. Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 4  
*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Mgtr. Gissela Rivera Arellano	Aplicable
Experto 2	Dra. Mildred Jéssica Ledesma Cuadros	Aplicable
Experto 3	Dra. Fátima Torres Cáceres	Aplicable

## Confiabilidad

Según Hernández et al. (2010) "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

El procedimiento para determinar la confiabilidad de instrumentos se realizó una prueba piloto fue el siguiente:

Seleccionar una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).

Aplicación del instrumento

Recojo y tabulación de datos en Excel

Determinación de la confiabilidad: (a) Para el caso de respuestas politómicas, llevar los datos al SPSS y determinar el Alfa de Cronbach.

Tabla 5

### *Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6

### *Estadística de fiabilidad de la gestión del conocimiento*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,914	36

El valor obtenido es de alta confiabilidad muestra según la tabla 6 una fuerte confiabilidad.

Tabla 7

*Estadística de fiabilidad de manejo de conflictos*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,951	36

El valor obtenido es de alta confiabilidad muestra según la tabla 7 una fuerte confiabilidad.

**2.8 Método de análisis de datos**

Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

**2.8 Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejujuamiento.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión del conocimiento en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	18	10.8%
	Regular	92	55.1%
	Alto	57	34.1%
	Total	167	100%

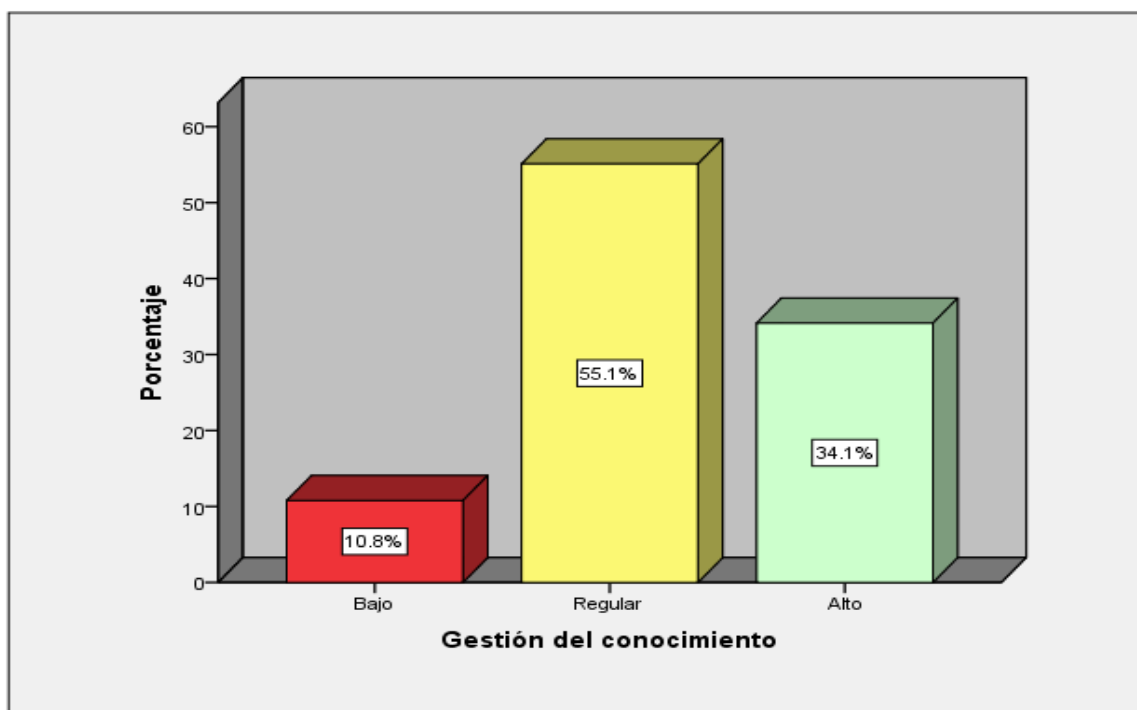


Figura 1. Percepción de la variable gestión del conocimiento.

Con respecto a los resultados, se observó que el 55,1% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la gestión del conocimiento es regular, el 34,1% de los docentes manifiestan que la gestión del conocimiento es alto y un 10,8% de los docentes indican un nivel bajo.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capital humano en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	11	6.6%
	Regular	94	56.3%
	Alto	62	37.1%
	Total	167	100%

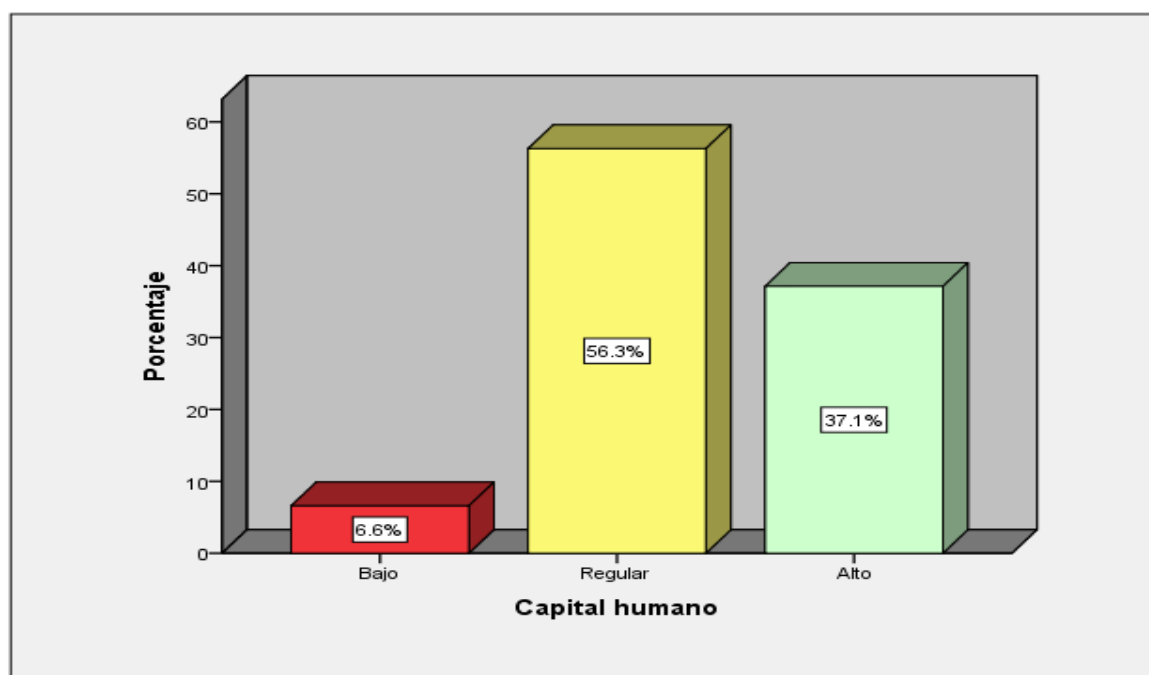


Figura 2. Percepción de la dimensión capital humano.

Con respecto a los resultados, se observó que el 56,7% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el capital humano es regular, el 37,1% de los docentes manifiestan que el capital humano se ubica en nivel alto y un 6,6% de los docentes indican un nivel bajo.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capital estructural en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	7	4.2%
	Regular	87	52.1%
	Alto	73	43.7%
	Total	167	100%

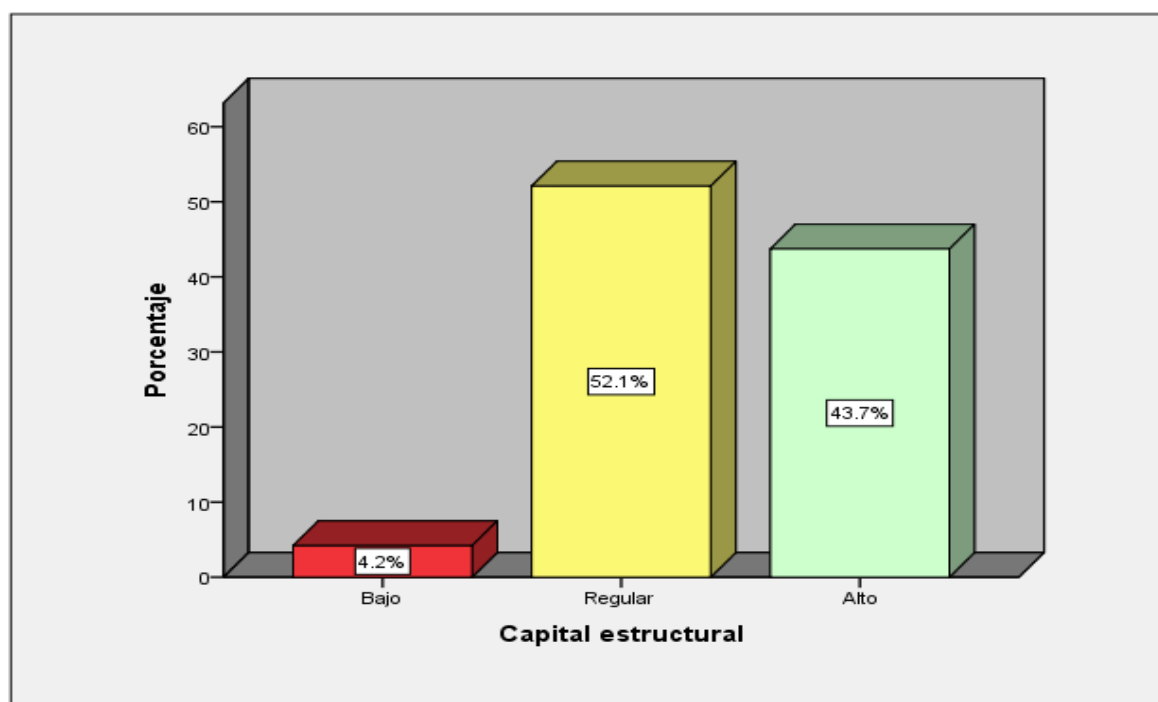


Figura 3. Percepción de la dimensión capital estructural.

Con respecto a los resultados, se percibió que el 52,1% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, señalan que el capital estructural es regular, el 43,7% de los docentes señalan que el capital humano es alto y un 4,2% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican un nivel bajo.



Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión relacional estructural en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	45	26.9%
	Regular	75	44.9%
	Alto	47	28.1%
	Total	167	100%

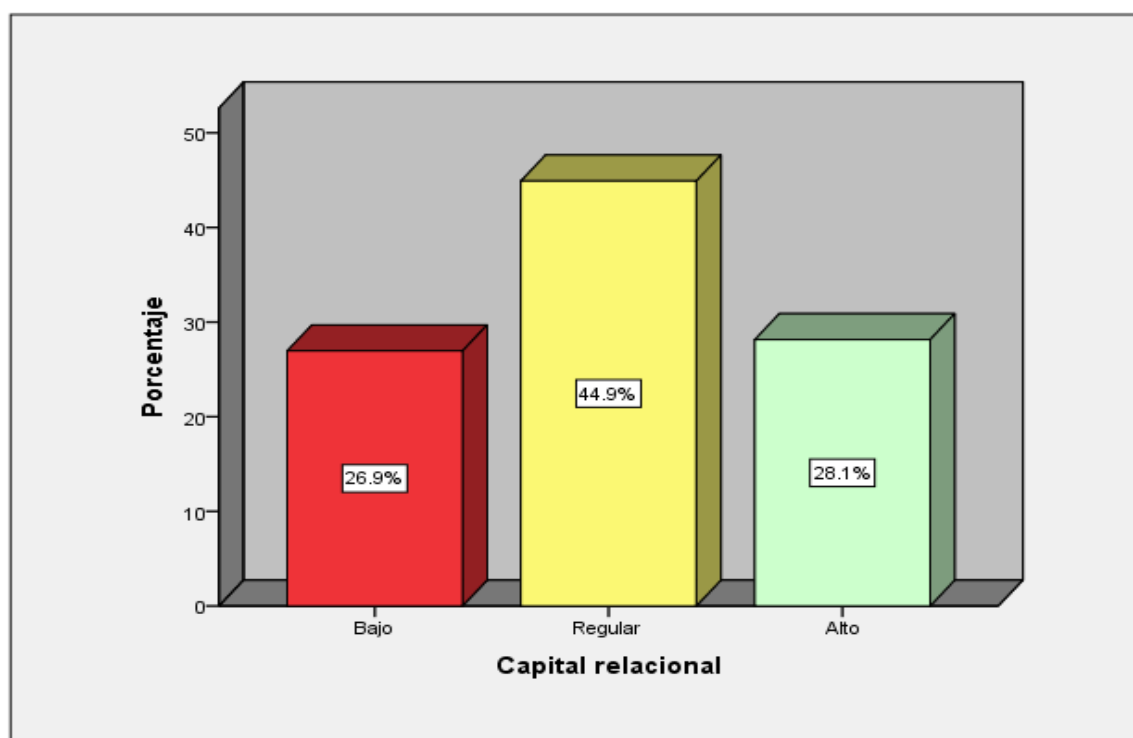


Figura 4. Percepción de la dimensión capital relacional.

Con respecto a los resultados, se percibió que el 44,9% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, señalan que el capital relacional se encuentra en el nivel regular, el 28,1% de los docentes señalan que el capital estructura se ubica en un nivel alto y un 26,9% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican un nivel bajo.

Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	15	9%
	Regular	121	72.5%
	Alto	31	18.6%
	Total	167	100%

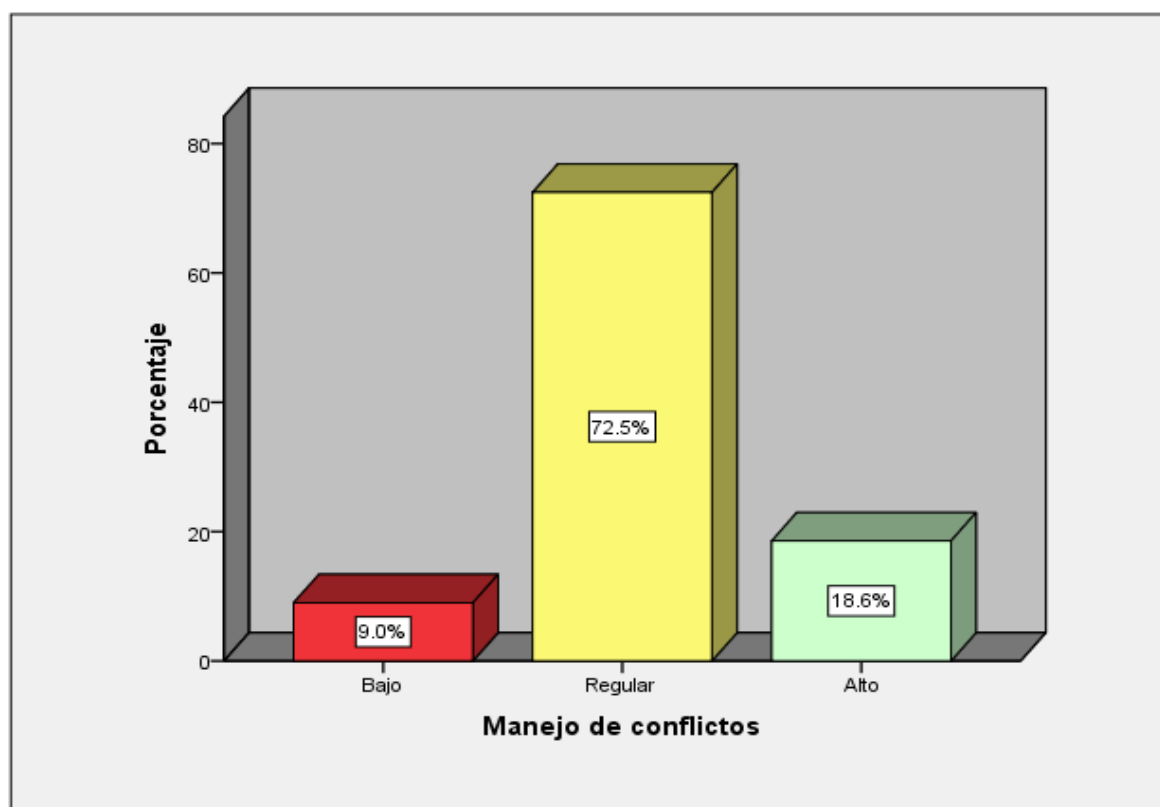


Figura 5. Percepción de la variable manejo de conflictos.

Con respecto a los resultados, se percibió que el 72,5% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el manejo de conflicto es regular, el 18,6% de los docentes señalan que el manejo de conflictos es alto y un 9% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican que el manejo de conflictos es bajo.

Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión negociación en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	9	5.4%
Regular	89	53.3%
Alto	69	41.3%
Total	167	100%

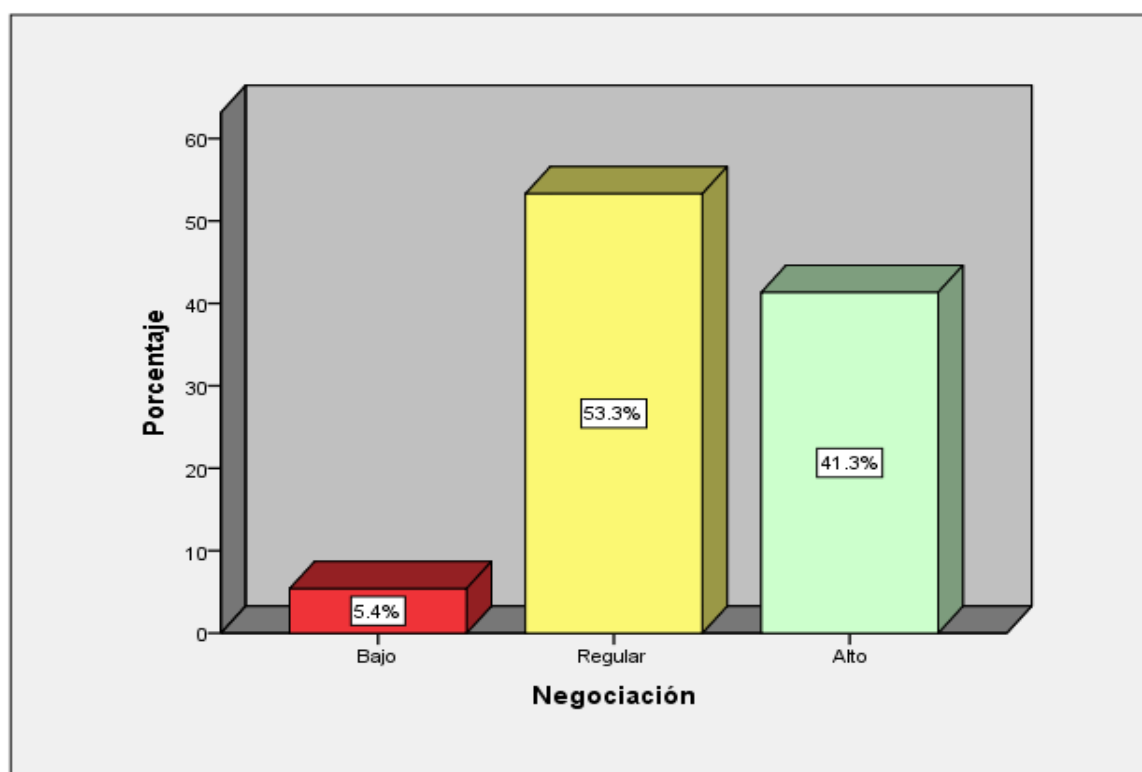


Figura 6. Percepción de la dimensión negociación.

Con respecto a los resultados, se observó que el 53,3% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la negociación es regular, el 41,3% de los docentes señalan que la negociación es alta y un 5,4% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican que la negociación es baja.

Tabla 14

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión mediación en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	21	12.6%
	Regular	108	64.7%
	Alto	38	22.8%
	Total	167	100%

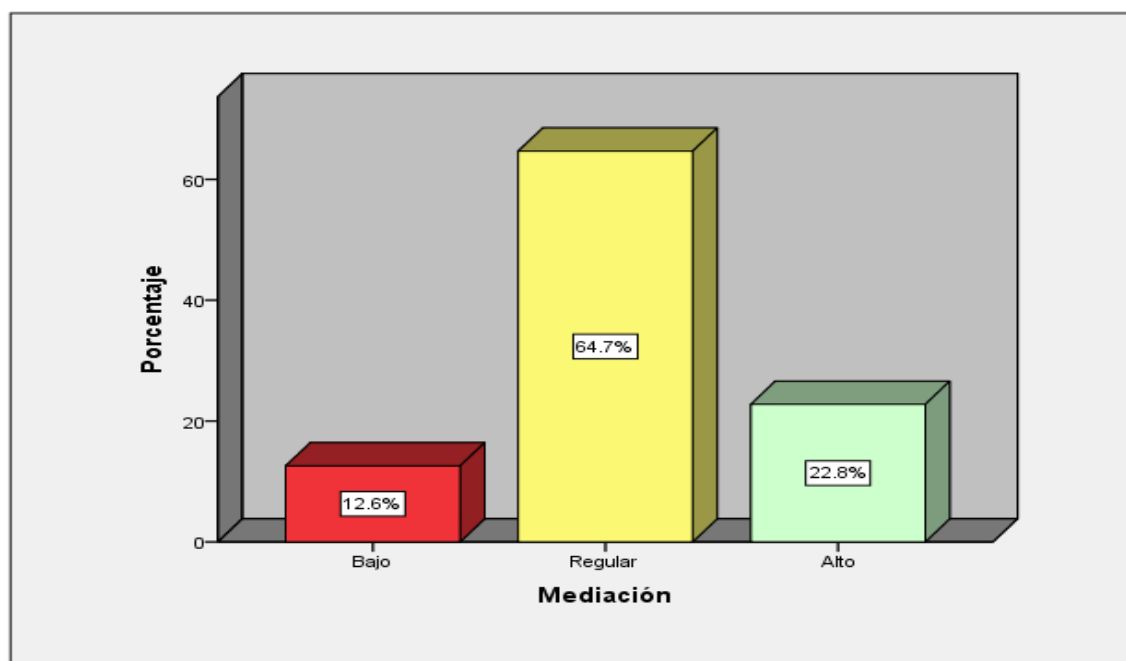


Figura 7. Percepción de la dimensión mediación.

Con respecto a los resultados, se observó que el 64,7% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que la mediación es regular, el 22,8% de los docentes señalan que la negociación es alta y un 12,6% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican que la negociación es baja.

Tabla 15

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión conciliación en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	18	10.8%
	Regular	89	53.3%
	Alto	60	35.9%
	Total	167	100%

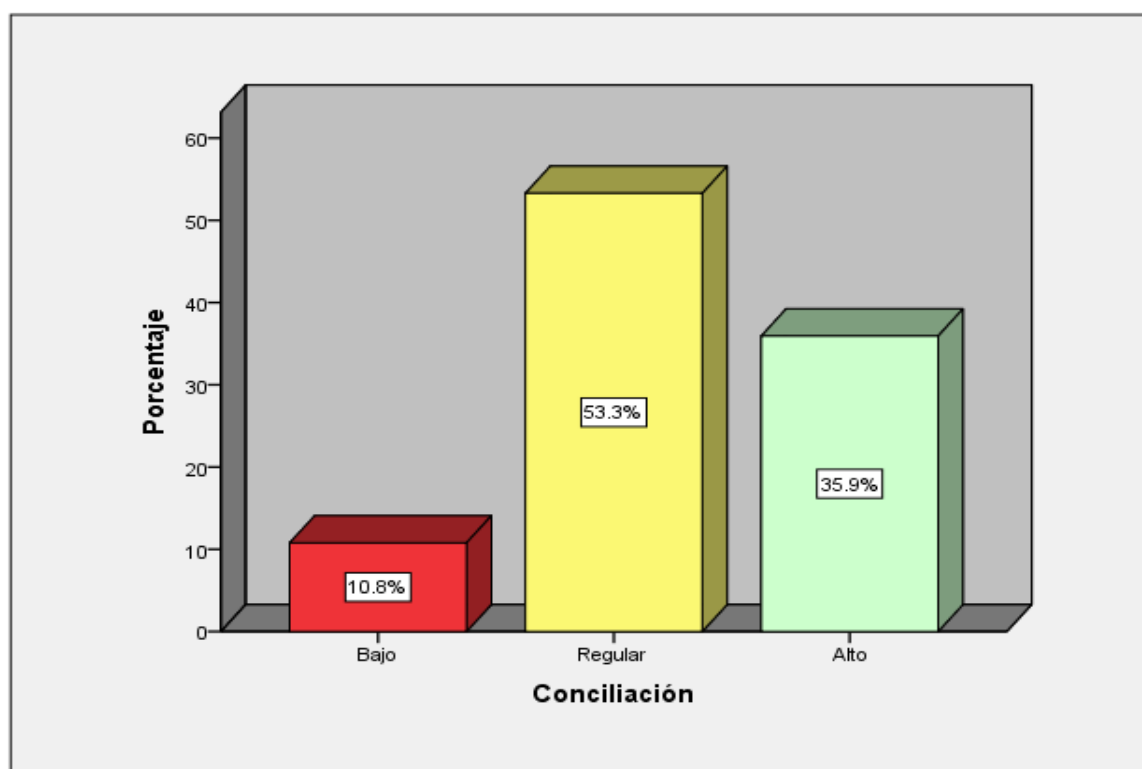


Figura 8. Percepción de la dimensión conciliación.

Con respecto a los resultados, se observó que el 53,3% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, indican que la conciliación es regular, el 35,9% de los docentes manifiestan que la conciliación es alta y un 10,8% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican que la conciliación es baja.

