



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
LA EDUCACION**

**Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de
la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la educación

AUTORA:

Br. Alina Yvon Asto Huamani
(ORCID 0000-0002-6693-7141)

ASESORA:

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
(ORCID: 0000-0001-6366-8778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2020

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Alina Yvon Asto Huamani, cuyo título es: "Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019".
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 17 de enero del 2020



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

PRESIDENTE



Dra. Edith Gissela Rivera Arellano

SECRETARIO



Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros

VOCAL



Elaboro
Dirección de
Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación

Dedicatoria

A mi familia por su comprensión y su tiempo, durante mis estudios de maestría

Agradecimiento

A mi asesora la Dra. Mildred Ledesma por compartir su sabiduría y por su empeño al logro de mi meta de ser maestra, a todos mis profesores por su contribución a mi mejora profesional, en beneficio de los estudiantes de la educación básica regular

Declaratoria de autenticidad

Yo, Alina Yvón Asto Huamani, alumna del Programa de Maestría en Administración en Educación de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09570040 con la tesis titulada: "Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la I. E. N° 116, Lima Este – 2019"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados a los que se arribe en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de enero de 2020



Alina Yvón Asto Huamani
DNI 09570040

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada: “Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Maestra en Educación con mención en Educación.

La finalidad de la presente investigación fue determinar la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019. Se buscó demostrar la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos, sustentado bajo antecedentes, fundamentos teóricos y metodológicos, con la finalidad de que sirva para mejorar las relaciones personales entre los distintos agentes de la institución y de esta forma mejorar el clima institucional y la convivencia, siendo muy importante para las exigencias de una sociedad competitiva.

Esta investigación se compone de seis capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

En el primer capítulo trata acerca de la realidad problemática, los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables, las teorías y/o enfoques bajo las que se sustentan, sus dimensiones, indicadores, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, el método de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones y por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Presentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	32
2.1 Tipo y diseño de investigación	32
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Población, muestra y muestreo	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Procedimientos	37
2.6 Método de análisis de datos	37
2.7 Aspectos éticos.	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

- Anexo 1: Matriz de Consistencia.
- Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.
- Anexo 3: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis.
- Anexo 4: Prueba piloto.
- Anexo 5: Certificados de validez del instrumento que mide las habilidades directivas.
- Anexo 6: Certificados de validez del instrumento que mide la resolución de conflicto.
- Anexo 7: Autorización
- Anexo 8: Artículo Científico

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable habilidades directivas	33
Tabla 2. Operacionalización de la variable resolución de conflictos	34
Tabla 3. Población de estudio 2019, I. E. N° 116 Lima - Este	35
Tabla 4. Relación de Validadores	37
Tabla 5. Pruebas de normalidad	39
Tabla 6. Habilidades directivas en los docentes	40
Tabla 7. Resolución de conflictos en los docentes	41
Tabla 8. Habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos	42
Tabla 9. Habilidades directivas en la negociación	43
Tabla 10. Habilidades directivas en la mediación	44
Tabla 11. Habilidades directivas en la conciliación	45
Tabla 12. Habilidades directivas en el arbitraje	46
Tabla 13. Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow	47
Tabla 14. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	47
Tabla 15. Resumen del modelo	48
Tabla 16. Variables en la ecuación	48
Tabla 17. Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow	49
Tabla 18. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	49
Tabla 19. Resumen del modelo	50
Tabla 20. Variables en la ecuación	50
Tabla 21. Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow	51
Tabla 22. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	51
Tabla 23. Resumen del modelo	51
Tabla 24. Variables en la ecuación	52
Tabla 25. Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow	53
Tabla 26. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	53
Tabla 27. Resumen del modelo	53
Tabla 28. Variables en la ecuación	54
Tabla 29. Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow	55

Tabla 30.	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	55
Tabla 31.	Resumen del modelo	55
Tabla 32.	Variables en la ecuación	56

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Tipos de investigación	32
Figura 2. Diseño causal	32
Figura 3. Diagrama de barras de habilidades directivas	40
Figura 4. Diagrama de barras de la resolución de conflictos	41
Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos	42
Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en la negociación	43
Figura 7. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en la mediación	44
Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en la conciliación	45
Figura 9. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en el arbitraje	46

Resumen

La presente tesis de maestría tuvo como objetivo general el determinar la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019; la población de 85 docentes de la institución educativa mencionada y la muestra no aplica puesto que se trabajó con toda la población, siendo las variables en estudio: Variable independiente habilidades directivas y variable dependiente resolución de conflictos. En esta investigación el método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, la investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal; tipo de investigación básica; la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con escala dicotómica, la aplicación de los instrumentos fue de manera colectiva, sometidos a validez y confiabilidad, cuyos resultados se presentan de forma descriptiva e inferencialmente. Luego de realizar el análisis estadístico correspondiente para esta investigación, podemos mencionar que entre las principales conclusiones se tiene que: las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 49.5% de la resolución de conflictos es explicado por las habilidades directivas.

Palabras clave: Habilidades directivas, resolución de conflictos.

Abstract

This master's thesis had as a general objective to determine the incidence of managerial skills in conflict resolution in teachers of the I. E. No. 116, Lima East - 2019; The population of 85 teachers of the aforementioned educational institution and the sample does not apply since they worked with the entire population, the variables being studied: Independent variable management skills and dependent conflict resolution variable. In this investigation the method used in the investigation was the hypothetical deductive, the investigation used for its purpose the non-experimental design of causal correlational level; type of basic research; the technique was the survey and the instrument the questionnaire with dichotomous scale, the application of the instruments was collectively, subject to validity and reliability, the results of which are presented descriptively and inferentially. After carrying out the corresponding statistical analysis for this research, we can mention that among the main conclusions it is necessary that: the managerial skills have a significant impact on the resolution of conflicts in the teachers of EI N ° 116, Lima East - 2019, which implies that 49.5% of conflict resolution is explained by managerial skills.

Keywords: Management skills, conflict resolution.

I. Introducción

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, en el cual se dan cambios permanentes y vertiginosos, cada una de las instituciones deben estar preparadas para asumir nuevos retos y brindar soluciones asertivas a los conflictos que se presentan dentro de los entornos laborales, es así que a nivel internacional las investigaciones muestran con claridad la problemática existente. Al respecto, Bonifaz (2012) mencionó que los directivos deben ejecutar múltiples labores en la organización y de esta forma participar en 3 áreas importantes: las concernientes a las relaciones que existen entre las personas, de información así también de decisión. Al abordar estas áreas, los directores apoyan a los individuos de su entorno, las guían y les brindan información, constituyendo ello, en un elemento indispensable en la vida y desarrollo institucional y por consiguiente evitar los conflictos que se puedan suscitar al interior de la entidad.

Actualmente en el Perú también se viene padeciendo una serie de conflictos producto de un inadecuado manejo de las habilidades directivas por parte de nuestros gobernantes, pues ante la oleada de crímenes en las calles y la corrupción reflejada en los diferentes estamentos del estado; se viene desarrollando un descontento generalizado en la población, producto de la falta de las habilidades grupales. Al respecto, Minedu (2014) por intermedio de la Resolución de Secretaria General N° 304-2014 Minedu, brinda la aprobación a los lineamientos del “Marco del Buen Desempeño Directivo” cuya finalidad es de reformar la escuela a través de soluciones asertivas haciéndole frente a sus problemas, lo cual significa mejorar la gestión de los directivos.

En la región de Lima, día a día observamos que la delincuencia se está incrementando día a día, el descubrimiento de acciones corruptas, mala interpretación de comunicación hace que muchas veces se produzcan conflictos entre autoridades, las cuales, denotan el poco desarrollo de sus habilidades tanto intrapersonales como interpersonales, ya que la población desea vivir en una ciudad donde se respeten el derecho de todos, a partir de ello en la región de Lima se ejecutan capacitaciones para los directores, a fin de prepararlos en temas de gestión para que puedan liderar, orientar y brindar soluciones a las dificultades que se generen en el contexto laboral.

Mientras que a nivel local la UGEL 05 no se encuentra exento de esta problemática, debido a que los directores no desarrollan sus habilidades y por consiguiente no saben solucionar los conflictos en forma pertinente, es por ello que a lo largo del año se realizan capacitaciones, talleres y/o seminarios tanto presenciales como virtuales para docentes y directivos, ya que consideran aspectos claves para el desarrollo

institucional. Es necesario que los directivos se apoderen de temas relacionados con su práctica y también de la de sus compañeros de trabajo con el fin de apoyarlo en forma permanente. La finalidad de estas capacitaciones, es que el directivo tenga y seleccione en forma adecuada estrategias y herramientas que le permitan solucionar los problemas. En tal sentido, los directivos deberían contar con ciertas habilidades y destrezas para organizar adecuadamente su ambiente de trabajo generando un clima armonioso con los demás empleados.

En las Instituciones Educativas, se visualiza la misma problemática, debido a ello los directivos realizan talleres y/o capacitaciones permitiendo el desarrollo ciertas habilidades directivas las cuales les permiten realizar un trabajo óptimo y tener manejo en cuanto a la resolución de conflictos generando que la vida institucional sea adecuada, debido al desarrollo de un ambiente laboral optimo entre cada uno de los actores de la comunidad educativa.

Por todo lo mencionado, nace esta idea de trabajar si hay incidencia entre las habilidades que presentan los directivos en la resolución de conflictos en profesores, debido a que muchas veces en las instituciones surgen conflictos entre docentes y que su resolución muchas veces depende de las habilidades del directivo.

Entre los antecedentes internacionales mencionamos a: Reyes (2016) con su trabajo de investigación referente a las habilidades de los directivos y desarrollo del clima organizacional en una universidad de Guatemala. El objetivo fue señalar si las capacidades del director tienen relación con el desarrollo del clima organizacional. El estudio fue correlacional, de corte transversal, se utilizó la escala de Likert para recoger información, la muestra fue a 80 directivos de varias condiciones sociales en edades que fluctúan entre los 29 y 64 años, con distintos grados universitarios. Los resultados demostraron la relación entre variables. Concluyó que el coeficiente de relación de Spearman es similar al 0.677 el cual determinó que hay correlación directa y moderada entre variables

Bermúdez y Bravo (2016) realizaron su tesis respecto a las habilidades de los directivos y desempeño laboral, la cual tuvo el como meta poder demostrar la correspondencia que hay entre habilidades directivas y su desempeño laboral. Esta investigación se realizó bajo de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y diseño no experimental de corte transversal, la investigación tuvo una población de docentes. A partir de la percepción se evidencia que los profesores identifican en los directivos con habilidades administrativas y de relaciones humanas, mientras que, en

otras, limitaciones, respecto a la identificación de las habilidades técnicas, lo cual conlleva a un deficiente manejo de recursos institucionales al igual que un inadecuado monitoreo de las acciones planificadas.

Alcon (2014) realizó un trabajo de investigación referente a las habilidades del gerente y la satisfacción laboral. La finalidad fue relacionar las habilidades gerenciales y su interés en la satisfacción laboral entre profesores de las escuelas básicas. La investigación fue correlacional y tiene un diseño no experimental. La población fue de 19 profesores, que trabajan en las escuelas que fueron seleccionadas para el estudio, la muestra tuvo igual cantidad de la población por ser reducida. Se llegó a concluir, existe relación entre las variables de investigación y además existe una escasa comunicación con los profesionales de la educación, la inadecuada toma de decisiones es arbitraria muchas veces y no se realiza una labor en grupo al interior de la institución, el director no cuenta con herramientas necesarias que le permitan dar solución a los conflictos.

Con respecto a los estudios anteriores se ha considerado a Aguilar (2019) en el trabajo sobre habilidades de los directores en la gestión educativa en instituciones de la red 24, menciono como objetivo general las habilidades de los directivos influyen en gestión educativa. El método aplicado fue el hipotético deductivo. El diseño seleccionado para verificar es no experimental, la población estuvo representada por los docentes, empleados en educación que están vinculados laboralmente a la Ugel. Determinándose que muestran una variabilidad de la gestión educativa se debe al 14,8% de las habilidades directivas y conclusión general de acuerdo al valor del coeficiente de Nagalkerke muestra que la variable gestión educativa se debe al 14,8% de las habilidades directivas.

Noriega (2018) en sus estudios referente las habilidades de los directores en el estrés laboral de los profesores, el objetivo fue definir la incidencia entre variables del estudio realizado a los profesores. El diseño empleado fue no experimental. El tipo de estudio fue básica, el grupo poblacional estuvo representada por 82 profesores y se tuvo una muestra de 41 docentes. El resultado determina que los docentes presentan un estrés moderado y las habilidades de los directivos no inciden en el estrés, esta investigación realizada establece lo siguiente: no hay incidencia entre las habilidades educativas con el estrés de los profesores.

Novoa (2018) realizó su investigación sobre las habilidades del director en el desempeño laboral de los profesores. Su meta observable fue comprobar la incidencia de las habilidades en el desempeño laboral de los docentes. Teniendo un diseño correlacional causal, el tipo fue básica, de enfoque cuantitativo, teniendo una población de 260 docentes

de tres niveles, un tipo de muestra pirobalística estratificada, se determinó si las habilidades de los directivos inciden en el desempeño laboral al 55,4% lo cual muestra que hay incidencia de las habilidades directivas en el desempeño laboral.

En conclusión, las investigaciones presentadas garantizan y apoyan que las habilidades en cada una de sus dimensiones que posee el directivo de la institución educativa influye el buen desarrollo del clima laboral en la comunidad educativa. Esto conlleva a la disposición para una participación voluntaria y un ambiente favorable en el cual promueve la reciprocidad en los docentes.

García (2006) respecto a la teoría “Y” Propuesta por Mc Gregor, sostuvo que las personas poseen responsabilidades las cuales son descentralizadas y con una jerarquía más corta. Esta teoría se encuentra basada en la confianza. Los líderes que aplican esta teoría tienen una actitud siempre optimista e influyen en la mente de los subordinados generando un clima laboral favorable para poder desarrollarse y ejercer sus funciones. Badubi (2017) refirió los supuestos de la teoría Y adoptan el punto de vista opuesto: los insumos mentales y físicos gastados en el lugar de trabajo se equiparan y se equiparán con los del descanso o el juego. Los factores externos o cualquier amenaza del exterior pueden no ser la única influencia para ejercer el esfuerzo. Los trabajadores o las personas pueden actuar con cautela y disciplina para conseguir los objetivos, pero el hambre en su deseo de comprometerse con los objetivos depende de la magnitud de las recompensas asignadas a ese tipo de logro. Dentro de los supuestos en los que se basa esta teoría encontramos: los empleados asumen un compromiso real con el trabajo que desempeñan, toman conciencia respecto a las responsabilidades que les toca asumir, buscan soluciones acertadas a las problemáticas cotidianas que se presenten en su entorno de trabajo y también ven el cansancio físico y mental como algo natural propio de la labor que desempeñan.

Wong, Wong & Tome (2019) realizaron una investigación acerca de relación de la carrera profesional con las habilidades de gestión de los administradores de las escuelas públicas, a través del cuestionario, que fue validado y calculó el nivel de habilidades de gestión del directivo en la escuela pública, los cuales en su gran mayoría no son objetivamente y además se consideran en un nivel bajo en la carrera subjetiva, los directores sin embargo no están parados tiene mejores habilidades directivas. La posición en la que se encuentra, como directivos y su formación profesional son condiciones que decidieron sus aptitudes gerenciales que tienen.

García (2006) referente a la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg refirió, todas personas tienen un gran potencial el cual les permite realizar su trabajo de forma eficiente, asimismo, refirió que para que el hombre haga uso de todo su potencial se le debe brindar motivación y labores que pueda realizarlas mostrando su potencialidad. También Herzberg reconoció a esta teoría debido a los 2 tipos de factores: motivación e higiene. Siendo el primero un elemento necesario para prestar servicio de manera adecuada, logrando satisfacer al usuario, este factor permite el incremento del grado de satisfacción del trabajador y la segunda busca mantener satisfecho al usuario apartando los elementos nocivos que generen malestar e incomodidad, en el momento en que los factores higiénicos se tornan adecuados solamente logran alejar los niveles de insatisfacción de cada uno de los trabajadores. Asimismo, Manso (2002) sostuvo que Herzberg estableció un principio muy importante respecto a la motivación en el entorno laboral los cuales pueden ser de satisfacción o insatisfacción y la de higiene la cual no ocasiona satisfacción alguna, pero si pueden producir insatisfacción. Esta teoría de los dos factores tuvo muy buena aceptación en los entornos laborales.

García (2006) respecto a la teoría de la motivación de Lawler, esta teoría refirió que la motivación es el elemento clave para que el ser humano logre alcanzar un rendimiento óptimo y adecuado. Esta teoría funciona en base a incentivos, por ello la evaluación del rendimiento viene a ser motivante para el empleado. En esta teoría se observa con claridad la causa-efecto ya que frente a una acción realizada existe un efecto y este sería la motivación. En esta teoría juega un papel primordial las recompensas, siendo ello un elemento motivador para buscar alcanzar los objetivos establecidos. Badubi (2017) refirió que la teoría de la motivación se trata de una teoría de la motivación más amplia y completa que incluye diversos aspectos. Este modelo puede dar detalles de la relación de fibra que existe entre el desempeño del trabajo y las actitudes que define perfectamente a los gerentes. El modelo también toca las suposiciones del comportamiento humano. Las deducciones del modelo asumen que el comportamiento individual está influenciado por factores tanto internos como externos, que son racionales y que toman sus propias decisiones sobre su comportamiento, que tienen diferentes objetivos, deseos y necesidades. En conclusión, el empleado comprende que la ejecución adecuada y oportuna de las labores será premiada a través de una recompensa.

Whetten y Cameron (2011) sostuvieron que aquellas habilidades que posee el director son utilizadas en forma adecuada demostrando eficacia y eficiencia. Además, hace uso del manejo de una gama de estrategias, procesos y herramientas para llevar en

forma efectiva la administración de su institución, optimizando tiempo y diferentes recursos a través del cumplimiento de los objetivos trazados anteriormente.

Al respecto, García (2006) sostuvo que las habilidades que poseen los directores son fortalezas las cuales les permiten alcanzar los objetivos institucionales. Los directores para realizar un trabajo de manera óptima requieren del despliegue de una gama de habilidades tanto generales como específicas. Es importante que posea la capacidad de emprendimiento, tenga desarrollada la capacidad para realizar coordinaciones de forma efectiva, posea un conocimiento técnico, tenga la capacidad de iniciativa y sea un comunicador social.

Huerta (2006) sostuvo que las habilidades que posee el director se encuentra enfocado al manejo del dominio cognitivo como también la experiencia que ayuda a realizar diversas acciones con la ayuda de diferentes metodologías y estrategias en función a su realidad circundante. Por su parte, Bermúdez y Bravo (2016) afirmaron que las habilidades de los directivos son aplicaciones de estrategias prácticas y el empleo de la comunicación eficaz, ya que son recursos que pueden ser aprovechados para la transformación educativa las cuales viven las instituciones, para que se propicie un mejor sentido a una existencia institucional es conveniente investigar e incorporar paradigmas. Se requiere no solo las habilidades que pueda poner en práctica el director sino también es necesario las competencias efectivas del personal docente para que así logren una calidad educativa. Asimismo, Kalargyrou, Pescosolido & Kalargiros (2012) aseveraron para que el director desarrolle las habilidades de liderazgo, es necesario buscar en la formación formal un lugar donde pueda cultivar su liderazgo antes de que entren en funciones de liderazgo.

Para, Fundación Pública de Andalucía (2015) refirieron que tanto el emprendedor, técnico, gerente y personas con habilidades maduras, se encuentran dentro de los cuatro grupos de las habilidades empresariales. El desarrollo y las capacidades de estas habilidades dependen mucho de las personas, ya que pueden tener estas habilidades antes de comenzar un negocio, para producir productos o brindar servicios comerciales es necesario tener habilidades técnicas. Las habilidades que posee el directivo deben permitir lograr la solución de manera óptima de los problemas que se presentan en la institución la cual tiene a su cargo. Chemborisova, Litinski, Almetkina, & Bulankina, (2019) refirieron que, en la actualidad, una de las funciones importantes es formarse en habilidades directivas avanzadas, a fin de ser competitivo en el mercado laboral y estén preparados para la auto-realización.

Por su parte, Cole (2016) aseveró que la responsabilidad, la comunicación, la colaboración, el compromiso y escucha, la evaluación, son las cinco habilidades gerenciales que todo gerente debe poseer ya que tomados en conjuntos desarrollarán habilidades que conllevarán a ser un gerente ganador. El líder directivo es un gerente potencial que en todo momento debe buscar liderar al grupo de empleados que tiene a su cargo, es indispensable que utilice sus herramientas para poder sacar adelante la institución que lidera.

En esta investigación se tomó las siguientes dimensiones: Dimensión 1: habilidades personales, Whetten & Cameron (2011) Indican estas habilidades se le señala como el conocimiento introspectivo, el control personal y la gestión de las emociones. Lo principal es conocerse a sí mismo a fin de relacionarnos en forma adecuada con los demás. En esta dimensión es importante la práctica de la empatía, ya que ayuda a comprender mejor a los que intervienen. Por otra parte, el estrés perjudica de manera significativa a los empleados, anulando la posibilidad de generar actitudes positivas en los directores, entre las cuales se puede mencionar: la escucha activa, toma oportuna de resoluciones, solución de problemas, planteamiento de propuestas novedosas, entre otras. El manejo adecuado del estrés ayudaría a mejorar los ingresos, debido al aumento de la producción y la mejoría de los tiempos. El objetivo prioritario de un directivo es la solución de conflictos en forma asertiva. Asimismo, Reyes (2014) sostuvo que las habilidades que poseen las personas permiten poner en manifiesto una serie de destrezas que ayudaran a potencializar diversas capacidades entre las cuales encontramos la física, conceptual y emocional.

Por su parte, Gaspar, Cerqueira, Branquinho & Matos (2018) sostuvieron que las habilidades personales y sociales juegan un papel muy interesante en el desarrollo de las personas, también como en su bienestar psicológico. Existen ciertas habilidades personales que deben cultivar cada uno de los empleados a fin de garantizar el desarrollo adecuado de la empresa y/o institución, entre las cuales podemos mencionar la toma oportuna de decisiones, la capacidad de adaptarse a los cambios, lograr una comunicación eficaz, el dar la iniciativa, tener una actitud empática, ser creativo, entre otras. El desarrollo de las habilidades personales es indispensable para dirigir una institución de forma óptima y así alcanzar los estándares esperados.

En la dimensión 2, respecto a las habilidades interpersonales, Whetten & Cameron (2011) explicaron, las habilidades interpersonales vienen a ser las interacciones con aquellas personas que se encuentran a nuestro alrededor, buscando en forma constante su

apoyo, y además se encuentren en forma permanente debidamente motivados y con la capacidad de negociar las dificultades. Diferentes investigaciones refieren que las relaciones interpersonales verdaderas son prioritarias para lograr una voluntad real en la existencia de los seres humanos. Los seres humanos que han desarrollado la capacidad de ejecutar conductas adecuadas y generar buenos ánimos, poseen importantes consecuencias a nivel fisiológico, emocional, intelectual y también social. López, Carpintero, Expósito & Ruiz (2016) sostuvieron que las habilidades interpersonales son aquellas competencias personales que afectan a la forma en que interactuamos con personas y que incluyen aspectos como la comunicación, la escucha, la negociación, el equipo trabajo, liderazgo, ética, compromiso, etc. Las habilidades interpersonales permiten a los empleados mantener una comunicación adecuada con los demás compañeros de trabajo.

Para Ramírez (2018) son importantes en las interrelaciones de los diferentes miembros de institución y del grupo al cual pertenece: el “Plan de vida” la motivación de los empleados, “Negociar” el manejo del conflicto, “Liderazgo” es ganar influencia y poder así también “Escucha activa” comunicación de apoyo. Son considerados en las habilidades interpersonales. En los directivos son características importantes: la empatía y la escucha, hacia los colaboradores, porque se logran relaciones interpersonales armoniosas y duraderas en las instituciones, al favorecer el dialogo se descubre que brota la apertura y en entendimiento, son componentes que incrementan el conocimiento. Se debe ser consiente del efecto que tiene las palabras porque nos permite ser respetado y admirado o todo lo opuesto ser visto como persona despreciable y no admirada. Cuando se favorece al dialogo y se deja que todo emane se está dando lugar al entendimiento y apertura. En este ambiente es importante que debemos tener presente como nuestra actitud puede dejar huella, a través de la comunicación verbal y no verbal, al mencionar el mensaje que deseamos emitir. Dentro de las habilidades interpersonales se puede mencionar el desarrollo de la capacidad de comunicarse con los demás, la realización de trabajos cooperativos, ser resolutivo, tener la capacidad de adaptarse a las situaciones, poseer facilidad de palabras, entre otros. El desarrollo de las habilidades interpersonales por parte del directivo es esencial ya que trabaja con personas y debe saber orientarlos, guiarlos y motivarlos por alcanzar las metas institucionales.

Reyes (2014) refirió que las habilidades interpersonales son necesarias para mantener las relaciones adecuadas con sus pares, por ello es necesario desarrollar y usar diversas capacidades entre las cuales se pueden hacer mención de la escucha activa, el

colocarse en el lugar del otro, el autocontrol, desarrollo de la inteligencia de las emociones, entre otros.

En cuanto a la dimensión 3, referente a las habilidades grupales, Whetten & Cameron (2011) refirieron, estas habilidades estudian la promoción del trabajo colaborativo, a través del cual el individuo aprende a tener conocimiento y desempeña la función que le compete y ayuda a que el objetivo se logre. Las habilidades que se desarrollan en esta dimensión son la promoción de la autoeficacia, la autodeterminación, la consecuencia personal en función a las acciones, lograr comprender el significado y la confianza en las demás personas. Asimismo, busca enfatizar que los equipos positivos cuentan con miembros interdependientes, los cuales se prestan ayuda de manera mutua hasta lograr alcanzar la meta de forma efectiva, de igual manera los grupos funcionan en forma asertiva, los integrantes buscan cuidarse y apoyarse siempre, también brindan y fortalecimiento a los líderes, y viceversa. La tercera, tiene en cuenta 3 habilidades directivas primordiales y las actividades que se requieren para realizar el liderazgo de forma efectiva una transformación objetiva instaurando un ambiente existente real, con condiciones para realizar el cambio y poder realizar la articulación generando nuevas posibilidades, también fomentando responsabilidades con visión positiva para el cambio. Asimismo, López, Carpintero, Expósito & Ruiz (2016) sostuvieron que las habilidades sociales se refieren a las competencias personales que afectan a la forma en que interactuamos con personas e incluyen habilidades de comunicación, escucha y negociación, así como de equipo trabajo, liderazgo y planificación, reflexión y pensamiento crítico, ética y compromiso

Ramírez (2018) menciona que las habilidades grupales el líder debe tener en cuenta el esfuerzo del personal. El líder debe ser motivador para los cambios y brindar su accesibilidad del mismo, debe tener en consideración las capacidades propias de su equipo de esta manera hará que se empoderé, debe tener conocimiento de las habilidades y competencias tanto de los demás como las propias. Ya que así podrá repotenciar tener en cuenta con que personal cuenta, con quien se relaciona, para formar un grupo y valorar lo que realizan y como lo hace. Los líderes tienen la capacidad de inspirar de forma positiva cuando expresan coherencia entre lo que dicen y hacen, fortalece el compromiso asumido y tener confianza al encargar responsabilidades. Dentro de las habilidades grupales se puede hacer referencia a: la actitud comunicativa, la capacidad de escucha, el desarrollo del liderazgo, la empatía siendo comprensivo con sus semejantes, entre otros.

También encontramos que para la dimensión 4: habilidades específicas de comunicación, Whetten y Cameron (2011) sostuvieron que para desarrollar habilidades en áreas fundamentales es necesario tener en cuenta elaborar presentaciones en forma oral y escrita, ejecuciones de entrevistas, dirigir reuniones laborales. Por su parte, Capogna (2017) afirmó que siempre ha existido una estrecha interdependencia entre la comunicación y la educación, porque el acto de educar es, ante todo, relacional y comunicativo. El desarrollo de las habilidades específicas permite alcanzar los objetivos establecidos dentro del contexto laboral.

Peña (1999) refirió que la teoría de solución de conflictos, propuesta por Burton en la década de los 60, refiere que las relaciones en el entorno laboral requieren del buscar alternativas de solución efectivas a las dificultades que se presenten tanto dentro como fuera de la institución. Burton asevera que la solución de conflictos supone que las dos partes involucradas después de un proceso de interacción promovido por un tercero pueden llegar a limar asperezas y consensuar solucionando el conflicto. Sandole (2001) citado en Sandole (1999) para tratar los conflictos arraigados e intratables en cualquier nivel, se requiere un marco integral y holístico para captar la complejidad del conflicto. Asimismo, la teoría de la resolución de conflictos ha prestado atención durante mucho tiempo a las cuestiones de género humano y a su papel en la configuración de la dinámica de los conflictos

Según el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (2008) sostuvo que la teoría básica del conflicto propuesta por Lewis en los años 1950, es una teoría sociológica la cual refiere que la conflictividad es una acción propia de la vida del ser humano ya que el conflicto se encuentra en cada uno de los niveles y áreas del ser humano. Por lo general se perciben estos como elementos negativos, sin embargo, estos poseen un potencial que permiten el cambio de manera constructiva y puede permitir avanzar si se le consideran como oportunidades de transformación. Asimismo, es necesario regular los conflictos para reducir sus efectos dañinos. A través de esta teoría se busca reducir los elementos destructivos buscando las capacidades de resolución de situaciones de conflictos.

Garaigordobil y Maganto (2011) sostuvieron que la teoría del desarrollo cognitivo, propuesta por Piaget en el año 1896, menciona que a medida que hay un incremento en la edad en el ser humano se va ampliando la capacidad de tener otra óptica sobre las situaciones problemáticas lo cual permitirá mejorar las habilidades en la

resolución de conflictos de manera adecuada. Bjorklund (2018) refirió que la capacidad cognitiva, es fundamental para la conducta social.

También podemos mencionar entre otras teorías a Padrón (2017) menciona la teoría administrativa, tiene un número reducido de autores que han orientado sus estudios, entre ellos podemos mencionar a Parker, M (1868-1933) Barnard (1886-1961) Simon, (1916-2001) quienes son considerados como teóricos clásicos de la administración, quienes analizaron la ética en la teoría administrativa. El sentido humanitario buscaba la integración armoniosa de la persona –grupo de trabajo, persona- grupo social, persona-Estado. Las organizaciones serían más humanas si las estructuras administrativas brindaran mayor importancia a las relaciones interpersonales, el fortalecimiento y mejora de este vínculo dentro de los grupos. Propuso ver a la comunidad, organización, como un lugar donde los individuos puedan desarrollar sus potencialidades a favor del bien común, porque el individuo es de naturaleza comunitaria y es preciso mencionar que no se puede evitar el comportamiento moral de los administradores. Sus propuestas están basadas en: La teoría de la cooperación y la organización, en ella refiere que la organización es como un sistema de actividades de cooperación. Y las funciones los métodos de operación y ejecución en las organizaciones. En ella nos explica las funciones, problemas y procesos que confrontan los directores dentro del proceso de cooperación. Este autor reconoció la propuesta de Parker, ya que tenía seguridad que en las organizaciones puede haber un buen equilibrio en los intereses generales de la organización y los intereses particulares del individuo que en ellas participaban. Los directivos deberían orientar, coordinar todos los esfuerzos de cooperación para lograr las metas de la organización, Teniendo en cuenta la unión de los factores cooperación y organización tal como se pueden observar son hechos opuestos de pensamiento y emoción de la persona. Este autor tiene en fundamento ético en lo propuesto en el proyecto político. La Republica de Platón donde propone levantar una comunidad de personas con autonomía ética, que tenga prioridad siempre en el bien común. Por otro lado, propone el tema del comportamiento administrativo y la toma de decisiones, analiza planteando el problema de la racionalidad y con esto investiga el conocimiento humano, el concepto de la verdad, los límites del conocimiento científico y las consecuencias de la práctica del conocimiento. Para Simón la ética solo tiene relevancia cuando evalúan los medios para tener ciertos fines.

Girad y Koch (1997) mencionan que Morton realizó importantes aportes que fueron fundamentales para la teoría de la resolución de conflictos, dicha teoría acerca de cooperación y competencia, identifica y demarca los beneficios que se dan al estructurar

a los grupos interdependientes desde sus orígenes, esta investigación resulto siendo una señal que sirvió como peldaño para el aprendizaje cooperativo.

Para la segunda variable resolución de conflictos, Representantes del Minedu (2013) sostuvieron que para poder definir la resolución de conflictos es necesario primero entender que es un conflicto, respecto a este importante factor menciona que la situación conflictiva viene a ser la oposición entre grupos o personas debido a la escasez de recursos o la incompatibilidad en cuanto al interés; estos son factores que imposibilitan la realización de una acción.

Al respecto, Girard y Koch (1997) considerando esta descripción se puede decir que es muy posible que los conflictos se generen, en cualquier organización, ya sea por carencia de recursos, como también debido a la necesidad de ellos; otro factor es la incompatibilidad de intereses de los trabajadores. Por su parte Johnson & Johnson (2016) sostuvieron que los conflictos que se dan frecuentemente en las escuelas, por lo general no son graves, pero se debe tener en cuenta que los docentes no son capacitados y no aplican algunas estrategias que permiten la solución los conflictos. Los programas de mediación son eficaces para enseñar procedimientos de mediación y negociación, la formación de estrategias de conflicto reduce el número de conflictos entre estudiantes. Por su parte, D'Oosterlinck & Broekaert (2003) sostuvieron que al considerar una mayor implementación de los modelos de gestión integrada de conflictos se ayudará en solucionar los problemas de la realidad a través de la generación de atmosferas agradables las cuales permitirán una convivencia sana.

Girart (1995) en su investigación nos menciona que para hacer que los profesores logren un protagonismo importante en la resolución de conflictos en las escuelas y que reconozca problemas relacionados con la preparación de su papel como: liderazgo del directivo, seguimiento hacia los maestros, demandas y recursos del programa, la necesidad del cambio en la escuela contra un cambio del aula. Si bien es cierto, los profesores aprenden acerca de la resolución conflictos por sí solos o a través de cursos de desarrollo del personal.

Kafka (2019) en sus investigaciones a través de una encuesta demostró que uno de los principales factores estresantes e irritantes son los ruidos, horarios, entre otros. Para resolver una situación de conflicto es necesario poseer ciertos conocimientos al igual que habilidades los cuales lleven a solucionarlos de manera asertiva logrando un cambio positivo. Entonces se puede afirmar que a través de la resolución de conflictos se busca la transformación de los mismos en situaciones que ayuden a mejorar la situación de

conflicto arribando acuerdos asertivos y favorables para ambas partes. Huss (2016) al respecto afirmó que el uso de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos puede ser una estrategia la cual ayude a brindar una solución adecuada a los problemas que se pueden presentar.

Asimismo, Aber, Brown & Heinrich (2008) realizaron un informe sobre prevención de la violencia, a través de la prevención se da la resolución constructiva de conflictos las cuales reducen los riesgos sociales para el comportamiento de agresión y violencia. En esta investigación proporciona los mecanismos usado en las artes y en la resolución de conflictos utilizando métodos verbales y visuales para lograr la comprensión acerca de los conflictos dentro del grupo. Dentro del entorno social existen conflictos en todo orden de cosas, debido a ello es que se deben buscar en forma constante estrategias que lleven a la búsqueda de soluciones acertadas a fin de solucionarlos y no afecten las relaciones entre los seres humanos.

Wagner, Pereira, Scheeren & Levandowski (2019) refirieron que la resolución positiva de conflictos consiste en formas constructivas de resolver desacuerdos, en las que los individuos pueden negociar y comprometerse con soluciones que beneficien a ambas partes. La resolución adecuada de conflictos es relevante en la sociedad en la cual se vive, es por ello que las personas deben contar con las herramientas necesarias que les permitan solucionarlos de manera favorable a fin de alcanzar la tranquilidad y salud emocional. Por su parte Rubenstein & Feldman (1993) citado en Delatorre & Wagner (2019) sostuvieron que las estrategias de resolución de conflictos pueden ser constructivas o destructivas, dependiendo de cuán funcionales o disfuncionales sean los resultados de su aplicación. Las estrategias constructivas suelen implicar la apertura a la conversación, la aceptación del punto de vista del otro y el compromiso de resolver el problema. Las estrategias destructivas incluyen conductas hostiles y competitivas y el retraimiento.

Edward (2019) acerca de la educación en resolución de conflictos pretende inculcar destrezas de resolución de problemas entre personas en desacuerdo, esto significa que las partes digan su forma de pensar, sus intereses y proponer solucionar esto quiere decir que ambas partes expresen sus puntos de vista, intereses y proporcionen posibles alternativas de solución. Siendo el objetivo instruir a los estudiantes la manera cómo resolver conflictos de forma pacífica ya que pueden ayudar a disminuir los incidentes de violencia. Ya que ayudan a las escuelas, comunidades a mejorar su clima general. Cuantiosas instituciones han informado hay una disminución en el comportamiento

violento, suspensiones disciplinarias. Este programa da a los jóvenes mayor confianza y respeto a sí mismos. Es muy importante que el personal que trabaja en la institución dé el ejemplo.

Para la dimensión 1: la negociación, de acuerdo con Girard y Koch (1997) es un procedimiento voluntario de resolver un problema como también las tratativas necesarias entre las partes en disputa, esta acción tiene como objetivo lograr un acuerdo que llegue a satisfacer las dos partes del conflicto, teniendo en cuenta la equidad tanto en condiciones como en oportunidades, evitando las presiones. Por su parte, García (2003) afirmó que la negociación es un tema sobre el que se ha hablado y escrito mucho y que parece evidente hasta que se examina más de cerca. Para evitar el conflicto y el uso de la fuerza, se dice que hay que negociar, es siempre la mejor manera de resolver un conflicto, la negociación requiere la voluntad real de compromiso. Existen diversos estudios sobre los conflictos los cuales trascienden las fronteras disciplinarias y casi desafía la categorización. Al respecto, Pincock, & Hedeem (2016) se puede afirmar que existen diversas teorías para explicar las fuentes o condiciones que dan lugar a conflictos, o para entender las interacciones entre partes en conflicto, o para predecir el curso de la trayectoria de un conflicto hacia conclusión, sin embargo, lo que se puede concluir es que los conflictos se originan por los desacuerdos entre dos partes y tiene soluciones si son tratados en forma cuidadosa y con inteligencia emocional.

Asociación Matiz (2015) consideró que la negociación es el proceso de regateo entre las distintas partes del conflicto. Donde se reúnen cada implicado de forma voluntaria y exponen sus necesidades, intercambian propuestas y probables soluciones que puedan ser convenientes para las partes implicadas e incluso solucionar debates y relaciones futuras. La negociación, en estos tiempos es un elemento clave para lograr la competitividad laboral, es imprescindible que se den los factores adecuados para realizar la negociación, entre estas podemos mencionar que las partes involucradas tengan la disponibilidad para negociar y saldar la dificultad que tienen, ambas partes deben contar con objetivos definidos y buscar el equilibrio entre ambas partes. En cada uno de los ámbitos del ser humano es importante aplicar la negociación para alcanzar los resultados esperados frente a los conflictos que se presentan.

En la dimensión 2: la mediación, para Girard y Koch (1997) es un componente el cual implica la participación de manera voluntaria de seguir un procedimiento estructurado, en la que se necesita de la participación de un tercero que tiene

características de neutralidad, y ayudan a las dos partes en disputa logrando identificar sus intereses y resolviendo sus diferencias. Por lo general este procedimiento tiene características de formalidad. Esta dimensión hace referencia a la manera en la cual un tercero se involucra para resolver los conflictos que se presentan entre personas o grupos de personas a través de la mediación a fin de arribar a un acuerdo saludable para ambas partes. La función del mediador es pieza fundamental para la resolución de situaciones de conflicto.

Asociación Matiz (2015) sostuvo que la negociación es una de las alternativas que se utiliza cuando no hay posibilidades de resolver un conflicto entre las personas involucradas, podemos buscar una tercera persona con la finalidad que ayude a crear un ambiente, espacio óptimo, restablezca la comunicación, para resolver el conflicto. Esta persona se conoce como mediadora y favorece el proceso mas no toma una decisión. En consecuencia, la mediación deja la toma de decisiones a las personas en conflicto. La mediación permite a los empleados poder dar solución a una dificultad, esta dimensión permite agilizar el tiempo y no perderlo en actividades engorrosas que lo único que van a generar es pérdida de recursos y tiempo. El rol que juegan los mediadores es básico en la solución de los conflictos.

En la dimensión 3: la conciliación, como tercera dimensión, Girard y Koch (1997) consideran que este factor es un factor que por lo general es informal, en este proceso el mediador, propone una solución, que se constituye en una salida viable y práctica para la resolución de conflictos. Esta dimensión se constituye en una solución inmediata que tiene como objetivo evitar conflictos y pleitos entre los integrantes de una organización poniéndole fin de manera mediata. Por otra parte, San Cristóbal (2013) mencionó que esta dimensión de la conciliación es un mecanismo auto-compositivo a través del cual ambas partes buscan resolver el problema de manera pacífica, debe existir autonomía de la voluntad y siempre que se esté dispuesto, Es en esta dimensión debemos tener en cuenta como un valor alternativo, último recurso. Los docentes son adultos que son capaces de buscar y encontrar una alternativa para corregir sus malentendidos. Mayormente se usa esta dimensión cuando el conflicto tiene alto niveles de complejidad, los que debieron ser debieron ser atendidos anteriormente. La conciliación es un proceso voluntario el cual permite dar solución efectiva a una situación problemática.

Esta dimensión hace referencia a la manera en la cual dos o un grupo de personas resuelven sus problemas por ellos mismos a través de los acuerdos pactados por ellos, sin

la necesidad de la intervención de personas ajenas. Este acto es totalmente voluntario y requiere de la predisposición de ambas partes para alcanzar la solución del problema.

En la dimensión 4: arbitraje, de acuerdo con Girard y Koch (1997) el arbitraje implica la participación de manera voluntaria en un procedimiento formal para presentar las necesidades, los intereses y las posiciones ante una persona neutral, que llega a definir un acuerdo vinculante y/o recomendado entre las partes en disputa. En este factor, la parte decisoria recae en el tercero, pues cuenta con la autoridad y el conocimiento necesario para poder realizarlo.

El arbitraje, según San Cristóbal (2013) indicó que la manera de solucionar un conflicto se coloca en las manos de unos árbitros, él o los cuales pueden ser elegidas por las partes, o también determinado por el propio juez, como también designadas por la institución encargada. Dicho de otra manera, se encarga a una tercera persona la solución del conflicto, por lo general, ajeno a las partes con la finalidad de seleccionar la oferta final más razonable.

Entonces, el arbitraje es un proceso a través del cual se solicita el apoyo de un tercero o terceros para apoyar en la toma de decisiones a fin de solucionar el problema existente, el árbitro en quien toma las decisiones finales y ambas partes respeta la decisión debido a que lo acordaron así y fueron ellos los que solicitaron su participación. En caso las partes involucradas o afectadas no puedan solucionar por ellos mismos el conflicto es recomendable solicitar el apoyo de un intermediario que en este caso sería el mediador.

En esta investigación con la finalidad de orientar se formuló algunas preguntas, siendo la general ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este- 2019? Y los problemas específicos son cuatro, ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este- 2019? ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de mediación en la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este- 2019? ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de la conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la Instituciones Educativas N° 116, Lima Este- 2019? ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este- 2019?

La justificación de esta investigación se brinda con el fin de contribuir a la teoría que tenemos referente a las habilidades directivas y la resolución de conflictos, como

estrategia para lograr un bienestar ya sea interna o externa que tiene una organización educativa, los hallazgos de este estudio pueden organizarse en un planteamiento, puede ser incluidos como un saber a las ciencias de educación, ya que se ha demostrado la incidencia que hay entre las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

El producto de la presente investigación demuestra la incidencia que tiene las habilidades directivas en la resolución de conflictos en el personal directivo de esta Institución Educativa; resultados que nos ayudan como apoyo para la aplicación de una investigación de diseño experimental que podemos acceder para aumentar la capacidad de resolución de conflictos en los directivos por medio de un programa que impulse y mejore las habilidades directivas entre docentes y directivos.

De esta manera, se lleva a cabo esta investigación porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desarrollar las habilidades directivas y la resolución de conflictos entre el personal directivo y los profesores de la Institución Educativa N° 116.

Desde la visión metodológica la elaboración y la aplicación del presente trabajo contribuyen con dos instrumentos de medición, como: habilidades directivas y resolución de conflictos. Ambas investigaciones demuestran la validez, así como la confiabilidad estadísticamente demostrada, pueden ser empleados en diferentes trabajos de investigación y en otras instituciones educativas.

Así mismo, como finalidad del trabajo, se redactó los siguientes objetivos siendo el general de la investigación es determinar la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Siendo los objetivos específicos los siguientes: Determinar la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, determinar la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, determinar la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de conciliación en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019 y determinar la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Para darle sentido a la intencionalidad de la investigación se planteó hipótesis general para la investigación, cuyo enunciado es: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Y las hipótesis específicas tenemos: Las habilidades directivas inciden

de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de la presente investigación fue descriptiva, Tamayo (2012), indica que en este tipo de estudio se encarga de registrar, analizar e interpretar la naturaleza y los procesos de los fenómenos. Y por finalidad es de tipo básica ya que son sus características no tienen aplicativos inmediatos porque buscan ampliar y profundizar la cantidad de conocimientos científicos que existen sobre la realidad. Existen tres tipos de investigación:

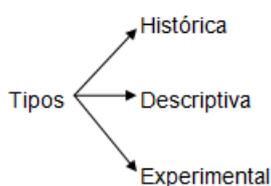


Figura 1. Tipos de investigación (Tamayo, 2012, p.50)

La investigación se adjudica lo propuesto por Tamayo (2012)

El presente trabajo de investigación es diseño no experimental, de nivel correlacional causal; es así que, Abanto (2015) indica que “la investigación correlacional causal busca saber el efecto que produce una variable independiente en otra variable dependiente en un entorno particular” (p, 32). Igualmente, Mohammad (2013), sobre el nivel de diseño correlacional causal, indica que “estos estudios facilitan evidencia suficiente sobre la existencia de relaciones causales”. (p.14).

Debido a que se pretende dar a conocer como variable puede afectar a otra variable; cumple al siguiente esquema:



Figura 2. Diseño causal (Mohammad, 2013, p.14).

Donde:

C: Es variable independiente

E: Es variable dependiente

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: Habilidades directivas

Whetten y Cameron (2011) son una gama identificable de actividades que poseen las personas para tener un desempeño eficaz dentro de su organización.

Variable dependiente: Resolución de conflictos

Ministerio de Educación- Chile (2016) “Es identificar su dinámica interna, saber las posibles maneras de solucionar, así como conocer las habilidades que son necesarias para aplicar de alguna técnica, para su resolución, ya que hará la diferencia dándole un sentido de comunidad y de acuerdo a la misión institucional”. (p.25).

Tabla 1

Operacionalización de la variable habilidades directivas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Habilidades personales	Desarrollo del autoconocimiento.	1,2		
	Manejo de estrés personal.	3,4		
	Solución analítica y creativa del problema.	5,6		
Habilidades interpersonales	Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo.	7,8	No = 0 Si = 1	Alta Prevalencia (17-25) Media Prevalencia (9 - 16) Baja Prevalencia (0 - 8)
	Ganar poder e influencia	9,10		
	Motivación de los demás.	11,12		
	Manejo de conflictos.	13,14		
	Facultamiento y delegación	15,16		

Habilidades grupales	Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo.	17,18
	Liderar el cambio positivo.	19,20
Habilidades específicas de comunicación	Elaboración y presentaciones orales y escritas.	21,22
	Realización de entrevistas.	23
	Conducciones de reuniones de trabajo.	24,25

Fuente: Elaboración Propia (2019)

Tabla 2

Operacionalización de la variable resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
La negociación	Predisposición comunicativa.	1,2	No = 0 Si = 1	Eficiente (17-24) Regular (9-16) No Eficiente (0,8)
	Capacidad comunicativa.	3,4		
	Eficiencia en el logro de acuerdo	5,6		
La mediación	Técnicas mediadoras,	7,8		
	Capacidad orientadora.	9,10		
	Resolución de las partes en conflicto.	11,12		
La conciliación	Predisposición para conciliar.	13,14		
	Técnicas conciliadoras.	15,16		
	Eficacia en el logro de acuerdos.	17,18		
Arbitraje	Voluntad para intervenir.	19,20		
	Firmeza en la implantación de una decisión.	21,22		
	Agente externo.	23,24		

Fuente: Elaboración Propia (2019)

2.3 Población, muestra y muestreo

Carrasco (2015) menciona “la población son todos aquellos participantes del contexto”. (p.12). En esta investigación, la población está formada por 85 profesores de diferentes niveles como inicial, primaria y secundaria de la I. E. N° 116 Lima Este.

Respecto a la muestra, la presente al trabajar con toda la población de docentes, no considera muestra; por tanto, muestreo tampoco.

Tabla N° 3

Población de docentes 2019 Institución Educativa N° 116 - Lima Este

Docentes por niveles	Población
Inicial	10
Primaria	35
Secundaria	40
Total	85

Criterios de inclusión

Ser docentes en actividad en la institución educativas en estudio.

Ser docentes voluntarios.

Criterios de exclusión

Ser profesores de distinto distinta institución educativa.

No ser docentes voluntarios

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En este trabajo de investigación, se utilizó la técnica de recolección empleada fue, la encuesta; al respecto, Tipacti & Flores (2012) sostuvieron, la encuesta “es el procedimiento de recojo de datos sobre opiniones, actitudes, hechos o sugerencias, donde se puede tener información a través de una entrevista (interacción directa) o un cuestionario (indirecta)”. (p.14).

El instrumento empleado para la presente investigación fue el cuestionario; que para el caso fue estructurado.

Ficha técnica

Nombre: Escala para habilidades directivas.

Autor (a): Tafur Peláez, Marisabel.

Adaptado: Alina Asto Huamaní.

Año: 2016 – 2019.

Confiabilidad: KR-20, 0.970 (Variable Dicotómica, 25 elementos); lo que representa una muy buena confiabilidad.

Ámbito de la aplicación: Instituciones Educativas.

Finalidad: Evaluar las habilidades directivas según aprecian los docentes en sus niveles de: Habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y habilidades específicas de comunicación.

Escala: Dicotómica (SI=1, NO=0).

Duración: 20 minutos.

Ficha técnica

Nombre: Escala para Resolución de Conflictos.

Autor (a): Lescano Pretel, César Humberto.

Adaptado: Alina Asto Huamaní.

Año: 2016 – 2019.

Confiabilidad: KR-20, 0.900 (Variable Dicotómica, 25 elementos); lo que representa una muy buena confiabilidad.

Ámbito de la aplicación: Instituciones Educativas.

Finalidad: Evaluar la resolución de conflictos según la percepción de docentes en sus niveles de: Negociación, mediación, conciliación, arbitraje.

Escala: Dicotómica (SI=1, NO=0).

Duración: 20 minutos.

El Instrumento planteado se presenta en el Anexo 2.

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron, la forma en que un instrumento mide la variable a tratar se denomina validez, y ésta a su vez se corrobora por juicio de expertos.

Tabla 4

Relación de Validadores

Validador	Grado Académico	Resultado
Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Doctora	Aplicable
Edith Gissela Rivera Arellano	Doctora	Aplicable
Johnny Félix Farfán Pimentel	Doctor	Aplicable

Nota: La fuente se adquirió de los certificados de la validez del instrumento

2.5 Procedimiento

Se ordenará la base de datos según dimensiones y grupo de institución educativa, para ello se utilizó Excel y SPSS como primer punto de ordenamiento según la coherencia de la matriz de consistencia; luego aplicar la prueba de normalidad y homogeneidad de varianzas, concluyendo con el análisis descriptivo y la contrastación de la hipótesis.

2.6 Método de análisis de datos

Al realizar el estudio de la variable se utilizó del programa SPSS, estableciendo porcentajes en figuras y tablas, para la contrastación de las hipótesis se aplicó la regresión logística bimodal, considerando el nivel de significancia bilateral. Sobre el ensayo:

La regresión logística (RL), Fernández (2011) Es un grupo de técnicas estadísticas cuyo objetivo es comprobar la hipótesis o las relaciones causales cuando la variable dependiente es nominal, está conformada por una gama de métodos estadísticos. La regresión logística se considera adecuada en el momento en la que la variable de respuesta y es politónica, es decir acepta diferentes categorías de respuesta.

2.7 Aspectos éticos

La investigación, salvaguarda en primer lugar, la propiedad intelectual de los autores, respecto a las teorías y conocimientos diversos; citándolos apropiadamente y precisando las fuentes bibliográficas en donde se encuentra lo referenciado; respecto a los indicado, Díaz (2018), refirió que: “La propiedad intelectual conoce los derechos de autor y propiedad industrial” (p. 18). En segundo lugar, respecto a la reserva de información, por tratarse de información que corresponde al accionar y/o gestión de la organización, se consideró contar con las autorizaciones respectivas, para su exhibición o publicación en los medios digitales correspondientes, como lo es el caso del repositorio institucional

académico. En tercer lugar, los procedimientos y metodologías propuestas, desarrolladas e implementadas en la presente investigación, constituyen “de por sí”, "de hecho"; propiedad intelectual, en cuanto a su contextualización y aplicación en la realidad organizacional exhibida por el autor del presente estudio. Por último, en cuarto lugar, se conserva en reserva, la identidad de la muestra en la presente investigación; a excepción de los personajes que, por su trascendencia, autorizaron su identificación.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Pauta de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 5

Pruebas de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Resolución de conflictos	Habilidades directivas
N		85	85
Parámetros normales ^{a,b}	Media	16,8353	18,1059
	Desviación típica	5,17514	4,35623
Diferencias más extremas	Absoluta	,224	,161
	Positiva	,140	,088
	Negativa	-,224	-,161
Z de Kolmogorov-Smirnov	2,066	1,489	
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,024	

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

La prueba de normalidad de las variables, presentas valores de $p=0.000,0.024 < 0.05$ (Kolmogorov-Smirnov $n \geq 30$), Siendo en todos los casos, el valor $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$.

Debido a los hallazgos mostrados se rechaza la Ho y se llega a la conclusión, los datos presentados en las variables no derivan de una distribución normal es por ello, se realiza una justificación en el uso del estadístico no paramétrico.

Tabla 6

Habilidades directivas en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja prevalencia	6	7,1
Mediana prevalencia	29	34,1
Alta prevalencia	50	58,8
Total	85	100,0

Origen: Instrumento utilizado en Habilidades Directivas (Anexo 2)

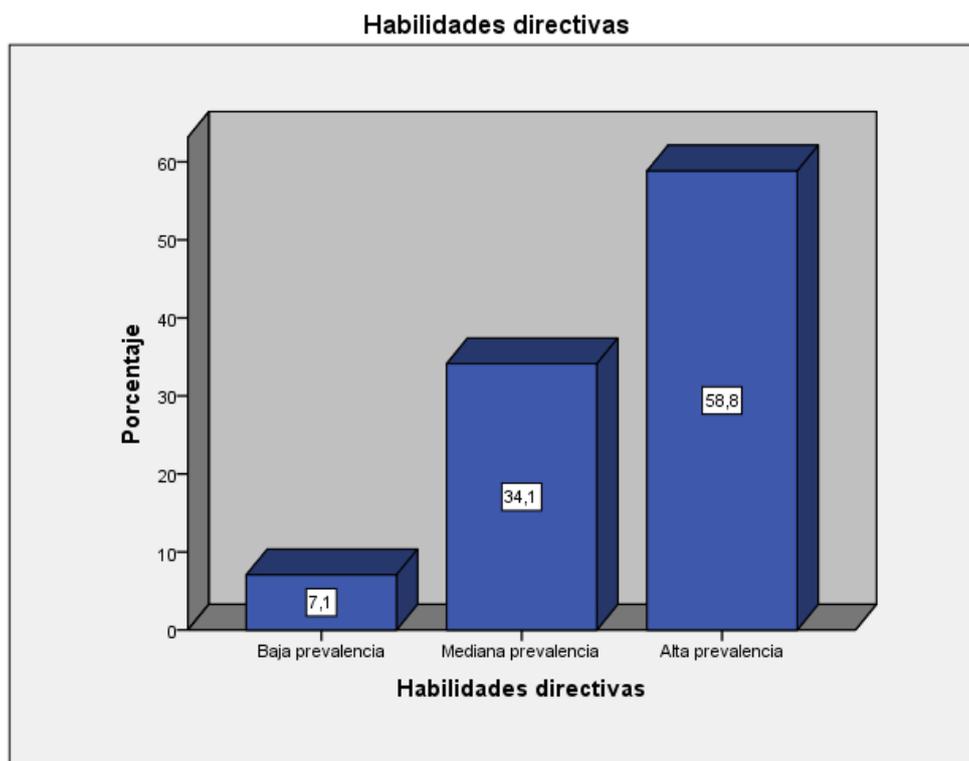


Figura 3. Diagrama de barras de habilidades directivas

Comentario:

Se visualiza en la tabla y figura, las habilidades directivas en los docentes encuestados, en un nivel de baja prevalencia representa el 7.1%, mediana prevalencia el 34.1% y alta prevalencia el 58.8%.

Tabla 7

Resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	8	9,4
Regular	22	25,9
Eficiente	55	64,7
Total	85	100,0

Fuente: Cuestionario de Resolución de Conflictos (Anexo 2)

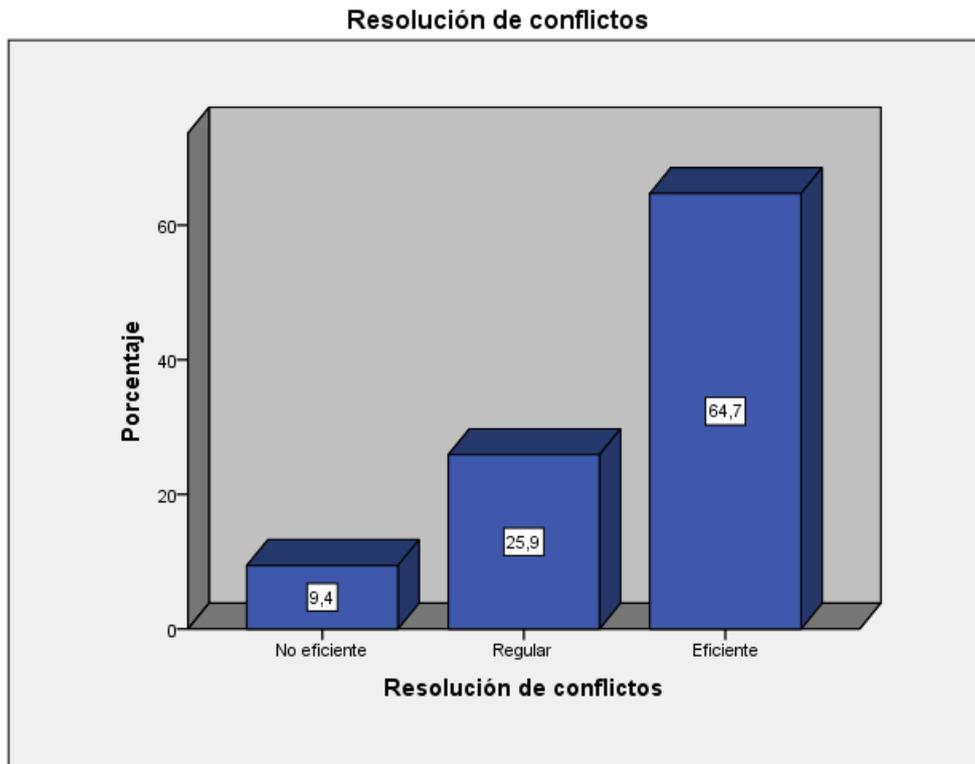


Figura 4. Diagrama de barras de la resolución de conflictos

Interpretación:

Se visualiza en la tabla y figura, la resolución de conflictos según los docentes encuestados, en un nivel de no eficiente representa el 9.4%, regular el 25.9% y eficiente el 64.7%.

Tabla 8

Habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

		Habilidades directivas			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Resolución de conflictos	No eficiente	5 5,9%	3 3,5%	0 0,0%	8 9,4%
	Regular	0 0,0%	13 15,3%	9 10,6%	22 25,9%
	Eficiente	1 1,2%	13 15,3%	41 48,2%	55 64,7%
Total		6 7,1%	29 34,1%	50 58,8%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Habilidades Directivas y Resolución de Conflictos (Anexo 2)

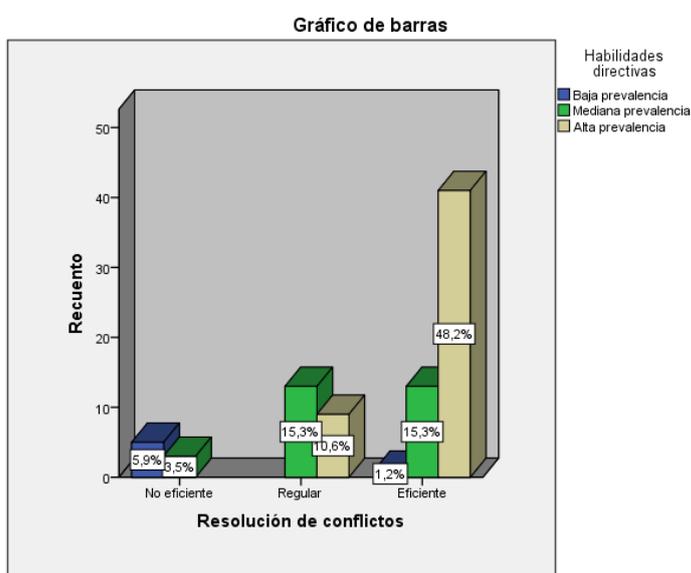


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos

Comentario:

Como se observa en la tabla y figura; la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel regular, el 15.3% de los docentes observa que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de eficiente, el 48.2% de los docentes nota que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Tabla 9

Habilidades directivas en la negociación en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este–2019.

		Habilidades directivas			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Negociación	No eficiente	5 5,9%	4 4,7%	3 3,5%	12 14,1%
	Regular	0 0,0%	17 20,0%	15 17,6%	32 37,6%
	Eficiente	1 1,2%	8 9,4%	32 37,6%	41 48,2%
Total		6 7,1%	29 34,1%	50 58,8%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Habilidades Directivas y Resolución de Conflictos (Anexo 2)

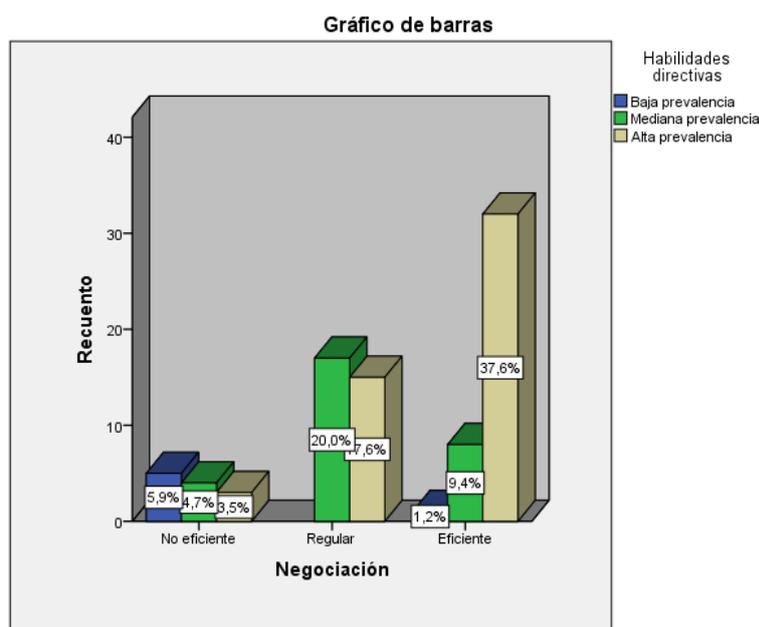


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en la negociación.

Análisis:

Se puede visualizar que en la tabla y figura; la negociación según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la negociación según los docentes en un nivel regular, el 20% de los docentes observan que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la negociación según los docentes en un nivel de eficiente, el 37.6% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Tabla 10

Habilidades directivas en la mediación en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este–2019

		Habilidades directivas			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Mediación	No eficiente	5 5,9%	5 5,9%	11 12,9%	21 24,7%
	Regular	0 0,0%	17 20,0%	11 12,9%	28 32,9%
	Eficiente	1 1,2%	7 8,2%	28 32,9%	36 42,4%
Total		6 7,1%	29 34,1%	50 58,8%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Habilidades Directivas y Resolución de Conflictos (Anexo 2)

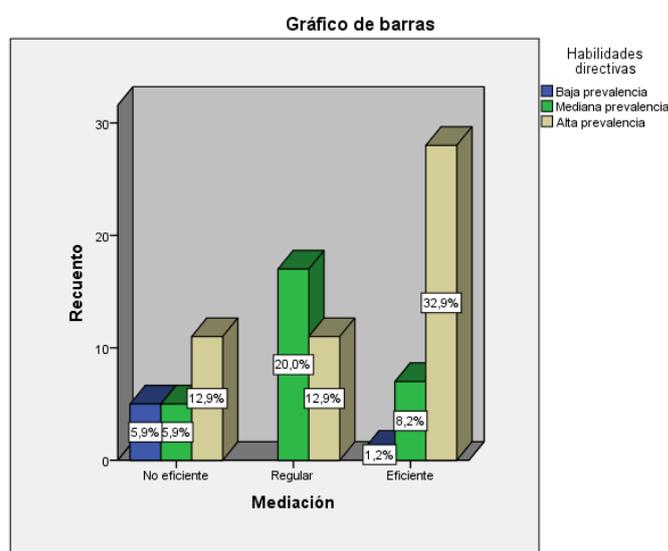


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en la mediación

Definición:

Observamos que en la tabla y figura; la mediación según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la mediación según los docentes en un nivel regular, el 20% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la mediación según los docentes en un nivel de eficiente, el 32.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Tabla 11

Habilidades directivas en la conciliación en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este–2019.

		Habilidades directivas			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Conciliación	No eficiente	5 5,9%	1 1,2%	3 3,5%	9 10,6%
	Regular	0 0,0%	16 18,8%	13 15,3%	29 34,1%
	Eficiente	1 1,2%	12 14,1%	34 40,0%	47 55,3%
Total		6 7,1%	29 34,1%	50 58,8%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Habilidades Directivas y Resolución de Conflictos (Anexo 2)

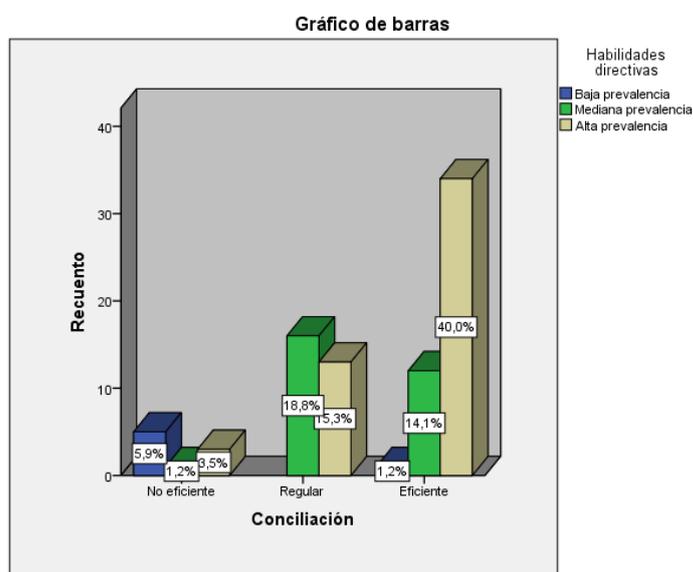


Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en la conciliación.

Interpretación

Como se visualiza en la tabla y figura; la conciliación según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la conciliación según los docentes en un nivel regular, el 18.8% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la conciliación según los docentes en un nivel de eficiente, el 40% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Tabla 12

Habilidades directivas en el arbitraje en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

		Habilidades directivas			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Arbitraje	No eficiente	4 4,7%	3 3,5%	4 4,7%	11 12,9%
	Regular	1 1,2%	18 21,2%	20 23,5%	39 45,9%
	Eficiente	1 1,2%	8 9,4%	26 30,6%	35 41,2%
Total		6 7,1%	29 34,1%	50 58,8%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Habilidades Directivas y Resolución de Conflictos (Anexo 2)

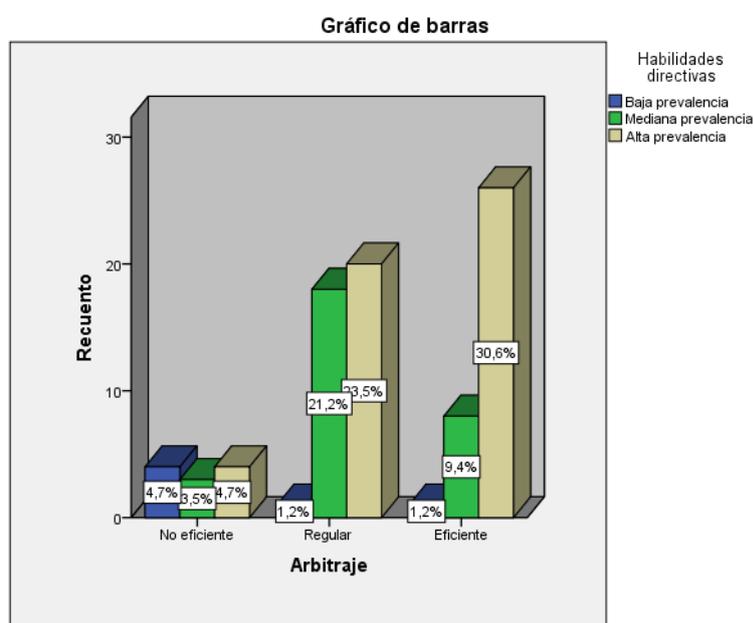


Figura 9. Diagrama de barras agrupadas de las habilidades directivas en el arbitraje.

Interpretación

Visualizamos que en la tabla y figura; el arbitraje según los docentes en un nivel de no eficiente, el 4.7% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, el arbitraje según los docentes en un nivel regular, el 21.2% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, el arbitraje según los docentes en un nivel de eficiente, el 30.6% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Contrastación de la hipótesis general

Ho: Las habilidades directivas no inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Hg: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Análisis de bondad de ajuste de la variable y dimensiones de estudio

Ho: Las variables y dimensiones se ajustan al modelo de regresión logística

H1: Las variables y dimensiones no se ajustan al modelo de regresión logística

Tabla 13

Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow

Paso	Chi cuadrado	gl	Sig.
1	,001	0	0.999

En la tabla de bondad de ajuste, el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial.

Tabla 14

Pruebas ómnibus acerca de los coeficientes del modelo

	Chi cuadrado	gl	Sig.	
Paso	22,117	1	,000	
Paso 1	Bloque	22,117	1	,000
	Modelo	22,117	1	,000

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 en consecuencia esta con un nivel de significancia del 5% se llega a concluir que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Tabla 15

Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	30,916 ^a	,229	,494

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 6 porque las estimaciones de los parámetros han cambiado en menos de ,001.

Los valores de -2 log de la verosimilitud (-2LL) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 30,916 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 22.9% de la variación de la variable resolución de conflictos es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 49.4%.

Tabla 16

Variables en la ecuación

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a Y_Habilidades_Directivas	4,842	1,244	15,157	1	,000	126,667
Constante	-1,609	1,095	2,159	1	,142	,200

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Y_Habilidades_Directivas.

Tenemos la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \text{ donde: } f(x) = -1.609 + 4.842x$$

Interpretación

En la tabla se observa que p-value*= 0.000 < 0.05 lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 126.667 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente resolución de conflictos.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: Las habilidades directivas no inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

He1: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Análisis de bondad de ajuste de la variable y dimensiones de estudio

Ho: Las variables y dimensiones se ajustan al modelo de regresión logística

H1: Las variables y dimensiones no se ajustan al modelo de regresión logística

Tabla 17

Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow

Paso	Chi cuadrado	gl	Sig.
1	,001	0	0.999

En la tabla de bondad de ajuste, el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial.

Tabla 18

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
	Paso	16,509	1	,000
Paso 1	Bloque	16,509	1	,000
	Modelo	16,509	1	,000

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 en consecuencia esta con un nivel de significancia del 5% se concluye que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Tabla 19

Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	52,697 ^a	,177	,317

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de los parámetros han cambiado en menos de ,001.

Los valores de -2 log de la verosimilitud (-2LL) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 52,697 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 17.7% de la variación de la variable negociación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 31.7%.

Tabla 20

Variables en la ecuación

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a Y_Habilidades_Directivas	3,940	1,165	11,443	1	,001	51,429
Constante	-1,609	1,095	2,159	1	,142	,200

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Y_Habilidades_Directivas.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \text{ donde: } f(x) = -1.609 + 3.940x$$

Interpretación

En la tabla se visualiza que p-value*= 0.001 < 0.05 lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 51.429 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente negociación.

Ho: Las habilidades directivas no inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

He2: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Análisis de bondad de ajuste de la variable y dimensiones de estudio

Ho: Las variables y dimensiones se ajustan al modelo de regresión logística

H1: Las variables y dimensiones no se ajustan al modelo de regresión logística

Tabla 21

Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow

Paso	Chi cuadrado	gl	Sig.
1	,001	0	0.999

En la tabla de bondad de ajuste, el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial.

Tabla 22

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
	Paso	10,022	1	,002
Paso 1	Bloque	10,022	1	,002
	Modelo	10,022	1	,002

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.002 < 0.05$, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se llega a concluir que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Tabla 23

Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	85,022 ^a	,111	,165

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 4 porque las estimaciones de los parámetros han cambiado en menos de ,001.

Los valores de -2 log de la verosimilitud (-2LL) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 85.022 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería

necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 11.1% de la variación de la variable mediación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 16.5%.

Tabla 24

Variables en la ecuación

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Y_Habilidades_Directivas	2,980	1,131	6,947	1	,008	19,687
	Constante	-1,609	1,095	2,159	1	,142	,200

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Y_Habilidades_Directivas.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \text{ donde: } f(x) = -1.609 + 2,980x$$

Interpretación

En la tabla se observa que p-value*= 0.008 < 0.05 lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 19.687 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente mediación.

Ho: Las habilidades directivas no inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

He3: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Análisis de bondad de ajuste de la variable y dimensiones de estudio

Ho: Las variables y dimensiones se ajustan al modelo de regresión logística

H1: Las variables y dimensiones no se ajustan al modelo de regresión logística

Tabla 25

Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow

Paso	Chi cuadrado	gl	Sig.
1	,001	0	0.999

En la tabla de bondad de ajuste, el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial.

Tabla 26

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
	Paso	20,363	1	,000
Paso 1	Bloque	20,363	1	,000
	Modelo	20,363	1	,000

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se llega a concluir que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Tabla 27

Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	37,066 ^a	,213	,434

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 6 porque las estimaciones de los parámetros han cambiado en menos de ,001.

Los valores de -2 log de la verosimilitud (-2LL) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 37.066 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 21.3% de la variación de la variable conciliación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 43.4%.

Tabla 28

Variables en la ecuación

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Y_Habilidades_Directivas	4,541	1,210	14,089	1	,000	93,750
	Constante	-1,609	1,095	2,159	1	,142	,200

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Y_Habilidades_Directivas.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \text{ donde: } f(x) = -1.609 + 4.541x$$

Interpretación

En la tabla 12 se observa que p-value*= 0.000 < 0.05 lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 93.750 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente conciliación.

Ho: Las habilidades directivas no inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

He4: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Análisis de bondad de ajuste de la variable y dimensiones de estudio

Ho: Las variables y dimensiones se ajustan al modelo de regresión logística

H1: Las variables y dimensiones no se ajustan al modelo de regresión logística

Tabla 29

Prueba de Bondad de ajuste de Hosmer-Lemeshow

Paso	Chi cuadrado	gl	Sig.
1	,001	0	0.999

En la tabla de bondad de ajuste, el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial.

Tabla 30

Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

	Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso	10,567	1	,001
Paso 1 Bloque	10,567	1	,001
Modelo	10,567	1	,001

Decisión: Como $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se llega a concluir que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

Tabla 31

Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	54,928 ^a	,117	,218

a. La estimación ha finalizado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de los parámetros han cambiado en menos de ,001.

Los valores de -2 log de la verosimilitud (-2LL) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 54.928 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 11.7% de la variación de la variable negociación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 21.8%.

Tabla 32

Variables en la ecuación

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Y_Habilidades_Directivas	3,024	,952	10,084	1	,001	20,571
	Constante	-,693	,866	,641	1	,423	,500

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Y_Habilidades_Directivas.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \text{ donde: } f(x) = -0.693 + 3.024x$$

Interpretación

En la tabla se observa que p-value* = 0.001 < 0.05 lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 20,571 veces mayor posibilidad de incidir un eficiente arbitraje.

IV. Discusión

En los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, En bondad de ajuste (prueba de Hosmer-Lemeshow), el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial; además, siendo el $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ de la prueba ómnibus, se rechazó H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluyó que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Así mismo, los valores de $-2 \log$ de la verosimilitud ($-2LL$) presentó mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 52,697 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 17.7% de la variación de la variable negociación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 31.7%. Respecto a la ecuación, se observa que $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$ lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 51.429 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente negociación. Ello implica descriptivamente que la negociación según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes observan que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la negociación según los docentes en un nivel regular, el 20% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la negociación según los docentes en un nivel de eficiente, el 37.6% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, en la bondad de ajuste (prueba de Hosmer-Lemeshow), el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presentó ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial; además, siendo $p\text{-value}^* = 0.002 < 0.05$ de la prueba ómnibus, se rechazó H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluyó que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Así mismo, los valores de $-2 \log$ de la verosimilitud ($-2LL$) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores,

lo cual presenta 85.022 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 11.1% de la variación de la variable mediación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 16.5%. Respecto al modelo, se observa que $p\text{-value}^* = 0.008 < 0.05$ lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 19.687 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente mediación. Ello implica descriptivamente que la mediación según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes observan que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la mediación según los docentes en un nivel regular, el 20% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la mediación según los docentes en un nivel de eficiente, el 32.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Así mismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, en la bondad de ajuste (prueba de Hosmer-Lemeshow), el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presentó ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial; además, siendo el $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ de la prueba ómnibus, se rechazó H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Así mismo los valores de $-2 \log$ de la verosimilitud ($-2LL$) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 37.066 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 21.3% de la variación de la variable conciliación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 43.4%. Respecto al modelo se observa que $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ lo cual indicó que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 93.750 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente conciliación. Ello implica que descriptivamente la conciliación según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la conciliación según los docentes en un nivel regular, el 18.8% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así

mismo, la conciliación según los docentes en un nivel de eficiente, el 40% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Por otro lado, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 4, en la bondad de ajuste (prueba de Hosmer-Lemeshow), el valor de la significancia es mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presentó ajuste adecuado al modelo, lo que permite realizar el modelo establecido de la regresión binomial; además, siendo $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$ de la prueba ómnibus, se rechazó H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluyó que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Así mismo, los valores de $-2 \log$ de la verosimilitud ($-2LL$) presenta mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 54.928 lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 11.7% de la variación de la variable negociación es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 21.8%. Respecto a la ecuación, se observa que $p\text{-value}^* = 0.001 < 0.05$ lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 20,571 veces mayor posibilidad de incidir un eficiente arbitraje. Ello implica descriptivamente que, el arbitraje según los docentes en un nivel de no eficiente, el 4.7% de los docentes observan que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, el arbitraje según los docentes en un nivel regular, el 21.2% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, el arbitraje según los docentes en un nivel de eficiente, el 30.6% de los docentes observan que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, en bondad de ajuste (prueba de Hosmer-Lemeshow), el valor de la significancia fue mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permitió realizar el modelo establecido de la regresión binomial; además, siendo el $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ de la prueba ómnibus, permitió rechazar la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluyó que: Las habilidades directivas inciden de forma significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019. Así mismo, los valores de $-2 \log$ de la

verosimilitud (-2LL) presentó mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 30,916, lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 22.9% de la variación de la variable resolución de conflictos es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 49.4%. Respecto a la ecuación, se observa que $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 126.667 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente resolución de conflictos. Ello descriptivamente se refleja en que la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel regular, el 15.3% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de eficiente, el 48.2% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

De la misma manera de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Reyes (2016), Bermúdez y Bravo (2016), Alcon (2014) puesto que se reafirma que existe una relación entre las variables de estudio y además, además efectivamente muchas veces existe una escasa comunicación con los profesionales de la educación, la inadecuada toma de decisiones es arbitraria muchas veces y no se realiza un labor en grupo al interior de la institución, el director no cuenta con herramientas necesarias que le permitan dar solución a los conflictos; coincidiendo igualmente con lo planteado por Aguilar (2019), Noriega (2018), Novoa (2018), García (2006) y Manso (2002), puesto que efectivamente, como ha quedado reafirmado en la presente investigación la habilidades directivas es una variable que se enlaza con la variable administrativas, pero en especial la resolución de conflictos se ve influenciada por una alta prevalencia de habilidades directivas, lo que igualmente coincide con lo afirmado por Whetten y Cameron (2011), Huerta (2006) y Andalucía (2015), puesto que efectivamente las habilidades que posee el directivo deben permitir lograr la solución de manera óptima de los problemas que se presentan dentro de la institución la cual tiene a su cargo; coincidiendo igualmente con lo propuesto por Chemborisova, Litinski, Almetkina, & Bulankina, (2019) y Cole (2016); siendo que el líder directivo es un gerente potencial que en todo momento debe buscar liderar al grupo

de empleados que tiene a su cargo, es indispensable que utilice sus herramientas para poder sacar adelante la institución que lidera.

De igual manera de los hallazgos encontrados se corrobora lo planteado por Whetten y Cameron (2011), Reyes (2014); Gaspar, Cerqueira, Branquinho & Matos (2018), López, Carpintero, Expósito & Ruiz (2016), coincidiendo en que las habilidades directivas son aquellas competencias personales que afectan a la forma en que interactuamos con personas y que incluyen aspectos tan variados como pueden ser la mejor forma de solucionar conflictos; coincidiendo con lo planteado por Asociación Matiz (2015), Girard y Koch (1997), puesto que efectivamente la incidencia implica una demostración matemática en la que variables cualitativas requieren ciertos procedimientos propios a su naturaleza; como queda demostrado en esta investigación.

V. Conclusiones

- Primera:** Esta investigación demuestra con respecto a la hipótesis específica 1, las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 31.7% de la variación de la negociación es explicado por las habilidades directivas.
- Segunda:** El presente trabajo de investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 2, que las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 16.5% de la variación de mediación es explicado por las habilidades directivas.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 3, que Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 43.4% de la variación de la conciliación es explicado por las habilidades directivas.
- Cuarta:** Esta investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 4, que las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 21.8% de la variación del arbitraje es explicado por las habilidades directivas.
- Quinta:** Respecto a la hipótesis general, queda demostrado en general que las habilidades directivas inciden de forma significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 49.5% de la resolución de conflictos es explicado por las habilidades directivas.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los directores cumplir con sus funciones correspondientes con el objetivo de establecer un clima institucional favorable con los docentes, para que existan conocimientos favorables de sus funciones y responsabilidades.

Segunda: Desarrollar talleres para todos los docentes de la Institución Educativa en estudio para mejorar la integración generando espacios de diálogos de esta manera generarán experiencias directas de trabajo cooperativo en los procesos grupales ya que es base importante para la resolución de conflictos.

Tercera: Se recomienda a los directivos desarrollar la competencia de gestión y resolución de conflictos ya que viene hacer una estrategia conveniente para potenciar su profesionalismo, debido a los distintos problemas que surgen entre docentes es diversa y compleja por el número de factores e intereses que influyen entre ellos. En consecuencia, es necesario tener conocimiento y una buena aplicación de estrategias como: la negociación, la mediación, el arbitraje, la conciliación ya que también coadyuvan a la formación de valores y principios éticos.

Cuarta: Se recomienda a los directivos un cambio en la manera de actuar, de pensar y de realizar la práctica directiva, esto quiere decir reconocer y respetar los derechos de los docentes que laboran en ella, de aceptar las distintas formas de pensamiento, deben actuar con mentalidad positiva, abierta y flexible, con equidad y con actitud profesional en su gestión.

Referencias bibliográficas

- Abanto, W. (2015). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Lima Perú: UCV
- Aber, L. Brown C. & Henrich, C. (2008). *Teaching Conflict Resolution: An Effective School-Based Approach to Violence Prevention National Ctr for Children in Poverty* (NCCP). New York- EEUU.
- Aguilar, S. (2019). *Habilidades directivas en la gestión educativa en las instituciones de la Red 24 en la Ugel 4- Comas 2019*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Alcon, N. (2014). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes en las escuelas básicas del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo. España Valencia*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. España.
- Asociación Matiz (2015). *Resolución Pacífica de Conflictos. Guía de Recursos y Experiencias Prácticas para Educadores/as*. España: Ediciones Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Badubi, R.M. (2017). Theories of Motivation and Their Application in Organizations: A Risk Analysis. *International Journal of Innovation and Economic Development* 3(3), 44-51
- Bermúdez, E. y Bravo, V. (2016). Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias. *Omnia*, 22(3), pp. 60 – 70.
- Bjorklund, D. F. (2018). A Metatheory for Cognitive Development (or “Piaget is Dead” Revisited). *Child Development*, 89(6), 2288–2302.
- Bonifaz, C. (2012). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Red tercer Milenio, México. (s.e)
- Carrasco, S. (2015). *Diseños de investigación*. Perú: Api
- Capogna, S. (2017). Communication for education. From teacher to facilitator in learning and discover processes. *Journal of International Relations*, 8(2),123-128.
- Chemborisova, N. S., Litinski, A. L., Almetkina, L. A., & Bulankina, E. V. (2019). Project-based learning as a tool for the formation and development of the entrepreneurial skills of students. *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(2).
- Cole, M. (2016, December). Are you listening? There's room for improvement for managers' listening and assessing skills. *TD Magazine*, 70(12), 22.
- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.

- Delatorre, M. Z., & Wagner, A. (2019). How Do Couples Disagree? An Analysis of Conflict Resolution Profiles and the Quality of Romantic Relationships. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 91-108.
- Díaz, J. (2018). Políticas públicas en propiedad intelectual escrita. Una escala de medición para educación superior del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81),
- D'Oosterlinck, F. & Broekaert, E. (2003). Integrating school-based and therapeutic conflict management models at schools. *Journal of School Health*, 73(6), 222.
- Edward J. (2019). *Conflict Resolution at School & on the Playground*. Retrieved from: <http://cncr.rutgers.edu/conflict-resolution-at-school-on-the-playground/>
- Fernández, S. (2011). *Regresión Logística*. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado de: <http://www.estadistica.net/ECONOMETRIA/CUALITATIVAS/LOGISTICA/regression-logistica.pdf>
- Fundación Pública de Andalucía (2015). *Libro blanco del emprendimiento*. España: Fundación de Andalucía
- Garaigordobil, M. & Maganto, Carmen. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia: Empathy and conflict resolution during infancy and adolescence. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266.
- García, A. (2003). Negotiation in International Relations. *Revista de Derecho*, (19),91-102
- García, L. (2006). *Técnicas y habilidades directivas*. España. EOI
- Gaspar, T., Cerqueira, A., Branquinho, C, Matos, M. G. (2018). Dimensions of social and personal skills in children and adolescents: age and gender differences. *International Journal of Development Research*, 8(01), 18394-18400.
- Girard, K, & Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Ediciones Granica S.A. España.
- Girart, K (1995). *Conflict resolution in teacher education*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED387456.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (3ª ed.) México. Mc.Graw Hill.
- Huerta, J.J. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Person Educación

- Huss, E. (2016). Creative Use of Visual Arts within Conflict Resolution. *The International Journal of Creativity and Problem Solving*, 26(1)
- Johnson & Johnson (2016) *Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research*. American educational research. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.3102/00346543066004459>
- Kafka, A. C. (2019). An Elite STEM College Makes Conflict Resolution Lesson One. *The Chronicle of Higher Education*, 66(6). Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A603979489/PROF?u=univcv&sid=PROF&xid=3e36706b>
- Kalargyrou, V., Pescosolido, A. T., & Kalargiros, E. A. (2012). Leadership skills in management education. *Academy of Educational Leadership Journal*, 16(4), 39+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A322780947/PROF?u=univcv&sid=PROF&xid=38e0c192>
- López, C., Carpintero, E., Expósito, E. & Ruiz, Y. A. (2016). Development and evaluation of the team work skill in university contexts. Are virtual environments effective? *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 13(1), 1-11.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herberg. *Revista Universidad Eafit*, 128(1), 79-86
- Ministerio de Educación, Chile. (2016). *Conceptos Claves para la Resolución Pacífica de conflictos, en el Ámbito Escolar*. Ministerio de Educación, Chile.
- Minedu (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. (2a ed.) Lima Perú: Quad graphics Perú S.A.
- Ministerio de Educación (2014). *Marco del Buen Desempeño Directivo Directivos Construyendo escuela*. Ministerio de Educación. Perú.
- Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (2008). *Teoría básica del conflicto*. Recuperado de http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria_basica_del_conflicto.pdf
- Mohammad, N. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Limunsa S.A.
- Noriega, K. (2018). *Las Habilidades directivas en el estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas de la red 19 de la UGEL 02 en el 2017*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Peru.

- Novoa, P. F. (2018) *Habilidades directivas en el desempeño laboral en instituciones educativas de la Red N° 24, Comas, 2018* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Padrón, C (2017). *La propuesta Ética en la Teoría de la Administración de Mary Parker, CherterBarnard y Herbert Simon*. México. Recuperado de: <http://premio.investiga.fca.unam.mx/docs/XXII/5.pdf>
- Peña, S. (1999). La resolución de conflictos. De la teoría a los nuevos Énfasis. *Temas*, 18(19), 4-12.
- Pincock, H., & Hedeem, T. (2016). Where the Rubber Meets the Clouds: Anticipated Developments in Conflict and Conflict Resolution Theory. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 30(3), 431–449.
- Ramírez, J. I. (2018). *Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz*. *Revista Digital Investigación & Negocios*. México. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17_a04.pdf
- Reyes, K. (2016). *Habilidades directivas y desarrollo del clima organizacional en la Universidad Rafael Landivar en Quezaltenango- Guatemala*. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Reyes, U. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad*. Italia: editorial tutor formación.
- 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*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>
- Sandole, D. J. (2001). John Burton's contribution to conflict resolution theory and practice: a personal view. *The international Journal of peace studies* 6(1).
- Tamayo, T. (2012). *El proceso de Investigación Científica*. (5ª. ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Tipacti, C. & Flores, N (2012). *Metodología de la investigación en ciencias neurológicas*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Wagner, A., Mosmann, Pereira, C. Scheeren, P. & Levandowski, D. C. (2019). Conflict, Conflict Resolution and Marital Quality. *Paidéia*, 29(1), 1-9.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades directivas*. México. Pearson Educación, México.

Wong, Wong & Tome (2019). *Managerial Skills of Basic Education School Administrators: Career Plateaued Vs. Non-Plateaued*. Retrieved from:
https://ijires.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/IJIRE_S_1493_FINAL.pdf

ANEXOS

Anexo 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES, INSTITUCION EDUCATIVA N° 116, LIMA ESTE, 2019						
AUTOR: Br. ASTO HUAMANÍ, Alina Yvón						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Habilidades directivas			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.	HIPÓTESIS GENERAL Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.	Habilidades personales	Desarrollo del autoconocimiento Manejo del estrés personal Solución analítica y creativa de problemas	1,2 3,4 5,6	Alta Prevalencia (17 - 25) Mediana Prevalencia (9 - 16) Baja Prevalencia (0 - 8)
			Habilidades interpersonales	Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo. Ganar poder e influencia. Motivación de los demás. Manejo de conflictos.	7,8 9,10 11,12 13,14	
			Habilidades grupales	Facultamiento y delegación. Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo. Liderar el cambio positivo.	15,16 17,18 19,20	
			Habilidades específicas de comunicación	Elaboración de presentaciones orales y escritas. Realización de entrevistas. Conducciones de reuniones de trabajo.	21,22 23 24,25	
			Variable 2: Resolución de conflictos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la incidencia de las habilidades directivas en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.	Negociación	Predisposición comunicativa. Capacidad comunicativa. Eficiencia en el logro de acuerdo	1,2 3,4 5,6	Eficiente (17 - 24) Regular (9 - 16) No Eficiente (0 - 8)
			Mediación	Técnicas mediadoras, Capacidad orientadora. Resolución de las partes en conflicto.	7,8 9,10 11,12	
			Conciliación	Predisposición para conciliar. Técnicas conciliadoras. Eficacia en el logro de acuerdos.	13,14 15,16 17,18	
			Arbitraje	Voluntad para intervenir. Firmeza en la implantación de una decisión.	19,20 21,22	
				Agente externo.	23,24	
¿Cuál es la incidencia de las habilidades directivas en la	Determinar la incidencia de las habilidades directivas en la	Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión				

dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este- 2019?	dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este- 2019.	de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este- 2019				
--	--	---	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básico</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>NIVEL: Correlacional causal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: 85 docentes de la IE N° 116, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2019</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>85 docentes de la IE N° 116, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2019.</p> <p>MUESTREO: No aplica</p>	<p>Variable 1: Habilidades directivas Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario individual Autor: Mg. TAFUR PELAEZ, Marisabel Año: 2017 Monitoreo: Mediante la observación sistemática. Ámbito de Aplicación: Instituciones Educativas N° 116 Forma de Administración: Individual Variable 2: Resolución de Conflictos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Individual Autor: Mg. LESCANO PRETEL, César Humberto Año: 2017 Monitoreo: Mediante la observación sistemática. Ámbito de Aplicación: Instituciones Educativas N° 116 Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas y Figuras</p> <p>INFERENCIAL: Regresión Logística Binaria</p>

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones referidas a su percepción de las HABILIDADES DIRECTIVAS. La información que proporcione es muy importante, es confidencial y será de manejo exclusivo para efectos del estudio. Gracias por su colaboración

ITEMS		OPCIONES	
		No	Si
		0	1
El Director:			
Habilidades Directivas: Personales			
01	Sus decisiones conllevan ética y valores morales.		
02	Las decisiones del director tienen sentido/lógica		
03	El directivo no anda apurado ni dice que le falta tiempo		
04	Sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante		
05	El directivo trata a todo el personal con cortesía y respeto.		
06	El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles		
Habilidades Directivas: Interpersonales			
07	El director, hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos enteramos de la solución.		
08	Hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestar		
09	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo		
10	Su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.		
11	Después de las reuniones con el director, tengo más ganas de trabajar.		
12	Brinda reconocimiento oportuno cuando logras resultados importantes.		
13	El directivo tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto		
14	Cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos		
Habilidades Directivas: Grupales			
15	La persona a quien el director dio facultades para un trabajo especial, lo hizo mejor de lo esperado.		
16	Se sorprendió cuando delegó como coordinador/responsable a cierta persona, pero más se sorprendió el resultado.		
17	En una reunión cuando el director reubica a los docentes, el trabajo en equipo ya no es tan pesado.		
18	En la IEI todos los docentes se conocen, confían en los demás y se apoyan		

19	El manual de organización y funciones es el mismo de siempre.		
20	El reglamento de organización y funciones ha sido adecuado con los últimos avances tecnológicos.		
Habilidades específicas de comunicación			
21	Las presentaciones (PPT) del directivo son fáciles de entender.		
22	Cuando el directivo expone, da gusto escucharle y nadie se le duerme.		
23	Cuando el directivo pregunta sobre mi trabajo, me doy cuenta que conoce lo que hago		
24	Cuando el directivo llama a reunión generalmente tiene una agenda que tratar.		
25	En las reuniones de la IE, el directivo siempre toca los temas que queremos escuchar, escucha a los que tienen algo que decir y con frecuencia tiene la respuesta precisa.		
TOTAL			

¡Gracias por su participación!

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones referidas a su percepción sobre RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. La información que proporcione es muy importante, es confidencial y será de manejo exclusivo para efectos del estudio. Gracias por su colaboración.

ITEMS		OPCIONES	
		NO	SI
		0	1
RESOLUCION DE CONFLICTOS			
La Negociación			
01	El directivo está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto.		
02	El directivo, manda a terceros para solucionar el conflicto.		
03	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes		
04	Para resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes		
05	Para resolver el conflicto en directivo cede en algunos puntos.		
06	El directivo es eficaz en el logro de la negociación.		
La mediación			
07	El directivo tiene estrategias propias de un gran mediador.		
08	El directivo tiene técnicas propias de un gran mediador.		
09	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.		
10	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.		
11	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.		
12	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.		
La conciliación			
13	El directivo concilia siempre.		
14	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo concilia con ambas partes.		
15	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.		

16	Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable		
17	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución.		
18	La propuesta conciliadora resuelve siempre eficazmente el conflicto.		
Arbitraje			
19	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.		
20	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.		
21	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.		
22	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.		
23	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución		
24	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.		
TOTAL			

¡Gracias por su participación!

ANEXO 4

BASE DE DATOS

N°	Habilidades directivas																								
	Habilidades personales						Habilidades interpersonales								Habilidades grupales						Habilidades específicas de comunicación				
	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
1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
4	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
5	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
7	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	
8	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	
9	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
14	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	
16	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
17	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
19	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	
20	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	
21	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	
23	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	c	1	1	1	
24	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	
27	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
29	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	
31	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	
32	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
33	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	
34	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
35	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
36	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
37	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
38	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	
39	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
41	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
42	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	
43	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	
44	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
45	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
46	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
48	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	
49	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
51	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
52	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	
53	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	
54	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
55	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	
56	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
57	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
58	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
59	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	

60	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1
61	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	
64	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
65	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
66	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
67	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
68	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
70	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1
71	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
73	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
74	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
75	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
76	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	
78	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
79	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
80	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
82	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1
83	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1

Resolución de conflictos																										
Nº	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		
1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
3	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	
7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
9	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
11	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
12	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
13	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	
15	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	
18	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
20	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
21	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
22	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0
23	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	
24	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
25	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
26	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	
30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
31	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
32	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	
34	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
35	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	

36	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
38	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
39	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
41	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
43	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
44	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
45	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
48	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
49	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	
52	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
53	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
54	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
55	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
56	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
57	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	
58	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	
59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
60	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
61	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	
64	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	
65	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
66	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
67	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
68	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
70	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
71	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	
74	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
75	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
76	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
78	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
79	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
80	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
82	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	
83	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	

ANEXO 5
PRUEBA PILOTO - CONFIABILIDAD
HABILIDADES DIRECTIVAS

CONFIABILIDAD DEL EXAMEN KR-20

SUJETOS	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25
1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
3	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1
6	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1
7	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
8	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
9	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1
10	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
12	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
14	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
15	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0
16	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0
17	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
18	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0
19	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
20	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
22	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1

23	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	
24	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	
25	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
26	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
27	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	
28	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	
30	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	
p	0.67	0.57	0.33	0.77	0.83	0.67	0.50	0.63	0.53	0.70	0.57	0.63	0.73	0.70	0.57	0.33	0.57	0.53	0.77	0.53	0.83	0.77	0.57	0.80	0.57
q	0.33	0.43	0.67	0.23	0.17	0.33	0.50	0.37	0.47	0.30	0.43	0.37	0.27	0.30	0.43	0.67	0.43	0.47	0.23	0.47	0.17	0.23	0.43	0.20	0.43
p*q	0.22	0.25	0.22	0.18	0.14	0.22	0.25	0.23	0.25	0.21	0.25	0.23	0.20	0.21	0.25	0.22	0.25	0.25	0.18	0.25	0.14	0.18	0.25	0.16	0.25

COEFICIENTE KR-20=

0.907

Fuente: Elaboración Propia (2019)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de KR-20 superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

ANEXO 6
PRUEBA PILOTO - CONFIABILIDAD
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SUJETOS	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1
4	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1
6	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	r	0	0	1	1	1
7	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1
9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
11	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
12	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
15	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0
16	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
17	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
18	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
19	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
20	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
21	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
23	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0
24	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0

25	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	
26	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0		
28	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	
29	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1		
30	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1		
p	0.47	0.30	0.57	0.77	0.47	0.47	0.63	0.77	0.70	0.57	0.67	0.53	0.53	0.60	0.70	0.67	0.70	0.70	0.48	0.67	0.67	0.57	0.53	0.67
q	0.53	0.70	0.43	0.23	0.53	0.53	0.37	0.23	0.30	0.43	0.33	0.47	0.47	0.40	0.30	0.33	0.30	0.30	0.52	0.33	0.33	0.43	0.47	0.33
p*q	0.25	0.21	0.25	0.18	0.25	0.25	0.23	0.18	0.21	0.25	0.22	0.25	0.25	0.24	0.21	0.22	0.21	0.21	0.25	0.22	0.22	0.25	0.25	0.22

COEFICIENTE KR-20=

0.900

Fuente: Elaboración Propia (2019)

Interpretación

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de KR-20 superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

ANEXO 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de Habilidades Directivas"

OBJETIVO:

El cuestionario está referido a determinar la incidencia entre las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Habilidades directivas.

DIRIGIDO A:

Docentes de la I. E. N° 116, Lima Este

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------


Dra. Rivera Arellano Edith Gisela
FIRMADANTE EN INVESTIGACION
ESCUELA DE POSGRADO
DNI.....41154085.....



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
HABILIDADES DIRECTIVAS**

Nº	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
	DIMENSIONES/ Ítems								
	DIMENSIÓN 1: Habilidades personales								
1	Las decisiones del director conllevan ética y valores morales.	✓		✓		✓			
2	Las decisiones del director tienen sentido /lógica	✓		✓		✓			
3	El director no anda apurado ni dice que le falta tiempo	✓		✓		✓			
4	El director sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante	✓		✓		✓			
5	El director trata a todo el personal con cortesia y respeto.	✓		✓		✓			
6	El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales								
7	El director hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos enteramos de la solución.	✓		✓		✓			
8	El director hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestarlos	✓		✓		✓			
9	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo	✓		✓		✓			
10	El director por su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.	✓		✓		✓			
11	Siento ganas de trabajar, luego de haber sostenido una reunión con el director	✓		✓		✓			
12	El director brinda reconocimiento oportuno cuando logra resultados importantes	✓		✓		✓			
13	El director tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto	✓		✓		✓			
14	El director cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 3: Habilidades directivas grupales								
15	El director siempre obtiene éxito del docente que lo faculta para realizar una comisión encargada.	✓		✓		✓			

16	Se sorprendió cuando delegó como coordinador a un docente, pero más se sorprendió el resultado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	En una reunión cuando el director reubica a los docentes, en las comisiones el PAT, el trabajo no es tan monótono.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	En la formación de equipos de trabajo, el directivo apoya para que todos confíen y se apoyen mutuamente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	El Proyecto educativo institucional lo conocen todos los docentes y cumplen sus funciones a través de la confianza de los demás y del apoyo del director.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	El Reglamento interno ha sido adecuado con los últimos avances tecnológicos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 4: Habilidades específicas de comunicación	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
21	El director utiliza de diversos recursos tecnológicos en sus presentaciones que son fáciles de comprender.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Cuando el directivo expone, da gusto escucharle y nadie se le duerme.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	El director realiza estrategias innovadoras para monitorear activamente las reuniones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Cuando el director llama a reunión generalmente tiene una agenda que tratar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	En las reuniones de la institución educativa, el director siempre desarrolla de temas de interés de los docentes, escucha a los que tienen algo que decir y con frecuencia tiene la respuesta precisa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN METODOLOGIA DE INVESTIGACION

San Juan de Lurigancho... de 12 del 2019

Firma del experto informante

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

[Firma]
Dra. Rivera Arellano Edith Gisela
DOCENTE EN INVESTIGACION
ESCUELA DE POSGRADO UCV

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 116, LIMA ESTE - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
HABILIDADES DIRECTIVAS capacidades y actitudes utilizadas por un directivo que demuestran ser eficaces y eficientes. Maneja diversas estrategias, procedimientos e instrumentos para una excelente administración y así optimizar tiempo y recursos cumpliendo los objetivos establecidos previamente.	Habilidades personales	Desarrollo volal autoconocimiento	Las decisiones del director conllevan ética y valores morales.				✓	✓	✓	✓	
			Las decisiones del director tienen sentido lógicas				✓	✓	✓	✓	
		Manejo del estrés personal	El director no anda apurado ni dice que le falta tiempo				✓	✓	✓	✓	
			El director sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante				✓	✓	✓	✓	
		Solución analítica y creativa de problema	El directivo trata a todo el personal con cortesía y respeto				✓	✓	✓	✓	
			El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles				✓	✓	✓	✓	
	Habilidades interpersonales	Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo	El director hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos entusiasma de la solución.				✓	✓	✓	✓	
			El director hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestarlos				✓	✓	✓	✓	
		Ganar poder e influencia	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo				✓	✓	✓	✓	
			El director por su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.				✓	✓	✓	✓	
		Motivación de los demás	Siento ganas de trabajar, luego de haber sostenido una reunión con el director				✓	✓	✓	✓	
			El director brinda reconocimiento oportuno cuando logra resultados importantes				✓	✓	✓	✓	
	Manejo de conflictos	El director tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto				✓	✓	✓	✓		
		El director cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos				✓	✓	✓	✓		
	Habilidades grupales	Facultamiento y delegación	El director siempre obtiene éxito del docente que lo facultó para realizar una comisión encargada.				✓	✓	✓	✓	
			Se sorprendió cuando delegó como coordinador a un docente, pero más se sorprendió el resultado.				✓	✓	✓	✓	
		Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo	En una reunión cuando el director realiza a los docentes, en las comisiones el PAT, el trabajo no es tan monótono.				✓	✓	✓	✓	
			En la formación de equipos de trabajo, el directivo apoya para que todos confíen y se apoyen mutuamente.				✓	✓	✓	✓	
	Liderar el cambio positivo	El Proyecto educativo institucional lo conocen todos los docentes y cumplen sus funciones a través de la confianza de los demás y del apoyo del director				✓	✓	✓	✓		
		El Reglamento interno ha sido adecuado con los últimos avances tecnológicos.				✓	✓	✓	✓		
	Habilidades específicas de comunicación	Elaboración de presentaciones orales y escritas	El director utiliza de diversos recursos tecnológicos en sus presentaciones que son fáciles de comprender.				✓	✓	✓	✓	
Cuando el directivo expone, da gusto escucharle y nadie se le duerme.						✓	✓	✓	✓		
Realización de entrevistas		El director realiza estrategias innovadoras para monitorear activamente las reuniones				✓	✓	✓	✓		
Conducción de reuniones de trabajo	Conducción de reuniones de trabajo	Cuando el director llama a reunión generalmente tiene una agenda que tratar				✓	✓	✓	✓		
		En las reuniones de la institución educativa, el director siempre desarrolla de temas de interés de los docentes, escucha a los que tienen algo que decir y con frecuencia tiene la respuesta precisa				✓	✓	✓	✓		

Dr. Rivera Arévalo Edna Gisela
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO UCV

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de Habilidades Directivas”

OBJETIVO:

El cuestionario está referido a determinar la incidencia entre las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Habilidades directivas.

DIRIGIDO A:

Docentes de la I. E. N° 116, Lima Este

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Farfán Pimentel, Johnny Félix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	<i>/</i>			

 ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

J.F.P.
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Decano

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. *06269132*



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
HABILIDADES DIRECTIVAS**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades personales							
1	Las decisiones del director conllevan ética y valores morales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Las decisiones del director tienen sentido /lógica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El director no anda apurado ni dice que le falta tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El director sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	El director trata a todo el personal con cortesía y respeto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	El director hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos enteramos de la solución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	El director hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestarlos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	El director por su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Siento ganas de trabajar, luego de haber sostenido una reunión con el director	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	El director brinda reconocimiento oportuno cuando logra resultados importantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	El director tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	El director cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 3: Habilidades directivas grupales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	El director siempre obtiene éxito del docente que lo faculta para realizar una comisión encargada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS : HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 116, LIMA ESTE - 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM	RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA OPCION DE RESPUESTA Y LA VARIABLE	RELACION ENTRE LA OPCION DE RESPUESTA Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE LA OPCION DE RESPUESTA Y EL ITEM		
HABILIDADES DIRECTIVAS: capacidades y actitudes utilizadas por un directivo que demuestra ser eficaz y eficiente. Maneja diversas estrategias, procedimientos e instrumentos para una excelente administración y a optimizar tiempo y recursos cumpliendo los objetivos establecidos previamente.	Habilidades personales	Desarrollo vdel autoconocimiento	Sus decisiones conllevan ética y valores morales.				/	/	/	/	/	/	/			
			Las decisiones del director tienen sentido/lógica				/	/	/	/	/	/	/	/		
		Manejo del estrés personal	Las decisiones del director tienen sentido/lógica				/	/	/	/	/	/	/	/		
			Sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante				/	/	/	/	/	/	/	/		
		Solución analítica y creativa de problema	El directivo trata a todo el personal con cortesía y respeto.				/	/	/	/	/	/	/	/		
			El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles				/	/	/	/	/	/	/	/		
	Habilidades Interpersonales	Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo	El director hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos enteramos de la solución.				/	/	/	/	/	/	/	/		
			Hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestar				/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		Gsanar poder e influencia	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo				/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			Su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.				/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	Motivación de los demás	Después de las reuniones con el director tengo más ganas de trabajar.				/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		Brinda reconocimiento oportuno cuando logras resultados importantes				/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Manejo de conflictos	El directivo tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto.				/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		Cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos				/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Habilidades grupales	Facultamiento y delegación	La persona a quien el director dio facultades para un trabajo especial, lo hizo mejor de lo esperado.				/	/	/	/	/	/	/	/		
			Se sorprendió cuando delegó como coordinador/responsable a cierta persona, pero más se sorprendió el resultado.				/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo	En una reunión cuando el director reubica a los docentes, el trabajo en equipo ya no es tan pesado.				/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	En la IE todos los docentes se conocen, confían en los demás y se apoyan					/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Líderar el cambio positivo	El manual de organización y funciones es el mismo de siempre.				/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		El reglamento de organización y funciones ha sido adecuado con los últimos avances tecnológicos.				/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Habilidades específicas de comunicación	Elaboración de presentaciones orales y escritas	Las presentaciones (PPT) del directivo son fáciles de entender.				/	/	/	/	/	/	/	/		
			Cuando el directivo expone, da gusto escucharle y nadie se le duerme.				/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		Realización de entrevistas	Cuando el directivo pregunta sobre mi trabajo, me doy cuenta que conoce lo que hago				/	/	/	/	/	/	/	/		
	Conduccion de reuniones de trabajo	Conduccion de reuniones de trabajo	Cuando el directivo llama a reunión generalmente tiene una agenda que tratar.				/	/	/	/	/	/	/	/		
En las reuniones de la IE, el directivo siempre toca los temas que queremos escuchar, escuchas a los que tienen algo que decir y con frecuencia tiene la respuesta precisa.						/	/	/	/	/	/	/	/	/		



 ESCUELA DE POSTGRADO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

 Docente Investigador

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de Habilidades Directivas”

OBJETIVO:

El cuestionario está referido a determinar la incidencia entre las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Habilidades directivas.

DIRIGIDO A:

Docentes de la I. E. N° 116, Lima Este

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Jenica

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dra. en Administración de la Educación

VALORACION:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------

 **UCV**
UNIVERSIDAD CAYMAHUAYAN
Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
CPP N° 051627
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 09936465

 ESCUELA DE POSTGRADO



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...09936465.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA

HABILIDADES DIRECTIVAS

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades directivas personales							
1	Las decisiones del director conllevan ética y valores morales.	✓		✓		✓		
2	Las decisiones del director tienen sentido /lógica	✓		✓		✓		
3	El director no anda apurado ni dice que le falta tiempo.	✓		✓		✓		
4	El director sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante.	✓		✓		✓		
5	El directivo trata a todo el personal con cortesía y respeto.	✓		✓		✓		
6	El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades directivas interpersonales							
7	El director hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos enteramos de la solución.	✓		✓		✓		
8	El director hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestarlos.	✓		✓		✓		
9	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo.	✓		✓		✓		
10	El director por su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.	✓		✓		✓		
11	Siento ganas de trabajar, luego de haber sostenido una reunión con el director.	✓		✓		✓		
12	El director brinda reconocimiento oportuno cuando logras resultados importantes.	✓		✓		✓		
13	El director tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto.	✓		✓		✓		
14	El director cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades directivas grupales							
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	

15	El director siempre obtiene éxito del docente que lo faculta para realizar una comisión encargada.	✓											
16	Se sorprendió cuando delegó como coordinador a un docente, pero más se sorprendió el resultado.	✓			✓								
17	En una reunión cuando el director reubica a los docentes, en las comisiones el PAT, el trabajo no es tan monótono	✓			✓								
18	En la formación de equipos de trabajo, el directivo apoya para que todos confíen y se apoyen mutuamente.	✓			✓								
19	El Proyecto educativo institucional lo conocen todos los docentes y cumplen sus funciones a través de la confianza de los demás y del apoyo del director.	✓			✓								
20	El Reglamento interno ha sido adecuadamente con los últimos avances tecnológicos.	✓			✓								
	DIMENSIÓN 4: Habilidades específicas de comunicación												
21	El director utiliza de diversos recursos tecnológicos en sus presentaciones que son fáciles de comprender.	✓			✓								
22	Cuando el directivo expone, da gusto escucharle y nadie se le duerme.	✓			✓								
23	El director realiza estrategias innovadoras para monitorear activamente las reuniones.	✓			✓								
24	Cuando el director llama a reunión generalmente tiene una agenda que tratar.	✓			✓								
25	En las reuniones de la institución educativa, el director siempre desarrolla de temas de interés de los docentes, escuchando a los que tienen algo que decir y con frecuencia tiene la respuesta precisa.	✓			✓								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pedesma, Cuadros, Miled J. DNI: 0.9.9.3.6.4.65

Grado y Especialidad del validador: Dr. en Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho 23 de 11 del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Dr. Milán Yanez Ledesma Cruz Firma del experto informante

CPA N° 05167
CATEGORÍA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 00000000

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA I. E. N° 116, LIMA ESTE - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
HABILIDADES DIRECTIVAS	Habilidades Personales	Desarrollo del autoconocimiento	Sus decisiones conllevan ética y valores morales.			✓	✓	✓	✓	
			Las decisiones del director tienen sentido/lógica			✓	✓	✓	✓	
		Manejo del estrés personal	El directivo no anda apurado ni dice que le falta tiempo			✓	✓	✓	✓	
			Sabe escuchar y da buenas orientaciones y es tolerante			✓	✓	✓	✓	
		Solución analítica y creativa de los problemas	El directivo trata a todo el personal con cortesía y respeto.			✓	✓	✓	✓	
			El director siempre tiene imaginación para resolver situaciones difíciles			✓	✓	✓	✓	
	Habilidades Interpersonales	Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo	El director hace participar a todos en la solución de los problemas de la Institución Educativa, y todos nos enteramos de la solución.			✓	✓	✓	✓	
			Hace ver los errores de los docentes de manera amigable, sin molestarlos			✓	✓	✓	✓	
		Ganar poder e influencia	Todos consideran que el director se ha ganado su puesto con su trabajo			✓	✓	✓	✓	
			Su forma de ser, hace que nadie le tenga miedo, pero todos lo respetan.			✓	✓	✓	✓	
		Motivación de los demás	Después de las reuniones con el director tengo más ganas de trabajar.			✓	✓	✓	✓	
			Brinda reconocimiento oportuno cuando logras resultados importantes.			✓	✓	✓	✓	
	Manejo de conflictos	El directivo tiene capacidad de escuchar a los involucrados y averiguar antes de resolver un conflicto			✓	✓	✓	✓		
		Cuando resuelve un conflicto lo hace de manera adecuada sin generar resentimientos			✓	✓	✓	✓		
	Habilidades Grupales	Facultamiento y delegación	La persona a quien el director dio facultades para un trabajo especial, lo hizo mejor de lo esperado.			✓	✓	✓	✓	
			Se sorprendió cuando delegó como coordinador/responsable a cierta persona, pero más se sorprendió el resultado.			✓	✓	✓	✓	
		Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo	En una reunión cuando el director reubica a los docentes, el trabajo en equipo ya no es tan pesado.			✓	✓	✓	✓	
			En la IEI todos los docentes se conocen, confían en los demás y se apoyan			✓	✓	✓	✓	
	Liderar el cambio positivo	El manual de organización y funciones es el mismo de siempre.			✓	✓	✓	✓		
		El reglamento de organización y funciones ha sido adecuado con los últimos avances tecnológicos.			✓	✓	✓	✓		
	Habilidades específicas de comunicación	Elaboración de presentaciones orales y escritas	Las presentaciones (PPT) del directivo son fáciles de entender.			✓	✓	✓	✓	
Cuando el directivo expone, da gusto escucharle y nadie se le duerme.					✓	✓	✓	✓		
Realización de entrevistas		Cuando el directivo pregunta sobre mi trabajo, me doy cuenta que conoce lo que hago			✓	✓	✓	✓		
		Cuando el directivo llama a reunión generalmente tiene una agenda que tratar.			✓	✓	✓	✓		
Canducciones de reuniones de trabajo	En las reuniones de la IE, el directivo siempre toca los temas que queremos escuchar, escucha a los que tienen algo que decir y con frecuencia tiene la respuesta precisa.			✓	✓	✓	✓			




Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
 CPPe N° 051627
 CATELÉGRAFICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DNI: 09936444

ANEXO 8

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de Resolución de Conflictos”

OBJETIVO:

El cuestionario está referido a determinar la incidencia de las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Resolución de conflictos.

DIRIGIDO A:

Docentes de la I.E. N° 116, Lima Este.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------


Dra. Rivera Arellano Edith Gissela
FIRMANTE EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO UCV
DNI.....41154085.....

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 LA RESOLUCION DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: La Negociación								
1	El director está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	El director busca asesoramiento de terceros para solucionar el conflicto.	✓		✓		✓		
3	Ante cualquier conflicto, el director se acerca voluntariamente a las partes para conocer el verdadero problema.	✓		✓		✓		
4	Para resolver el conflicto, el director dialoga con las partes	✓		✓		✓		
5	Para resolver el conflicto el director cede en algunos puntos.	✓		✓		✓		
6	El director es eficaz en el logro de la negociación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: La mediación								
7	El director utiliza estrategias propias de un gran mediador	✓		✓		✓		
8	El director utiliza técnicas propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
9	Al momento de resolver el conflicto, el director, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
10	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓		✓		✓		
11	El director logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.	✓		✓		✓		
12	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: La conciliación								
13	El director concilia siempre con ambas partes.	✓		✓		✓		
14	Cuando hay un conflicto entre docentes, el director concilia con ambas partes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes admiten que el directivo intervienga para conciliar.	✓		✓		✓		
16	Cuando hay un conflicto entre docentes, el director propone la solución más viable	✓		✓		✓		
17	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el director a través de la conciliación, logra acuerdo entre ellos.	✓		✓		✓		

18	La propuesta conciliadora resuelve siempre eficazmente el conflicto.	✓	✓	✓	✓
DIMENSIÓN 4: Arbitraje		SÍ	NO	SÍ	NO
19	El director está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten ante un conflicto.	✓		✓	
20	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓	
21	El director cuando toma una decisión ante un conflicto, es irrevocable en su decisión.	✓		✓	
22	Para resolver los conflictos con sus docentes, el director impone una sanción si viene al caso.	✓		✓	
23	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución	✓		✓	
24	Para resolver los conflictos con sus docentes, el director solicita la intervención de terceros para resolver el conflicto.	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISSELA DNI: 41154085
 Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
 San Juan de Lurigancho... de... 12... del 20... 19


 Firma del Expte. Informante
 Edith Gisella Rivera Arellano
 ESCUELA DE POSGRADO UCV

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 116, LIMA ESTE - 2019

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA OPCIÓN DE RESPUESTA Y EL ÍTEM	
se demuestran en cualquier organización, ya sea por la falta de recursos, costo elevado por la ineficacia de ellos, otro factor es la incompatibilidad de intereses de los trabajadores	La Negociación	Predisposición comunicativa	El director está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto				✓	✓	✓	✓		
			El director busca asesoramiento de terceros para solucionar el conflicto				✓	✓	✓	✓		
		Capacidad comunicativa	Ante cualquier conflicto, el director se acerca voluntariamente a las partes para conocer el verdadero problema.				✓	✓	✓	✓		
			Para resolver el conflicto, el director dialoga con las partes				✓	✓	✓	✓		
		Eficacia en el logro de acuerdo	Para resolver el conflicto el director cede en algunos puntos.				✓	✓	✓	✓		
			El director es eficaz en el logro de la negociación				✓	✓	✓	✓		
	La mediación	Técnicas mediadoras	El director utiliza estrategias propias de un gran mediador				✓	✓	✓	✓		
			El director utiliza técnicas propias de un gran mediador				✓	✓	✓	✓		
		Capacidad orientadora	Al momento de resolver el conflicto, el director, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.				✓	✓	✓	✓		
			Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del director				✓	✓	✓	✓		
		Resolución de las partes en el conflicto	El director logra que las mismas partes resuelvan el conflicto				✓	✓	✓	✓		
			El director induce a las partes para que ellas mismas logren la resolución del conflicto				✓	✓	✓	✓		
	La conciliación	Predisposición para conciliar	El director concilia siempre entre ambas partes				✓	✓	✓	✓		
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el director concilia con ambas partes.				✓	✓	✓	✓		
		Técnicas conciliadoras	Los docentes admiten que el director intervienga para conciliar				✓	✓	✓	✓		
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el director propone la solución más viable				✓	✓	✓	✓		
		Eficacia en el logro de acuerdo	Cuando hay un conflicto entre los docentes, el director a través de la conciliación, logra acuerdo entre ellos				✓	✓	✓	✓		
			La propuesta conciliadora resuelve siempre eficientemente el conflicto				✓	✓	✓	✓		
Arbitraje	Voluntad para intervenir	El director está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten ante un conflicto				✓	✓	✓	✓			
		Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director				✓	✓	✓	✓			
	Eficacia en la implementación de una decisión	El director, cuando toma una decisión ante un conflicto, es invocable en su decisión				✓	✓	✓	✓			
		Para resolver los conflictos con sus docentes, el director impone una sanción si ve que es justo				✓	✓	✓	✓			
Agente activo	El director interviene cuando solo no puede dar una solución				✓	✓	✓	✓				
	Para resolver los conflictos con sus docentes, el director solicita la participación de terceros para resolver el conflicto.				✓	✓	✓	✓				

Dr. Rivera Arellano Eith Gisela
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO UCV

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de Resolución de Conflictos”

OBJETIVO:

El cuestionario está referido a determinar la incidencia de las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Resolución de conflictos.

DIRIGIDO A:

Docentes de la I.E. N° 116, Lima Este.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Farfán Pimentel, Johnny Félix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	<i>✓</i>			

 ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Johnny Félix Farfán Pimentel
Docente Investigador

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. *06269132*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
DIMENSIÓN 1: La Negociación								
1	El directivo está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	El directivo, manda a terceros para solucionar el conflicto.	✓		✓		✓		
3	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes	✓		✓		✓		
4	Para resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes	✓		✓		✓		
5	Para resolver el conflicto en directivo cede en algunos puntos.	✓		✓		✓		
6	El directivo es eficaz en el logro de la negociación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: La mediación								
7	El directivo tiene estrategias propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
8	El directivo tiene técnicas propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
9	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
10	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓		✓		✓		
11	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.	✓		✓		✓		
12	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: La conciliación								
13	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.	✓		✓		✓		
14	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓		✓		
15	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.	✓		✓		✓		
16	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.	✓		✓		✓		
17	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución	✓		✓		✓		
18	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha	✓		✓		✓		

las partes.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
DIMENSIÓN 4: Arbitraje							
19	El directivo está predisposto a intervenir sin que se lo soliciten.	✓		✓		✓	
20	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓		✓	
21	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.	✓		✓		✓	
22	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.	✓		✓		✓	
23	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución	✓		✓		✓	
24	Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Farián Pizarro, Johnny DNI: 0666932

Grado y Especialidad del validador: Docente en Educación San Juan de Lurigancho... de 11 de 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

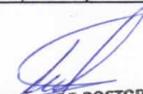
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma  ESCUELA DE POSTGRADO
Especialización en el docente
Dr. Johnny Félix Farián Pimentel
Docente Investigador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS : HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 116, LIMA ESTE - 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM	RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA	
Resolución de conflictos se generen, en cualquier organización, ya sea por la falta de recursos, como también por la incompatibilidad de intereses de los trabajadores	La Negociación	Predisposición comunicativa	El director está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto.				/	/	/	/	
			El director busca asesoramiento de terceros para solucionar el conflicto.				/	/	/	/	
		Capacidad comunicativa	Ante cualquier conflicto, el director se acerca voluntariamente a las partes para conocer el verdadero problema.				/	/	/	/	
			Para resolver el conflicto, el director dialoga con las partes				/	/	/	/	
		Eficiencia en el logro de acuerdo	Para resolver el conflicto el director cede en algunos puntos.				/	/	/	/	
			El director es eficaz en el logro de la negociación.				/	/	/	/	
	La mediación	Técnicas mediadoras	El director utiliza estrategias propias de un gran mediador				/	/	/	/	
			El director utiliza técnicas propias de un gran mediador				/	/	/	/	
		Capacidad orientadora	Al momento de resolver el conflicto, el director, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa				/	/	/	/	
			Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo				/	/	/	/	
		Resolución de las partes en el conflicto	El director logra que las mismas partes resuelvan el conflicto				/	/	/	/	
			El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto				/	/	/	/	
	La conciliación	Predisposición para conciliar	El director concilia siempre con ambas partes				/	/	/	/	
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el director concilia con ambas partes.				/	/	/	/	
		Técnicas conciliadoras	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.				/	/	/	/	
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el director propone la solución más viable				/	/	/	/	
		Eficacia en el logro de acuerdos	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el director a través de la conciliación, logra acuerdo entre ellos.				/	/	/	/	
			La propuesta conciliadora resuelve siempre eficazmente el conflicto.				/	/	/	/	
	Arbitraje	Voluntad para intervenir	El director está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten ante un conflicto.				/	/	/	/	
			Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director				/	/	/	/	
		Firmeza en la implantación de una decisión	El director cuando toma una decisión ante un conflicto, es irrevocable en su decisión.				/	/	/	/	
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el director impone una sanción si viene al caso.				/	/	/	/	
	Agente externo	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución				/	/	/	/		
		Para resolver los conflictos con sus docentes, el director solicita la intervención de terceros para resolver el conflicto.				/	/	/	/		


ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CEPIAM VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de Resolución de Conflictos”

OBJETIVO:

El cuestionario está referido a determinar la incidencia de las habilidades directivas y la resolución de conflictos.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Resolución de conflictos.

DIRIGIDO A:

Docentes de la I.E. N° 116, Lima Este.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Sénica

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dra. en Administración de la Educación

VALORACION:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------

 **UCV**
UNIVERSIDAD CAYMAHUAY
Dra. Mildred Sénica Ledesma Cuadros
CPPe N° 051627
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 09936465

 **ESCUELA DE POSTGRADO**
UNIVERSIDAD CAYMAHUAY


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI... 09936465



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA RESOLUCION DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: La Negociación							
1	El director está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto.	✓		✓		✓		
2	El director busca asesoramiento de terceros para solucionar el conflicto.	✓		✓		✓		
3	Ante cualquier conflicto, el director se acerca voluntariamente a las partes para conocer el verdadero problema.	✓		✓		✓		
4	Para resolver el conflicto, el director dialoga con las partes	✓		✓		✓		
5	Para resolver el conflicto el director cede en algunos puntos.	✓		✓		✓		
6	El director es eficaz en el logro de la negociación.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: La mediación							
7	El director utiliza estrategias propias de un gran mediador	✓		✓		✓		
8	El director utiliza técnicas propias de un gran mediador.	✓		✓		✓		
9	Al momento de resolver el conflicto, el director, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.	✓		✓		✓		
10	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.	✓		✓		✓		
11	El director logra que las mismas partes resuelvan el conflicto	✓		✓		✓		
12	El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: La conciliación							
13	El director concilia siempre con ambas partes.	✓		✓		✓		
14	Cuando hay un conflicto entre docentes, el director concilia con ambas partes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.	✓		✓		✓		
16	Cuando hay un conflicto entre docentes, el director propone la solución más viable	✓		✓		✓		
17	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el director a través de la conciliación, logra acuerdo entre ellos.	✓		✓		✓		

18	La propuesta conciliadora resuelve siempre eficazmente el conflicto.	DIMENSIÓN 4: Arbitraje				SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
		SÍ	NO	SÍ	NO						
19	El director está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten ante un conflicto.	✓		✓		✓		✓		✓	
20	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.	✓		✓		✓		✓		✓	
21	El director cuando toma una decisión ante un conflicto, es irrevocable en su decisión.	✓		✓		✓		✓		✓	
22	Para resolver los conflictos con sus docentes, el director impone una sanción si viene al caso.	✓		✓		✓		✓		✓	
23	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución	✓		✓		✓		✓		✓	
24	Para resolver los conflictos con sus docentes, el director solicita la intervención de terceros para resolver el conflicto.	✓		✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sedeama Cuadros Mildred Serriso DNI: 0.9.9.3.6.4.65
 Grado y Especialidad del validador: Dna. en Administración de la Educación
 San Juan de Lurigancho 2.3 de 11 del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

UCV
 Dña. Mildred Serriso Sedeama Cuadros
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DNI: 09036465

Firma del experto informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA I. E. N° 116, LIMA ESTE - 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM	RELACION ENTRE EL ITEM LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
RESOLUCION DE CONFLICTOS	LA negociación	Predisposición Comunicativa	El directivo está dispuesto siempre a negociar para solucionar cualquier conflicto.			✓	✓	✓	✓	
			El directivo, manda a terceros para solucionar el conflicto.			✓	✓	✓	✓	
		Capacidad comunicativa	Ante cualquier conflicto, el directivo se acerca voluntariamente a las partes			✓	✓	✓	✓	
			Para resolver el conflicto, el directivo dialoga con las partes			✓	✓	✓	✓	
		Eficiencia en el logro de acuerdo	Para resolver el conflicto en directivo cede en algunos puntos.			✓	✓	✓	✓	
			El directivo es eficaz en el logro de la negociación.			✓	✓	✓	✓	
	La Mediación	Técnicas mediadoras	El directivo tiene estrategias propias de un gran mediador.			✓	✓	✓	✓	
			El directivo tiene técnicas propias de un gran mediador.			✓	✓	✓	✓	
		Capacidad orientadora	Al momento de resolver el conflicto, el directivo, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.			✓	✓	✓	✓	
			Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del directivo.			✓	✓	✓	✓	
		Resolución de las partes en conflicto	El directivo logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.			✓	✓	✓	✓	
			El director induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.			✓	✓	✓	✓	
	La conciliación	Predisposición para conciliar	El directivo concilia siempre.			✓	✓	✓	✓	
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo concilia con ambas partes.			✓	✓	✓	✓	
		Técnicas conciliadoras	Los docentes admiten que el directivo intervenga para conciliar.			✓	✓	✓	✓	
			Cuando hay un conflicto entre docentes, el directivo propone la solución más viable.			✓	✓	✓	✓	
		Eficacia en el logro de acuerdos	Cuando hay un conflicto entre dos docentes, el directivo a través de la conciliación, logra la solución.			✓	✓	✓	✓	
			La propuesta conciliadora resuelve siempre eficazmente el conflicto.			✓	✓	✓	✓	
	Arbitraje	Voluntad de intervenir	El directivo está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.			✓	✓	✓	✓	
			Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director.			✓	✓	✓	✓	
		Firmeza en la implantación de una decisión	El directivo cuando toma una decisión es irrevocable.			✓	✓	✓	✓	
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo impone una sanción si viene al caso.			✓	✓	✓	✓	
		Agente externo	El director reconoce cuando solo no puede dar una solución			✓	✓	✓	✓	
			Para resolver los conflictos con sus docentes, el directivo siempre escucha las partes.			✓	✓	✓	✓	



Dra. Mildred Jencina Ledesma Cuadros
 CPPe N° 051627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DNI: 09836462

ANEXO 9

AUTORIZACIÓN



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
116 ABRAHAM VALDELOMAR

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA

El que suscribe, Director de la Institución Educativa 116 ABRAHAM VALDELOMAR del distrito de San Juan De Lurigancho, con C.M. N° 0510305, perteneciente a la Red 09 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

HACE CONSTAR:

Que, doña Alina Yvón ASTO HUAMANI, con DNI. N°09570040, Bachiller en Educación Inicial, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis). Realizó su encuesta a los docentes, brindándole así el permiso y las facilidades necesarias.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

San Juan de Lurigancho, 26 de diciembre de 2019



Rommel Cizanera Crispin
Mg. Rommel Cizanera Crispin
DIRECTOR

ANEXO 10
ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la institución educativa N° 116, Lima Este - 2019.

2. AUTOR

Alina Yvón Asto Huamaní

aliyv1156@gmail.com

Estudiante del Programa de maestría en administración de la educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019, la muestra no aplica puesto que se trabajó con toda la población siendo de 85 docentes de la institución educativa mencionada, se empleó las variables: Habilidades directivas y Resolución de conflictos.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo el cual permite la contrastación de la hipótesis que parten de unas afirmaciones y busca aceptar o rechazar las afirmaciones, diseño no experimental de nivel correlacional causal, ya que las variables no tienen manipulación ni grupo experimental, se aplicaron los instrumentos: cuestionario de habilidades directivas y resolución de conflictos con escala dicotómica, que permitió entregar información acerca de las habilidades directivas en la resolución de conflictos en los docentes de la institución educativa en mención, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La presente investigación con respecto a la hipótesis general, demuestra que las habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este – 2019.

4. PALABRAS CLAVE

Habilidades directivas, resolución de conflictos.

5. ABSTRACT

The objective of this research was to determine the incidence of managerial skills in the resolution of conflicts in teachers of the Educational Institution No. 116, Lima East - 2019, the sample does not apply since it worked with the entire population being 85 teachers of the aforementioned educational institution, the following variables were used: Management skills and Conflict resolution.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive which allows the hypothesis to be tested based on some statements and seeks to accept or reject the claims, a non-experimental design of a causal correlational level, since the variables have no manipulation or experimental group the instruments were applied: management skills questionnaire and conflict resolution with dichotomous scale, which allowed to deliver information about the conflict management skills in teachers of the educational institution in question, whose results are presented graphically and textually.

The present investigation with respect to the general hypothesis, demonstrates that the managerial skills affect the resolution of conflicts in the teachers of the Educational Institution N ° 116, Lima East - 2019.

6. KEYWORDS

Management skills, conflict resolution.

7. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación aborda el tema de las habilidades directivas en la resolución de conflictos, actualmente vivimos en un mundo globalizado, en el cual se dan cambios permanentes y vertiginosos, cada una de las instituciones deben estar preparadas para asumir nuevos retos y brindar soluciones asertivas a los conflictos que se presentan dentro de los entornos laborales, es así que las investigaciones muestran con claridad la problemática

existente, el directivo cumple el rol importante dentro de la institución educativa como apoyar a los integrantes de la comunidad educativa, así como guíalos y brindando información necesaria, es dentro de este contexto que pueden surgir algunos conflictos y los cuales deben ser resueltos. Por todo ello se realizó el presente trabajo.

Es así como, Whetten y Cameron (2011) expresaron que las habilidades directivas son una gama identificable de actividades que poseen las personas para tener un desempeño eficaz dentro de una organización.

Mientras Girard y Koch (1997) manifestaron que es muy posible que los conflictos se generen, en cualquier organización, ya sea por carencia de recursos, como también debido a la necesidad de ellos; otro factor es la incompatibilidad de intereses de los trabajadores.

8. METODOLOGÍA

Con respecto a la metodología que viene a ser conjunto de métodos, en la presente investigación detallamos de la siguiente manera.

La investigación es de tipo descriptiva, Tamayo (2012) ya que se encarga de registrar, analizar, e interpretar la naturaleza, los procesos de los fenómenos. Teniendo en cuenta el propósito o finalidad esta investigación es de tipo básica porque no tiene propósitos explicativos inmediatos, buscan ampliar y profundizar la cantidad de conocimientos científicos que existen sobre la realidad.

La presente investigación es diseño no experimental, de nivel correlacional causal; al respecto, Abanto (2015) indica que “la investigación correlacional causal busca saber el efecto que produce una variable independiente en otra variable dependiente en un entorno particular”.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional causal; tipo de investigación básica; la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con escala dicotómica, sometidos a validez y confiabilidad, cuyos resultados se presentan descriptiva e inferencialmente.

La regresión logística (RL), Fernández (2011) Es un grupo de técnicas estadísticas cuyo objetivo es comprobar la hipótesis o las relaciones causales cuando la variable dependiente es nominal, está conformada por una gama de métodos estadísticos. La

regresión logística se considera adecuada en el momento en la que la variable de respuesta y es politónica, es decir acepta diferentes categorías de respuesta.

9. RESULTADOS

Se describe de forma narrativa los hallazgos de los estudios como es el análisis estadístico e interpretación.

Tabla 1

Habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019.

		Habilidades directivas			Total
		Baja prevalencia	Mediana prevalencia	Alta prevalencia	
Resolución de conflictos	No eficiente	5 5,9%	3 3,5%	0 0,0%	8 9,4%
	Regular	0 0,0%	13 15,3%	9 10,6%	22 25,9%
	Eficiente	1 1,2%	13 15,3%	41 48,2%	55 64,7%
Total		6 7,1%	29 34,1%	50 58,8%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Habilidades Directivas y Resolución de Conflictos (Anexo 2)

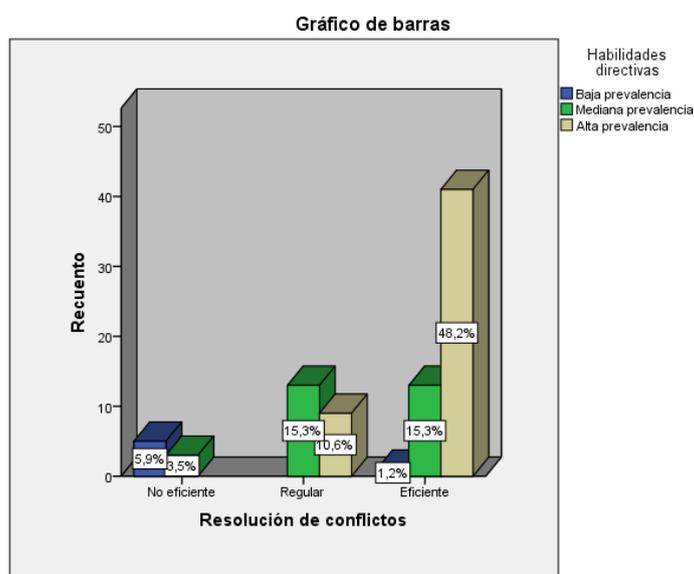


Figura 1. Diagrama de barras agrupadas de habilidades directivas inciden en la resolución de conflictos Interpretación

Como se visualiza en la tabla y figura; la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel regular, el 15.3% de los docentes observa que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de eficiente, el 48.2% de los docentes nota que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

10. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, en bondad de ajuste (prueba de Hosmer-Lemeshow), el valor de la significancia fue mayor que 0.05 por lo que la variable que se redujo presenta ajuste adecuado al modelo, lo que permitió realizar el modelo establecido de la regresión binomial; además, siendo el $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ de la prueba omnibus, permitió rechazar la H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluyó que: Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este- 2019. Así mismo, los valores de $-2 \log$ de la verosimilitud ($-2LL$) presentó mayor ajuste entre los factores e indicadores, lo cual presenta 30,916, lo ideal que se acerque a 1 (siendo que sería necesario compararlo con otras variables predictivas). Por otro lado, el R cuadrado de Cox y Snell representa que el 22.9% de la variación de la variable resolución de conflictos es explicada por las habilidades directivas en cuanto a los indicadores, con su valor corregido estaría explicando al 49.4%. Respecto a la ecuación, se observa que $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$ lo cual indica que la ecuación es significativa. Según los docentes, una alta prevalencia de habilidades directivas en los docentes tiene 126.667 veces mayor posibilidad de incidir una eficiente resolución de conflictos. Ello descriptivamente se refleja en que la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de no eficiente, el 5.9% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de baja prevalencia; por otro lado, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel regular, el 15.3% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de mediana prevalencia. Así mismo, la resolución de conflictos según los docentes en un nivel de eficiente, el 48.2% de los docentes percibe que las habilidades directivas son de alta prevalencia.

De igual manera, Huerta (2006) y Andalucía (2015), puesto que efectivamente las habilidades que posee el director deben permitir lograr la solución de manera óptima de los problemas que se presentan dentro de la institución la cual tiene a su cargo.

11. CONCLUSIONES

Primera: La presente investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 1, que las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de negociación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 31.7% de la variación de la negociación es explicado por las habilidades directivas.

Segunda: La presente investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 2, que las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de mediación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 16.5% de la variación de mediación es explicado por las habilidades directivas.

Tercera: La presente investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 3, que Las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de conciliación de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 43.4% de la variación de la conciliación es explicado por las habilidades directivas

Cuarta: La presente investigación demuestra que respecto a la hipótesis específica 4, que las habilidades directivas inciden de manera significativa en la dimensión de arbitraje de la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 21.8% de la variación del arbitraje es explicado por las habilidades directivas

Quinta: Respecto a la hipótesis general, queda demostrado en general que las habilidades directivas inciden de manera significativa en la resolución de conflictos en los docentes de la I. E. N° 116, Lima Este– 2019, lo que implica que el 49.5% de la resolución de conflictos es explicado por las habilidades directivas.

12. REFERENCIAS

Abanto, W. (2015). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Lima Perú: UCV

- Fernández, S. (2011). *Regresión Logística*. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado de: <http://www.estadistica.net/ECONOMETRIA/CUALITATIVAS/LOGISTICA/regresion-logistica.pdf>
- Girard, K, & Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Ediciones Granica S.A. España.
- Tamayo, T. (2012). *El proceso de Investigación Científica*. (5ª. ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades directivas*. México. Pearson Educación, México.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Alina Yvón Asto Huamani, egresado del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09570040, con el artículo titulado: "Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la I. E. N° 116, Lima Este – 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 17 de enero de 2020



Alina Yvón/Asto Huamani

DNI 09570040



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mildred Jénica Ledesma Cuadros, docente de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este, S.J.L asesora de la tesis titulada: "Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019", del (de la) estudiante Alina Yvon Asto Huamani, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

San Juan de Lurigancho, 29 de enero del 2020

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros

DNI: 09936465

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE Investigación
--	---	--------	--	---

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019

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

AUTORA:
Br. Alina Yvon Asio Huamani
(ORCID: 0000-0002-6693-7141)

ASESORA:
Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
(ORCID: 0000-0001-6366-3778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ
2020



Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4 virtual.esup.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a 53250 Trabajo del estudiante	1 %
6 repositorio.upu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7 grebos.usales Fuente de Internet	<1 %
8 upcommons.upc.edu Fuente de Internet	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo Alina Yvon Asto Huamani, identificado con DNI N° 09570040, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las habilidades directivas en la resolución de conflictos en docentes de la Institución Educativa N° 116, Lima Este - 2019"; 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: 09570040

FECHA: 17 de enero del 2020

				
Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Elaborado por el Departamento de Investigación



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: ALINA YVON ASTO HUAMANI

INFORME TÍTULADO: LAS HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 11, LIMA ESTE - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN