



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Programa de resolución de conflictos en el clima laboral en docentes de
una Institución Educativa de Guayaquil, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

Autora:

Br. Roxana Margarita Reyes Torres (ORCID: 0000-0002-3662-9527)

Asesor:

Dr. César Eduardo Ulloa Parravicini (ORCID: 0000-0002-0127-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Piura – Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres la Sra. Rosa Torres y Juan Reyes por siempre apoyarme aun en los momentos más difíciles con sus peticiones en oraciones por mi bienestar y la de todos los que me rodean.

A mi esposo el Sr. Pablo Castillo quien comparte conmigo el sacrificio que representó este logro y junto con el su amor y confianza.

Y a mis hijos Luis Fernando, Geovanny Y Majó por ser mi mayor impulso para alcanzar esta meta, siempre ellos en mis pensamientos, demostrándoles que el aprendizaje del ser humano nunca termina y el camino de la vida no es fácil, pero es para valientes.

Agradecimiento

Dedico este logro a Dios Padre celestial que me ha concedido la oportunidad de ascender en mi nivel profesional ya que sin su voluntad no lo habría conseguido.

También agradezco a mis padres ya que ellos han estado siempre en los días más difíciles de mi vida, me enseñaron a valorar mis estudios y a superarme cada día. A la Universidad César Vallejo de la ciudad de Piura en Perú, por acogerme en su institución para lograr mi objetivo, a sus Docentes que con sabiduría y paciencia han apoyado mis estudios.

A la coordinación académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que brindaron orientación administrativa, asesoramiento, habilitación de recursos y materiales educativos, coordinación permanente facilitando de esta manera mis estudios y estadía en su país.

Finalmente, a mis familiares que me dieron su confianza, su apoyo e incentivaron a formarme íntegra y profesionalmente durante mi largo camino.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

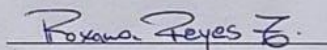
Yo, Reyes Torres Roxana Margarita, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con identificación: 0920753449 con la tesis titulada: Programa de Resolución de Conflictos en el Clima Laboral en Docentes de una Institución Educativa de Guayaquil, 2019

Declaro bajo juramento que:

- 1.- La tesis es de mi autoría total, la he desarrollado respetando los derechos de autor de las diversas fuentes citadas y se adicionan en las referencias y bibliografías.
- 2.- En ella se respetan las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3.- En la tesis no existe la figura de auto plagio.
- 4.- La investigación y sus resultados son reales no han sido falseados, duplicados ni copiados.

De identificarse alguno de los aspectos mencionados anteriormente asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, quedando a disposición a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 13 de Julio 2019



Reyes Torres Roxana Margarita

CI: 0920753449

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
2.2 Diseño del Programa.....	20
2.3 Socialización de la propuesta.....	20
2.4 Operacionalización de las variables.....	21
2.5 Población.	22
2.6 Recursos Humanos:	27
2.7 Recursos Financieros:	27
2.8 Cronograma de actividades.....	28
III. Resultados	30
IV. Discusión	48
V. Conclusiones	49
VI. Recomendaciones	50
VII.Propuesta	51
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	62
Anexo 1: Solicitud de Autorización al Directivo de la Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.....	62
Anexo 2: Autorización del Directivo de la Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.....	63
Anexo 3: Solicitud a Experto.....	64
Anexo 4: Validación de Experto.....	65
Anexo 5: Encuesta	69
Anexo 6: Matriz de correlaciones entre elementos.....	77
Anexo 7: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	84
Anexo 8: Pantallazo de Software Turnitin.....	85
Anexo 9: Autorización de Publicación de Tesis	86
Anexo 10: Autorización Versión Final del Trabajo de Investigación.....	87

Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente de Alfa Cronbach	19
Tabla 2 . Operacionalización de las variables “programa” y “Clima laboral”	21
Tabla 3. Población	22
Tabla 4. Recursos financieros	28
Tabla 5. Relaciones Interpersonales	30
Tabla 6. Relaciones Interpersonales	30
Tabla 7. Trabajo en equipo	31
Tabla 8. Trabajo en equipo.	32
Tabla 9.Trabajo en equipo	33
Tabla 10.Trabajo en equipo	33
Tabla 11. Relaciones Interpersonales	34
Tabla 12. Relaciones Interpersonales	35
Tabla 13. Valores Pre y Pos test	36
Tabla 14. Valores Pre y Pos test	36
Tabla 15. Gestión de conflictos.....	38
Tabla 16. Liderazgo	39
Tabla 17. Liderazgo	39
Tabla 18. Relaciones Interpersonales	40
Tabla 19. Relaciones Interpersonales.....	41
Tabla 20. Relaciones Interpersonales	42
Tabla 21. Prueba de normalidad	44
Tabla 22. Hipótesis específica 3	46
Tabla 23. Hipótesis específica 4	46
Tabla 24. Hipótesis específica 5	47
Tabla 25. Datos informativos.....	51
Tabla 26. Sesión 1.....	56
Tabla 27. Sesión 2.....	56
Tabla 28. Sesión 3.....	57
Tabla 29. Sesión 4.....	58
Tabla 30. sesión 5	58
Tabla 31. sesión 6	59

Índice de gráficos

Gráfico 1. Escala de correlación	20
Gráfico 2. Cronograma de actividades	29
Gráfico 3. Relaciones interpersonales	31
Gráfico 4. Relaciones interpersonales	32
Gráfico 5. Trabajo en equipo	33
Gráfico 6. Comunicación	35
Gráfico 7. Gestión de conflictos	37
Gráfico 8. Gestión de conflictos	38
Gráfico 9. Liderazgo	40
Gráfico 10. Porcentajes entrenamiento en la capacidad de asertividad.	41
Gráfico 11. Relaciones Interpersonales	42
Gráfico 12. Empatía	43

RESUMEN

Esta investigación se realizó con la finalidad de proponer un programa para la resoluciones de conflictos en una institución educativa de Guayaquil, 2019 para lograr una mejora en el clima laboral docente a través de su diseño, para luego aplicarla en la Escuela de Educación básica Fiscal Isabel Herrería Herrería, y conseguir objetivos que demuestren que los docentes al final de las actividades comprendieron la temática de conflictos y realizaron un cambio en su forma de pensar, Se siguió el método hipotético deductivo, considerando un enfoque cuantitativo con medición, diseñando la tesis de forma pre experimental con pre y pos test considerando un grupo experimental para este control. En la recolección de datos se utilizó la escala nominal de: Siempre=5, Casi Siempre=4. Algunas Veces=3, Casi Nunca=2. Nunca=1. El análisis de datos se realizó dividiéndolo en dos partes la, la estadística descriptiva y la prueba de comparación de hipótesis mediante la aplicación del pre y pos test obteniendo resultados bilaterales en que se demostró un coeficiente de correlación y significancia bilateral de acuerdo al valor de p (sig. bilateral) = 0,000 (< 0,05).

Se concluye que el programa de resolución de conflictos capto la atención de los participantes quienes aprendieron a canalizar los conflictos y descubrir que todos tenemos intereses diferentes.

Palabras claves: Resolución de conflictos, Valores, Empatía, Liderazgo

ABSTRACT

This research was conducted with the purpose of proposing a program for resolving conflicts in an educational institution of Guayaquil 2019 to achieve an improvement in the teaching work environment through its design, to then apply it in the School of Basic Education Fiscal Isabel Herrería Herrería, and achieve objectives that demonstrate that the teachers at the end of the activities understood the topic of conflicts and made a change in their way of thinking, followed the hypothetical deductive method, considering a quantitative approach with measurement, designing the thesis in a pre-experimental way with pre and post test considering an experimental group for this control. In the data collection, the nominal scale of: Always = 5, Almost Always = 4 was used. Sometimes = 3, almost never = 2. Never = 1. The data analysis was performed by dividing it into two parts, the descriptive statistics and the hypothesis comparison test by applying the pre and post test obtaining bilateral results in which a correlation coefficient and bilateral significance was demonstrated according to the pvalue. (bilateral sig.) = 0.000 (<0.05).

It is concluded that the conflict resolution program caught the attention of the participants who learned to channel conflicts and discover all of us have different interests.

Keywords: Conflict Resolution, Values, Empathy, Leadership

I. Introducción

La comunicación es el núcleo de relaciones interpersonales, siendo una habilidad que prácticamente los seres humanos adquieren desde el momento en que vienen al mundo estando presente por tanto de forma intrínseca en el desarrollo y evolución del hombre; su aprendizaje es instintivo, fluye y se modifica a su lado, no existen momentos de nuestra vida en que no esté presente, esto permite que en torno a ella se generen problemas e inconvenientes y ésta es la razón llevo a investigadores y estudiosos expertos en el tema a realizar distintos análisis tomando como referencia este fenómeno, presentándose la necesidad de realizar investigaciones e implementar alternativas que den solución a la problemática comunicativa de las organizaciones que aporten con respuestas a las cuestiones que surgen debido a la interacción entre personas. Lo manifiesta López (2006), al plantear que; la inexistencia de una comunicación efectiva dentro de las sociedades humanas ha determinado su validez.

Las constantes guerras, migraciones, las crisis económicas, violencia en las familias, los femicidios, opinión pública poco tolerante, la desmotivación de los empleados entre otras son señales claras de una falta de comunicación. De tal forma el cómo debe darse la comunicación se va convirtiendo en una rama del conocimiento de forma independiente obligando a que sea reconocida como ciencia por las comunidades científicas.

Los modelos organizacionales han sufrido evoluciones en proporción directa a los cambios del mundo moderno, entre ellos podemos mencionar cambios a nivel social, económico, político y cultural. Siendo la tónica principal de las instituciones en sus inicios era la obtención de resultados, descartando el resto de la mayoría de los factores; sin embargo, esta forma de organización da un cambio cuando se empiezan a plantear objetivos orientados a crear un ambiente laboral que motive a los trabajadores y genere satisfacción, dando resultados con efectos favorables

Este proceso de comunicación también tiene inherencia en una comunidad educativa, respecto a esto Moreno (2004) afirma: la acción de comunicarse impacta en las instituciones comunicación incide en el adueñamiento y organización que quien aprende hace del mundo; es a partir del contacto con el otro o con los otros que puede desplegar habilidades y las múltiples situaciones comunicativas que se derivan del quehacer educativo.

Conocimientos mediante los cuales se adquiere estatura humana. Es así que se puede reforzar la relación entre docentes y las múltiples situaciones comunicativas que se derivan del quehacer educativo.

Aún existiendo gran cantidad de barreras entre las personas y grupos dentro de las organizaciones sobre todo en el ámbito educativo, siempre será mejor la de comunicarse abiertamente que de manera restringida. Es necesario alcanzar una mejora en los canales de comunicación siempre que exista la posibilidad se podría decir, que el trabajo que se realice al interior de las organizaciones se imposibilitaría si no existiera una comunicación eficaz que propicie las buenas relaciones entre sus miembros; únicamente cuando estas prácticas logran una comunicación efectiva se convierten en impulsadora del beneficio de todo sus miembros promotoras del desarrollo y el trabajo en equipo, convirtiéndose en una práctica indispensable para que surjan alianzas entre personas dentro de una sociedad.

Por lo tanto, el propósito de la comunicación organizacional es mejorar la calidad de los mensajes que se intercambian entre los miembros de las organizaciones y de éstos con el público externo con el fin de que la organización cumpla eficazmente sus metas. Tomando como referencia la forma de comportarse de la organización que afecta al cuerpo docente de una institución como parte de un esquema donde coinciden profesiones de diversas disciplinas académicas, donde además se realizan trabajos para objetivos comunes se puede decir que, cada docente trabaja de forma cooperativa, donde resaltan las habilidades y facultades de cada miembro mejorando los procesos académicos y de convivencia en el marco de la actividad docente.

Robbins (1995), uno de los teóricos que ha estudiado el comportamiento dentro del clima organizacional manifiesta que; todos somos estudiosos del comportamiento, dado que casi toda la vida hemos interpretado a los demás, pero se comete el error de acudir a la intuición y no a los hechos. El teórico no aprueba acudir a la intuición para el estudio del comportamiento de la organización, reafirmando su enfoque funcionalista. En contraste, desde este enfoque, resulta importante recurrir a la intuición y al sentido común debido a que el conocimiento intuitivo deriva de los sentimientos y permite el desarrollo de la capacidad de aprehender los significados sociales en un contexto social Bruyng (1966), citado en Deslauries (1989), expone que la intuición constituye una forma de pensamiento a-causal,

Una manera de explicación que pone el acento sobre el establecimiento de las relaciones significativas. En virtud de lo expuesto, no vamos a excluir la intuición y el sentido común para este estudio.

Robbins (1995) define que la organización se comporta como una disciplina que estudia el influjo que ejercen en los individuos, los grupos y la estructura sobre la conducta dentro de las instituciones, con el propósito de aumentar la eficiencia a través de la aplicación de esos conocimientos. Esta tesis propone tres partes determinantes de la conducta: los individuos, los grupos y la estructura.

La causa efecto son fenómenos a los que hace referencia la teoría de Robbins a los que práctica un estudio sistemático, orillándonos a examinar el comportamiento enmarcado al interior de un contexto de desempeño, resaltando como favorece a la hora de obtener resultados dentro de la institución educativa, sin perder de vista ciertas variable de suma importancia como son; la motivación, la forma de comportarse y la capacidad de liderazgo, la comunicación efectiva interpersonal, la estructura grupal como desarrolla cada uno sus actitudes y cómo perciben el entorno.

La teoría de Robbins servirá en este estudio parcialmente como parte referencial para interpretar las diversas conductas, sin llegar a convertirlas en un formato a seguir establezca

con antelación o manipule la forma de actuar de los individuos que se encuentran inmersos en los trabajos de la institución educativa.

Otros autores plantean que desde la perspectiva de la gestión de personal se debe proceder siempre persiguiendo la solución del conflicto mientras alcanza los objetivos institucionales, esto debe hacerse impulsando el los logros integrales de las personas. Así mismo sostienen que para cumplir con el desarrollo de la gestión de personal debe estar explícito que el fin principal es la organización de las personas, dándoles su lugar como individuos con ideas y necesidades diferentes, lo que sitúa al ser humano como la parte más importante de la institución y no relegándolo al puesto de recurso. Tenemos aquí un enfoque muy importante desde el punto de vista de las instituciones educativas, donde el ser humano está presente en

Todas las situaciones y por tanto es la parte medular que permite el logro de los objetivos de la organización.

Según Quijano (2007), en la gestión de personal, la gestión humana da la oportunidad de tomar otras formas de acción al no estar universalizadas en este sentido la teoría y la práctica nos conducen a nuevos caminos, acercándonos también a avances que tienden a disminuir características de fragilidad y falsos conceptos de la administración y por ende, a la concepción de un ser humano íntegramente combinando la teoría y la práctica.

Dirigiendo la presente investigación hacia un enfoque humanista, se hace referencia a las afirmaciones de Sánchez, García & Zapata (2007), quienes afirman que: las personas no pueden ser consideradas propiedad de la organización en este caso la escuela; las actividades que las personas realizan dentro de la institución deben tener el carácter de voluntaria. Todas aquellas características que tiene consigo el docente y que no precisamente están ligadas a un título profesional como las experiencias, los conocimientos y las habilidades son valores intangibles; el talento de una persona puede ser profesionalizado a través de la capacitación y el desarrollo de sus capacidades; la escasez del recurso humano. Cabe señalar que para aplicar los apostolados en la práctica se necesita que se comprenda que el fin es tan beneficioso que y da muchas satisfacciones al permitir

el trabajo en equipo en el marco de la sana convivencia de todos los actores y siendo así se requiere del compromiso absoluto de todos y cada uno quienes deben trabajar en equipo para lograr el desarrollo y alcance de los objetivos institucionales, siempre manteniendo el respeto hacia la humanidad de cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

Otros autores aseguran que al examinar algunos de los sub-procesos de gestión humana como la selección, la formación y la capacitación, el plan de carrera, la evaluación del desempeño y la remuneración, encontrando básicamente lo siguiente:

En las empresas al igual que en las instituciones educativas la selección de personal se realiza en forma poco técnica, tal es así que los distritos contratan a los docentes sin evaluar sus capacidades para la zona a la que son enviados. No existe planificación para la formación de los docentes

Se ve el costo de las capacitaciones como una pérdida y no como el beneficio que es.

Los docentes no poseen un plan de carrera y se concentran únicamente en los logros monetarios que le ofrece una licenciatura olvidando las cualidades que le ofrece la profesionalización.

La evaluación del desempeño es un formalismo y no obedece a una política de gestión humana orientada a la búsqueda de fortalezas y potencialidades, sino de problemas y dificultades.

No se considera como variable estratégica de gestión a la remuneración.

Es así que se pretende evidenciar la importancia de la gestión humana dentro de un marco de clima afectivo institucional obteniendo mediante las dinámicas una comunicación efectiva entre los docentes de una escuela, descartando teorías que ven y ubican al ser humano como recurso que estaría susceptible de ser programado y automatizado, cuando se debe tomar en cuenta a la persona desde su esencia de humanidad con énfasis en su capacidad de reflexionar y razonar, resolviendo conflictos de forma armoniosa justa y equitativa. Por consiguiente, esto permite que los docentes potencien su dinamismo a la

hora de cumplir sus funciones ya que el clima que debe prevalecer en una institución será de convivencia armónica.

Según Galtun la resolución de los conflictos es ya una rama de las ciencias políticas misma que trata de eliminar los desacuerdos que se presenten siempre buscando la posibilidad de estudiar vías constructivas para solucionar los conflictos, dando especial relevancia a las formas comunitarias tradicionales de resolución de conflictos que en sí sobrepasan los límites que marcan el derecho y la psicología, mientras se canaliza el uso de la violencia, logrando que se obtengan resultados con respuestas efectivas frente a la guerra y diseñando proyectos derivados de los análisis de las investigaciones llevadas a cabo en territorio es decir donde se suscita el conflicto.

Siguiendo con la resolución de conflictos como rama de las ciencias políticas se dice que parte de la necesidad que tienen los estados de resolver las muy frecuentes exigencias de la necesidad de buscar su propia identidad en una determinada comunidad educativa. La institución educativa es una población muy vulnerable a la posibilidad de que se generen conflictos en su interior, planteándose el escenario perfecto para que se practique la comunicación asertiva brindándole un campo amplio de acción considerando tres situaciones o etapas del conflicto que son: la prevención, la aparición y la resolución.

Es así que surge la necesidad de que estos planteamientos generen un en medida alta u acercamiento en cuanto a las relaciones interpersonales, acercando la tesis de esta manera al campo cualitativo, ya que se requiere analizar ciertos comportamientos que solo pueden ser medidos o analizados mediante una escala de cualidades. Para reafirmar lo expuesto tomo los postulados de Deslauries (1989) quien plantea que; la investigación de tipo interpretación busca comprender los fenómenos particulares según los términos y contextos que los identifiquen.

La presente investigación enfoca su análisis hacia el clima laboral docente a través de la medición del nivel de satisfacción diseñando un programa de resolución de conflictos, que erradique las malas relaciones interpersonales entre el equipo docente y directivo,

diseñando esta tesis como un elemento emprendedor y de valor inestimable cuyo fin es ver los problemas y las disfunciones laborables como oportunidades que, de no tratarse podrían llegar a convertirse en conductas y discusiones violentas que afectan a un grupo humano y un trabajo en equipo colaborativo, propio de las instituciones educativas cuya razón de ser es satisfacer las necesidades de una sociedad en un periodo lectivo.

Para fundamentar el trabajo de investigación acerca mi tesis a teorías aceptadas e investigadas por diversos autores debido a que la forma compleja y el laberinto en que se desarrolla todo ser humano durante su existencia no se soluciona desarrollando solamente su intelecto académico e intelectual, sino perfeccionando diferentes capacidades que le permitan abrirse y explorar a nuevas posibilidades en su progreso como individuo integral. Las teorías que guardan relación con la investigación son las siguientes:

Competencia social y ciudadana: tiene como finalidad que el individuo esté en condiciones de relacionarse de forma eficaz y proceda de forma cívica además las competencias socio – emocionales preparan al individuo para la vida y sientan las bases para su desarrollo humano.

Educación emocional: se define así al proceso educativo con características de permanente y continuado, hasta convertirse en parte importante del desarrollo cognitivo del individuo, siendo ambos elementos fundamentales en el desarrollo de la personalidad integral del individuo. Es de conocimiento de que las habilidades emocionales nos conducen a una vida de bienestar y, no precisamente son las intelectuales. Es así que, saber manejar y regular las emociones negativas tanto las nuestras como la de los demás nos previene de comportamientos riesgosos si aplicamos estrategias de afrontamiento en situaciones adversas con mayores probabilidades de éxito. Esto conlleva una meta: Todo conflicto de la vida diaria debe ser resuelto de forma asertiva constituyéndose en la base y en la condición necesaria para el progreso de un equipo que trabaja colaborativamente, como lo es la docencia. La educación emocional procura la solución a un sinnúmero de necesidades sociales que aquejan al ser humano y que no fueron tomadas en consideración durante todo un proceso educativo formal, olvidándose que existen capacidades que tienen que ver con un universo de emociones que afectan y repercuten en todos los campos del quehacer humano.

Inteligencia emocional: son aquellas habilidades y destrezas o competencias que permiten que el ser humano conciba, perciba, resuelva y cambie sus estados anímicos y emocionales que se generan en uno mismo y en los demás. Se presenta como una opción efectiva para el adiestramiento en habilidades emocionales, sociales y de resolución de los conflictos que nacen a partir de las discrepancias de opiniones, inequidad de conveniencias o posesiones físicas, así lo afirma Romero (2003) expone que; todo conflicto se constituye a partir de los siguientes elementos: Dos o más partes, intereses opuestos, sentir o percibir la oposición, un objeto que no obligatoriamente sea material, y que se convierte en materia de la discordia.

Barreras en la comunicación

Las barreras de la comunicación según algunos autores se definen como las interferencias u obstáculos que pueden existir para que no haya una comprensión entre emisor y receptor perdiéndose el mensaje.

En que pueden existir en el proceso de comunicación y que no permiten la comprensión del receptor clasificándolas en tres tipos: personales, físicas y semánticas.

Barreras personales: Se definen así a las interferencias de comunicación que surgen debido a emociones humanas, valores y hábitos de escucha deficiente. Implican una distancia psicológica entre las personas.

Físicas: se define a aquellas interferencias que tienen lugar en el ambiente que se desarrolla.

Semánticas: se refieren a las de tipo simbólico en que quien se comunica puede elegir entre varios símbolos y en ocasiones escoge el equivocado produciendo un fallo en la comunicación.

Se hace necesario tener presente la clasificación expuesta para el desarrollo de este estudio debido a que reflejan dificultades que surgen en la comunicación al interior de una institución educativa, siendo posible la adaptación de las mismas hacia una mirada humanista, importante en los procesos educativos, que por naturaleza tienden a la humanización.

Resolución de conflictos:

Cualquier situación donde se dé la interacción de dos o más personas, conlleva la posibilidad de que aparezcan conflictos mismos que impiden el logro y cumplimiento de objetivos y desarrollo de proyectos de una forma efectiva. Es prioritario aclarar que los aspectos de los conflictos ya que son los obstáculos que entorpecen las relaciones interpersonales y su comunicación dentro de la institución. La meta de toda institución es que los docentes que conforman el equipo de trabajo sean capaces de cumplir con su jornada desempeñándose en un ambiente de tranquilidad, orden y cordialidad entre ellos respetando sus diferencias, libertad de pensamiento ni estrategias.

Asegura Galtun (1985) que; el conflicto es la interacción entre personas interdependientes, es decir, en todos los casos en que ocurren conflictos las personas están ligadas por algún vínculo social, y reciben metas que no son compatibles o se interponen obstáculos entre ellos para impedir el alcance de dicha metas.

Merlano y Negret (2006) tipifican situaciones específicas en la resolución de conflictos que son de importancia para el desarrollo de la propuesta de esta investigación, tomando en cuenta las definiciones más claras:

Surgimiento del conflicto:

Cuando dos o más personas no llegan a un consenso o acuerdo es decir su percepción de la realidad es diferente, el respeto es lo más importante en los desacuerdos ya que no todas las personas vemos la vida del mismo modo es decir cada uno tiene su perspectiva desde donde ve las cosas, esto permitirá que cualquier persona pueda desarrollarse sin estigmas ni etiquetas que vulnerarían sus derechos, por diferencias en cuanto a lo que debería ser. El conflicto también se podría decir que es el resultado de una decisión o el producto de emociones y percepciones equivocadas de la realidad, convergiendo la desigualdad de derechos, el orden jerárquico o asimetría de poderes y la práctica de una ideología no equitativa.

Dicen Merlano y Negret (2006) que; existen etapas en el conflicto a las que llaman la técnica de mapeo de conflicto, misma que da a quien hace las veces de mediador y a las

partes involucradas la posibilidad de encontrar el origen del conflicto y las posibles soluciones a este. Esta técnica se basa en, que primero hay que conocer la historia del conflicto, es decir; el contexto general que enmarca la situación conflictiva, conocer a las partes involucradas directamente en el conflicto, también se consideran las partes secundarias mismas que tienen algún interés directo lo que los lleva a ser parte de la posible solución; conceptualizar en un acercamiento preciso la situación conflictiva. Aquí se determina la fuente del conflicto que se está queriendo solucionar; los eventos que dieron inicio a la precipitación del conflicto, llevar registro de la transformación de y expansión de asuntos ya que estos irán sufriendo un cambio mientras se llega a la solución y mientras se desarrolla el conflicto, se podrá evidenciar que en los conflictos las cuestiones más simples muchas veces se generalizan y sobredimensionan es aquí donde ha tenido que ver la parte emocional de uno de los involucrados o de ambas partes, en la búsqueda de la solución también puede existir la polarización de las partes que busquen no hacer reclamos, reclamar, la solución vista solo como para beneficio de una parte, rechazo de tipo rebeldía al no querer la ayuda de un mediador, parcializarse a una parte si objetividad, y en ocasiones buscar la transacción para obtener una justicia conveniente a los intereses de una de las partes tratando de hacer alianzas ya que cada parte puede buscar la oportunidad que se le presente para dañar a su oponente valiéndose de cualquier forma de ayuda para consolidar su posición presentándose para el mediador un efecto en espiral donde la hostilidad de las partes puede incrementar de forma abrupta.

Sabiendo que las emociones son una variable que se mantiene constante al estar frente a una situación conflictiva, se puede deducir que las partes se encuentran llenas de una carga emotiva o afectiva como resultado de su historia conflictiva. Entonces se clarifica que un manejo adecuado de las emociones y el conocimiento del mediador sobre las emociones humanas y su incidencia en la toma de decisiones se convierten en una pieza clave a la hora de solucionar un conflicto.

Algunas estrategias para enfrentar los conflictos las comparten Merlano y Negret (2006), quienes enuncian:

No permitir que las personas sigan en el mismo espacio, según sea el caso o magnitud del conflicto.

Enfrentar directamente el problema desligando la atención de los involucrados de cosas personales centrándose exclusivamente en las causas y posibles soluciones.

De forma objetiva y viable tratar en lo posible de buscar acuerdos entre las partes, llevar una reflexión clara y por último replantear el acuerdo buscando que sea justo para ambas partes buscando para esto mejores alternativas.

A este acuerdo se lo llama conciliación y se utiliza como un recurso extrajudicial ya que de no ser así las partes deberían presentarse ante un juez para que determine culpables o inocentes, aquí encontrarán la solución al problema de forma rápida sin los gastos económicos y la pérdida de tiempo que una corte requiere.

Merlano y Negret (2006) resaltan que; el método de la conciliación es aquel que ofrece a las partes involucradas las mayores posibilidades de proponer alternativas para resolver el conflicto, en tanto que el facilitador o conciliador debe despertar en los participantes la mayor cantidad de propuestas, tener una óptica objetiva y con un alto sentido común, ubicar las propuestas que den las partes en orden e ir evaluándolas de forma consensual sin catalogarlas de ridículas o algún adjetivo que las descarten de antemano, más al final deberá sacar la mejor solución a partir de ellas, pero actuando como un agente objetivo e imparcial de la realidad que oriente en todo momento a las partes sobre caminos claros y directos que conllevan a una conciliación efectiva.

Toma de decisiones:

Para que la resolución de conflictos sea un proceso consolidado y duradero es necesario que en la institución se efectúe la convocatoria y se permita la participación de por lo menos un individuo en calidad de representante de parte de los sectores que conforman la organización, en el caso educativo (Consejo Ejecutivo, Junta Académica) recordando que las decisiones tomadas afectaran los procesos administrativos causan impacto en las personas que laboran como docentes en la institución.

De acuerdo a los planteamientos de Robbins (1995), para tomar decisiones de grupo es necesario que los mensajes que se transmiten sean claros, la calidad de este proceso de comunicación tendrá repercusiones que se reflejaran en la calidad de las decisiones

colectivas, esto ayudará a que los miembros de la comunidad educativa aprendan a tomar decisiones grupales disponiendo de un abanico de alternativas haya que el respeto a las expresiones individuales tendrán enfoques más abiertos logrando mejores soluciones al expandirse los puntos de vista.

El autor plantea como desventaja que los docentes una vez reunidos tienden a que la interacción resulte infructuosa ya que en cierta forma la falta de convicciones podría llevar que los procesos se efectúen más lentos al existir indecisión de los participantes, en otros casos las partes suelen asentir a todo con la condición de no ser relegados pero esto ocasiona que no obtengamos un resultado fiable al final del ejercicio. Existen casos en que individuos que no representan ser idóneos son quienes dirigen y toman decisiones, los participantes comparten la responsabilidad, más al final la responsabilidad toma característica ambigua y la toma de decisiones es colectiva.

Una de estas técnicas propuesta es la de Tormenta (lluvia de ideas) misma que aleja a los participantes del conformismo que mantiene la mente humana lejos de ideas creativas. Pretende superar las presiones del conformismo que generalmente retardan la aparición de ideas creativas.

Quien cumpla como líder de grupo será responsable de formular el problema de forma clara y sin etiquetas para ninguna de las partes para que el resto de integrantes propongan ideas sin restricciones y con absoluta libertad en un lapso estipulado de tiempo. Deben quedar apuntadas todas las ideas luego discutidas y analizadas.

Otra técnica que se propone aplicar es la del grupo nominal que pone una limitante a la discusión mientras se ejecuta el proceso de la toma de decisiones ya que la técnica anterior dio libertad a generar ideas.

Los pasos a seguir en esta técnica son:

Todo el grupo reunido debe estar presto para la discusión, previamente cada docente debe haber escrito su idea de solución para luego exponerla por turno, luego se discuten las ideas

propuestas, de su claridad, evalúa, se las clasifica en forma independiente, esta técnica permite que se obtenga la solución más justa ya que es discutida y defendida por los integrantes sin que esto implique crear rivalidades entre ellos.

Para evaluar el programa se propone en el diseño incluir la Técnica Delphi (Delfos) de tipo nominal misma que incluye cuestionarios que se diseñan con la orientación hacia solucionar conflictos y toma de decisiones. Los cuestionarios se solucionan por separado para que luego de resolverlo el participante se encuentre otra vez en la capacidad de volver a proponer ideas. Esta técnica no es presencial como la nominal. Como no exige la presencia física de los participantes permite ser utilizada en la toma de decisiones entre grupos geográficamente dispersos.

Para la aplicación de la presente propuesta se partió de la premisa de que todos los docentes deben tener un grado de conocimiento sobre la resolución de conflictos y técnicas de conciliación para así prevenir conflictos propios y ayudar a resolver las de los demás miembros de la comunidad.

La Escuela de Educación Básica Fiscal Isabel Herrería Herrería, es una institución educativa que forma estudiantes de los subniveles Inicial, Preparatorio, Medio y Superior, en dos jornadas “matutino y vespertino” brindando una educación inclusiva a una población estudiantil que en su mayoría son de origen afro descendientes, los padres y madres de familia constan en las listas de desempleo del país y en su mayoría laboran de forma eventual e informal., con problemas sociales. La estructura institucional está definida por los organismos que la LOEI (Ley Orgánica de Educación Intercultural) tipifica, los 30 docentes que laboran entre profesores de grado, especiales y parvularios tienen funciones específicas para que la escuela opere en un clima institucional saludable.

La situación problemática que se da en esta institución educativa es que presenta falencias que tienen relación a la forma inadecuada de cómo se abordan los problemas cotidianos entre directivos, docentes, padres de familia y estudiantes dando como resultado en la gestión administrativa y pedagógica un clima laboral desfavorable. Además de que esta situación no permite a los docentes trabajar en un ambiente armónico, se imposibilita el desarrollo de todas sus potencialidades, repercutiendo esta insatisfacción en toda la

comunidad educativa lo que desmejora notablemente la calidad de los estándares educativos.

Es lamentable que el sistema educativo público permita que existan factores dirigidos al personal docente que los lleva hacia conflictos entre compañeros y que, la organización efectiva que tiene la escuela en cuanto a funciones de los involucrados no sea suficiente para evitarlos.

En la formulación del problema se plantean las siguientes interrogantes:

Problema General:

- ¿Qué relación existe entre un programa de resolución de conflictos y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019?

Problemas específicos:

- ¿Cómo influye un programa de resolución de conflictos en el clima laboral institucional y la relación entre docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019?
- ¿Cuáles son las características que predominan en el clima organizacional entre docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019?
- ¿Qué dimensiones determinan el nivel de buenas relaciones entre docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019?
- ¿Cómo influye el trabajo de equipo en relación entre docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019?

La justificación de la presente propuesta es que hoy en día en todos los ámbitos privados como públicos se reconoce la importancia de realizar evaluaciones y auto evaluaciones para conocer si los procesos que se desarrollan en las jornadas diarias están enmarcadas en criterios tanto productivos como humanos, los mismos que permitirán identificar las variables que deben ser mejoradas para alcanzar un clima laboral institucional adecuado, en que el personal pueda desenvolverse desarrollando sus actividades con eficacia en un ambiente armónico, logrando de esta manera aumentar los niveles de satisfacción y desempeño de estos dentro de la institución donde labora.

Debido a que el programa de resolución de conflictos que se pretende aplicar está orientado a alcanzar un clima laboral institucional armónico que permita la relación interpersonal efectiva entre docentes, se define como variable independiente un programa de resolución de conflictos aplicado a una institución educativa de Guayaquil y la variable dependiente es el clima laboral entre los docentes de una escuela de Guayaquil.

Como regla general, las organizaciones son fortalecidas mediante el desarrollo, aplicación y consolidación de su estructura comunicacional, permitiendo que las actividades que suceden en ellas sean más efectivas e integren a todos sus colaboradores. En las instituciones educativas resulta adecuado construir entre sus miembros acuerdos y compromisos que se detallan generalmente en los códigos de convivencia cuya base es la comunicación.

La hipótesis general es que existe una relación significativa entre el clima laboral institucional y las relaciones entre los docentes.

Son otras hipótesis:

- Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.
- Existe relación significativa entre los valores y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.
- Existe relación significativa entre la comunicación y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.
- Existe relación significativa entre gestión de conflictos y el en el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.

Se pretende conocer si el clima laboral institucional de la escuela presenta falencias y en qué forma se podrían abordar los problemas que se descubran y que, a través del permiso que otorga la Directora de la institución educativa se apliquen encuestas sobre clima laboral y satisfacción, que arrojen resultados en los que podamos conocer en qué nivel se encuentran ambas variables. Luego de un análisis de los resultados que nos permitan conocer el nivel de ambas variables elaborar y presentar conclusiones e inferencias del comportamiento de una variable sobre la otra.

El Objetivo General para la presente tesis es:

Determinar cómo un programa de resolución de conflictos mejora el clima laboral en docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2019.

Entre los Objetivos Específicos se tienen:

- Elaborar un programa de resolución de conflictos de una institución educativa de Guayaquil.
- Determinar cómo el clima laboral afecta la parte emocional y productiva en docentes de una institución educativa de Guayaquil.
- Diseñar estrategias que ayuden a mantener la salud emocional en docentes de una institución educativa de Guayaquil.
- Proporcionar estrategias para resolver conflictos de manera constructiva y no violenta.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.2 Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo pre-experimental ya que parte de una investigación argumentada teóricamente en base a historia y expertos estudiosos de la materia, tomando luego la forma de investigación acción debido al carácter práctico reflexivo que tiene el sistema educativo, donde sus participantes llevan a cabo procesos constantes de transformación de su entorno.

Define Kember (1992) al citar a Lewin (1943) que; la investigación acción es un proceso orientado al cambio social, caracterizado por un activa y democrática participación en la toma de decisiones, en el campo educativo, la investigación acción busca resolver un problema real y concreto.

2.1.3 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron para evidenciar la problemática de la presente propuesta son: la encuesta con ítems verificados por expertos y el programa SPSS que cumplen con el objetivo de valorar las dimensiones y por ende las variables. Mientras las actividades de construcción grupal que se diseñan y desarrollan en esta tesis están orientadas a la toma de decisiones y resolución de conflictos partiendo del análisis individual del participante para luego dar su aporte activo en la solución de una problemática, convirtiéndose en parte del proceso. El grupo humano será protagonista y aportará a la transformación social de su entorno.

2.1.4 Escenario de la investigación

Observación:

Se accede al escenario, realizando un trabajo de identificación de fortalezas o debilidades de las relaciones entre docentes con miras a la ejecución del trabajo investigativo, a través de la estrategia de indagación mediante la observación en las reuniones de profesores, tanto en Juntas de Cursos como de Juntas Generales, anotando toda la dinámica comunicativa

organizacional que se evidencia en el grupo docente. Preparación y formulación del problema.

En esta etapa se reflexiona sobre los sucesos encontrados en la observación, transcribiendo los hechos relevantes encontrados.

2.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para recoger la investigación en el presente trabajo se utiliza como técnica la encuesta, citando nuevamente a Ruiz (2012), que manifiesta; la encuesta es un método de características cuantitativas cuya finalidad es la descripción aplicable a la muestra seleccionada, la encuesta que se aplica a los docentes será un cuestionario estructurado con un número determinado de preguntas que hacen referencia al objeto de estudio pudiendo si es necesario para el investigador hacer uso de la inclusión de datos e información general.

La recolección de los datos de la investigación se hace a través de un cuestionario Likert, en la que se detallan opciones de respuestas tipo policotómicas que son: siempre, algunas veces y nunca, instrumento diseñado con veinte preguntas a los docentes de la escuela y enfatizando que se están estudiando los estilos de comunicación y manejo de conflictos.

Para validar el instrumento de recolección de la información se realiza un análisis de fiabilidad basado en juicios de expertos y la herramienta Statics Editor de Datos (SPSS), cuya base fue alimentada con los datos obtenidos del cuestionario de prueba aplicado a diez docentes, tal como se muestra a continuación:

Para minimizar aún más la probabilidad de error en la aplicación del instrumento se recurre a la técnica de juicio de expertos, evitando que ciertos factores afecten la respuesta de la persona entre los que se pueden nombrar; claridad en la formulación, pertinencia en función de los objetivos, entre otros. La fiabilidad sobre la presente investigación fue establecida por juicios de expertos, tanto en el área de estudio como en metodología, quienes revisaron el instrumento de investigación, conjuntamente con las variables, los objetivos y procedimientos. En virtud de esto realizaron una evaluación, ofreciendo recomendaciones que consideraron pertinentes.

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente investigación por el coeficiente de Alfa Cronbach, lo cual requirió de una administración de prueba del instrumento de medición, aplicando la siguiente fórmula para el cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente de Confiabilidad K

K = Número de ítems

Si^2 = Suma de las varianzas parciales de cada ítem

St^2 = Varianza total de los ítems

Tabla 1. Coeficiente de Alfa Cronbach

Símbolo	Descripción
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 0,20	Muy Baja

Se ingresaron los datos obtenidos de la encuesta de la Variable Clima Laboral Docente realizada a los diez docentes al programa informático SPSS, obteniendo un resultado alto de fiabilidad.

De esta misma forma se pasaron por SPSS los ítems que tratan de identificar el conocimiento de los participantes de cómo actuar frente a conflictos obteniendo resultados fiables.

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{(\sum (x - \bar{x})^2)(\sum (y - \bar{y})^2)}}$$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación.

D: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y.

N: Número de parejas de datos.

Considerándose la siguiente escala que determina el nivel de correlación existente:

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Gráfico 1. Escala de correlación

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica.

Obteniendo un resultado 0,929 medidas promedio en la escala rho de Spearman indicando la confiabilidad de los instrumentos.

2.2 Diseño del Programa

Se lo diseña respaldándolo con los enfoques y metodologías recogidas a través del trabajo de investigación, mediante la búsqueda de estrategias con carácter crítico dando realce a los criterios de concertación y diálogo.

2.3 Socialización de la propuesta

Poner la propuesta en conocimiento del grupo docente y directivo, siguiendo este proceso:
1º Exposición sobre el diagnóstico encontrado y la propuesta diseñada.

Disertación (sugerencias/recomendaciones).

Adaptación y Reajuste de propuesta tomando como base las sugerencias y recomendaciones de los docentes y directivos.

2.4 Operacionalización de las variables.

Una variable se operacionaliza con el objetivo de transformar un concepto abstracto en uno empírico, el mismo que pueda ser medido mediante la aplicación de un instrumento.

Este proceso centra su importancia en dar la posibilidad al investigador poco experimentado de que logre la seguridad de no desviarse de su tesis, ni cometer errores que eventualmente ocurren en un proceso investigativo al no poder encontrar relación entre la variable como se la mide, perdiendo de esta manera la validez que debería tener. Nos permite tener la ventaja de comunicar con exactitud los resultados gracias a la precisión con que se definen los términos.

Operacionalizar una variable es un proceso que tendrá variantes de acuerdo con el tipo de diseño e investigación. Aun así, las variables deben estar claramente definidas y operacionalizadas convenientemente. Se toman como incompletos los protocolos cuyo nivel de Operacionalización es muy vago.

Tabla 2 . Operacionalización de las variables “programa” y “Clima laboral”

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Variables	Tipo de variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Programa de Resolución de Conflictos	Independiente	Propicia para construir el conocimiento de forma conjunta y participativa. Aguirre y Baztan (1999) Potencia en las personas el análisis y la reflexión con capacidad para interpretar y valorar la realidad. Autor	relaciones	Atención a los demás Establece nexos entre compañeros Clarifica dudas	Cuestionario
			interpersonales	Actitud abierta Reconoce logros de los demás Respeto a intereses ajenos Busca resolver de forma pacífica Ayuda a los demás	
Clima laboral docente	Dependiente	La organización se comporta como una disciplina que estudia el influjo que ejercen en los de los individuos, los grupos y la estructura sobre la conducta dentro de las instituciones, con el propósito de aumentar la eficiencia a través de la aplicación de esos conocimientos. Esta tesis propone tres partes determinantes de la conducta: los individuos, los grupos y la estructura. Robbins (1995)	Valores	Es justo y objetivo al decidir Comprender sentimientos de los demás Expresar nuestras emociones.	Cuestionario
			Comunicación	Calidad de liderazgo Reconocimiento de aptitudes Flujos de comunicación	
			Gestión de conflictos	Cambios de carácter, y empatía.	

2.5 Población.

Según Ruiz (2012), la población, o universo, se refiere a todos los individuos sobre quienes se hace el análisis, sean estas personas, establecimientos, familias, productos, empresas. En el caso de la presente investigación, la población son los miembros de la institución donde se desarrolla el estudio.

La población objeto de estudio está conformada por 30 docentes, dos directivos y dos profesionales de Psicología (DECE), que laboran según la siguiente distribución.

Tabla 3. Población

Cantidad de Docentes	Jornada	Subnivel
2	Matutina	Inicial 2
2	Vespertina	Inicial 2
3	Matutina	Elemental
3	Vespertina	Elemental
3	Matutina	Media
3	Vespertina	Media
5	Matutina	Superior
5	Vespertina	Superior
1	Matutina	Apoyo
1	Vespertina	Apoyo

Para la elección de los participantes a ser encuestados debido a que la población es reducida, fundamento el uso de toda la población existente que son los treinta docentes tipificados anteriormente.

2.5.1 Procedimiento:

La presente tesis está enmarcada en la modalidad de los estudios cuantitativos; utilizando datos numéricos, que pueden contarse, cuantificarse, realizando cálculos de diferentes parámetros y acercándose a proyecciones y tendencias. De la misma forma, se sostiene que la investigación cuantitativa busca una representatividad aceptable, permitiendo una generalización de las conclusiones obtenidas a través del análisis.

Se hace necesario en la presente investigación observar si el fenómeno (sistema de la comunicación en la resolución armónica de conflictos) se ajusta desde una óptica cuantitativa que busca determinar la frecuencia en términos de porcentajes con que los directivos de la comunicación escolar se comunican de manera asertiva al mediar en la resolución de los conflictos generados al interior de la institución.

La investigación ha sido desarrollada de forma descriptiva, es decir, la descripción de la realidad tomando como métodos de recogida de datos la observación y las encuestas buscándose en la presente investigación desarrollar la comunicación y dar a conocer de qué forma se resuelven los conflictos entre los docentes de la escuela de Educación Básica Fiscal Isabel Herrería Herrería.

Para el diseño de la presente investigación es necesario resaltar que es de campo, debido a que la información que se recoge es del sitio donde tienen lugar los sucesos (en este caso, la institución educativa antes referida). Por otro lado, citando a Díaz 2009, este estudio es no experimental o ex post facto, en que el investigador no controla las variables ni construye una realidad; su tendencia es transaccional, la aplicación del instrumento sin orientarse a buscar tendencias que eventualmente se podrían obtener en un determinado tiempo.

2.5.2 Aspectos éticos

En esta propuesta se destaca que comunicarse efectivamente es la clave para que las

personas establezcan relaciones sociales sanas con los demás y consigo mismos, proveyéndolos de la capacidad de interrelacionarse socialmente. El elemento comunicativo, así como las relaciones sociales se encuentran directamente relacionados con la educación, siendo un eje transversal en el desarrollo de los campos intelectuales, permitiendo extraer y usar parámetros y elementos provenientes de diferentes áreas del conocimiento y de la realidad socio cultural (inmersa en la institución), llevando al ser humano a obtener el conocimiento de la cultura y de la sociedad. Es así que, una comunicación efectiva permite transmitir, construir y transformar la forma de concebir y representar la realidad.

La propuesta tiene como finalidad orientar e involucrar a los participantes en el mejoramiento de sus relaciones interpersonales y resolución de conflictos, partiendo de una sensibilización de la realidad evidenciada en los resultados arrojados en los instrumentos de recolección de datos.

Los ejes de esta propuesta son:

Autoevaluación de los niveles en los que se encuentra la situación entre compañeros, con este instrumento se detectan en la sensibilización de la realidad afectiva existente, las dificultades individuales que se presentan en la organización. Buscando generar un espacio de escucha y reflexión después de haber compartido el diagnóstico realizado a partir las encuestas.

Implementar acuerdos que induzcan a los participantes hacia el desarrollo de las buenas prácticas comunicativas en el grupo docente-docente y directivo-docente, ejecutando las estrategias denominadas técnica nominal y tormenta (lluvia) de ideas, acordando valores, normas básicas y mínimos con vivenciales asegurando así la integración social y evitar malos entendidos, desorganización y conflicto, observando las dificultades manifestadas en la autoevaluación.

Previo a dar inicio al taller se plantea el interrogante que pone a los participantes frente a la temática:

¿Cuáles son las patologías sociales que dificultan una comunicación efectiva al interior de una organización?

Resolución de conflictos:

Se plantean temas sobre la identificación de factores de conflictos con la finalidad de prevenirlos, manejarlos y darles solución. Serán los docentes quienes luego propongan estrategias de manejo de conflictos. Aquí se aplicará la “técnica de mapeo”: eligiendo un conciliador o facilitador. El tallerista contextualiza a los docentes dentro de una situación problemática específica posibilitando la reflexión de la historia del conflicto y la construcción de una solución consensuada.

Creación de instrumentos consensuados que permitan la participación permanente y activa de los docentes y directivos docentes: Se aplica en esta parte del ejercicio la técnica de “lluvia de ideas”. Se propone entre los instrumentos, la creación de un comité de comunicación y el buzón de sugerencias. Para finalizar, se desarrollan dinámicas de trabajo en equipo, comunicación efectiva, capacidad de creación y resolución de conflictos.

2.5.3 Método de análisis de información

El esquema de esta investigación está diseñado de la siguiente manera:

M: O1 _____ X _____ O2

Dónde:

M= la población a la que se aplicara el programa O1= El Pre Test aplicado

O2= Post Test aplicado

X= Es el programa de Resolución de conflictos

El experimento que se aplicó a la muestra y población de la institución es el siguiente:

Como primera parte el pre-test para evidenciar el nivel y tipo de clima laboral existente entre los docentes de La Escuela de Educación Básica Fiscal Isabel Herrería Herrería.

En segundo lugar, se realiza la evaluación y el análisis de los resultados obtenidos en el pre-test, para luego según esto elaborar el Programa de Resolución de Conflictos, orientado a solucionar los problemas de relaciones interpersonales encontrados en el paso anterior.

En tercer lugar, se procedió a la aplicación del programa sometiendo a los docentes a las actividades propuestas.

El último paso es aplicar el post-test, para evidenciar que el resultado de la aplicación del Programa de Resolución de Conflictos ha dado resultados positivos.

En el programa a ejecutarse se aplicará como metodología un proceso activo y constructivo, basándolo en el diálogo reflexivo y el análisis crítico, buscando con esto desarrollar actos de comprensión con una base racional y objetiva de los factores que influyen en este tipo de dinámicas, ejecutando técnicas de toma de decisiones y resolución de conflictos que brinden alternativas de solución para el mejoramiento de dichas dinámicas en el grupo docente.

Plantean Aguirre y Baztan (1999), La metodología programa es propicia para construir el conocimiento de forma conjunta y participativa, por lo que, el que guía el programa se llama facilitador. Dicha metodología resalta el aprender a ser, aprender a aprender que implica ejercitar la capacidad de buscar el saber de forma conjunta sin que sean impuestas verdades absolutas y por último el aprender a ser, donde se ponen en juego, aptitudes y deseos de una persona para construir algo para sí y los demás.

Para reforzar la tesis de aplicar al programa características generadas por la gestión humana, en que cada persona es considerada como el agente de su transformación con base en el pensamiento crítico, propiciando que a las personas potenciando en ellas el análisis y la reflexión con capacidad para interpretar y valorar la realidad.

Hay que enfatizar que, utilizando esta metodología se posibilita afianzar la capacidad dialógica en el ejercicio de la escucha reflexiva y mantener una actitud que posibilite la concienciación y que propugne la reflexión-acción.

Pero, la presente tesis de investigación tiene un reto más específico: superar la dificultad y los obstáculos que se presentan para llegar al consenso, esto gracias a que es de carácter subjetiva, integrando las posibilidades individuales ubicando en lugar prioritario el factor humano de los docentes, buscando la forma de enlazarlas en una dinámica comunicativa, constructiva, organizacional.

La propuesta que se plantea en la presente investigación, recogiendo los datos argumentados por los expertos en que se identifican los problemas sociales del entorno, las diferencias de opiniones que en muchos casos no llegan a un consenso, la poca predisposición que puede existir en algunos casos para receptar información u órdenes transmitidas por orden jerárquico, el problema o de conflicto que se puede suscitar al no manejar de forma convenientemente las emociones y las diferentes concepciones de concepto de lo que son los valores, se compilan en el trabajo activo de los siguientes temas:

Saber qué es un conflicto, analizar conflictos, buscar soluciones a los conflictos, aprender a trabajar cooperativamente, expresar sentimientos, controlar nuestras emociones, escuchar activamente y respetar a los demás, empatizar con las personas, favorecer actitudes asertivas, aprender a mediar conflictos.

2.6 Recursos Humanos:

Los recursos humanos que se requieren para la aplicación de la propuesta son el maestrante, colaboración de la directora institucional y un profesional especializado del departamento de consejería estudiantil.

2.7 Recursos Financieros:

Los recursos financieros serán cubiertos por el estudiante en su totalidad

Tabla 4. Recursos financieros

RECURSOS	VALOR	
Gastos por lunch de la aplicación	\$	60,00
Gastos por copias y servicio de digitación	\$	15,00
Gastos por lunch	\$	300,00
Gastos por copias y servicio de digitación	\$	60,00
Gastos de transporte DECE y Directora	\$	30,00
Total	\$	465,00

2.8 Cronograma de actividades.

Las dimensiones que se exponen a continuación contemplan actividades generales como lo son: capacitaciones, dinámicas grupales, reuniones de equipos de trabajo, actividades deportivas, ejercicios de relajación y actividades de roles de trabajo, mismas que deben ser gestionadas en su totalidad.

CRONOGRAMA										
Nº	Dimensiones	1er mes			2do. mes			3er. mes		Responsable
		S	S	S	S	S	S	S	S	
1	Aplicación de Encuesta y Análisis de	x	x							
1	Análisis de									
3	El conflicto									
4	Calidad de liderazgo									

Flujos de comunicaci												
5	en											x
6	Trabajo en equipo											X
7	Relaciones de apoderados											X
8	Cambios de carácter, y empatía											X
9	Relaciones interpersonales y gestión de conflictos expresar nuestras											X
10	Valores											X
11	Buscar Culpables.											X

Gráfico 2. Cronograma de actividades

III. Resultados

A continuación, se registra la tabulación de los resultados de la aplicación de la encuesta a docente, se pretende demostrar el cumplimiento de los objetivos según el modelo de la presente tesis Pre y Pos Test.

Tabla 5. Relaciones Interpersonales

Programa de capacitación		PRE TEST			OS TEST		
ESCALA	Categoría	fi	Hi	□	Fi	Hi	□
Siempre	5	0	9%	2,14	9	0%	3,92
Casi siempre	4	2	0%		2	51%	
Algunas veces	3	8	20%		0	32%	
Casi Nunca	2	1	53%		0	13%	
Nunca	1	0	18%		0	0%	
		11	100%			11	

Tabla 6. Relaciones Interpersonales

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	2,14545455	Media	3,92727273
Error típico	0,10514759	Error típico	0,08934685
Mediana	2	Mediana	4
Moda	2	Moda	4
Desviación estándar	0,77979536	Desviación estándar	0,66261394
Varianza de la muestra	0,60808081	Varianza de la muestra	0,43905724
Rango	4	Rango	2
Mínimo	1	Mínimo	3
Máximo	5	Máximo	5
Cuenta	55	Mínimo	3
Nivel de confianza(95,0%)	0,21080822	Nivel de confianza(95.0%)	0,17912964

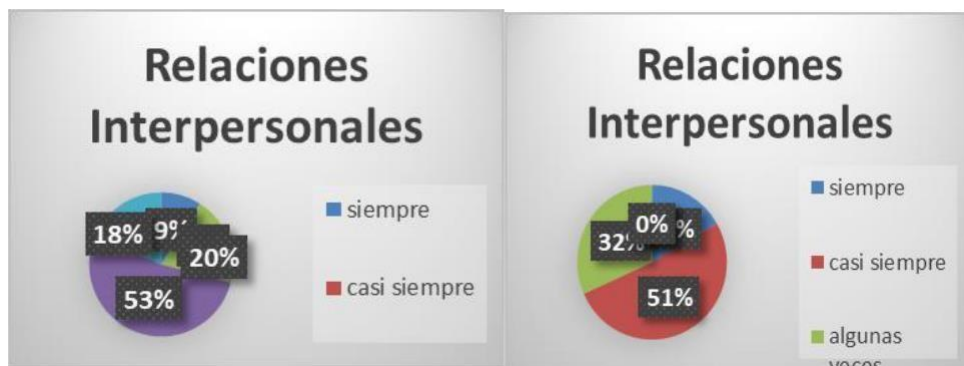


Gráfico 3. Relaciones interpersonales

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Tabla 7. Trabajo en equipo

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi		Hi	
Siempre	5	9%	2,34	35%	3,89
Casi siempre	4	0%		25%	
Algunas veces	3	44%		35%	
Casi Nunca	2	45%		5%	
Nunca	1	11%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 8. Trabajo en equipo.

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	2,34545455	Media	3,890909091
Error típico	0,09070685	Error típico	0,128897755
Mediana	2	Mediana	4
Moda	3	Moda	3
Desviación estándar	0,67269997	Desviación estándar	0,955931333
Varianza de la muestra	0,45252525	Varianza de la muestra	0,913804714
Rango	2	Rango	3
Mínimo	1	Mínimo	2
Máximo	3	Máximo	5
Cuenta	55	Mínimo	2
Nivel de confianza(95,0%)	0,18185628	Nivel de confianza(95,0%)	0,258424439



Gráfico 4. Relaciones interpersonales

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se

concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Tabla 9. Trabajo en equipo

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□
Siempre	5	9%	2,34	35%	3,89
Casi siempre	4	0%		25%	
Algunas veces	3	44%		35%	
Casi Nunca	2	45%		5%	
Nunca	1	11%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 10. Trabajo en equipo

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	2,34545455	Media	3,890909091
Error típico	0,09070685	Error típico	0,128897755
Mediana	2	Mediana	4
Moda	3	Moda	3
Desviación estándar	0,67269997	Desviación estándar	0,955931333
Varianza de la muestra	0,45252525	Varianza de la muestra	0,913804714
Rango	2	Rango	3
Mínimo	1	Mínimo	2
Máximo	3	Máximo	5
Cuenta	55	Mínimo	2
Nivel de confianza(95,0%)	0,18185628	Nivel de confianza(95,0%)	0,258424439



Gráfico 5. Trabajo en equipo

Descripción

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

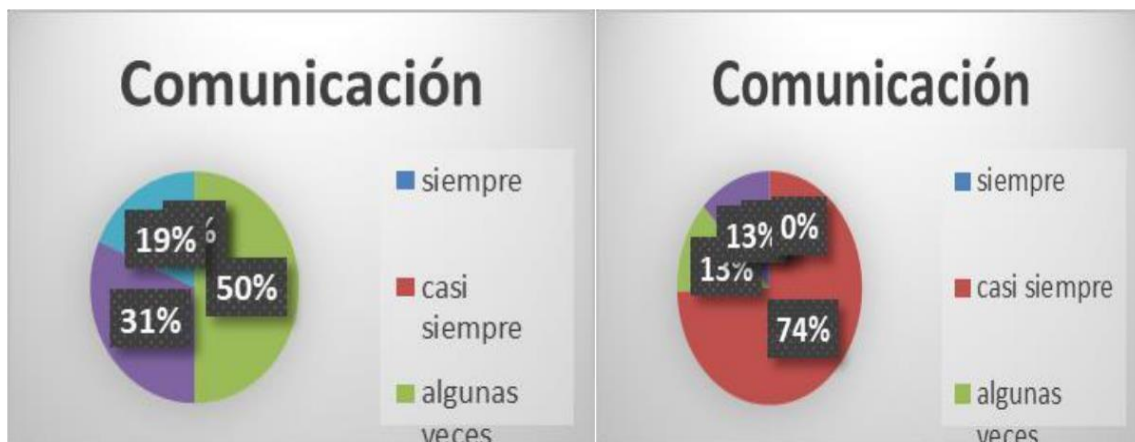
Tabla 11. Relaciones Interpersonales

ESTADÍSTICO			ESTADÍSTICO		
Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□
Siempre	5	9%	2,30	0%	3,61
Casi siempre	4	0%		74%	
Algunas veces	3	50%		13%	
Casi Nunca	2	32%		13%	
Nunca	1	19%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 12. Relaciones Interpersonales

Media	2,30909091	Media	3,618181818
Error típico	0,10338619	Error típico	0,09531415
Mediana	2	Mediana	4
Moda	3	Moda	4
Desviación estándar	0,76673254	Desviación estándar	0,706868658
Varianza de la muestra	0,58787879	Varianza de la muestra	0,4996633
Rango	2	Rango	2
Mínimo	1	Mínimo	2
Máximo	3	Máximo	4
Cuenta	55	Mínimo	2
Nivel de confianza(95,0%)	de 0,20727684	Nivel de confianza(95,0%)	0,191093366

Gráfico 6. Comunicación



Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Tabla 13. Valores Pre y Pos test

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□

Siempre	5	9%	2,36	38%	3,78
Casi siempre	4	0%		60%	
Algunas veces	3	54%		2%	
Casi Nunca	2	22%		0%	
Nunca	1	24%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 14. Valores Pre y Pos test Ecuación 1. Valores

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	2,3636364	Media	3,781818182
Error típico	0,9124517	Error típico	0,141399711
Mediana	Mediana		4
Moda	Moda	3	3
Desviación estándar	0,6692292	Desviación estándar	1,04864832
Varianza de la muestra	0,45912458	Varianza de la muestra	1,0996633
Rango	Rango	2	3
Mínimo	Mínimo	1	2
Máximo	Máximo	3	5
Cuenta	Mínimo	55	2
Nivel de confianza (95,0%)	0,12935552	Nivel de confianza(95,0%)	0,283489351



Gráfico 7. Gestión de conflictos

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□
Siempre	5	0%	2,38	31%	3,83
Casi siempre	4	0%		34%	
Algunas veces	3	53%		22%	
Casi Nunca	2	22%		13%	
Nunca	1	25%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 15. Gestión de conflictos

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	2,381818182	Media	3,836363636
Error típico	0,123066621	Error típico	0,129135005
Mediana	Mediana 3	Mediana	4
Moda	Moda 3	Moda	3
Desviación estándar	0,912686492	Desviación estándar	0,957690825
Varianza de la muestra	0,832966633	Varianza de la muestra	0,917171717
Rango	Rango 4	Rango	3
Mínimo	Mínimo 1	Mínimo	2
Máximo	Máximo 5	Máximo	5
Cuenta	Mínimo 55	Cuenta	2
Nivel de confianza(95,0%)	0,246733721	Nivel de confianza(95,0%)	0,258900096



Gráfico 8. Gestión de conflictos

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Tabla 16. Liderazgo

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□
Siempre	5	9%	1,36	0%	3,74
Casi siempre	4	0%		75%	
Algunas veces	3	7%		25%	
Casi Nunca	2	22%		0%	
Nunca	1	71%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 17. Liderazgo

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	Media		4,236363636
Error típico	Error típico		0,08592392
Mediana	Mediana	2	4
Moda	Moda	2	4
Desviación estándar	Desviación estándar		0,637228849
Rango	Varianza de la muestra		0,406060606
Mínimo	Rango	4	2
Máximo	Mínimo	4	3
Nivel de confianza(95,0%)	Máximo	3	5
		0,17926696	0,172267089
	NIVEL DE CONFIANZA(90,0%)		



Gráfico 9.Liderazgo

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Tabla 18. Relaciones Interpersonales

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□
Siempre	5	0%	1,69	34%	4,02
Casi siempre	4	0%		55%	
Algunas veces	3	12%		11%	
Casi Nunca	2	42%		0%	
Nunca	1	46%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 19. Relaciones Interpersonales

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	1,36363636		0,05927839
Error típico	Mediana0,08353969		4
Mediana	Mod 1		4
Moda	Desviación 1		0,43962028
Desviación estándar	Varianza0,61954692delamuestra		0,19326599
Rango	Rang 2		1
Mínimo	Mínim 1		3
Máximo	3		4
Nivel de confianza(95,0%)	Nivel de confianza(95,0%)		0,1188460



Gráfico 10. Porcentajes entrenamiento en la capacidad de asertividad.

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Gráfico 11. Relaciones Interpersonales

Programa de capacitación		PRE TEST		POS TEST	
ESCALA	Categoría	Hi	□	Hi	□
Siempre	5	9%	1,61	31%	4,30
Casi siempre	4	0%		69%	
Algunas veces	3	16%		0%	
Casi Nunca	2	36%		0%	
Nunca	1	48%		0%	
Muestra	11	100%		100%	

Tabla 20

ESTADÍSTICO		ESTADÍSTICO	
Media	1,618181818	Media	4,309090909
Error típico	0,09531415	Error típico	0,062886394
Mediana	1	Mediana	4
Moda	1	Moda	4
Desviación estándar	0,706868658	Desviación estándar	0,466377977
Rango	2	Varianza de la muestra	0,217508418
Mínimo	1	Rango	1
Máximo	3	Mínimo	4
Nivel de confianza(95,0%)	0,191093366	Máximo	5
		Nivel de confianza(95,0%)	0,126079628

Relaciones Interpersonales



Gráfico 12. Empatía

Descripción:

Mediante la aplicación de la encuesta en la etapa de pre test sobre el programa de resolución de conflictos en lo referente a el entrenamiento de la capacidad de asertividad se obtuvo que; el 18% algunas veces recibe capacitación, el 64% casi nunca y el 18% nunca. Mientras que en el pos test contestaron; el 23% siempre aplica la capacidad asertividad el 27% casi siempre, mientras el 38% algunas veces y un 12 % casi nunca. Considerando que la media para el pre test es de 3,09 y para el post test es de 4,82, se concluye que la aplicación del taller mejora la capacidad de asertividad de los docentes.

Prueba de Hipótesis

Se realizó debidamente el pre test y pos test a 11 docentes mediante el programa estadístico SPSS colaborando en el cálculo de la T Student. Según la tabla 10 se observa la estadística global con un número de muestras correspondiente a 30 docentes. Hipótesis General:

Existe una relación significativa entre la aplicación de un programa de resolución de conflictos y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.

- Contrastación de hipótesis
- Prueba de normalidad

Para pasar a realizar la prueba hipótesis es necesario identificar que instrumento utilizaremos para contrastar la hipótesis, para esto se hace uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov.

– Smirnov, el objetivo es establecer si los instrumentos responderán a la estadística paramétrica o no paramétrica.

Tabla 21. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad ^{a,b,d}						
		Kolmogorov-Smirnov ^c			Shapiro-Wilk	
		Estadístico	gl	Sig.	gl	Sig.
programa de resolución de conflictos laboral docente	clima	0,259	10		10	0,000
		0,315	10		10	0,000
			2			

Sobre la variable de alcance correlacionar que tienen al coeficiente de Spearman un gran y así determinar programa de resolución de conflictos, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un 0.259 diez grados de libertad, mientras el valor de significancia es de 0.00, siendo este valor inferior a 0.05 con diez grados de libertad se entiende que los datos no presentan una distribución normal en la medición de esta variable. Sobre la variable Estilos de gestión de conflictos, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0.259 con 10 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.00, como este.

Sobre la variable Clima laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0,315 con 10 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.00, como este valor es inferior a 0.05 se infiere que los datos presentan distribución no normal en la medición de esta variable.

Conclusión: se demuestra que las variables presentan distribución, normal, por lo tanto, no se asemejan a la curva de distribución normal, razón por la cual para la prueba de hipótesis se usa la estadística no paramétrica para investigaciones la correlación entre las variables.

Hipótesis específica 1

H0: NO existe una relación significativa entre la aplicación de un programa de resolución de conflictos y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.

H1: existe una relación significativa entre la aplicación de un programa de resolución de conflictos y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil, 2019.

Prueba de Hipotesis								
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Correlación	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1	HIPOTESIS 1 PRE Y POS TEST	3,29091	0,723	-51,51200	-30,30619	-8,597	10	0,0000062

Según el detalle de la tabla. El valor de significatividad es ,0000062 (**p < .005), en tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la aplicación de un programa de resolución de conflictos y el clima institucional de una institución educativa del Guayaquil. Siendo esta correlación alta positiva (Rho = ,723).

H0: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el en el clima institucional docente de una institución educativa del Guayaquil.

H1: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el en el clima laboral docente de una institución educativa del Guayaquil.

Prueba de Hipotesis								
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Correlación	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 3	HIPOTESIS 3 PRE Y POS TEST	2,96364	0,830	-44,54385	-13,63797	-4,195	10	0,001844

Tabla 22. Hipótesis específica 3

Según el detalle de la tabla. El valor de significatividad es ,0001844(***p < .005), en tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que existe relación significativa entre relación significativa entre el trabajo en equipo y el en el clima laboral docente de una institución educativa del Guayaquil. Siendo esta correlación alta positiva (Rho = 0.830).
Hipótesis específica 4.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación y el en el clima institucional docente de una institución educativa del Guayaquil.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación y el en el clima laboral docente de una institución educativa del Guayaquil

Tabla 23. Hipótesis específica 4

		Prueba de Hipotesis						
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Correlación	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
						Inferior	Superior	
Par4	HIPOTESIS 4 PREY POST TEST	3,24545	0,782	-73,64129	-44,54053	-9,049	10	0,000004

Según el detalle de la tabla. El valor de significatividad es ,0000004 (***p < .005), en tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que existe relación significativa entre relación significativa entre el trabajo en equipo y el en el clima laboral docente de una institución educativa del Guayaquil. Siendo esta correlación alta positiva (Rho = 0.782).

Hipótesis específica 5

H0: No existe relación significativa entre gestión de conflictos y en el clima institucional docente de una institución educativa del Guayaquil.

H1: Existe relación significativa entre gestión de conflictos y el en el clima laboral docente

de una institución educativa del Guayaquil.

Tabla 24. Hipótesis específica 5

Prueba de Hipotesis								
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Correlación	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par5	HIPOTESIS 5 PRE Y POSTEST	3,11818	0,848	-30,54270	-2,18457	-2,571	10	0,00278

Según el detalle de la tabla. El valor de significatividad es ,000278 (**p < .005), en tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que existe relación significativa entre relación significativa entre el trabajo en equipo y el en el clima laboral docente de una institución educativa del Guayaquil. Siendo esta correlación alta positiva (Rho = 3.11818).

IV. Discusión

Tras analizar descriptiva e inferencial mente las variables programa de resolución de conflicto y el clima laboral docente, se confrontó teóricamente con anteriores estudios se detalla lo siguiente:

La correlación estadística que se aplica es no paramétrica debido a que al valorar la significancia de las variables programa de resolución de conflictos y el clima laboral docente daba 000. Sobre el mismo tema Merlano y Negret (2006) identifican etapas que denominaron técnicas de mapeo, que ofrece a quien hace las veces de facilitador y a los implicados en el conflicto las posibilidades de resolverlos.

Existe una relación significativa alta ($r= 0,723$) de las relaciones interpersonales. Manifiesta Blake y Mouton (1970), es el resultado de la concesión asertiva de los involucrados en la que gradualmente hay que ir cediendo a nuestros intereses para llegar a una solución.

Existe una relación significativa alta ($r= 0,786$) entre el pre y pos test de la comunicación. Citando a Bustamante (2007), quien sugiere la necesidad de dar mayor interés a la comunicación interna en las organizaciones en este caso educativas por la incidencia tan arraigada de la cultura el grado de compromiso de la comunidad.

Existe una relación significativa alta ($r= 0,786$) entre los valores humanos y el clima laboral de una institución educativa de Guayaquil. Manifiesta Blake y Mouton (1970), es el resultado de la concesión asertiva de los involucrados en la que gradualmente hay que ir cediendo a nuestros intereses para llegar a una solución.

Existe una relación significativa alta ($r= 0,758$) entre la gestión e conflictos y el clima laboral en docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2019, en su tesis destaca el conocimiento superficial que tienen los directores respecto de las normas de Gestión Educativa por lo mismo consideran que las normas actuales no se ajustan a sus realidades, además encuentran dificultad en la comprensión de las misma

V. Conclusiones

Se sugiere a al equipo directivo, diseñar lineamientos de comunicación efectivos para establecer un sistema que permita desarrollar en los docentes estrategias para el manejo de conflictos en sus instituciones educativas y así mejorar la calidad educativa ya que Bustamante (2007) sugiere la necesidad de dar mayor interés a la comunicación interna en las organizaciones en este caso educativas por la incidencia tan arraigada de la cultura el grado de compromiso de la comunidad. Conclusiones específicas

La Institución Educativa de Guayaquil, 2019 debe contribuir al proceso de formación de los docentes para que puedan apropiarse de las teorías que desarrollen sus relaciones interpersonales de manera óptima evitando situaciones conflictivas citando a Moreno (2004) quien afirma que la acción de comunicarse impacta en las instituciones comunicación incide en el adueñamiento y organización que quien aprende hace del mundo; es a partir del contacto con el otro o con los otros

El directivo debe fomentar la aplicación de normas entre el personal docente que se desenvuelve en las Instituciones Educativas, con el fin de promover la formación de un profesional idóneo para la sociedad actual Asegura Galtun (1985) que; el conflicto es la interacción entre personas interdependientes, es decir, en todos los casos en que ocurren conflictos las personas están ligadas por algún vínculo social, y reciben metas que no son compatibles o se interponen obstáculos entre ellos para impedir el alcance de dicha metas.

Aunque los docentes en su mayoría planifican y preparan su clase el líder directivo, debe impulsar otros esfuerzos por fortalecerlo mediante un programa de actualización e innovación docente y fomentando a su vez para que los docentes se auto disciplinen para la autoformación manifiesta Robbins (1995), que para tomar decisiones de grupo es necesario que los mensajes que se transmiten sean claros, la calidad de este proceso de comunicación tendrá repercusiones que se reflejaran en la calidad de las decisiones colectivas, esto ayudara q que los miembros de la comunidad educativa aprendan a tomar decisiones grupales disponiendo de un abanico de alternativas haya que el respeto a las expresiones individuales tendrán enfoques más abiertos logrando mejores soluciones al expandirse los puntos de vista.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a la parte administrativa de la institución que realice talleres y programas enfocados a disminuir el nivel de conflictividad en la institución con la finalidad de lograr mejoras en el desempeño de los y las docentes evidenciándose esta en el clima laboral y de esta manera ofrecer una educación de calidad y armónicamente planificada puesto que de acuerdo con Robbins (1995), Existen casos en que individuos que no representan ser idóneos son quienes dirigen y toman decisiones, los participantes comparten la responsabilidad, más al final la responsabilidad toma característica ambigua y la toma de decisiones es colectiva.

Recomendaciones específicas:

El programa de resolución de conflictos según el análisis ha tenido repercusiones positivas por lo que se recomienda seguir mejorando programas y estrategias que conlleven al desarrollo personal de los docentes y este a su vez se refleje en la imagen que la institución tiene frente a la comunidad, puesto que según Manifiestan Merlano y Negret (2006)

Identifican etapas que denominaron técnicas de mapeo, que ofrece a quien hace las veces de facilitador y a los implicados en el conflicto las posibilidades de resolverlos.

El programa de resolución de conflictos según el análisis ha tenido repercusiones positivas por lo que se recomienda seguir mejorando programas y estrategias que conlleven al desarrollo personal de los docentes y este a su vez se refleje en la imagen que la institución tiene frente a la comunidad, puesto que según Manifiesta Blake y Mouton (1970), es el resultado de la concesión asertiva de los involucrados en la que gradualmente hay que ir cediendo a nuestros intereses para llegar a una solución.

VII. Propuesta

PROGRAMA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tabla 25. Datos informativos

<i>Ciudad:</i>	Guayaquil
<i>Provincia:</i>	Guayaquil
<i>Parroquia:</i>	Ximena
<i>Institución Educativa:</i>	Escuela de educación Básica Fiscal Isabel Herrería Herrería.
<i>Nivel: Tema de estudio: N° de docentes: N° de Directivos:</i>	Inicial hasta Superior
<i>Año académico:</i>	Habilidades Blandas
<i>Duración:</i>	30
<i>Inicio:</i>	3
<i>Término:</i>	2019
<i>Responsable:</i>	Dos meses
	10/05/2019
	10/07/2019
	Lcda. Roxana Margarita Reyes Torres

Fundamentación

El presente estudio se fundamenta en estudios anteriores de expertos que dejaron su conocimiento a la posteridad, también se realizó la investigación de campo para comprobar si era factible realizar el programa.

Se hizo un recorrido por las tesis de los investigadores más sobresalientes en el tema. Luego me enfoqué en la realidad latinoamericana donde las habilidades blandas son venidas a menos a la hora de administrar al personal docente poniéndolas en un segundo, tercer o quizá más alejado plano ubicando en primer lugar a las habilidades duras de

profesionalización académica. Al llegar a la realidad local no está apartada de lo que se ha manifestado anteriormente ya que los docentes al realizar los análisis del pre test carecen de conocimiento sobre la importancia que tiene la práctica de estas habilidades y al enfrentarse a las realidades de las diversas comunidades educativas fracasa emocional y físicamente comprometiéndose a veces hasta su salud al verse incompetente de tratar asuntos del diario vivir educativo. Estas circunstancias hacen urgente aplicar talleres y programas que ayuden al profesional de la educación a alcanzar el control total de su labor a través de un buen desempeño.

Leyes que ratifican la necesidad de que aplicación de un programa de solución de conflictos.

El Ministerio de Educación del Ecuador a través del Reglamento De La Ley Orgánica de Educación Intercultural establece que:

Es responsabilidad del Directivo desarrollar y aplicar estrategias, talleres y programas que permitan aumentar el desempeño del personal docente.

Los y las docentes deben ofrecer una educación de calidad y calidez, poniendo en práctica todo su conocimiento y experiencia.

Es parte del quehacer educativo regirse por un Código de Convivencia Armónica en el que se detallen las actividades que permitan potenciar no solo el conocimiento y la profesionalización sino también fomentar el desarrollo emocional de los y las docentes.

Contenidos.

Los contenidos van a exponerse de forma organizada según diferentes bloques. Dentro de cada uno de ellos lo asociaremos a las competencias mencionadas anteriormente.

<i>Eje :</i>	<i>CONTENIDOS</i>	<i>DIMENSIONES</i>
<i>Conflicto</i>	¿Qué es el conflicto? Análisis s de un conflicto	Gestión de conflictos

<i>Eje :</i>	<i>CONTENIDOS</i>	<i>DIMENSIONES</i>
<i>Habilidades Sociales</i>	Expresando los sentimientos Escuchando activamente Cooperación	Valores Comunicación Trabajo en equipo
	Asertividad Empatía	Relaciones Interpersonales

<i>Eje:</i>	<i>CONTENIDOS</i>	<i>DIMENSIONES</i>
<i>Estrategias para la prevención y resolución de Conflictos. Competencias</i>	Somos dueños de nuestras emociones Mediación	Gestión de conflictos

Diseño

El presente programa ha sido diseñado para la Escuela de Educación Básica Fiscal Isabel Herrería Herrería en la Provincia del Guayaquil, 2019.

- Se aplicarán seis sesiones.
- Se realizará una sesión por semana.
- El método del programa será activo.

El programa busca acercar al docente hacia la solución pacífica de conflictos, tomando como núcleo el desarrollo de la empatía, el trabajo en equipo, el compañerismo. Con el programa propuesto se pretende lograr llegar a los docentes sobre la problemática de la poca tolerancia a respetar las ideas de los demás y sobrepasar esta situación.

Estrategias metodológicas a emplear

- Fichas
- Exposiciones
- Narraciones
- Evaluación

Evaluación inicial:

Mediante un pre test se logra establecer el nivel de conocimiento de los docentes respecto a la solución de conflictos de forma armónica.

Evaluación continua:

El análisis del programa y de los datos obtenidos se evaluará continuamente.

Evaluación final:

Se realizará una prueba final que pretende demostrar que el programa realizado se refleja en docentes con capacidad de solucionar conflictos.

Proceso:

¿Qué se hizo?

Se realizó este programa luego de realizar una investigación exhaustiva del tema a nivel macro y luego bajando el rango de investigación hasta llegar la problemática de la Escuela de Educación Básica fiscal Isabel Herrería Herrería.

¿Cómo se hizo?

Se hizo un primer acercamiento a la institución y mediante una entrevista se logró determinar cuál sería la mejor metodología utilizar, se estableció el tiempo de aplicación de proyecto, las planificaciones y las actividades para no interferir en el desenvolvimiento normal de la institución.

¿Cuándo se hizo?

Se ejecutó desde junio hasta julio del 2019, con una duración de 30 horas académicas, permitiendo esta temporalización la adecuada aplicación del proyecto.

¿Quién lo hizo?

El programa de resolución de conflictos está elaborado por la Licenciada Roxana Reyes Torres.

Fortalezas:

Las fortalezas identificadas fueron:

- Docentes que enfrentan su trabajo con responsabilidad social, preocupándose por los demás.
- Hay entusiasmo por participar del proyecto
- La cooperación es un punto fuerte que tienen los docentes.

Debilidades:

- Limitaciones de espacio
- Los docentes tienen sus horas copadas.

Resultados:

Se evidencio que los docentes de la Escuela de Educación Básica Fiscal Isabel Herrería mostraron cualidades más empáticas y un cambio en su manera de responder acerca de lo que aprendieron en el día.

Actividades:

Para este apartado se han diseñado ocho sesiones en que se tratara de cubrir las dimensiones y contenidos, se realizara una sesión a la semana estructurándose de la siguiente manera:

Objetivos, dimensiones, habilidades sociales, responsables, tiempo, materiales, desarrollo de la actividad. Justificación, fuentes.

Tabla 26. Sesión 1

EL CONFLICTO
<p>Objetivos: Comprender que es un conflicto Resaltar las actitudes asertivas Competencias: cooperación, expresión de sentimientos, escucha activa, asertividad, empatía, somos dueños de nuestras emociones, mediación Sesión 1: EL CONFLICTO</p> <p>Responsables: Maestrante Tiempo: 120 minutos. Materiales: ficha impresa. Desarrollo:</p>
<p>referencia a una situación conflictiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. cada uno deberá anotar las elecciones de sus compañeros. 4. una vez terminado se le pedirá que interpreten con una reflexión lo que se obtuvo de la actividad. 5. cada uno tendrá una lectura individual incluida en la ficha. 6. se les pedirá que extraigan un papel de un tarro en que están escritas situaciones, deberán argumentar en base a su opinión si la situación es conflictiva o no. <p>Justificación: esta actividad ha sido elegida para saber que tanto sabe de lo que es</p>

Tabla 27. Sesión 2

¿Qué es un conflicto?

Objetivos:

Comprender que es el conflicto qué es un conflicto.

Competencias: cooperación, expresión de sentimientos, escucha activa, asertividad, empatía, somos dueños de nuestras emociones, mediación Sesión 1: EL CONFLICTO

Responsables: Maestrante **Tiempo:**

120 minutos.

Materiales: ficha impresa. **Desarrollo:**

1. Cada uno debe escribir individualmente un conflicto.
2. Cada participante posee un conflicto que ha escrito según las instrucciones dadas por el Maestrante.
 - a) Se conceptualizará el conflicto según lo que vayan contando.
 - b) No se debe obligar a que alguien cuente algo que prefiera callar.
 - c) Pedir que cuenten el conflicto desde su esencia emocional que lo provocó sin etiquetarlo de ninguna manera.
3. Aleatoriamente presentarán su conflicto de forma voluntaria.
4. Se pedirá que a partir del conflicto elegido conceptualicen lo que es un conflicto.

5. Luego se les mostrara la definición de conflicto que teníamos en la sesión anterior.
6. Se les propondrá que analicen las características de los conflictos narrados.
7. En conjunto con rodas las definiciones debemos construir una nueva definición que satisfaga.

Justificación: nos aseguramos a través de esta actividad que todos los participantes conozcan lo que es conflicto.

Fuente: Binaburo, J. A. & Muñoz, B. M. (2007).

Tabla 28. Sesión 3

Análisis del Conflicto
Objetivos
Saber qué es un conflicto, analizar conflictos.
Competencias: cooperación, expresión de sentimientos, escucha activa, asertividad, empatía, somos dueños de nuestras emociones, mediación Responsables: Maestrante
Tiempo: 120minutos. Materiales: ficha impresa. Desarrollo:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Con anticipación se proveerá a los participantes de una ficha para analizar conflictos. 2. Se realiza una interpretación de la ficha por si alguien presenta dificultades en su comprensión. 3. Tras ello, le pediremos que analicen un ejemplo: Luis quiere jugar al balón en el patio con Enrique, pero éste prefiere hablar con dos chicos nuevos que acaban de llegar a su clase. 4. A través de una serie de tablas los participantes analizaran el conflicto. 5. Se realizará un debate a partir de las respuestas dadas por los participantes. 6. ¿Qué solución presentarías para resolver este conflicto?
Justificación: a través de esta actividad se pretende que los participantes logren analizar e identificar una situación conflictiva y buscar la solución de forma más eficaz. Fuente: Pérez L. (2009).

Tabla 29. Sesión 4

El trabajo cooperativo (La búsqueda del tesoro)
<p>Objetivos:</p> <p>Definir al trabajo cooperativo como la base de las soluciones conflictivas</p> <p>Competencias: cooperación, expresión de sentimientos, escucha activa, asertividad, empatía, somos dueños de nuestras emociones, mediación Responsables: Maestrante</p> <p>Tiempo:</p> <p>60minutos.</p> <p>Materiales: ficha impresa.</p> <p>Desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Según las normas que se establecen se separara alas participantes en grupos.2. Se les entregara en un contenedor piezas para que armen el mapa que tiene la ruta del tesoro.3. La complejidad de la actividad es que les faltaran piezas y otras les sobrarian.

Tabla 30. Sesión 5

Aprendemos a escuchar
<p>Objetivos:</p> <p>Definir al trabajo cooperativo como la base de las soluciones conflictivas Competencias: cooperación, expresión de sentimientos, escucha activa, asertividad, empatía, somos dueños de nuestras emociones, mediación Responsables: Maestrante</p> <p>Tiempo: 60minutos. Materiales: ficha impresa. Desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se le pedirá a un voluntario que se retire del sitio un momento.2. Mientras él está fuera de la vista se harán cuatro grupos y se colocaran cada uno en una esquina.3. Se les informara a los grupos que al entrar la otra persona dos de los grupos trataran de hablar con él y los otros trataran de interrumpir.4. Se le pedirá luego al voluntario que ingrese y se coloque en el centro de los grupos.5. Los grupos harán su trabajo divo con antelación hasta que el voluntario se dé cuenta que no puede conversar con esa distracción.6. Se les proporcionara por parejas una ficho con las indicaciones de que obstáculos deben evitarse para comunicarse efectivamente. <p>Justificación: se ha presentado una actividad de no escucha para que mediante la reflexión los participantes obtengan la habilidad de la escucha activa. Pérez L. (2009).</p>

Objetivos:

Me pongo en tú lugar

Definir al trabajo cooperativo como la base de las soluciones conflictivas Competencias: cooperación, expresión de sentimientos, escucha activa, asertividad, empatía, somos dueños de nuestras emociones, mediación Responsables: Maestrante

Tiempo: 60minutos. Materiales: ficha impresa. Desarrollo:

Objetivos:

Lograr empatía con las personas, mediante la escucha activa y el respeto. Encontrar soluciones a los conflictos.

1. Se presenta a los participantes la definición de empatía, como experiencia a lo que vamos a tratar.
2. Se consulta a los participantes si alguna vez se han puesto en el lugar de alguien más.
3. Se propondrá diez situaciones de diez personas desconocidas para que cada uno de los participantes se pongan en su lugar.
4. los participantes deben decir cómo se sentirían al estar en el lugar de estas personas.
5. Se los ayuda dándoles estas interrogantes:
¿Cómo cree que se sentirá?
¿Les agrada estar en esa situación? ¿Y a ti?
¿Cuál crees que sería la solución a ese problema?

Justificación: con esta actividad se permite a los participantes ubicarse en el lugar de los demás que es una formula imprescindible para vivir en sociedad. Se resalta que esto favorecerá a que los participantes resuelvan conflictos. Fuente: actividad de elaboración propia.

REFERENCIAS

- Abrego, G. y. (2012). *Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones utilizando la inteligencia emocional*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Acosta, M. (2011). *Cómo tratar con personas conflictivas*. Barcelona: Profit.
- Alcala. (2011). *El clima institucional en una institución pública de Educación Superior*. Mexico: Universidad del Papaloapan. México.
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del Talento Humano: basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez. (2001). *La cultura y el clima institucional como factores relevantes en la eficacia*. San Marcos: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ávila. (2011). *La comunicación asertiva y su incidencia en la efectividad de la*. Valle de la Pascua. Aragua. Venezuela.: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Barroso. (2003). *Dimensiones del clima institucional*. Recuperado <http://www.actualidad.co.r/293/18.empresa.htm>.
- Boland, L. ., (2007). *Funciones de la Administración - Teoría y Práctica*. barcelona: Primera. Editorial.
- Bustamante. (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa aborda el tema de la comunicación interna en las organizaciones educativas*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cardoso. (5 de 12 de 2009). *La comunicación desde una perspectiva de comunicación*. Barcelona: Documento en línea .
- Carrasco. (2009). *Metodología de la Investigación Científica-Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación*. San Marcos.
- Casamayor. (2002). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Grao.
- Chiavenato. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Codina. (2011). *Manejo de conflictos para una dirección efectiva*. La Habana.: Universidad de La Habana.
- Contreras. (2006). *Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Córdova, j. (2009). *Metodología de la Investigación*. Madrid: Trilles.
- Educación, L. O. (2008). *Mineduc*. Quito.

- Femenia, N. (20 de marzo de 2015). *Transformación del conflicto en el mundo hispano*.
Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guiametodologica->
- Fiske, C. y. (1991). *Controlling other people: The impact of power on stereotyping*.
American Psychologist. Carolina: American Psychologist.
- Fuenmayor. (2000). *Comunicación asertiva del gerente y resolución de conflictos*.
Urdanet: Universidad Rafael.
- Galán, M. (19 de julio de 2017). *Metología de la investigación*.
Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guiametodologica>
-
- iposDe.com. (20 de junio de 2017). *Tipos de investigación*.
Obtenido de <http://www.tiposde.com/ciencia/estudio/tipos-deestudio>.
- Martínez. (2009). *Habilidades de comunicación. Programa de entrenamiento*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Mayo, E. (1927). *Relaciones Humanas. The Human Problems of an Industrial Civilization*. Mexico: Thanson.
- Meury, R. (2014). *Programa uipos de alto desempeño de capacitación basado en el manejo de eq*. Carabobo: Facultad de Ciencias de la Educación de.
- Mosquera, H. y. (2011). *La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: estrategias de acción*. Barcelona: Documento en línea.
- Newston, D. y. (2004). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Graw Hill. Olmedo. (2011). *Comprender la comunicación*, de Antonio Pasquali. *Razón y Palabra*, 75.
- Rentería, Q. y. (2009). *Diseño de una estrategia de gestión educativa*. Bolívar: Universidad Javeriana.
- Rodríguez. (2011). *La comunicación asertiva y efectiva del tren directivo y su influencia en el desempeño laboral de los docentes*. Carabobo: Facultad de Ciencias de la Educación de la.
- Ruiz. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Cedro.
- Varios. (2009). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Lima: Viceministerio de Gestión Pedagógica.
- Watzlawick. (2005). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder

ANEXOS

Anexo 1: Solicitud de Autorización al Directivo de la Unidad Educativa de Guayaquil, 2019



Anexo 2: Autorización del Directivo de la Unidad Educativa de Guayaquil, 2019


ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL
"ISABEL HERRERÍA HERRERÍA"
SOLO LA EDUCACIÓN NOS DARÁ UN MAÑANA DIFERENTE
ISLA TRINITARIA - SECTOR INDEPENDENCIA II
Email: elisabelherreriaberreria@hotmail.com cel: 0997370313

GUAYAQUIL _____ ECUADOR

Lcda. Roxana Margarita Reyes Torres
Universidad César Vallejo

De mis consideraciones:

La suscrita, directora de la Escuela de Educación Básica Fiscal "Isabel Herrera Herrería", ubicada en la Isla Trinitaria, Cooperativa Independencia 2, Mz. 1019, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

En virtud de su petición, tengo el agrado de conceder a usted la autorización y las facilidades correspondientes para que pueda desarrollar su Proyecto de Investigación "PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CLIMA LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE Guayaquil 2019" en la institución educativa que dirijo.

Para mayor confiabilidad del documento firmo la presente para que sea utilizada para los fines pertinentes por la interesada.

Atentamente


Lcda. Sonia Bajana
Directora
C.I. 0907116511
Telef.: 0997370313
Email: sonniabajana@hotmail.com

Anexo 3: Solicitud a Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Piura

Señor(a) MSc.
Moreira Alcivar Jhonny Demóstenes

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirla como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en **ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Independiente **PROGRAMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS** y la variable dependiente **CLIMA LABORAL DOCENTE**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicito marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy segura que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Lcda. Reyes Torres Roxana Margarita

Anexo 4: Validación de Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Validación de Juicio de Experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Moreira Alcívar Johny Demóstenes
- 1.2. Grado Académico: Cuarto Nivel.
- 1.3 Profesión: Rectora: Magíster en Diseño Curricular N°1006-2019-2075887
- 1.4. Institución donde labora: Escuela Educación Básica Fiscal Isabel Herrería Herrería
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador Junta Académica
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Lcda. Roxana Reyes Torres
- 1.8 Programa de postgrado: Administración de la Educación

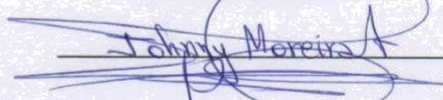
VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Malo	Maló	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	El lenguaje en que ha sido formulado es claro y comprensible					X
2. Objetividad	Las variables de estudio son la base del instrumento					X
3. Actualidad	Se ajusta a la realidad					X
4. Organización	Hay lógica en los procesos					X
5. Eficiencia	Abarca las variables en calidad y cantidad					X
6. Intencionalidad	Está diseñado para valorar aspectos de las variables					X
7. Consistencia	Se fundamenta en aspectos lógicos y científicos					X
8. Coherencia	Guarda coherencia entre todos las variables dimensiones e indicadores					X
9. Metodología	Está diseñado para valorar aspectos de las variables				X	X
10. Pertinencia	Logra evidenciar utilidad para la investigación					X

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Msc. Johnny D. Moreira Alcívar
MAGISTER EN EDUCACIÓN SUPERIOR
C.I: 09 12936994
Reg. Senecyct: 1006-2019-2075887



MSc. Johnny Moreira Alcívar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Validación de Juicio de Experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

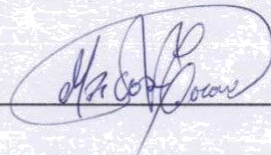
- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Coronel Villamar Marcos Antonio
- 1.2. Grado Académico. Cuarto Nivel.
- 1.3 Profesión: Rectora: Magister en Diseño Curricular N° 7241101368
- 1.4. Institución donde labora: Escuela Educación Básica Fiscal Provincia del Oro
- 1.5. Cargo que desempeña: Director
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Lcda. Roxana Reyes Torres
- 1.8 Programa de postgrado: Administración de la Educación

VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	El lenguaje en que ha sido formulado es claro y comprensible					X
2. Objetividad	Las variables de estudio son la base del instrumento					X
3. Actualidad	Se ajusta a la realidad					X
4. Organización	Hay lógica en los procesos					X
5. Eficiencia	Abarca las variables en calidad y cantidad					X
6. Intencionalidad	Está diseñado para valorar aspectos de las variables					X
7. Consistencia	Se fundamenta en aspectos lógicos y científicos					X
8. Coherencia	Guarda coherencia entre todos las variables dimensiones e indicadores					X
9. Metodología	Está diseñado para valorar aspectos de las variables					X
10. Pertinencia	Logra evidenciar utilidad para la investigación					X

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____



MSc. Marcos Coronel Villamar

Anexo 5: Encuesta

INSTRUMENTO CUESTIONARIO					
<p align="center">Estimado Docente, las preguntas que resolverá pertenecen al variable Dependiente clima laboral docente son de prueba validadas por juicio de expertos y la herramienta SPSS.</p>					
Dimensión	ÍTEMS				
Trabajo en equipo	Usted mantiene buenas relaciones con los miembros de su institución				
	En su institución reconocen habitualmente la buena labor realizada				
	La labor que realiza el directivo para manejar conflictos es buena				
	La relación con los compañeros de otras áreas le permite trabajar cómodamente				
	Recibe ayuda de los compañeros de otras áreas cuando los necesita				
	Son frecuentes Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes				
	La institución en que labora es flexible y se adapta bien a los cambios				
	Trabaja cómodamente bajo el ambiente de su área con respecto al espacio físico				
	Se le permite usar su creatividad y ser innovador en las soluciones de los conflictos laborales				
	Existe una comunicación apropiada entre sus compañeros de trabajo				

Comunicación	El directivo le comunica asertivamente si está realizando bien o mal su trabajo					
	La información conocida por usted que es de interés debe ser compartida con los demás compañeros					
	Presta atención a los comunicados que emite el directora					
	En la institución existe desconfianza en compartir los conocimientos adquiridos entre docentes					
Valores	Comprendo que los conflictos son constructivos y un espacio de reflexión					
	El conflicto hay que rechazarlo, evitarlo o negarlo					
	Los conflictos son privados y como tal deben resolverse					
	Hay que ser agresivo en los conflictos de otra manera siempre serás un perdedor					
	Cuando hay un conflicto es mejor aislarse de el					
Gestión de conflictos	Solo se soluciona un conflicto ganando o perdiendo					
	No existe una razón que justifique la presencia de un conflicto					
	Rechazar los conflictos favorece la paz y armonía de las personas					
	Tener un conflicto es sinónimo de que las cosas no funcionan bien					
	Los conflictos son parte de la vida diaria					
Validación	Las preguntas que ha contestado le parecen viables para demostrar el conocimiento del encuestado sobre las características de una situación conflictiva					

Confiabilidad de instrumento encuesta según opinión de expertos en el tema		
Profesional	Opinión	Puntaje
Msc.		
Msc.		
Promedio		

Aplicación de encuestas al personal docente de una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019



Ficha de validación de instrumento por juicio de experto

Ficha de validación de instrumento por juicio de experto											
<p>Título de la investigación: Programa de resolución de conflictos en el clima laboral en docentes de una institución educativa de Guayaquil,2019</p> <p>Autora: Lcda. Roxana Reyes Torres</p> <p>Experto: Lcda. Sonia Bajaña Contreras</p>											
Dimensión	Ítems	.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	2	3	4	5	6	7	8	9	0
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Claridad	El lenguaje en que ha sido formulado ha sido claro y comprensible										X
2. Objetividad	Las variables de estudio son la base del instrumento										X
3. Actualidad	Se ajusta a la realidad										X
4. Organización	Hay lógica en los procesos										X
											X
5. Eficiencia	Abarca las variables en calidad y cantidad										X
6. Intencionalidad	Está diseñado para valorar aspectos de variables										X
7. Consistencia	Se fundamenta en aspectos lógicos y científicos										X
8. Coherencia	Guarda coherencia entre todas las variables dimensiones e indicaciones										X
9. Metodología	Las actividades y estrategias utilizadas cumplen con su propósito										X
10. Pertinencia	Logra evidenciar utilidad para la investigación										

Opinión: _____ %

Firma

Ficha de validación de instrumento por juicio de experto

Ficha de validación de instrumento por juicio de experto										
<p>Título de la investigación: Programa de resolución de conflictos en el clima laboral en docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2019.</p> <p>Autora: Lcda. Roxana Reyes Torres</p> <p>Experto: Psc. Mónica García</p>										
Dimensión	Ítems	.	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	2	3	4	5	6	7	8	9
		1	1	1	1	1	1	1	1	1
		0	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Claridad	El lenguaje en que ha sido formulado ha sido claro y comprensible									X
2. Objetividad	Las variables de estudio son la base del instrumento									X
3. Actualidad	Se ajusta a la realidad									X
4. Organización	Hay lógica en los procesos									X
5. Eficiencia	Abarca las variables en calidad y cantidad									X
6. Intencionalidad	Está diseñado para valorar aspectos de variables									X
7. Consistencia	Se fundamenta en aspectos lógicos y científicos									X
8. Coherencia	Guarda coherencia entre todas las variables dimensiones e indicaciones									X
9. Metodología	Las actividades y estrategias utilizadas cumplen con su propósito									X
10. Pertinencia	Logra evidenciar utilidad para la investigación									X

Opinión: _____ %

Firma

Escala de conflictos

Escala: CONFLICTOS			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
0,929	0,931	10	
Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
Los conflictos son constructivos y un espacio de reflexión	3,4000	1,17379	10
El conflicto hay que rechazarlo, evitarlo o negarlo	2,2000	1,13529	10
Los conflictos son privados y como tal deben resolverse	2,2000	1,13529	10
Hay que ser agresivo en los conflictos de otra manera siempre serás un perdedor	2,2000	1,31656	10
Cuando hay un conflicto es mejor aislarse de el	2,7000	1,05935	10
Solo se soluciona un conflicto ganando o perdiendo	2,4000	1,17379	10
Rechazar los conflictos favorece la paz y armonía de las personas	2,8000	1,61933	10
Tener un conflicto es sinónimo de que las cosas no funcionan Bien	2,8000	1,13529	10
No existe una razón que justifique la presencia de un conflicto	2,2000	1,22927	10
Los conflictos son parte de la vida diaria	2,5000	1,26930	10

Anexo 6: Matriz de correlaciones entre elementos

Matriz de correlaciones entre elementos												
	Posconflictos son constructivos y un espacio de reflexión	El conflicto hay que rechazarlo, evitarlo o negarlo	Los conflictos son privados y como tal deben resolverse	Hay que ser agresivo en los conflictos de otra manera siempre serás un perdedor	Cuando hay un conflicto es mejor aislarse de el	Solo se soluciona un conflicto ganando o perdiendo	Rechazar los conflictos favorece la paz y armonía de las personas	Tener un conflicto es sinónimo de que las cosas no funcionan bien	No existe una razón que justifique la presencia de un conflicto	Los conflictos son parte de la vida diaria		
Los conflictos Son constructivos y un espacio de reflexión	1,000	0,434	0,434	0,661	0,465	0,677	0,982	0,233	0,554	0,597		
El conflicto hay que rechazarlo, evitarlo o negarlo	0,434	1,000	0,914	0,714	0,702	0,600	0,508	0,293	0,764	0,540		
Los conflictos son privados y como tal deben resolverse	0,434	0,914	1,000	0,862	0,610	0,600	0,447	0,379	0,764	0,771		
Hay que ser agresivo en los conflictos de otra manera siempre serás un perdedor	0,661	0,714	0,862	1,000	0,605	0,661	0,646	0,327	0,659	0,931		
Cuando hay un conflicto es mejor aislarse de el	0,465	0,702	0,610	0,605	1,000	0,911	0,479	0,222	0,307	0,372		
Solo se soluciona un conflicto ganando o perdiendo	0,677	0,600	0,600	0,661	0,911	1,000	0,631	0,400	0,400	0,522		
Rechazar los Conflictos favorece la paz Y armonía de las personas	0,982	0,508	0,447	0,646	0,479	0,631	1,000	0,157	0,581	0,541		
Tener un conflicto es sinónimo de que las cosas no funcionan bien	0,233	0,293	0,379	0,327	0,222	0,400	0,157	1,000	0,669	0,540		
No existe una razón que justifique la presencia de un conflicto	0,554	0,764	0,764	0,659	0,307	0,400	0,581	0,669	1,000	0,712		
Los conflictos son parte de la vida diaria	0,597	0,540	0,771	0,931	0,372	0,522	0,541	0,540	0,712	1,000		

Matriz de covarianzas entre elementos

Matriz de covarianzas entre elementos											
	Los conflictos son constructivos y un espacio de reflexión	El conflicto hay que rechazarlo, evitarlo o negarlo	Los conflictos son privados y como tal deben resolverse	Hay que ser agresivo en los conflictos de otra manera siempre serás un perdedor	Cuando hay un conflicto es mejor aislarse de el	Solo se soluciona un conflicto ganando o perdiendo	Rechazar los conflictos favorece la paz y armonía de las personas	Tener un conflicto es sinónimo de que las cosas no funcionan bien	No existe una razón que justifique la presencia de un conflicto	Los conflictos son parte de la vida diaria	
Los conflictos Son constructivos y un espacio de reflexión	1,378	0,578	0,578	1,022	0,578	0,933	1,867	0,311	0,800	0,889	
El conflicto hay que rechazarlo, evitarlo o negarlo	0,578	1,289	1,178	1,067	0,844	0,800	0,933	0,378	1,067	0,778	
Los conflictos son privados y como tal deben resolverse	0,578	1,178	1,289	1,289	0,733	0,800	0,822	0,489	1,067	1,111	
Hay que ser agresivo en los conflictos de otra manera siempre serás un perdedor	1,022	1,067	1,289	1,733	0,844	1,022	1,378	0,489	1,067	1,556	
Cuando hay un conflicto es mejor aislarse de el	0,578	0,844	0,733	0,844	1,122	1,133	0,822	0,267	0,400	0,500	
Solo se soluciona un conflicto ganando o perdiendo	0,933	0,800	0,800	1,022	1,133	1,378	1,200	0,533	0,578	0,778	
Rechazar los conflictos favorece la paz y armonía de las personas	1,867	0,933	0,822	1,378	0,822	1,200	2,622	0,289	1,156	1,111	
Tener un conflicto es sinónimo de que las cosas no funcionan bien	0,311	0,378	0,489	0,489	0,267	0,533	0,289	1,289	0,933	0,778	

No existe una razón que justifique la presencia de un Conflicto	0,800	1,067	1,067	1,067	0,400	0,578	1,156	0,933	1,511	1,111
Los conflictos son parte de la vida diaria	0,880	0,778	1,111	1,556	0,500	0,778	1,111	0,778	1,111	1,611

Estadísticas de elemento de resumen

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,540	2,200	3,400	1,200	1,545	0,154	10
Varianzas de elemento	1,522	1,122	2,622	1,500	2,337	0,181	10
Covarianzas entre elementos	0,863	0,267	1,867	1,600	7,000	0,114	10
Correlaciones entre elementos	0,573	0,157	0,982	0,825	6,250	0,038	10
Estadísticas de escala							
	Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos			
	25,4000	92,933	9,64019	10			
ANOVA							
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig	
Inter sujetos		83,640	9	9,293			
Intra sujetos	Entre elementos	13,840	9	1,538	2,334	0,022	
	Residuo	53,360	81	0,659			

Total	67,200	90	0,747		
Total	150,840	99	1,524		

Media global = 2,5400

Coeficiente de correlación intraclase

95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0					
Correlación interclasas	Limite inferior	Limite superior	Valor	gl1	gl2	Sig.	
Medidas únicas	,5073	0,3427	0,6257	14,107	9	81	0,000
Medidas promedio	,9292	0,839	0,979	14,107	9	81	0,000

Modelo de dos factores de efectos mixtos donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C que utilizan una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE/DIMENSIÓN	DISEÑO Y POBLACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre un programa de resolución de conflictos y el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo influye un programa de resolución de conflictos en el clima laboral institucional y la relación en docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características que predominan en el clima laboral en docentes de una institución Educativa de Guayaquil 2019?</p> <p>¿Qué dimensiones determinan el nivel de buenas relaciones en docentes de una institución educativa de Guayaquil</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como un programa de resolución de conflictos mejora el clima laboral docente de una institución educativa de Guayaquil.</p> <p>objetivos específicos</p> <p>Elaborar un programa de resolución de conflictos de una institución educativa de Guayaquil.</p> <p>Determinar como el clima laboral afecta la parte emocional y productiva de una institución educativa de Guayaquil.</p> <p>Diseñar estrategias que ayuden a mantener la salud</p>	<p>Hipótesis existe una Relación significativa entre el clima laboral institucional y las relaciones entre los docentes Existe relación significativa entre las Relaciones interpersonales y el clima laboral en docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre los valores y el en el clima laboral docente de una institución educativa del Guayaquil 2019 Existe relación significativa entre la comunicación y el en clima laboral en docentes de</p>	<p>Variable Independiente programa de Resolución de Conflictos</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Relaciones Interpersonales Trabajo en equipo Comunicación Valores Gestión de conflictos</p> <p>Variable dependiente programa de Resolución de Conflictos clima laboral docente</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Pertinencia Suficiencia Actualización Aplicabilidad</p>	<p>DISEÑO Pre experimental</p> <p>ESQUEMA M: O1 ----- X ----- O2</p> <p>Dónde M = Muestra</p> <p>O1 = observación de variable independiente antes de aplicar el programa</p> <p>O2 = Observación de variable independiente</p>

			Coherencia Relevancia	
¿Cómo influye el trabajo de equipo en relación en docentes de una institución educativa de Guayaquil 2019?	Emocional de los docentes de una institución educativa de Guayaquil. Proporcionar estrategias para resolver conflictos de manera constructiva en equipo y no violenta.	una institución educativa del Guayaquil 2019 Existe relación significativa entre gestión de conflictos y el en el clima laboral en docentes de una institución educativa del Guayaquil 2019	Utilidad Disponibilidad Satisfactor Idoneidad	de aplicar el programa R = relación entre las dos variables POBLACIÓN 30 docentes y 2 personal administrate va MUESTRA : Constituido por: Todo el personal de la institución