Tabla 16

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión arbitraje en las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	9	5.4%
	Regular	97	58.1%
	Alto	61	36.5%
	Total	167	100%

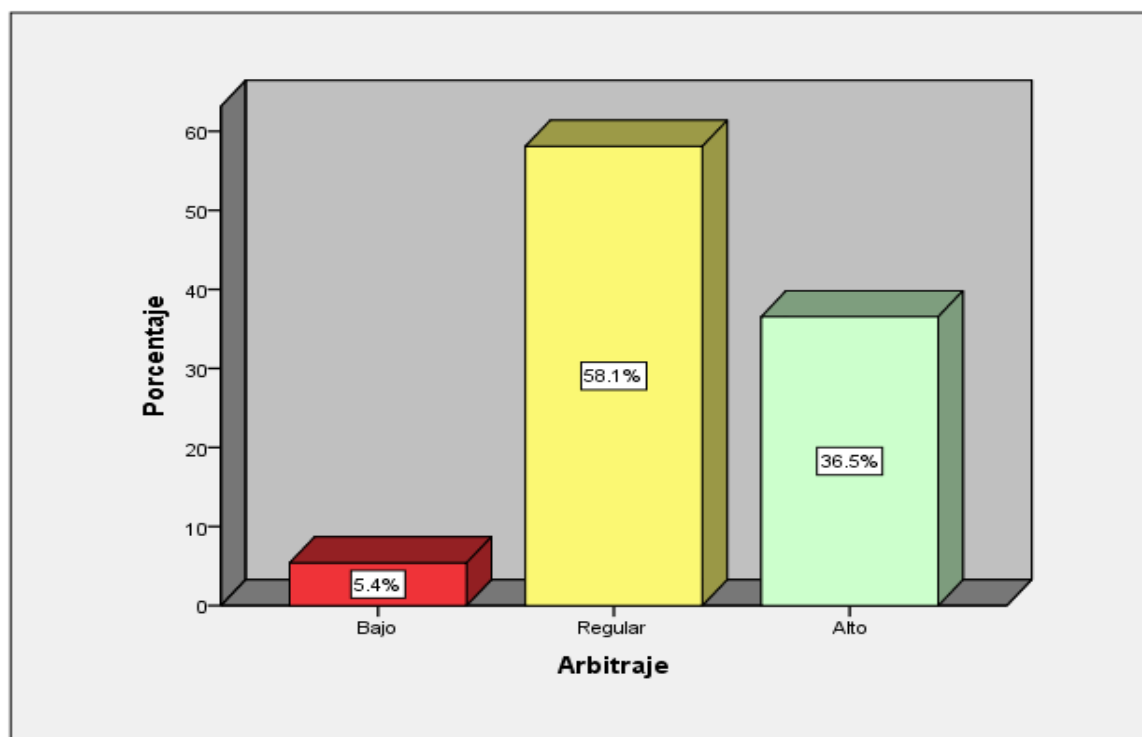


Figura 9. Percepción de la dimensión arbitraje.

Con respecto a los resultados, se observó que el 58,1% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, indican que el arbitraje es regular, el 36,5% de los docentes señalan que el arbitraje es alto y un 5,4% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican que el arbitraje es bajo.

Tabla 17

*Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov de la gestión del conocimiento y manejo de conflictos.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	.108	167	.000
Manejo de conflictos	.104	167	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

#### Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que  $\alpha$ , rechazar H<sub>0</sub>

El nivel de significación “p” no es menor que  $\alpha$ , no rechazar H<sub>0</sub>

Tabla 18

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Gestión del conocimiento	Manejo de conflictos
	Coeficiente de correlación	1.000	.798**
Gestión del conocimiento	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	.798**	1.000
	Manejo de conflictos	Sig. (bilateral)	.000
	N	167	167

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

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.798$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.



### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Tabla 19

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Gestión del conocimiento	Negociación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.835**
	Gestión del conocimiento		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
	Negociación		
	Sig. (bilateral)	.835**	1.000
	N	167	167

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

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.835$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

## Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Tabla 20

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Gestión del conocimiento	Mediación
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.610**
	Gestión del conocimiento	Sig. (bilateral)	.000
	N	167	167
	Mediación	Sig. (bilateral)	.000
	N	167	167

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

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.610$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

### Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Tabla 21

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Gestión del conocimiento	Conciliación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.855**
	Gestión del conocimiento		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
	Coeficiente de correlación	.855**	1.000
	Conciliación		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	167	167

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

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.855$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

#### Hipótesis Específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Tabla 22

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.*

		Gestión del conocimiento	Arbitraje
Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.660**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	167	167
Arbitraje	Coeficiente de correlación	.660**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	167	167

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

Los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.660$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

En la hipótesis general se concluyó que la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.798$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay una similitud con la de Huaranca (2013) concluyó que sí existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo al igual que en sus dimensiones (capital humano, capital relaciona y capital estructural), siendo el capital humano como la más empleada por el director y el capital estructural la menos empleada. Asimismo se consideró la teoría de Minakata (2009) es uno de los primeros autores que focaliza la gestión del conocimiento desde una visión netamente educativa. Para él, los sistemas educativos que, a partir del siglo pasado, se convierten en una de las piezas angulares del desarrollo económico y social de los estados nacionales, hoy se encuentran inmersos en las transformaciones de la sociedad del conocimiento y de la economía del conocimiento. Estas transformaciones están trastocando la índole de una escuela que se organizó y desarrolló a fines del siglo xix y primera mitad del siglo XX para dar respuesta a las entonces emergentes sociedades industriales modernas.

En la hipótesis específica 1, se arribó que los resultados de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.835$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay una coincidencia con la de Moreno (2011) concluyó que las metas propuestas se compatibiliza planteamientos teóricos expuestos por especialistas en el campo de la comunicación, la filosofía, las ciencias sociales, la epistemología de los fenómenos investigados, la ontología, las experiencias adquiridas por el autor de la presente, en el campo de la docencia universitaria, en el desempeño profesional y la investigación científica, así como la

casuística utilizada por los investigadores que dan sustento al presente estudio. Asimismo la teoría de Por otro lado, Boulding (como se citó en Ministerio de Educación, 2013, p. 18) señala que “el conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”. Como contraposición a lo señalado, existen agentes que tiene como función eliminar o controlar el surgimiento o la perennación de u conflicto; esto se le conoce como manejo de conflictos. Ante ello, Girard y Koch (como se citó en Fernández, 2013, p. 21) proponen que el manejo de conflictos es el conjunto de acciones debidamente planificadas y orientadas al logro de interacciones humanas exitosas, sobre la base del diálogo, comprensión y colaboración. De esta manera, el contexto educativo, el personal docente y directivo conviven en un ambiente de concordancia. Si se identifica fuentes de conflicto, se debe seleccionar estrategias pertinentes para su transformación.

Hipótesis específica 2, concluyó que prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.610$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay una similitud con la de Asimismo, Fernández (2013) concluyó que los directivos presentan carencia de habilidades para el manejo de conflictos, para la promoción real de espacios enmarcados en una convivencia escolar.

Hipótesis específica 3, concluyó que la prueba de Rho de la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.855$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay una semejanza que la Fernández, Sánchez y García (2011) permitió corroborar la efectividad de la metodología, logrando en un corto periodo de tiempo dar solución a muchos de los conflictos que se fueron

presentando en las instituciones seleccionadas para el estudio, todo lo cual incidió de manera positiva en las transformaciones de los colectivos docentes de las instituciones educativas.

Hipótesis específica 4, se arribó que la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.660$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay un a semejanza con la de Fernández, Sánchez y García (2011) concluyó que el proceso experimental permitió corroborar la efectividad de la metodología, logrando en un corto periodo de tiempo dar solución a muchos de los conflictos que se fueron presentando en las instituciones seleccionadas para el estudio, todo lo cual incidió de manera positiva en las transformaciones de los colectivos docentes de las instituciones educativas. De ahí la necesidad de facilitar a los futuros profesionales de la educación –y también a quienes ya se dedican activamente a ella, a través de la formación inicial y permanente– un conocimiento preciso de las características antropológicas más relevantes por su incidencia en el proceso educativo, a su vez dentro del ámbito de un compromiso moral y existencial del educador con la tarea de su propia “humanización”. Por ello, un rasgo netamente “humano” es saber vivir entre “humanos” y para ello es necesario que los agentes educativos puedan darle resolución a cualquier conflicto o altercado que exista (Ministerio de Educación, 2013).



## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.798; en consecuencia, es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.835; en consecuencia, es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y la mediación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.610; en consecuencia, es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y la conciliación en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.855; en consecuencia, es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .
- Quinta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.660; en consecuencia, es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera.** Se recomienda al director realizar talleres sobre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos para realizar un estudio que nos indique posibles causas, para determinar si únicamente fue un fenómeno que se presentó en el grupo de estudio o bien, es un factor significativo en el desempeño laboral.
- Segunda.** Es recomendable implementar recursos motivacionales como otorgar diplomas, vales, o simplemente hacer un reconocimiento en público; esto con el propósito que en los administrativos no sólo se genere una satisfacción personal, sino también una mayor identificación con la institución.
- Tercera.** Se sugiere a los coordinadores de cada área administrativa de las Instituciones parroquiales crear planes que incentiven el arraigo hacia la gestión del conocimiento de la institución y motiven al mismo tiempo, el desempeño eficiente de los administrativos; esto con el propósito de reconocer y seguir promoviendo la gestión del conocimiento como el buen desempeño, de tal manera, que con ello se fortalezcan ambos factores, en busca de hacer sentir al colaborador parte importante de la entidad y que se sienta orgulloso de pertenecer a la misma.
- Cuarta.** Se recomienda a los docentes tener en cuenta las técnicas de manejo de conflictos para tener un ambiente agradable, a través de puntos claves que resultan importantes para promover la motivación en el desarrollo eficaz de sus labores; como: mejorar las relaciones personales mediante comunicaciones abiertas, negociaciones y respeto mutuo; además de ello, establecer metas claras y buenas relaciones entre sus pares.
- Quinta.** Se recomienda realizar actividades de recreación y mantenimiento de las relaciones interpersonales docentes es de vital importancia, es recomendable que el director y las comisiones escolares trabajen en pro de que todo el claustro, evidencie las situaciones conflictivas y busquen una solución mediante el acuerdo mutuo, que según el instrumento de

manejo de conflictos están convencidos que es la mejor forma de solucionar las situaciones adversas.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Acosta, A. (2010). *Conflictos, medios alternos de solución y pensamiento complejos*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (1ra ed.) México: Mc Graw Hill Editores.
- Angulo, E. y Negrón, M. (2008). Modelo holístico para la gestión del conocimiento. *Revista Negotium.org.ve*, 11(4) 38-51.
- Ancona, A. (1984). *Resolución de conflictos*. México: Fondo de Cultura Económica..
- Arateko, L. (2006). *Convivencia y conflictos en los centros educativos*. Recuperado de [http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1\\_244\\_3.pdf](http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_244_3.pdf).
- Baez, Y. (2012). *Manejo de conflictos organizacionales del personal directivo en instituciones de educación secundaria*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Bellosó Chacín, Venezuela.
- Cardona, R. (2008). *La resolución de conflictos en los centros educativos*. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras.
- Castillero, Y. (abril, 2005). *El manejo de conflictos desde la gestión de la dirección*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/manejo-conflictos-desde-gestion-direccion/>
- Castillo, K. (2003). *Visión antropológica del manejo de conflictos como proceso Directivo*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Lima Perú.
- Cervantes, L. (1996). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Contreras, B. (2005). *Micropolítica escolar: Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Cortez, R. (2011). *El liderazgo en los directivos y su influencia en el clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico "Huaycán" de Ate – Vitarte. Lima 2011.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2004). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* (10ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Díaz, J. R. (2003). *Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la universidad pública en el Perú.* Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Basic/Diaz\\_MJ/enPDF/Cap3.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Basic/Diaz_MJ/enPDF/Cap3.pdf)
- Escamilla, S. (2006). *El director escolar. Necesidades de formación para un desempeño profesional.* (Tesis de doctorado). Universidad autónoma de Barcelona, España.
- Fundibeq.org. (2 de diciembre, 2011). *Gestión del conocimiento.* Recuperado de [http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/gestion\\_del\\_conocimiento.pdf](http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/gestion_del_conocimiento.pdf)
- Fernández, P. (2013). *Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general.* (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Venezuela.
- Fernández, L, Sánchez, E. y García, J. (2011). *Fundamentos teóricos acerca de la solución de conflictos institucionales en la educación general básica de Ecuador: Odiseo.*
- Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos,* Barcelona, Icaria
- Freid, S. (2000). *Nuevos paradigmas de la resolución de conflictos.* Buenos Aires: Editorial Granica.



- Gamarra, I. A. (2011). *Estilos de gestión de los directivos y su relación con la calidad de la conducción de las instituciones educativas de ex variante técnica de la UGEL N.º 03 de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Guía Europea de la Gestión del conocimiento (2011). *Autoaprendizaje y gestión del conocimiento*. Recuperado de <http://chec.unicafam.edu.co/index.php/2015/05/21/autoaprendizaje-y-gestion-del-conocimiento/>
- Gómez, B. (2015). *La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Guaraca, R. (2012). *Gestión, Liderazgo y Valores en la Escuela "Brasil", de la Provincia del -2011*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Granell, A. (1999). *Tipos de hechos violentos, Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid, España: Narcea, S.A. de Ediciones.
- Hernández, M. C. (2010). *Propuesta del modelo de gestión del conocimiento para la Gerencia de gestión documental y centro de servicios Compartidos del grupo Bancolombia en Medellín*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Huaranca, H. (2013). *La gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del triunfo*. (Tesis de maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.
- Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*. México: Interamericana.

- Kreidler, W. (2006). *The Pronunciation of English: A Coursebook in Phonology*. 2nd edit., Oxford: Blackwell.
- León, A. N. (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.
- Leonard, M. (2012). *El rol del psicopedagogo como mediador escolar*. (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Lucicleide, B. (2011). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Macías, E. y Rodríguez, G. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa*. (Tesis de licenciatura). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.
- Minakata, A. (2009). Gestión del conocimiento en educación y transformación de la escuela. Notas para un campo en construcción. *Sinéctica*, 32. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2009000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2009000100008)
- Ministerio de Educación. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
- Moreno, W. (2011). *Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Neyra, C. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales*. (Tesis de maestría). PUCP, Lima.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press.
- Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona: Espasa.
- Quintana, A., Montgomery, W., Malaver, C. y Ruiz, G. (2011). Estilos explicativos y habilidades para la gestión de negociación de conflictos en adolescentes espectadores de violencia entre pares (bullying). IIPSI – Universidad Nacional mayor de San Marcos.
- RAE. (2016). *DEL – gestión*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=JAOmd4s>
- Rodríguez, M., García, F., Pérez, M. y Castillo, J. (2010). *La gestión del conocimiento, factor estratégico para el desarrollo*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v12\\_n23/pdf/02v13n23.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v12_n23/pdf/02v13n23.pdf)
- Ruiz, G. (2011). *Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio "Santo Domingo de Guzmán" de Lima Norte*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- San Cristóbal, S. (2013). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje en el ámbito civil y mercantil*. *Anuario jurídico y económico escurialense*, 46 (1), pp. 39-62.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la del Investigación Científica*. (4a ed.). Lima: Visión universitaria.

- Sánchez, H, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro.
- Sierra, R. (2003). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. (14.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Thomson.
- Tomas, F. (2014). *Liderazgo resonante de directores y su contribución a la resolución de conflictos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/09/Tomas-Francisca.pdf>.
- Udaondo, M. (2000). *La gestión del Conocimiento*. Oxford University Press. Oxford.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1), pp. 155-165.
- Véliz, A. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo: Lima Perú.
- Vinyamata, E. (2004). *Conflictología. Curso de Resolución de conflictos*, Barcelona, Ariel.

## **VIII. ANEXOS**

## **Anexo A**

### **Artículo científico**

#### **Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.**

Br. Franco Antonio Chacón Breña

franggio@hotmail.com

#### **Resumen**

La presente investigación titulada: Gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 167 docentes, la muestra fue un censo, y el tipo de muestro es no probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,914 y 0,951), que demuestra alta confiabilidad. Los resultados indican se observó que el 55,1% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el gestión del conocimiento y el manejo de conflicto es regular. Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.798; en consecuencia es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

*Palabras clave:* Gestión del conocimiento, el manejo de conflictos, negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

### **Abstract**

This research entitled: management of knowledge and the management of conflicts in educational institutions, faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, 2017, general objective was to determine the relationship between the management of cooking and the handling of conflicts in educational institutions, faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, 2017. The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was comprised of 167 teachers, sample was a census, and the type of sampling is not probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's Alpha: (0,914 and 0,951), showing high reliability. The results indicate it was observed that 55.1% of teachers in the educational institutions of faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, show that the management of the knowledge and management of conflict is regular. Established the coefficient of statistically significant correlation between the knowledge management and management of conflicts in educational institutions, faith and joy of the San Juan de Lurigancho district, 2017, being the value of 0.798; Consequently it is a high positive correlation; at the same time there is also a correlation at the population level; Since  $p < 0.05$ .

Key words: management of knowledge, the management of conflict, negotiation, mediation, conciliation and arbitration.

### **Introducción**

En lo que respecta a la Red 8 de San Juan de Lurigancho, en los últimos años, se ha notado constantes impases entre docentes, padres con docentes así como administrativos con docentes, lo cual con el futuro pueden ser la raíz de más problemas que serán difíciles de solucionar. Ante ello, es necesario recordar y establecer que la gestión de la dirección es un cargo el cual conlleva el desempeño de un conjunto de acciones, para alcanzar los objetivos de la organización y uno de los más relevantes es justo el manejo de esos conflicto internos como los que ocurre en las instituciones educativas mencionada. Todos los que pertenecen a las instituciones están convencidos de que la persona ideal para dar solución a estos impases o enconos es el directivo. Si se desea dar una educación de calidad, el orden, la comunicación y respeto deben ser los pilares básicos en la interrelación

de todos sus agentes, sin excepciones. A partir de ellos, el presente proyecto de investigación tratará de responder el siguiente problema ¿cuál es el nivel de gestión del conocimiento y manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

### **Antecedentes del problema**

Neyra (2014) presentó la tesis titulada *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales* para optar el grado de magíster en la PUCP. El trabajo tuvo como finalidad tratar el arbitraje potestativo como una forma de solución de conflictos laborales colectivos, el mismo que ha sido implementado a fines del 2011 en nuestro ordenamiento jurídico y que se ha erigido como una herramienta relevante dentro del marco de las relaciones laborales en las negociaciones colectivas entre sindicatos y empresas. La implementación del arbitraje potestativo es, probablemente, la reforma más relevante en las relaciones colectivas de trabajo de los últimos años. Las estrategias de las partes han cambiado, algunas organizaciones de empleadores están cuestionando judicialmente la norma que estableció esta modalidad de solución de conflictos, la doctrina nacional tiene posiciones divergentes y existe un número suficiente de procesos arbitrales que pueden ayudarnos a analizar esta nueva institución laboral. Este trabajo de investigación, que versa sobre la institución del arbitraje potestativo, se divide en tres partes. El primer capítulo se encuentra destinado a estudiar el contenido de los conflictos laborales, negociación colectiva y arbitraje, desde una perspectiva constitucional y de los instrumentos y criterios de la Organización Internacional de Trabajo (en adelante la OIT), referidos a los principios vinculados a esa misma materia. Además, en esta primera parte, se describirán los alcances y métodos de solución de conflictos laborales desde una perspectiva constitucional.

Huaranca (2013) expuso su tesis titulada *La gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo* para optar el grado de magíster en la Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta. La investigación tuvo por objetivo general establecer el grado de relación gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María



del Triunfo. En la metodología de investigación, se utilizó la metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional. La población de la investigación fue un total de 398 docentes. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se arribó que sí existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo al igual que en sus dimensiones (capital humano, capital relaciona y capital estructural), siendo el capital humano como la más empleada por el director y el capital estructural la menos empleada.

### **Revisión de literatura**

Minakata (2009) manifestó: Es uno de los primeros autores que focaliza la gestión del conocimiento desde una visión netamente educativa. Para él, los sistemas educativos que, a partir del siglo pasado, se convierten en una de las piezas angulares del desarrollo económico y social de los estados nacionales, hoy se encuentran inmersos en las transformaciones de la sociedad del conocimiento y de la economía del conocimiento. (p. 30). Dependiendo del enfoque, existen diferentes conceptos de conflicto. Según Aron (como se citó en Ministerio de Educación, 2013), “el conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posición de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles” (p. 18). Por otro lado, Boulding (como se citó en Ministerio de Educación, 2013, p. 18) señala que “el conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”.

### **Resultados**

Con respecto a los resultados, se observó que el 55,1% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el gestión del conocimiento es regular, el 34,1% de los docentes manifiestan que la gestión del conocimiento es alto y un 10,8% de los docentes indican un nivel bajo. Asimismo el 72,5% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, manifiestan que el manejo de conflicto es regular, el 18,6% de los docentes señalan que el manejo de conflictos es alto y un 9% de los docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría indican que el manejo de conflictos es bajo.

## Discusión

En la hipótesis general se concluyó que la prueba de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.798$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Hay una similitud con la de Huaranca (2013) concluyó que sí existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del Triunfo al igual que en sus dimensiones (capital humano, capital relaciona y capital estructural), siendo el capital humano como la más empleada por el director y el capital estructural la menos empleada. Asimismo se consideró la teoría de Minakata (2009) es uno de los primeros autores que focaliza la gestión del conocimiento desde una visión netamente educativa. Para él, los sistemas educativos que, a partir del siglo pasado, se convierten en una de las piezas angulares del desarrollo económico y social de los estados nacionales, hoy se encuentran inmersos en las transformaciones de la sociedad del conocimiento y de la economía del conocimiento. Estas transformaciones están trastocando la índole de una escuela que se organizó y desarrolló a fines del siglo xix y primera mitad del siglo XX para dar respuesta a las entonces emergentes sociedades industriales modernas.

## Conclusiones.

Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en Instituciones Educativas Fe y Alegría del distrito de San Juan de Lurigancho, 2017, siendo el valor de 0.798; en consecuencia es una correlación positiva alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ .

## Referencias

Huaranca, H. (2013). *La gestión del conocimiento y su impacto en la calidad del desempeño docente de las instituciones educativas nivel primario de Villa María del triunfo*. (Tesis de maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.

- Minakata, A. (2009). Gestión del conocimiento en educación y transformación de la escuela. Notas para un campo en construcción. *Sinéctica*, 32. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2009000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2009000100008)
- Ministerio de Educación. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria.*
- Neyra, C. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales.* (Tesis de maestría). PUCP, Lima.

### Anexo B: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la negociación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la mediación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el manejo en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la negociación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p>Describir la relación entre la gestión del conocimiento y la mediación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>HE1. Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la negociación las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p>HE2. Describir la relación entre la gestión del conocimiento y la mediación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N°</p>	<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Capital Humano	El directivo es un referente. Interacción director - docentes. El director como agente motivador.	1, 2 3, 4, 5, 6 7, 8, 9, 10, 11, 12	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Alto 0 - 10 Bajo 11- 12 Regular 13 - 16
			Capital Estructural	Actividades de la I.E. Metas estratégicas de la I.E Asimilación de nuevos conocimientos	13,14,15 16, 17, 18, 19 20,21,22,23, 24		
			Capital Relacional	Cooperación interinstitucional Comunicación docente Aporte de docentes nuevos	25, 26, 27, 28 29, 30, 31 32, 33, 34, 35, 36		
			<b>Variable 2: Manejo de conflictos</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Negociación	Predisposición comunicativa del directivo Capacidad comunicativa del directivo Eficiencia en el logro del acuerdo	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Alto 0 - 10 Bajo 11- 12 Regular 13 - 16
			Mediación	Técnicas y estrategias	10, 11		

<p>conocimiento y la conciliación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la conciliación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p>	<p>08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p>HE3. Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la conciliación en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p> <p>HE4. Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el arbitraje en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.</p>		<p>mediadoras del directivo</p> <p>Capacidad orientadora de soluciones</p> <p>Resolución de las partes en conflicto.</p>	<p>12, 13, 14, 15</p> <p>16, 17, 18</p>		
			Conciliación	<p>Predisposición para conciliar</p> <p>Técnicas y estrategias conciliadoras del directivo</p> <p>Eficaz en el logro del acuerdo.</p>	<p>19, 20, 21</p> <p>22, 23, 24</p> <p>25, 26, 27</p>		
			Arbitraje	<p>Voluntad para intervenir</p> <p>Firmeza en la implantación de una sentencia.</p> <p>Agente externo</p>	<p>28, 29, 30, 31</p> <p>32, 33, 34</p> <p>35, 36</p>		
<p><b>METODOLOGÍA</b></p> <p><b>Tipo de investigación: Sustantiva</b></p> <p><b>Diseño: No experimental - causal</b></p> <p><b>Método: Hipotético - deductivo</b></p> <p><b>Alcance.</b></p> <p><b>Población: 167 docentes</b></p> <p><b>Muestra: Censo</b></p> <p><b>Muestreo: No probabilística - intencional</b></p>							

## Anexo C

### CUESTIONARIO QUE MIDE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Saludo: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre la gestión del conocimiento que brindan los profesionales, técnicos y administrativos de nuestra institución. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

#### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Capital humano</b>					
1	En la institución, el directivo es un modelo para los nuevos docentes.					
2	En la institución, el directivo es un modelo para los docentes que laboran más de dos años.					
3	La opinión del directivo es bien aceptada por los docentes.					
4	Existe una comunicación fluida entre directivo–docente.					
5	El director intercambia conocimientos con los docentes.					
6	El director planifica reuniones para intercambiar conocimientos con los docentes.					
7	Los docentes tratan de practicar las acciones del directivo.					
8	El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.					
9	El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.					
10	El director es el mayor agente motivador de la I.E.					
11	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.					
12	El director fomenta a los docentes para que asuman cambios tecnológicos y pedagógicos.					
	<b>Dimensión: Capital estructural</b>					
13	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.					
14	La I.E., frecuentemente, organiza equipos de trabajo para el desarrollo del trabajo pedagógico a través del director.					
15	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la infraestructura a través del director.					
16	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de corto plazo de manera sistemática.					
17	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de largo plazo de manera sistemática.					
18	El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la misión de la misma.					
19	El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la visión de la misma.					
20	La I.E. adquiere, frecuentemente, información bibliográfica (revistas, libros, videos, etc.) a través del director.					
21	Los docentes con más de dos años laborando en la I.E. están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.					

22	Los docentes nuevos están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.					
23	El directivo fomenta la adquisición de nuevos conocimientos.					
24	El directivo fomenta que entre los mismos docentes intercambien nuevos conocimientos.					
	<b>Dimensión: Capital relacional</b>					
25	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir conocimientos (revistas, libros, boletines)					
26	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir recursos tecnológicos (préstamo de laboratorios, retroproyectores)					
27	El director promueve el intercambio de experiencias educativas con otras entidades similares.					
28	El director promueve charlas y conferencias con el apoyo de otras entidades similares.					
29	Los miembros de la I.E. comparten conocimientos para solucionar problemas.					
30	El director promueve que los docentes de amplia trayectoria compartan sus experiencias laborales con los docentes nuevos.					
31	El director fomenta reuniones de integración docente.					
32	El director promueve que los docentes nuevos compartan sus conocimientos actualizados con los docentes de amplia trayectoria.					
33	La contratación de nuevos docente es una fuente de conocimientos para la I.E.					
34	La contratación de nuevos docente es una innovación para la I.E.					
35	La contratación de nuevos docente constituye una complementación vital para los docentes con más trayectoria en la I.E.					
36	La contratación de nuevos docente constituye una actualización de conocimientos para el director.					

Gracias por su valiosa colaboración

## ENCUESTA

### CUESTIONARIO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS

Saludo: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre el manejo de conflictos que brindan los profesionales, técnicos y administrativos de nuestra institución. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una "X" las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

#### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Negociación</b>						
1	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.					
2	El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros.					
3	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte).					
4	Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.					
5	Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte).					
6	Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).					
7	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cede en algunos puntos.					
8	Al momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.					
9	El directivo muestra eficacia en el logro de la negociación.					
<b>Dimensión: Mediación</b>						
10	El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.					
11	El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.					
12	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial.					
13	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.					
14	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.					
15	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.					
16	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.					
17	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.					
18	Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.					
<b>Dimensión: Conciliación</b>						
19	El directivo siempre está predispuesto a conciliar.					
20	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.					
21	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.					



22	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador.					
23	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee estrategias propias de un gran conciliador.					
24	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable.					
25	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución.					
26	El directivo logra que las partes acepten la solución propuesta					
27	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.					
	<b>Dimensión: Arbitraje</b>					
28	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.					
29	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.					
30	El director acepta si solicitan su intervención.					
31	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.					
32	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.					
33	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.					
34	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución.					
35	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la institución para que tome una decisión.					
36	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.					

Gracias por su valiosa colaboración

Base dato de la prueba piloto de gestión del conocimiento

	Gestión del conocimiento																																									
	Capital humano												Capital estructural												Capital relacional																	
	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	31	32	33	34	35	36						
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5				
2	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	4	5	5	4	3	3	4	2	1	5	5	5	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	4					
3	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	4	5	5	3	1	2	2	3	1	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5						
4	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	2	5	5	4	4	2	2	2	2	5	4	4	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	4	2				
5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	
6	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	1	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4		
7	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5		
8	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	
9	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	2	3	4	1	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	2	4		
10	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	
12	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
14	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4		
15	4	5	2	5	5	2	2	2	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	5	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1			
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	5	5	4	4	5	2	5	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5		
19	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4
20	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5

## Resultado de la prueba piloto de la gestión del conocimiento

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	36

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	127,5000	282,158	,470	,912
VAR00002	127,2500	286,408	,201	,915
VAR00003	127,8000	282,379	,432	,912
VAR00004	127,6000	282,568	,336	,914
VAR00005	127,4000	283,411	,362	,913
VAR00006	127,1500	277,082	,621	,910
VAR00007	128,2500	276,829	,472	,912
VAR00008	128,1500	266,345	,722	,908
VAR00009	127,4500	278,892	,517	,911
VAR00010	128,0500	264,261	,793	,907
VAR00011	127,3000	281,905	,353	,913
VAR00012	127,3500	272,766	,540	,911
VAR00013	127,8000	275,116	,574	,910
VAR00014	127,1500	292,239	,061	,916
VAR00015	127,1500	285,713	,287	,914
VAR00016	127,7500	272,408	,561	,910
VAR00017	127,7500	283,461	,302	,914
VAR00018	127,8000	282,484	,334	,914
VAR00019	127,7500	284,197	,261	,915
VAR00020	128,0000	274,632	,542	,911
VAR00021	128,1000	273,042	,480	,912
VAR00022	126,9500	289,734	,149	,915
VAR00023	127,8000	273,116	,494	,912
VAR00024	127,2500	272,092	,584	,910
VAR00025	127,5000	282,158	,470	,912
VAR00026	127,2500	286,408	,201	,915
VAR00027	127,8000	282,379	,432	,912
VAR00028	127,6000	282,568	,336	,914
VAR00029	127,4000	283,411	,362	,913
VAR00030	127,1500	277,082	,621	,910

VAR00031	128,2500	276,829	,472	,912
VAR00032	128,1500	266,345	,722	,908
VAR00033	127,4500	278,892	,517	,911
VAR00034	128,0500	264,261	,793	,907
VAR00035	127,3000	281,905	,353	,913
VAR00036	127,3500	272,766	,540	,911



## Resultado de la prueba piloto de manejo de conflictos

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	36

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	124,7000	217,168	,573	,950
VAR00002	124,8000	218,063	,696	,949
VAR00003	124,8500	224,661	,372	,951
VAR00004	125,1000	230,516	,020	,953
VAR00005	125,3500	223,397	,450	,951
VAR00006	125,1500	220,134	,590	,950
VAR00007	124,6500	221,082	,643	,950
VAR00008	125,1000	209,042	,828	,948
VAR00009	125,1000	212,305	,751	,948
VAR00010	125,1000	217,042	,549	,950
VAR00011	124,8500	217,924	,541	,950
VAR00012	124,7000	219,168	,607	,950
VAR00013	125,0000	211,368	,874	,947
VAR00014	124,8500	224,661	,315	,951
VAR00015	124,8000	222,905	,425	,951
VAR00016	125,3000	210,642	,785	,948
VAR00017	125,1500	218,661	,528	,950
VAR00018	125,2000	222,695	,391	,951
VAR00019	125,3500	212,871	,767	,948
VAR00020	125,2500	216,934	,620	,949
VAR00021	125,2500	213,039	,733	,948
VAR00022	125,0500	225,524	,219	,953
VAR00023	125,2000	217,011	,679	,949
VAR00024	125,2500	214,303	,678	,949
VAR00025	125,3000	216,432	,655	,949
VAR00026	124,8500	214,134	,710	,949
VAR00027	125,0500	214,261	,732	,949
VAR00028	125,0000	218,316	,703	,949
VAR00029	124,9000	219,253	,681	,949
VAR00030	124,8500	217,187	,717	,949

VAR00031	124,7000	217,168	,573	,950
VAR00032	124,8000	218,063	,696	,949
VAR00033	124,8500	224,661	,372	,951
VAR00034	125,1000	230,516	,020	,953
VAR00035	125,3500	223,397	,450	,951
VAR00036	125,1500	220,134	,590	,950

### Anexo E

### Base de datos

	Gestión del conocimiento																																							
	Capital humano												Capital estructural												Capital relacional															
	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	31	32	33	34	35	36				
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51	154
2	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	37	4	5	5	4	3	3	4	2	1	5	5	5	46	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	41	124
3	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	40	4	5	5	3	1	2	2	3	1	5	5	5	41	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	45	126
4	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	38	2	5	5	4	4	2	2	2	2	5	4	4	41	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	40	119
5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	46	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	53	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	50	149
6	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	35	4	4	4	2	4	1	4	1	1	4	4	4	37	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	39	111
7	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	49	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	54	154
8	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	35	3	4	4	2	2	4	2	3	4	2	3	35	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	39	109
9	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	39	2	3	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	37	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	41	117
10	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	44	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	50	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	48	142
11	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	43	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	47	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	48	138
12	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	31	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	39	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	35	105
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46	130
14	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	35	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	34	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	39	108
15	4	5	2	5	5	2	2	2	2	2	1	1	32	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	41	4	5	2	5	5	2	2	2	2	2	1	1	33	106
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	136
17	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	38	2	4	4	2	2	5	5	4	4	5	2	5	44	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	42	124
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	41	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	46	134
19	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	33	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	37	112
20	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	49	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	51	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	54	154
21	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	47	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	51	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	52	150
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	52	149
23	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	53	153	
24	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	45	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	55	150	
25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	4	5	5	4	2	2	4	2	4	4	2	2	40	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	46	128
26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	47	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	48	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	50	145	
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	46	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51	138	
28	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	55	152	
29	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	55	152	
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	41	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	44	125
31	4	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	4	38	2	5	4	1	1	5	1	1	4	4	4	4	36	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	4	4	42	116



32	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	1	1	5	1	1	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	54	141		
33	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	47	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	48	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	52	147
34	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	41	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	45	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	45	131
35	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46	124
36	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	35	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	37	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	38	110
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	41	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	40	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45	126
38	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	15	2	4	4	1	1	2	1	1	1	4	2	1	24	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	17	56	
39	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	38	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	40	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	40	118
40	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	29	3	4	4	3	3	3	1	1	2	4	2	3	33	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	31	93	
41	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	38	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	42	123	
42	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	36	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	34	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	38	108
43	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	34	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	39	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	38	106
44	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53	141	
45	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	37	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	41	116
46	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	52	149	
47	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	41	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	49	135	
48	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	46	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	51	144	
49	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	50	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	54	150	
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	35	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	37	100	
51	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	41	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	45	128	
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	49	140	
53	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	34	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	38	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	38	110		
54	1	1	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	33	2	5	4	1	1	1	1	1	1	3	3	5	28	1	1	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	37	98		
55	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	34	3	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	3	40	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	36	110		
56	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	40	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	40	116		
57	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	35	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	34	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	37	106		
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	2	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	138	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	138	
60	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	40	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	38	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	44	122	
61	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	46	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	51	149		
62	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	37	4	5	5	4	3	3	4	2	1	5	5	5	46	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	41	124		
63	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	40	4	5	5	3	1	2	2	3	1	5	5	5	41	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	45	126		
64	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	38	2	5	5	4	4	2	2	2	2	5	4	4	41	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	40	119		
65	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	46	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	53	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	50	149		

66	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	35	4	4	4	2	4	1	4	1	1	4	4	4	37	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	39	111	
67	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	49	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	54	154
68	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	35	3	4	4	2	2	4	2	2	3	4	2	3	35	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	39	109	
69	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	39	2	3	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	37	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	41	117	
70	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	44	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	50	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	48	142	
71	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	43	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	47	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	48	138	
72	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	31	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	39	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	35	105	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46	130	
74	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	35	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	34	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	39	108	
75	4	5	2	5	5	2	2	2	2	2	1	1	32	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	41	4	5	2	5	5	2	2	2	2	2	1	1	33	106	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	136
77	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	38	2	4	4	2	2	5	5	4	4	5	2	5	44	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	42	124
78	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	41	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	47	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	46	134
79	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	33	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	42	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	37	112	
80	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	49	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	51	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	54	154		
81	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	47	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	51	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	52	150	
82	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	52	149		
83	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53	153	
84	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	45	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	55	150	
85	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	4	5	5	4	2	2	4	2	4	4	2	2	40	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	46	128
86	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	47	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	48	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50	145	
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	46	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	138		
88	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55	152		
89	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55	152		
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	41	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	44	125		
91	4	5	5	2	2	4	4	3	3	2	4	4	38	2	5	4	1	1	5	1	1	4	4	4	36	4	5	5	2	2	4	4	3	3	2	4	4	42	116		
92	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	1	1	5	1	1	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	54	141		
93	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	47	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	48	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	52	147		
94	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	41	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	45	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	45	131	
95	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46	124		
96	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	35	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	37	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	38	110	
97	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	41	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	40	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	45	126	
98	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	15	2	4	4	1	1	2	1	1	1	4	2	1	24	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	17	56		
99	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	38	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	40	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	40	118	
100	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	29	3	4	4	3	3	3	1	1	2	4	2	3	33	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	31	93		

101	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	38	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	42	123	
102	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	36	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	34	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	38	108
103	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	34	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	34	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	38	106	
104	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	53	141	
105	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	37	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	41	116	
106	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	52	149	
107	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	41	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	49	135	
108	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	46	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	51	144	
109	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	50	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	54	150	
110	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	35	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	37	100		
111	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	41	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	45	128	
112	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	49	140
113	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	38	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	38	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	38	110	
114	1	1	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	33	2	5	4	1	1	1	1	1	1	3	3	5	28	1	1	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	37	98	
115	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	34	3	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	3	40	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	36	110	
116	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	40	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	40	116	
117	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	35	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	34	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	37	106	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	2	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	138	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	138	
120	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	40	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	38	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	44	122	
121	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	46	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51	149	
122	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	37	4	5	5	4	3	3	4	2	1	5	5	5	46	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	4	4	41	124	
123	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	40	4	5	5	3	1	2	2	3	1	5	5	5	41	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	5	45	126	
124	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	38	2	5	5	4	4	2	2	2	2	5	4	4	41	4	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	40	119	
125	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	46	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	53	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	50	149	
126	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	35	4	4	4	2	4	1	4	1	1	4	4	4	37	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	39	111	
127	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	49	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	54	154	
128	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	35	3	4	4	2	2	4	2	2	3	4	2	3	35	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	4	39	109	
129	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	39	2	3	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	37	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	41	117	
130	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	44	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	50	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	48	142		
131	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	43	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	47	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	48	138	
132	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	31	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	39	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	35	105	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46	130	
134	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	35	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	41	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	39	108	
135	4	5	2	5	5	2	2	2	2	1	1	32	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	41	4	5	2	5	5	2	2	2	2	1	1	33	106		
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	136	
137	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	38	2	4	4	2	2	5	5	4	4	5	2	5	44	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	42	124		
138	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	41	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	46	134	
139	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	33	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	4	4	37	112	
140	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	49	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	51	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	54	154	

141	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	47	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	51	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	52	150	
142	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	50	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	52	149
143	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	53	153	
144	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	45	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	55	150		
145	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	4	5	5	4	2	2	4	2	4	4	2	2	40	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	46	128	
146	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	47	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	48	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	50	145	
147	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	46	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51	138	
148	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55	152	
149	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55	152	
150	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	41	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	44	125	
151	4	5	5	2	2	4	4	3	3	2	4	4	38	2	5	4	1	1	5	1	1	4	4	4	4	36	4	5	5	2	2	4	4	3	3	2	4	4	42	116	
152	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	49	4	5	4	1	1	5	1	1	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	54	141	
153	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	47	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	48	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	52	147	
154	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	41	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	45	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	45	131	
155	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46	124	
156	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	35	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	37	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	38	110	
157	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	41	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	40	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	45	126	
158	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	15	2	4	4	1	1	2	1	1	1	4	2	1	24	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	17	56	
159	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	38	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	40	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	40	118
160	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	29	3	4	4	3	3	3	1	1	2	4	2	3	33	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	31	93	
161	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	38	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	42	123	
162	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	36	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	34	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	38	108	
163	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	34	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	34	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	38	106	
164	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	53	141	
165	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	37	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	41	116	
166	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	52	149	
167	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	41	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	49	135	

	MANEJO DE CONFLICTOS																																							
	Negociación								Mediación										Conciliación								Arbitraje													
	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	31	32	33	34	35	36				
1	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	4	4	5	3	3	3	3	3	34	3	3	4	4	3	2	2	3	3	27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	123
2	4	2	4	4	2	2	4	2	24	2	2	4	2	4	4	2	2	2	26	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	3	3	4	4	2	4	4	2	2	27	97
3	5	5	4	4	3	4	4	5	34	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46	5	5	5	4	4	4	4	4	39	4	4	4	5	5	4	4	3	4	37	156	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	3	3	3	3	3	4	3	3	28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	130	
5	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34	3	3	3	5	3	3	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	127	
6	2	3	3	3	3	3	2	1	20	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	24	2	3	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	86	
7	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	125	
8	3	4	4	3	4	3	4	3	28	4	3	5	4	4	5	5	5	4	44	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31	136	
9	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	5	4	4	4	5	38	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	132	
10	5	4	5	3	4	4	4	4	33	5	3	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	5	5	4	5	3	4	4	38	147	
11	4	3	4	4	3	3	4	3	28	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	3	3	4	4	4	4	3	4	33	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	131	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	3	3	3	3	2	33	2	2	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	129	
13	5	4	4	3	3	4	5	4	32	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	4	4	4	3	4	5	4	4	36	4	4	4	5	4	4	3	3	4	35	141	
14	5	4	4	4	3	4	4	4	32	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	3	4	4	3	3	3	3	4	31	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36	132	
15	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36	4	4	4	3	3	4	4	5	35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	136	
16	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	3	3	3	4	4	3	4	32	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	30	122	
17	3	4	3	3	3	4	4	4	28	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	37	3	3	3	3	4	3	3	29	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31	125	
18	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	3	3	3	3	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	3	3	31	129	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33	4	4	3	3	3	3	4	31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	130	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	3	3	3	4	3	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	138	
21	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	4	4	4	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	43	170	
22	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	3	4	4	4	3	3	4	4	33	4	4	4	5	4	4	5	4	4	37	145	
23	5	5	5	4	2	4	4	2	31	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	41	4	2	4	4	5	2	4	31	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	37	140
24	4	4	4	3	3	4	3	4	29	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	31	3	3	3	3	2	3	3	26	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32	118	
25	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	146	
26	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37	3	3	3	3	4	3	3	28	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	128	
27	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	4	4	4	3	3	30	123	
28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	3	3	3	4	3	3	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	130	
29	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	31	2	2	2	3	3	3	3	23	3	3	4	4	4	4	4	3	3	31	114	
30	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	5	5	3	42	3	3	3	3	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38	145	
31	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	34	2	3	3	3	3	3	3	26	2	4	4	4	4	4	4	4	3	32	122	
32	3	4	4	4	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	2	34	4	4	4	3	4	4	4	2	4	33	136	
33	2	1	1	2	3	2	2	4	17	4	4	4	2	4	3	1	1	3	2	28	1	2	2	4	2	2	2	19	3	2	3	2	1	1	2	3	2	19	83	
34	5	5	4	4	4	5	2	2	31	4	4	4	4	3	4	2	2	4	35	4	2	4	4	4	4	2	30	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	135		
35	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	5	4	4	3	41	3	3	3	4	3	4	3	29	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36	139		
36	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	3	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36	139		
37	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3	3	3	3	3	4	4	29	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	126		
38	4	3	3	4	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	3	4	4	5	35	4	4	4	4	4	4	4	35	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31	129		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	144		
40	4	5	4	4	4	4	4	4	33	3	4	4	4	4	4	4	3	2	35	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	5	4	4	4	4	34	129		






133	5	4	4	3	3	4	5	4	32	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	4	4	4	3	4	5	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	3	3	4	35	141	
134	5	4	4	4	3	4	4	4	32	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36	132	
135	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36	4	4	4	3	3	4	4	5	4	35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	136	
136	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	122	
137	3	4	3	3	3	4	4	4	28	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	37	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3	4	4	3	4	3	3	3	3	31	125	
138	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	129	
139	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	130
140	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	138
141	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43	170
142	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	145
143	5	5	5	4	2	4	4	2	31	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	41	4	2	4	4	5	2	4	2	4	31	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	37	140
144	4	4	4	3	3	4	3	4	29	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	118	
145	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	146
146	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	128	
147	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	123	
148	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	130	
149	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	31	2	2	2	3	3	3	3	3	2	23	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	114	
150	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	42	3	3	3	3	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38	145		
151	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	3	4	4	4	4	3	3	2	34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	4	4	4	4	4	4	3	3	32	122		
152	3	4	4	4	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	4	4	4	3	4	4	4	2	4	33	136	
153	2	1	1	2	3	2	2	4	17	4	4	4	2	4	3	1	1	3	2	28	1	2	2	4	2	2	2	2	19	3	2	3	2	1	1	2	3	2	19	83		
154	5	5	4	4	4	5	2	2	31	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	35	4	2	4	4	4	4	2	4	2	30	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	135	
155	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	41	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36	139	
156	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	3	3	4	4	4	4	3	33	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36	139		
157	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	126	
158	4	3	3	4	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31	129	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	144	
160	4	5	4	4	4	4	4	4	33	3	4	4	4	4	4	3	2	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	5	4	4	4	4	34	129		
161	4	3	3	4	3	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	137		
162	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	34	3	3	4	4	3	2	2	3	27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	123		
163	4	2	4	4	2	2	4	2	24	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	26	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	3	3	3	4	2	4	4	2	2	27	97	
164	5	5	4	4	3	4	4	5	34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46	5	5	5	4	4	4	4	4	39	4	4	4	5	5	4	4	3	4	37	156		
165	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	38	3	3	3	3	4	3	3	3	28	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	130		
166	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	5	3	3	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	127		
167	2	3	3	3	3	3	2	1	20	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	24	2	3	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	86		



**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Capital Humano	El directivo es un referente	En la institución, el directivo es un modelo para los nuevos docentes.														
			En la institución, el directivo es un modelo para los docentes que laboran más de dos años.														
			La opinión del directivo es bien aceptada por los docentes.														
			Existe una comunicación fluida entre directivo-docente.														
			El director intercambia conocimientos con los docentes.														
	El director como agente motivador.	El director planifica reuniones para intercambiar conocimientos con los docentes.															
		Los docentes tratan de practicar las acciones del directivo.															
		El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.															
		El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.															
		El director es el mayor agente motivador de la I.E.															
Capital Estructural	Actividades de la I.E.	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.															
		El director fomenta a los docentes para que asuman cambios tecnológicos y pedagógicos.															
		La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.															
		La I.E. frecuentemente, organiza equipos de trabajo para el desarrollo del trabajo pedagógico a través del director.															
		La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la infraestructura a través del director.															
Capital Relacional	Metas estratégicas de la I.E.	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de corto plazo de manera sistemática.															
		La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de largo plazo de manera sistemática.															
		El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la misión de la misma.															
		El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la visión de la misma.															
		La I.E. adquiere, frecuentemente, información bibliográfica (revistas, libros, videos, etc.) a través del director.															
Cooperación interinstitucional	Asimilación de nuevos conocimientos.	Los docentes nuevos están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.															
		El directivo fomenta la adquisición de nuevos conocimientos.															
		El directivo fomenta que entre los mismos docentes intercambien nuevos conocimientos.															
		La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir conocimientos (revistas, libros, boletines).															
		La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir recursos tecnológicos (préstamo de laboratorios, retroproyectores).															
Comunicación docente	Aporte de docentes nuevos.	El director promueve el intercambio de experiencias educativas con otras entidades similares.															
		El director promueve charlas y conferencias con el apoyo de otras entidades similares.															
		Los miembros de la I.E. comparten conocimientos para solucionar problemas.															
		El director promueve que los docentes de amplia trayectoria compartan sus experiencias laborales con los docentes nuevos.															
		El director fomenta reuniones de integración docente.															

Apellidos y nombres del juez validador: DR/Mg. RIVERA AREHANO EDITH GISSELA DNI: 11154085  
 Especialidad del validador: A.D. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 Fecha: 22 de abril de 2017  
 Firma del experto informante:   
**Mg. Rivera Arellano Gisella**  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	LA OPCIÓN DE				
MANEJO DE CONFLICTOS	Negociación	Predisposición comunicativa del directivo.	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓													
		Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte).	✓														
		Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.	✓														
		Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte).	✓														
	Mediación	Eficiencia en el logro del acuerdo	Al momento de resolver el conflicto, el directivo mede en algunos puntos.	✓													
		Técnicas y estrategias mediadoras del directivo.	Al momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.	✓													
	Conciliación	Capacidad orientadora de soluciones.	El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.	✓													
		Resolución de las partes en conflicto.	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial.	✓													
		Predisposición para conciliar.	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓													
		Técnicas y estrategias conciliadoras del directivo.	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓													
Arbitraje	Eficaz en el logro del acuerdo	El directivo logra que las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓														
	Voluntad para intervenir	Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓														
	Firmeza en la implantación de una sentencia	El directivo siempre está predispuesto a conciliar.	✓														
	Agente externo.	Los docentes admiten que el directivo interviene para conciliar.	✓														
		Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.	✓														
		Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador.	✓														

Apellidos y nombres del juez validador D/ Mg. RIVERA ARELANDO EDITH GISELA DNI 11154085  
 Especialidad del validador: ADQUISICIÓN DE LA EDUCACIÓN de 22 de abril de 2017

Firma del experto informante  
Mg. Rivera Arellano Gisela  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1. Capital humano</b>							
1	En la institución, el directivo es un modelo para los nuevos docentes.	✓		✓		✓		
2	En la institución, el directivo es un modelo para los docentes que laboran más de dos años.	✓		✓		✓		
3	La opinión del directivo es bien aceptada por los docentes.	✓		✓		✓		
4	Los docentes tratan de practicar las acciones del directivo.	✓		✓		✓		
5	El director fomenta a los docentes para que asuman cambios tecnológicos y pedagógicos.	✓		✓		✓		
6	Existe una comunicación fluida entre directivo-docente.	✓		✓		✓		
7	El director intercambia conocimientos con los docentes.	✓		✓		✓		
8	El director planifica reuniones para intercambiar conocimientos con los docentes.	✓		✓		✓		
9	El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.	✓		✓		✓		
10	El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.	✓		✓		✓		
11	El director es el mayor agente motivador de la I.E.	✓		✓		✓		
12	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2. Capital estructural</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La I.E. adquiere, frecuentemente, información bibliográfica (revistas, libros, videos, etc.) a través del director.	✓		✓		✓		
14	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.	✓		✓		✓		
15	La I.E., frecuentemente, organiza equipos de trabajo para el desarrollo del trabajo pedagógico a través del	✓		✓		✓		



	los docentes nuevos.						
32	El director fomenta reuniones de integración docente.	✓		✓		✓	
33	La contratación de nuevos docente es una fuente de conocimientos para la I.E.	✓		✓		✓	
34	La contratación de nuevos docente es una innovación para la I.E.	✓		✓		✓	
35	La contratación de nuevos docente constituye una complementación vital para los docentes con más trayectoria en la I.E.	✓		✓		✓	
36	La contratación de nuevos docente constituye una actualización de conocimientos para el director.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

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

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

.....22 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1. Negociación</b>							
1	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.	✓		✓		✓		
3	El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros.	✓		✓		✓		
4	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte).	✓		✓		✓		
5	Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte).	✓		✓		✓		
6	Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓		✓		✓		
7	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cede en algunos puntos.	✓		✓		✓		
8	Al momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.	✓		✓		✓		
9	El directivo muestra eficacia en el logro de la negociación.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2. Mediación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
11	El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
12	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial	✓		✓		✓		
13	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
14	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		

15	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓		✓		✓		✓	
16	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓		✓		✓		✓	
17	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.	✓		✓		✓		✓	
18	Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓		✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 3. Conciliación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	El directivo siempre está predispuesto a conciliar.	✓		✓		✓		✓	
20	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.	✓		✓		✓		✓	
21	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.	✓		✓		✓		✓	
22	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador.	✓		✓		✓		✓	
23	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee estrategias propias de un gran conciliador.	✓		✓		✓		✓	
24	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable.	✓		✓		✓		✓	
25	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución.	✓		✓		✓		✓	
26	El directivo logra que las partes acepten la solución propuesta.	✓		✓		✓		✓	
27	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	✓		✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 4. Arbitraje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.	✓		✓		✓		✓	
29	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓		✓		✓	
30	El director acepta si solicitan su intervención.	✓		✓		✓		✓	
31	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.	✓		✓		✓		✓	
32	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.	✓		✓		✓		✓	
33	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.	✓		✓		✓		✓	
34	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución.	✓		✓		✓		✓	

35	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la institución para que tome una decisión.	✓	✓	✓	✓	
36	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

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

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

04 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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



## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y Manejo de conflictos en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**DIRIGIDO A:**

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

RIVERA ARELLANO GUSSELA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mg. ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 41154085

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO SOBRE MANEJO DE CONFLICTOS

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y Manejo de conflictos en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

MANEJO DE CONFLICTOS

**DIRIGIDO A:**

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

RIVERA ARELLANO GISELA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mg. ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 41154085

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Capital Humano	El directivo es un referente	En la institución, el directivo es un modelo para los nuevos docentes. En la institución, el directivo es un modelo para los docentes que laboran más de dos años. La opinión del directivo es bien aceptada por los docentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Interacción director docentes	Existe una comunicación fluida entre directivo-docente. El director intercambia conocimientos con los docentes. El director planifica reuniones para intercambiar conocimientos con los docentes. Los docentes tratan de practicar las acciones del directivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		El director como agente motivador	El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E. El director es el mayor agente motivador de la I.E.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Actividades de la I.E.	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado. El director fomenta a los docentes para que asuman cambios tecnológicos y pedagógicos. La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la mejora del trabajo pedagógico a través del director. La I.E. frecuentemente organiza equipos de trabajo para el desarrollo del trabajo pedagógico a través del director. La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la infraestructura a través del director.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Capital Estructural	Metas estratégicas de la I.E.	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de corto plazo de manera sistemática. La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de largo plazo de manera sistemática. El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la misión de la misma. El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la visión de la misma. La I.E. adquiere, frecuentemente, información bibliográfica (revistas, libros, videos, etc.) a través del director.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Asimilación de nuevos conocimientos.	Los docentes con más de dos años laborando en la I.E. están abiertos a asumir conocimientos emitidos por el director. El directivo fomenta la adquisición de nuevos conocimientos. El directivo fomenta que entre los mismos docentes intercambien nuevos conocimientos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Capital Relacional	Cooperación Interinstitucional.	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir conocimientos (revistas, libros, boletines). La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir recursos tecnológicos (préstamo de laboratorios, retroproyectors). El director promueve el intercambio de experiencias educativas con otras entidades similares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comunicación docente	El director promueve charlas y conferencias con el apoyo de otras entidades similares. Los miembros de la I.E. comparten conocimientos para solucionar problemas. El director promueve que los docentes de amplia trayectoria compartan sus experiencias laborales con los docentes nuevos. El director fomenta reuniones de retroalimentación docente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Aporte de docentes nuevos	El director promueve que los docentes nuevos compartan sus conocimientos actualizados con los docentes de amplia trayectoria. La contratación de nuevos docente es una fuente de conocimientos para la I.E. La contratación de nuevos docente es una innovación para la I.E. La contratación de nuevos docente constituye una implementación vital para los docentes con más trayectoria en la I.E. La contratación de nuevos docente constituye una actualización de conocimientos para el director.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Apellidos y nombres del juez validador DrMg. *Pedro Cuadro Milder* DNI 09936965  
 Especialidad del validador *Dr. en Administración de la Educación* de *ASPA* 29  
 Firma del experto informante *[Firma]*  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 Dna. Wilfrida Yana Leal  
 COORDINADORA  
 ESCUELA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 LIMA, PERÚ, 2017

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA OPCIÓN DE RESPUESTA Y EL ÍTEM					
Negociación		Predisposición comunicativa del directivo	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓													
			El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros.	✓													
			Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte).	✓													
			Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.	✓													
Eficiencia en el logro del acuerdo		Capacidad comunicativa del directivo	Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte).	✓													
			Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓													
			Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓													
			Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓													
Técnicas y estrategias mediadoras del directivo		Eficiencia en el logro del acuerdo	El momento de resolver el conflicto, el directivo cede en algunos puntos.	✓													
			El momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.	✓													
			El momento de resolver el conflicto, el directivo cede en algunos puntos.	✓													
			El momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.	✓													
Capacidad orientadora de soluciones		Eficiencia en el logro del acuerdo	El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.	✓													
			El directivo muestra afinidad en el logro de la negociación.	✓													
			El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.	✓													
			El directivo muestra afinidad en el logro de la negociación.	✓													
Resolución de las partes en conflicto		Eficiencia en el logro del acuerdo	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial.	✓													
			Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓													
			Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.	✓													
			Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.	✓													
Predisposición para conciliar		Eficiencia en el logro del acuerdo	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓													
			El director logra que las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓													
			Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓													
			El director logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.	✓													
Eficaz en el logro del acuerdo		Eficiencia en el logro del acuerdo	El directivo siempre está predisuesto a conciliar.	✓													
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.	✓													
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo interviene para conciliar.	✓													
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable.	✓													
Voluntad para intervenir		Eficiencia en el logro del acuerdo	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	✓													
			El directivo está predisuesto a intervenir sin que se lo soliciten.	✓													
			Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓													
			El director acepta si solicitan su intervención.	✓													
Firmeza en la implantación de una sentencia		Eficiencia en el logro del acuerdo	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.	✓													
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.	✓													
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo reconoce cuando solo no puede dar una solución.	✓													
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo reconoce cuando solo no puede dar una solución.	✓													
Agente externo		Eficiencia en el logro del acuerdo	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓													
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓													
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓													
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓													

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Pedro Pablo Cuadros Miledred Sémica* DNI: *09936465*  
 Especialidad del validador: *Dra. en Administración de la Educación* de *29* de *1801* de *2017*  
 Firma del experto informante: *[Firma]*





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1. Capital humano</b> En la institución, el directivo es un modelo para los nuevos docentes.	✓		✓		✓		
2	En la institución, el directivo es un modelo para los docentes que laboran más de dos años.	✓		✓		✓		
3	La opinión del directivo es bien aceptada por los docentes.	✓		✓		✓		
4	Los docentes tratan de practicar las acciones del directivo.	✓		✓		✓		
5	El director fomenta a los docentes para que asuman cambios tecnológicos y pedagógicos.	✓		✓		✓		
6	Existe una comunicación fluida entre directivo-docente.	✓		✓		✓		
7	El director intercambia conocimientos con los docentes.	✓		✓		✓		
8	El director planifica reuniones para intercambiar conocimientos con los docentes.	✓		✓		✓		
9	El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.	✓		✓		✓		
10	El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.	✓		✓		✓		
11	El director es el mayor agente motivador de la I.E.	✓		✓		✓		
12	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2. Capital estructural</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La I.E. adquiere, frecuentemente, información bibliográfica (revistas, libros, videos, etc.) a través del director.	✓		✓		✓		
14	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.	✓		✓		✓		
15	La I.E., frecuentemente, organiza equipos de trabajo para el desarrollo del trabajo pedagógico a través del	✓		✓		✓		

	director.								
16	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la infraestructura a través del director.	✓		✓		✓		✓	
17	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de corto plazo de manera sistemática.	✓		✓		✓		✓	
18	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de largo plazo de manera sistemática.	✓		✓		✓		✓	
19	El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la misión de la misma.	✓		✓		✓		✓	
20	El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la visión de la misma.	✓		✓		✓		✓	
21	Los docentes con más de dos años laborando en la I.E. están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.	✓		✓		✓		✓	
22	Los docentes nuevos están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.	✓		✓		✓		✓	
23	El directivo fomenta la adquisición de nuevos conocimientos.	✓		✓		✓		✓	
24	El directivo fomenta que entre los mismos docentes intercambien nuevos conocimientos.	✓		✓		✓		✓	
<b>Dimensión 3. Capital relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir conocimientos (revistas, libros, boletines)	✓		✓		✓		✓	
26	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir recursos tecnológicos (préstamo de laboratorios, retroproyectores)	✓		✓		✓		✓	
27	El director promueve el intercambio de experiencias educativas con otras entidades similares.	✓		✓		✓		✓	
28	El director promueve charlas y conferencias con el apoyo de otras entidades similares.	✓		✓		✓		✓	
29	Los miembros de la I.E. comparten conocimientos para solucionar problemas.	✓		✓		✓		✓	
30	El director promueve que los docentes nuevos compartan sus conocimientos actualizados con los docentes de amplia trayectoria.	✓		✓		✓		✓	
31	El director promueve que los docentes de amplia trayectoria compartan sus experiencias laborales con	✓		✓		✓		✓	

	los docentes nuevos.						
32	El director fomenta reuniones de integración docente.	✓		✓		✓	
33	La contratación de nuevos docente es una fuente de conocimientos para la I.E.	✓		✓		✓	
34	La contratación de nuevos docente es una innovación para la I.E.	✓		✓		✓	
35	La contratación de nuevos docente constituye una complementación vital para los docentes con más trayectoria en la I.E.	✓		✓		✓	
36	La contratación de nuevos docente constituye una actualización de conocimientos para el director.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia


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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Seduama Cuadros Hidalgo Jiménez DNI: 09936465

Especialidad del validador: D.a. en Administración de la Educación

29 de Abril del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
**UCV**
  
**ESUELA DE POSTGRADO**
  
**Dra. Mildred Yélica Ledesma Cuadros**
  
CIPR N° 051627
  
ATELIFICADA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
  
(DNI, INT, YAH)

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1. Negociación</b>							
1	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.	✓		✓		✓		
3	El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros.	✓		✓		✓		
4	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte).	✓		✓		✓		
5	Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte).	✓		✓		✓		
6	Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓		✓		✓		
7	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cede en algunos puntos.	✓		✓		✓		
8	Al momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.	✓		✓		✓		
9	El directivo muestra eficacia en el logro de la negociación.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2. Mediación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
11	El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
12	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial	✓		✓		✓		
13	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
14	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		



15	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓		✓		✓		✓	
16	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓		✓		✓		✓	
17	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.	✓		✓		✓		✓	
18	Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓		✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 3. Conciliación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	El directivo siempre está predispuesto a conciliar.	✓		✓		✓		✓	
20	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.	✓		✓		✓		✓	
21	Los docentes admiten que el directivo intervienga para conciliar.	✓		✓		✓		✓	
22	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador.	✓		✓		✓		✓	
23	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee estrategias propias de un gran conciliador.	✓		✓		✓		✓	
24	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable.	✓		✓		✓		✓	
25	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución.	✓		✓		✓		✓	
26	El directivo logra que las partes acepten la solución propuesta.	✓		✓		✓		✓	
27	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	✓		✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 4. Arbitraje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.	✓		✓		✓		✓	
29	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓		✓		✓	
30	El director acepta si solicitan su intervención.	✓		✓		✓		✓	
31	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.	✓		✓		✓		✓	
32	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.	✓		✓		✓		✓	
33	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.	✓		✓		✓		✓	
34	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución.	✓		✓		✓		✓	

35	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la institución para que tome una decisión.	✓	✓	✓	✓	
36	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sedestina Guacho Hilibel Lénica    DNI: 099236965

Especialidad del validador: Dra. A. dominica Torres de la Educación

29 de Abril del 2017



*[Handwritten Signature]*

Dra. Mildred Stinio Ledezma Cuadros  
COP. N° 051927  
SECRETARÍA DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

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

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

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y Manejo de conflictos en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**DIRIGIDO A:**

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Ledesma Cuadros Mildred Técnica*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Dra en Administración de la Educación*

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	X			


  
 Dra. Mildred Técnica Ledesma Cuadros  
 CPPs N° 051027  
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNI: 09936465

*[Firma]*  
Firma del Evaluador

DNI 09936465

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO SOBRE MANEJO DE CONFLICTOS

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y Manejo de conflictos en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

MANEJO DE CONFLICTOS

**DIRIGIDO A:**

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Sedesma Cuadros Mildred Jénica*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Dra. en Administración de la Educación*

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	X			


  
 Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros  
 CPP N° 051627  
 ATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNI: 09936465

  
 Firma del Evaluador  
 DNI 09936465

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Capital Humano	Interacción director docentes.	El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.	✓													
			El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.	✓													
	Capital Estructural	Metas estratégicas de la I.E.	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.	✓													
			El director motiva para que los docentes participen en la búsqueda de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.	✓													
	Capital Relacional	Aporte de docentes nuevos	El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.	✓													
			El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.	✓													
			El director motiva para que los docentes participen en la búsqueda de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.	✓													
			El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.	✓													
			El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.	✓													
			El director motiva para que los docentes participen en la búsqueda de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.	✓													

Apellidos y nombres del juez validador: **Dña. Fátima Torres Calera** DNI: **10670820**  
 Especialidad del validador: **Dña. en Educación Metodología de la Investigación** de **29** de **ASU** **2017**  
 Firma del experto informante:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLER Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	
MANEJO DE CONFLICTOS	Negociación	Predisposición comunicativa del directivo	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto. El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros.	✓												
		Capacidad comunicativa del directivo	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte). Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente. Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte). Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓	✓	✓	✓	✓								
		Eficiencia en el logro del acuerdo	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple en algunos puntos. El directivo muestra eficacia en el logro de la negociación. El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.	✓	✓	✓	✓	✓								
		Técnicas y estrategias mediadoras del directivo	El directivo posee técnicas propias de un gran mediador. Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial. Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa. Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.	✓	✓	✓	✓	✓								
	Mediación	Capacidad orientadora de soluciones	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo. El directivo logra que las mismas partes resuelven el conflicto. Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓	✓	✓	✓	✓								
		Resolución de las partes en conflicto	El directivo logra que las mismas partes resuelven el conflicto. Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión. El directivo siempre está predispuesto a conciliar. Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.	✓	✓	✓	✓	✓								
	Conciliación	Predisposición para conciliar	Los docentes admiten que el directivo interviene para conciliar. Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador.	✓	✓	✓	✓	✓								
		Técnicas y estrategias conciliadoras del directivo	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable. Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución. La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	✓	✓	✓	✓	✓								
		Efozaz en el logro del acuerdo	El directivo logra que las partes acepten la solución propuesta. El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten. El director acepta si solicitan su intervención.	✓	✓	✓	✓	✓								
	Arbitraje	Voluntad para intervenir	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes. El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.	✓	✓	✓	✓	✓								
Firmeza en la implantación de una sentencia		Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una solución si ve que el caso. El director reconoce cuando solo no puede dar una solución. Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la institución para que tome una decisión. Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓	✓	✓	✓	✓									
	Agente externo															

Apellidos y nombres del juez validador D/ING. Fátima Torres Cáceres DNI: 10670820  
 Especialidad del validador: Do. en Educación Metodología de la Investigación de 29 de ASNU 2017  
 Firma del experto informante: 

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1. Capital humano</b>							
1	En la institución, el directivo es un modelo para los nuevos docentes.	✓		✓		✓		
2	En la institución, el directivo es un modelo para los docentes que laboran más de dos años.	✓		✓		✓		
3	La opinión del directivo es bien aceptada por los docentes.	✓		✓		✓		
4	Los docentes tratan de practicar las acciones del directivo.	✓		✓		✓		
5	El director fomenta a los docentes para que asuman cambios tecnológicos y pedagógicos.	✓		✓		✓		
6	Existe una comunicación fluida entre directivo-docente.	✓		✓		✓		
7	El director intercambia conocimientos con los docentes.	✓		✓		✓		
8	El director planifica reuniones para intercambiar conocimientos con los docentes.	✓		✓		✓		
9	El director motiva para que los docentes participen activamente en todas las actividades pedagógicas organizadas por la I.E.	✓		✓		✓		
10	El director motiva para que los docentes se inscriban a cursos de capacitación y actualización.	✓		✓		✓		
11	El director es el mayor agente motivador de la I.E.	✓		✓		✓		
12	El director motiva para que los docentes se inscriban en programas de maestría o doctorado.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2. Capital estructural</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La I.E. adquiere, frecuentemente, información bibliográfica (revistas, libros, videos, etc.) a través del director.	✓		✓		✓		
14	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la mejora del trabajo pedagógico a través del director.	✓		✓		✓		
15	La I.E., frecuentemente, organiza equipos de trabajo para el desarrollo del trabajo pedagógico a través del	✓		✓		✓		

	director.								
16	La I.E. realiza, frecuentemente, reuniones de coordinación en busca de la infraestructura a través del director.	✓	✓	✓	✓			✓	
17	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de corto plazo de manera sistemática.	✓	✓	✓	✓			✓	
18	La I.E., a través del director, cumple sus objetivos de largo plazo de manera sistemática.	✓	✓	✓	✓			✓	
19	El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la misión de la misma.	✓	✓	✓	✓			✓	
20	El director valora y resalta la labor docente la cual está relacionada con la visión de la misma.	✓	✓	✓	✓			✓	
21	Los docentes con más de dos años laborando en la I.E. están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.	✓	✓	✓	✓			✓	
22	Los docentes nuevos están abiertos a asimilar conocimientos emitidos por el director.	✓	✓	✓	✓			✓	
23	El directivo fomenta la adquisición de nuevos conocimientos.	✓	✓	✓	✓			✓	
24	El directivo fomenta que entre los mismos docentes intercambien nuevos conocimientos.	✓	✓	✓	✓			✓	
	<b>Dimensión 3. Capital relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir conocimientos (revistas, libros, boletines)	✓	✓	✓	✓			✓	
26	La I.E., a través del director, recurre a distintas formas de cooperación con otras instituciones para adquirir recursos tecnológicos (préstamo de laboratorios, retroproyectores)	✓	✓	✓	✓			✓	
27	El director promueve el intercambio de experiencias educativas con otras entidades similares.	✓	✓	✓	✓			✓	
28	El director promueve charlas y conferencias con el apoyo de otras entidades similares.	✓	✓	✓	✓			✓	
29	Los miembros de la I.E. comparten conocimientos para solucionar problemas.	✓	✓	✓	✓			✓	
30	El director promueve que los docentes nuevos compartan sus conocimientos actualizados con los docentes de amplia trayectoria.	✓	✓	✓	✓			✓	
31	El director promueve que los docentes de amplia trayectoria compartan sus experiencias laborales con	✓	✓	✓	✓			✓	



	los docentes nuevos.						
32	El director fomenta reuniones de integración docente.	✓					
33	La contratación de nuevos docente es una fuente de conocimientos para la I.E.	✓	✓				
34	La contratación de nuevos docente es una innovación para la I.E.	✓	✓				
35	La contratación de nuevos docente constituye una complementación vital para los docentes con más trayectoria en la I.E.	✓	✓				
36	La contratación de nuevos docente constituye una actualización de conocimientos para el director.	✓	✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Dr. en Educación: Fatima Torres C. DNI: 10670820

Especialidad del validador: Dr. en Educación / Metodología de la Investigación

29 de 15 del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1. Negociación</b>							
1	El directivo siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	Ante cualquier conflicto, el directivo se comunica con las partes (o parte) directamente.	✓		✓		✓		
3	El directivo, para solucionar el conflicto, no manda a terceros.	✓		✓		✓		
4	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes (o parte).	✓		✓		✓		
5	Al momento de resolver el conflicto, el directivo escucha con las partes (o parte).	✓		✓		✓		
6	Al momento de resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes (o parte).	✓		✓		✓		
7	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cede en algunos puntos.	✓		✓		✓		
8	Al momento de resolver el conflicto, el directivo permite que la otra parte también satisfaga o logre algo.	✓		✓		✓		
9	El directivo muestra eficacia en el logro de la negociación.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2. Mediación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El directivo posee estrategias propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
11	El directivo posee técnicas propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
12	Al momento de resolver el conflicto, el directivo cumple la función de un mediador imparcial	✓		✓		✓		
13	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
14	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes analicen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		

15	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓		✓		✓	
16	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓		✓		✓	
17	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.	✓		✓		✓	
18	Las partes se sienten capaces de resolver poder resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 3. Conciliación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	El directivo siempre está predispuesto a conciliar.	✓		✓		✓	
20	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo busca voluntariamente conciliar ambas partes.	✓		✓		✓	
21	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.	✓		✓		✓	
22	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee técnicas propias de un gran conciliador.	✓		✓		✓	
23	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo posee estrategias propias de un gran conciliador.	✓		✓		✓	
24	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable.	✓		✓		✓	
25	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución.	✓		✓		✓	
26	El directivo logra que las partes acepten la solución propuesta.	✓		✓		✓	
27	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 4. Arbitraje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.	✓		✓		✓	
29	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓		✓	
30	El director acepta si solicitan su intervención.	✓		✓		✓	
31	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.	✓		✓		✓	
32	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.	✓		✓		✓	
33	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.	✓		✓		✓	
34	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución.	✓		✓		✓	

35	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que no pertenezca a la institución para que tome una decisión.	✓		✓		✓	
36	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo prefiere solicitar la intervención de un tercero que pertenezca a la misma institución para que tome una decisión.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dña. Felisa Torres Caceres DNI: 10670820

Especialidad del validador: Dr. en Educación / Metodología de la Investigación

29 de ABRIL del 2013



Firma del Experto Informante.

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

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

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y Manejo de conflictos en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**DIRIGIDO A:**

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Torres Córcoles, Fátima

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. en Educación

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 10670820

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO SOBRE MANEJO DE CONFLICTOS

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y Manejo de conflictos en las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

MANEJO DE CONFLICTOS

**DIRIGIDO A:**

Docentes de las Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, san juan de Lurigancho.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Tones Cáceres, Fátima

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Dr. en Educación

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	<del>ALTO</del>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------



Firma del Evaluador

DNI 10670820



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 27 de abril de 2017

Carta P. 157 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

**Mariano Bustamante Gil**

**Fe y Alegría N° 37**

**Atención:**

**Director**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FRANCO ANTONIO CHACON BREÑA** identificado(a) con DNI N.° **42724507** y código de matrícula N.° **7000959647**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la Red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017."**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raul Delgado Arenas**  
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 27 de abril de 2017

Carta P. 158 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Hno. Alfonso Ortiz De Apodaca Idiazábal

Fe y Alegría N° 32

Atención:

Director

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FRANCO ANTONIO CHACON BREÑA** identificado(a) con DNI N.° **42724507** y código de matrícula N.° **7000959647**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la Red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017."**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMP



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Rivera Arellano Edith Gissela, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017", del estudiante Chacón Breña Franco Antonio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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



Lugar y fecha 17 de junio de 2017

*P.P. Edith Gissela Rivera Arellano*

Firma

Edith Gissela Rivera Arellano

DNI: 41154085

Elabora	 DIRECCIÓN DE Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE Investigación
---------	--	--------	---	--



**Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las Instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017.**

**Juan de Lurigancho - 2017.**

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

**AUTOR:**

Br. Franco Antonio Chacón Breña

**ASESORA:**

Mgtr. Edith Gissela Rivera Arellano

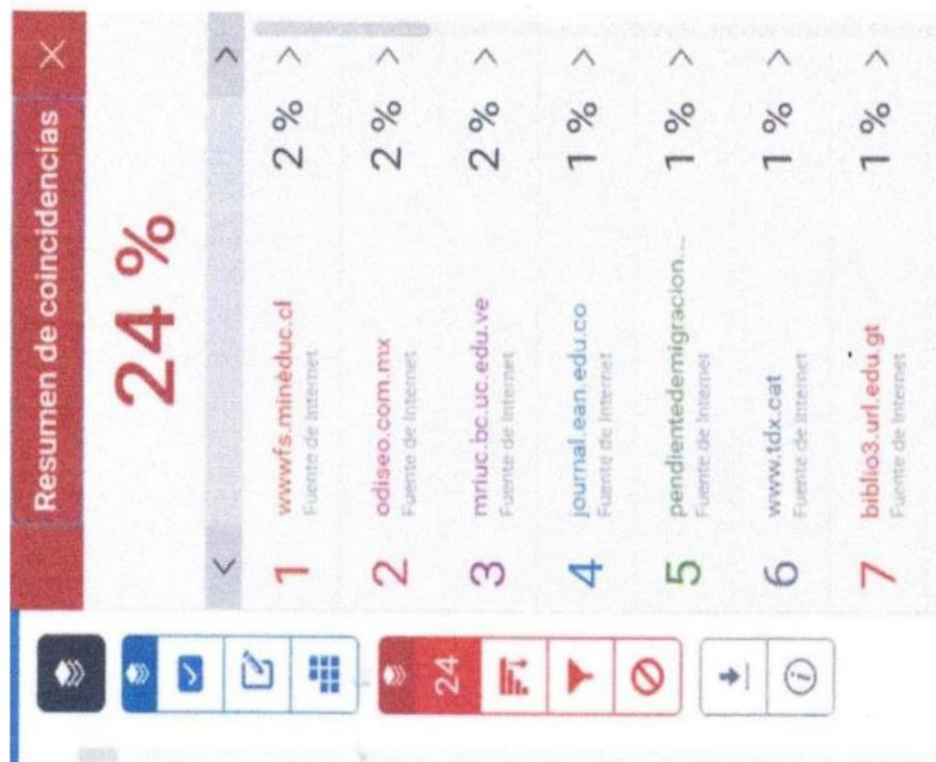
**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2017**



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Franco Antonio Chacón Breña identificado con DNI N° 42724507, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 42724507

FECHA: 29 de diciembre del 2018

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



**COMISIÓN REVISORA DE TESIS – LIMA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**Dictamen Final**

Vista la Tesis:

**“Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho - 2017”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando:

**CHACON BREÑA, FRANCO ANTONIO**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis 2010. La Comisión revisora **DECLARA:**

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 38 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese

San Juan de Lurigancho, 24 de junio de 2017

Mg. Gissela Rivera Arellano  
DOCENTE DE CURSO

Mg. Janet Valdivieso Gonzales  
DOCENTE REVISOR



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
FRANCO ANTONIO CHACÓN BREÑA

INFORME TITULADO:

“Gestión del conocimiento y manejo de conflictos en las instituciones educativas Fe y Alegría de la red N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017”.

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Maestro en administración de la educación

SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE AGOSTO DE 2017

NOTA O MENCIÓN: 15



*P/P Miguel Ángel Pérez Pérez*

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN