



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Estrategia corporativa y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la
Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

AUTORES:

Gonzales Caycho, Alvaro Martin (ORCID: 0000-0001-6417-5326)

Elias Andrade, Flavio Felix (ORCID: 0000-0001-5204-7167)

ASESORA:

Mg. Pérez Ruibal Regalado, Eliana (ORCID: 0000-0002-1350-7025)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicamos esta investigación a Dios por darnos la vida, la oportunidad de cursar estudios superiores, cuidarnos y protegernos; a nuestras familias por ser el apoyo fundamental para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por encaminar nuestras vidas, a nuestras familias por estar siempre presente, a la Directora Belén Carbajal por permitirnos realizar la investigación en la I.E.I. y a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por apoyo constante y la formación en nuestra carrera.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	v
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	13
2.2 Variables de Operacionalización.....	13
2.2.1 Variable	13
2.2.2 Operacionalización de las variables	14
2.3 Población.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Método de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
3.1 Análisis descriptivos – Resultados de dimensiones.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	43

Índice de Tablas

Tabla 1. Estrategia Corporativa.....	14
Tabla 2. Manejo de Conflictos	15
Tabla 3. Escala de respuesta.....	16
Tabla 4. Validación de expertos.....	17
Tabla 5. Significado de coeficiente	17
Tabla 6. Estadística de fiabilidad - Estrategia corporativa	17
Tabla 7. Estadística de fiabilidad - Manejo de Conflictos	18
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de las dos variables	18
Tabla 9. Resultados - Estrategia corporativa.....	20
Tabla 10. Resultados - Planificación.....	21
Tabla 11. Resultados - Objetivo.....	22
Tabla 12. Resultados - Dirección.....	23
Tabla 13. Resultados - Manejo de Conflictos	24
Tabla 14. Resultados - Relación.....	25
Tabla 15. Resultados Información / Comunicación	26
Tabla 16. Resultados - Intereses.....	27
Tabla 17. Tipo de correlación	28
Tabla 18. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 19. Resultado de la prueba de normalidad	28
Tabla 20. Correlación de las dos variables.....	2
Tabla 21. Correlación Planificación - Manejo de conflicto	2
Tabla 22. Correlación Objetivo - Manejo de Conflicto.....	2
Tabla 23. Correlación Estrategia corporativa - Comunicación	2

Índice de Figuras

Figura 1 Estrategia Corporativa	20
Figura 2 Planificación	21
Figura 3 Objetivo	22
Figura 4 Dirección.....	23
Figura 5 Manejo de Conflictos.....	24
Figura 6 Relación	25
Figura 7 Información/Comunicación.....	26
Figura 8 Intereses	27

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre Estrategia Corporativa y Manejo de Conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019, la cual se basa en fuentes de información científicas escritas para su respectiva ejecución, por ejemplo, libros, tesis, periódicos, entre otros. El método empleado es hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” – Callao, y se utilizó como muestra el total de la población. El instrumento de medición que se utilizó fue un cuestionario, el cual fue compuesto por 24 preguntas, posteriormente, se precedió a analizarlo a través del software estadístico SPSS 25, para medir el nivel de confiabilidad de las preguntas se realizó a través del Alfa de Cronbach. Además, se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman. Por último se obtuvo resultados significativos que demostraron que la Estrategia Corporativa y el Manejo de Conflicto si se relacionan en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

Palabras claves: Estrategia, conflicto, planeación, comunicación, institución educativa.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between corporate strategy and conflict management in the IEI Board of Directors N ° 96 "Virgin Mary of Fatima" Callao, 2019, which is based on written scientific information sources for their respective execution, for example, books, thesis, newspapers, among others. The method used is hypothetical deductive with a quantitative approach, of applied type, with a correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The study population was made up of collaborators of the I.E.I No. 96 "Virgin Mary of Fatima" - Callao, and the total population was used as a sample. The measuring instrument that was used was a questionnaire, which was composed of 24 questions, subsequently, it was preceded to analyze it through the statistical software SPSS 25, to measure the level of reliability of the questions was made through the Cronbach Alpha. In addition, the statistical test of Spearman's Rho was used. Finally, significant results were obtained that demonstrated that corporate strategy and conflict management are related in the I.E.I Management Department No. 96 "Virgin Mary of Fatima" Callao, 2019.

Keywords: Strategy, conflict, planning, communication, educational institution

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de administración o gestión, por lo general se piensa en la planificación, organización, dirección, control, logro de los objetivos, eficiencia y eficacia, maximizar la productividad, incrementación de utilidades, generar ingresos, toma de decisiones, fidelización de clientes, contratación de personal, entre otros. Según Ramírez (2010) La administración es una actividad en donde todos los colaboradores procuran lograr resultados. Esa actividad es un método los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar es muy eficiente (p.5). Sin embargo, estos conceptos no se llegan a concretar debido que hay personas en puestos gerenciales o jefaturas que no cuentan con los conocimientos, ni las habilidades para asumir el cargo. Los colaboradores son pilares que sostiene a la organización, por lo tanto, deben ser seleccionados de acuerdo al perfil del puesto requerido para cumplir con las tareas encomendadas. Teniendo claro el concepto de líder y colaborador se puede alcanzar la meta que la empresa se proponga ya sea largo o corto plazo.

Uno de los motivos en que las empresas no puedan alcanzar los objetivos se debe a que no cuentan con una correcta planificación basándose en la realidad, por lo tanto se plantean falsas estrategias que no permiten el crecimiento, ni el desarrollo de la organización, lo que puede originar conflictos entre áreas, colaboradores, proveedores, clientes, etcétera; tras estas acciones se origina: un mal clima laboral, trabajo bajo presión, exigencia de productividad, falta de comunicación, intereses de por medio.

Todo rubro empresarial se necesita de un administrador o persona que cuente con estos conocimientos, ya sea en el sector textil, pesquero, metalúrgico, industrial, comercial, financiero, consultorías, telecomunicaciones, salud, minero, construcción, educativo, entre otros. Esta diversidad de sectores logra que el administrador tenga un mercado laboral amplio donde puede poner en práctica sus conocimientos o ya sea que la rama de administración pueda seguir vigente mediante otros profesionales que adquieran los conocimientos de la administración mediante los diplomados, especialidades, maestrías y doctorados. Para Hitt (2006) el administrador “[...] debe ser capaz de observar los patrones de las actividades fundamentales y de los cambios que ocurran en ellas [...] tiene que coordinar los recursos, los seres humanos y las actividades para alcanzar las metas de la organización.” (p.18). Por lo siguiente, para el estudio del presente trabajo

de investigación se ha escogido el sector de educación enfocándose principalmente en la dirección administrativa.

Se eligió este sector porque creemos que la educación es la base del desarrollo y progreso de un país, enriquece los conocimientos, la cultura, los valores para enfrentar los constantes cambios que afronta la sociedad. En el Perú la educación es básica y no de calidad, esto se ve reflejado en los resultados de la evaluación PISA 2015, donde los alumnos de nivel secundaria de 15 años aproximadamente de 70 países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD, siglas en inglés) son evaluados en exámenes virtuales, la elección de los colegios son un porcentaje del total del país, participando los colegios públicos y privados. El Perú ocupó el 64°, 63° y 62° puesto en ciencias, comprensión lectora y matemáticas respectivamente.

Hoy en día la gestión educativa en el Perú es deficiente, esto se debe a diversos factores como, la falta de apoyo económico por parte del Gobierno, mala administración del Ministerio de Educación, falta de infraestructura y equipamientos, falta de capacitaciones, remuneraciones no bien pagadas, fallas en las gestiones de los directores, etc. Según Camacho (2019) las instituciones educativas del Perú no presentan una gestión de conocimiento, es por ello que muestra una realidad educativa con constante reformas, esto hace que a los docentes tengan que adaptarse a los cambios, pero con preocupación e inseguridad. Por otro lado, las altas direcciones deben de realizar estrategia para interpretar los resultados de aprendizaje de los estudiantes y realizar proyectos que indique una mejora en las instituciones educativas mediante el nivel de conocimiento y las evaluaciones constante para lograr resultados, además de contar con profesores preparados y capacitados. Ríos (2019) manifestó en el diario Gestión que existen un total de 54,890 colegios en el Perú, por lo siguiente el 38% se requiere de demolición y de poder iniciar el proceso de construcción para que los estudiantes tengan ambientes de alta calidad, esto genera una preocupación alarmante para el estado, ya que no están contando con una buena infraestructura, por lo cual están en malas condiciones como los baños, las aulas, los inmobiliarios etc. Por otro lado, se espera que el gobierno tenga como principal objetivo cumplir con todas infraestructuras dañadas. Viendo de esta perspectiva se describirá como el director ejerce sus funciones promoviendo la educación, realizando estrategias para enfrentar diversos obstáculos que se presente bajo un enfoque administrativo, teniendo acceso a la Institución Educativa Inicial N° 96 Virgen María de Fátima - Callao.

Los directores tienen un papel importante, son como los administradores de una empresa, cae la responsabilidad en ellos, el destino del colegio, con solo tomar una decisión puede potenciar o debilitar su plantel. Según la OCDE (2016) "el trabajo de los directores incluye diversas actividades administrativas que, de no realizarse, podrían impedir el funcionamiento eficaz del centro [...]" (p.480). Según Sebastián (2017) manifiesta que en una organización suelen presentarse conflictos entre su personal, por lo cual sucede también en el ámbito educativo, ya que existe conflictos laborales entre docentes (p.18). Por otro lado, Pérez y Gutiérrez (2016) manifiestan que el conflicto se presenta por no tener una buena planificación en su organización, es por eso, que los administradores deben prestar más atención en la planificación y el control (p.165). Sabiendo que entre sus funciones principales es fortalecer la educación en el sector que se encuentre en conjunto con sus colaboradores, la investigación se fundamenta en las funciones administrativas que este debe tener. Es así que nos lleva a evaluar las estrategias corporativas que este puede ejecutar y analizar las consecuencias que puede traer cada decisión que tome.

A continuación, se muestra algunas investigaciones de artículos científicos y tesis, son: Antecedentes internacionales, Alma Castiloveitía en su artículo científico (2017) titulado "Las Destrezas de Comunicación del Director Escolar y el Manejo de Conflicto en Puerto Rico" tiene como objetivo de investigación estudiar las destrezas de comunicación del director escolar y el manejo de conflictos, en las escuelas intermedias de dos distritos escolares del Departamento de Educación de Puerto Rico. La metodología es descriptivo correlacional. La presente investigación concluye en que no existe relación significativa entre las destrezas de comunicación del director escolar y total de número de conflictos resueltos en el plantel escolar. Tras los resultados, las características de comunicación de los directores escogidos deberían emplear el siguiente proceso: mencionan que conflicto se va analizar, hallar con veracidad lo sucedido y buscar los testimonios de ambas partes, generar plan de acción para diluir el conflicto y analizar los efectos positivos y negativos que esta puede traer, tratando de escoger la mejor opción.

Nuby Gaitán en su artículo científico (2017) titulado "La gestión humana como eje de una estrategia corporativa" tiene como objetivo de investigación crear un informe de estrategias en la gestión humana como mejor opción que aporte satisfactoriamente a la

retención del personal, por lo cual otorga bienestar como felicidad laboral, ayudando a resolver el problema de deficiencias en valores, la falta de ética y de conciencia para la participación constante de cada colaborador en su organización. Por lo siguiente se pueden analizar estrategias involucrando un enfoque gerencial para contribuir un buen desempeño para todo el personal de una organización

Mahin Naderifar, Mansoureh Barkhordar, Shahnaz Nemati Dehkordi, Alia Jalalodini, Fereshteh Ghaljaei (Irán) en el artículo titulado "El papel de las habilidades cuánticas en la resolución de conflictos en las organizaciones educativas: Un artículo de revisión" (2018). Tiene como objetivo de investigación: El conflicto es un fenómeno que puede tener consecuencias positivas o provocar eventos ineficientes y destructivos para la organización. El conflicto en muchas organizaciones educativas, incluidas las universidades, es un problema grave. El manejo de conflictos es un proceso de identificación de un papel apropiado en el conflicto entre grupos e incluye técnicas apropiadas para la eliminación de ineficiencias o el estímulo de la efectividad organizacional. Las habilidades cuánticas de la resolución de conflictos es una teoría que se basa en la teoría del caos y la teoría cuántica, que introduce las siete habilidades básicas para el manejo de conflictos. Este estudio introdujo las habilidades cuánticas relacionadas con la gestión de conflictos en la organización educativa, así como sus técnicas de aplicación. Emplea una metodología que este artículo de revisión se llevó a cabo buscando en bases de datos como PubMed, Elsevier e IranMedex, con las habilidades de conflicto y cuánticas como palabras clave, así como sus equivalentes en inglés. De 47 artículos obtenidos, se evaluaron 25 artículos. Concluye que los expertos necesitan habilidades cuánticas para la resolución de conflictos. Estas habilidades ayudan a los gerentes del siglo XXI a confrontar las habilidades mentales necesarias para manejar a las personas y resolver conflictos. Los gerentes cuánticos pueden resolver los problemas de las organizaciones educativas a través de la comunicación y la discusión

Antecedentes nacionales, Lucía Angélica Zegarra Ordoñez (2018) en su manuscrito "Estilos de liderazgo directivo y la gestión de conflictos en las instituciones educativas públicas" tiene como objetivo fundamental determinar la relación entre los estilos de liderazgo del director y la gestión de conflictos en las instituciones educativas públicas de la Red N° 08- UGEL N°04 – Puente Piedra - Lima, 2017. Se emplea en la metodología un enfoque cuantitativo, tipo de diseño correlacional, se recolectó

información mediante un cuestionario, el cual se aplicó a una muestra conformada por 100 docentes, para conocer sus puntos de vista con respecto a las variables de estudio, de otro lado se garantizó su confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 21, obteniendo un margen de error del 5%. Se concluye en que los resultados obtenidos evidencian que la falta de identificación de estilos de liderazgo directivo para cada tipo de situación conflictiva, seguirá generando descontento entre los miembros de la institución en estudio.

Delia Elizabeth Cuya Barreda (2017) en su manuscrito “El planeamiento estratégico y la Gestión educativa en la institución educativa N° 115-28 Niño Jesús de San Juan de Lurigancho” tiene como objetivo de investigación determinar la relación entre planeamiento estratégico y gestión educativa. En la metodología se propuso el enfoque cuantitativo de diseño correlacional, por lo siguiente, se recolecto información mediante un cuestionario que fue aplicado a la muestra conformada por 40 docentes, para conocer sus opiniones sobre las variables de estudio, por otro lado se garantiza la confiabilidad de este estudio, teniendo como resultado, rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis investigada, por lo cual se empleó la fórmula de Spearman para su validez concluyendo que el planeamiento estratégico aumenta la gestión educativa cumpliendo los objetivos y metas, mejorando el desempeño del plantel.

Diaz, Núñez, Cáceres (2018) en su manuscrito “Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional” tiene como objetivo determinar si existe influencia entre las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local 02 en Lima Perú, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y de diseño correlacional casual, el método de este presente estudio es de hipotético deductivo, por lo cual se observa que el sector publico existen poca preparación de algunos funcionarios que están desempeñando en el puesto de director en una institución educativa, como también se necesita de habilidades gerenciales para realizar una excelente gestión, además de resolver las diversas situaciones que se presente o dificultades para afrontar con estrategias que puedan lograr resultados y tenga el compromiso de cumplir los objetivos planeado, ya que esto depende de todo el personal en conjunto para crecer como una organización exitosa, se pueden resaltar que las competencias gerenciales y la gestión por resultados es positivo en una imagen institucional, por lo que resulta eficaz la planificación en la variable independiente con un 84.3%.

Teorías relacionadas al tema, variable: Estrategia corporativa, permite planificar métodos para poder enfrentar diversas situaciones que se presenten dentro de una organización, como también tomar una dirección con un buen funcionamiento para lograr los objetivos y metas.

Para Mintzberg, Quinn, Voyer (1997) manifiesta que la estrategia corporativa es un proceso o modelo de decisiones en donde manifiesta y muestra sus objetivos, propósito o metas, por lo tanto, dicho modelo ofrece buenos resultados en políticas y planes para cumplir las actividades trazadas (p.72). Por lo siguiente es fundamental contar con un modelo de planificación para poder ejecutar las actividades, como también la toma de decisiones dentro de una organización contribuye a tener un buen funcionamiento, teniendo en cuenta que los objetivos son importantes para cumplir lo planeado y lograr el éxito.

Según Lagos (2008) aporta que la estrategia es el arte que se emplea para dirigir un asunto, con técnicas y conjunto de actividades para alcanzar los objetivos propuestos (p.14). En tal sentido, toda organización necesita estrategias para enfrentar diversas situaciones que se le presente, es por ello que debe identificar el problema que no le está permitiendo crecer para poder replantear un buen proceso administrativo y de manera conjunta alcanzar los objetivos.

Según Tarziján (2013) manifiesta que “[...] la estrategia corporativa de una empresa tiene como principal objetivo buscar los límites y ámbitos de acción de la empresa que maximicen su valor [...]” (p.305). En tal sentido, ante los posibles cambios que ocurren dentro de una organización se debe evaluar estrategias para potenciar las habilidades de todo el personal así como también adaptarse a ello, además se debe analizar la gestión para mejorar e impulsar un crecimiento adecuado que lleve a la empresa a obtener resultados positivos.

Para Sainz (2012) manifiesta que la estrategia corporativa entiende la definición del negocio y se ejecuta en las siguientes estrategias funcionales, por lo cual realmente participa con mayor presencia en la toma de decisiones de los directores funcionales (p.194). Los directores tienen que tener la capacidad de realizar una buena gestión, ya que ellos son el pilar de toda una organización, por lo cual deben de liderar y conducir a toda su plantilla para lograr conseguir el trabajo en equipo, una comunicación asertiva y de valorar al personal al máximo.

Para Jeffrey y Caron (2009) manifiesta que “a nivel corporativo, las responsabilidades de la formulación de la estrategia primaria incluye: establecer la dirección de la organización en su conjunto, formular la estrategia corporativa [...] gestionar los recursos y capacidades corporativas [...]” (p.92). En una organización el gerente debe de establecer objetivos, para ello debe de tener la capacidad de planificar proyectos que involucren el crecimiento de la empresa.

Para Tarjizan (2013) manifiesta que “[...] la ventaja corporativa, generalmente es posible tener una muy buena idea de la dirección e importancia de ella. Determina tu signo e importancia es fundamental para una adecuada estrategia empresarial [...]” (p.305). Es importante que la gerencia de una organización tenga una dirección para lograr los objetivos, ya que es de vital importancia que todo el plantel tenga la misma claridad de ello.

Para Jeffrey y Caron (2009) establecer un plan hace que la organización pueda cumplir con sus objetivos y obtener grandes resultados por lo cual existen tres tipos de formulación de estrategia:

Formulación estrategia empresarial: Se basa en la dirección de una organización y analiza como las empresas compiten según su área elegida.

Formulación estratégica corporativa: Se concentran principalmente en las áreas elegidas de actividad, por lo cual participan en una empresa.

Formulación estratégica funcional: Se encarga de verificar que todas las áreas de una organización estén participando y esto lleva a tener una estrategia competitiva.

Para Maldonado (2016) manifiesta que la planificación ayuda a que los administradores puedan cumplir con sus metas y tomar acciones, por lo tanto, se basan en algún método o plan y no en la improvisación (p.13). Es fundamental contar con una planificación en una organización, ya que se busca lograr objetivos y evitar conflictos internos.

Para Gil (2007) manifiesta que un objetivo es un fin más deseado, más preciso y alcanzado, por lo cual se trazan en un periodo determinado (p.209). La empresa tiene que establecer objetivos para llegar al éxito, es por eso que todo el personal debe de involucrarse para que se lleve a cabo.

Para Maldonado (2016) manifiesta que para iniciar cualquier proyecto se necesita el esfuerzo de todo el personal, teniendo en cuenta la participación, el compromiso, la ejecución y propósito común trazado; para poder lograrlo, este papel le corresponde a los administradores ya que son los responsables en conducir a todo su personal y encaminar a los propósitos planificados (p.30).

Tomando en cuenta la variable manejo de conflictos, cuando se habla de conflicto se sobre entiende que existe una incompatibilidad entre dos o más personas, esto depende de la perspectiva que se quiere dar, sin embargo, llega a un mismo fin, se origina un momento tenso y las consecuencias pueden ser perjudiciales si no se toman las medidas correctivas. Según Salm (2008) la definición de conflicto varía dependiendo la disciplina que se contextualiza, por ejemplo en la rama de psicología se relaciona el problema con la mente de la persona, en la sociología enfatiza que el conflicto se produce en las relaciones interpersonales y en la economía se refiere a la partición de los recursos (p. 41).

Por otro lado, para Fisas considera que el conflicto se origina en un determinado tiempo y no siempre va ser negativo, sino que depende de la situación en la que se produce, varía primordialmente en el sentido de cómo se maneja la situación, esta puede ser favorable o desfavorable; con violencia o sin violencia, manejable, y dominado en la perspectiva que se haya encontrado una solución (2001, p. 30).

Para Julien Freund (1983), citado por Entelman en su texto Teoría de Conflictos (2002), el conflicto se produce intencionalmente entre dos personas, grupos o entes que buscan demostrar su posición y hacer que esto se realice ya sea de manera hostil o con prepotencia, más aún si se trata de un derecho pueden llegar a utilizar la violencia con tal de deshacer la resistencia de que la otra parte demuestre (p. 45). Sin embargo, para González (2012) el conflicto no es necesario que sea visible y que los intereses sean opuestos, por lo contrario, se puede originar desde una perspectiva subjetiva de disconformidad (p. 150). Desde la perspectiva de Ramani y Zhimin se centra en que las opiniones, puntos de vista, entre dos o más personas o entes son contradictorias en la naturaleza, siempre y cuando no se haya determinado una posición o decisión anteriormente, puede surgir de una brecha que se deja abierta ante una decisión de alguna actividad, función, ley, resolución, indicaciones, proyectos, estrategias, planificaciones, etcétera (2010, p. 242).

En el ámbito laboral suceden diversos tipos de conflictos por ejemplo: entre los mismos colaboradores y más aún entre los niveles organizacionales; es decir, el nivel estratégico (alta gerencia) busca resultados y presiona al nivel táctico (gerencia intermedia) para alcanzar lo propuesto y ellos a la vez presionan al nivel operacional (colaboradores) con tal de darles respuestas favorable a los de la alta gerencia. En diversas ocasiones consideran al talento humano como una máquina productora y no por lo que realmente son, se olvidan que su principal fuente de energía es el capital humano que tienen habilidades, actitudes, conocimientos, emociones, sentimientos, que puedan contribuir con el logro de los objetivos (González, 2012, p. 7).

Según Fierro (2018) detrás del conflicto se encuentra escondido el poder y esto surge de la idea de imponerse al otro, existen tres tipos fundamentales de conflicto:

De relación: Interviene las emociones o la primera impresión de cómo es tratado la persona. Según Giraudier (2018), para resolver los conflictos debe generar una empatía y una buena comunicación a través de una discusión franca, esto será posible si no interviene la parte emocional, lo cual complicaría cualquier canal de solución.

De información: No existe una buena comunicación, lo que provoca una distorsión de información. Por lo consiguiente, para obtener una comunicación asertiva, De Castro (2017) sugiere que debe desarrollarse dos pilares fundamentales; la autoestima, que es el concepto y amor propio que se tiene cada individuo, si la persona es consciente de lo que vale entonces podrá ser sincero con los demás y sobre todo con uno mismo, sabiendo hasta que límite puede llegar. El segundo pilar es la asertividad, es decir la autoafirmación y reconocer la importancia que tiene la otra persona, ponerse en el lugar del otro. En conclusión, para lograr una adecuada comunicación nos debemos respetar a nosotros mismos y de manera honesta y prudente expresar lo que sentimos y pensamos sin imponer nuestra posición.

De intereses: esto sucede cuando existe intereses incompatibles entre las partes, cuando un recurso, valor o principio es escaso, inconvenientes en el proceso para alcanzar un fin determinado, la resistencia ante la apertura de encontrar soluciones. Ante estos conflictos las personas pueden responder de múltiples maneras acompañadas de las condiciones psicológicas que cada uno posee, por lo general se puede identificar en dos posiciones: la primera consiste en las emociones, por lo general interviene el miedo, sumisión frente la persona que ejerce la autoridad, ira, rebeldía); la segunda posición

hace énfasis al proceso cognoscitivo, reaccionan a través de los estereotipos, actúan de manera repentina, pueden optar por un perfil de víctima o victimario (Viana, 2013).

Se formularon los siguientes problemas: a) problema general: ¿Cómo es la relación entre la estrategia corporativa y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019?, asimismo los problemas específicos son los siguientes: b) ¿Cómo es la relación entre la planificación y el manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019?, c) ¿Cómo es la relación entre el objetivo y el manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019? y d) ¿Cómo es la relación entre la estrategia corporativa y la comunicación en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019?

Justificación teórica, la presente investigación se enfoca en la administración que cuentan la directora de la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima”, basándonos en la relación de estrategias corporativas y el manejo de conflictos teniendo como sustento teórico los aportes de diversos autores. Para la primera variable se tomó en cuenta la contribución de Tarjizan (ventaja corporativa), Jeffrey y Canon (Formulación de la estrategia corporativa y competitiva), Maldonado (planificación y dirección), Gil (objetivo), referente a la segunda variable se tomaron en cuenta los aportes de Salm (los conflictos según la disciplina), Freud (Teoría de conflictos), Ramani y Zhimin, Gonzales, Fierro (tipos de conflicto). Ambas variables guardan relación, ya que si una estrategia está mal planteada no se podrá lograr los objetivos trazados, y en el intento de ejecutar dicha estrategia pueden originar conflictos ente los jefes, plana docente, personal administrativo, en general entre los colaboradores.

Justificación metodológica, esta investigación científica plantea un instrumento original, con el propósito de recaudar información fiable en cuanto las estrategias corporativas y el manejo de conflicto. Los instrumentos serán procesados por una validación y confiabilidad que pueda ser replicable en otros estudios semejantes o le sirva para indagar con mayor profundidad la brecha de estudio. El director tiene gran responsabilidad en su cargo, por ello debe contar con los conocimientos administrativos que le ayuden a lograr lo deseado, sin embargo, esto no será posible si solo la dirección asume el compromiso, sino que se debe complementar con los colaboradores del plantel, por lo tanto, tras los resultados del instrumento elaborado les sirve tanto a los

trabajadores como a los directores el replanteamiento de estrategias o de los objetivos para lograr una mejoría en la organización.

Justificación práctica, con esta investigación se busca apoyar a las Instituciones Educativas que cuentan con el mismo problema o parte de, especialmente a las Instituciones Educativas de la Región del Callao. Tras el análisis y aporte que se puede brindar se busca que solucionen parte de los inconvenientes que presentan, aportando soluciones o identificando la raíz del problema, así como potenciar las estrategias que están ejecutando a través de recomendaciones.

Debido a que la mayoría de los directores no cuentan con conocimientos administrativos, se les hace difícil manejar sus funciones, en este aspecto. Por ello cuando plantean ejecutar algunas decisiones encuentran problemas que no le permiten seguir con su planificación inicial, por ejemplo, la resistencia entre sus colaboradores ante un cambio. La importancia de este trabajo contribuye al crecimiento de las instituciones educativas, aportando nuevas estrategias que les puedan servir en sus gestiones y así mejorar el clima laboral, la comunicación, el trabajo en equipo, fortalecer sus objetivos establecidos, entre otros indicadores.

El objetivo general es: a) Determinar la relación entre estrategia corporativa y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019. Así mismo, los objetivos específicos son: b) Determinar la relación entre planificación y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019, c) Determinar la relación entre objetivo y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019, d) Determinar la relación entre estrategia corporativa y comunicación en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

En función a los antecedentes y a los objetivos se plantea la siguiente hipótesis general, H1: Existe relación entre la estrategia corporativa y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019 y H0: No existe relación entre la estrategia corporativa y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019. Por lo siguiente las hipótesis específicas son: a) Existe relación directa entre la planificación y el manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019, b) Existe relación directa entre el objetivo y el manejo de conflictos en la

Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019 y c) Existe relación directa entre la estrategia corporativa y la comunicación en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal, por lo cual los datos son reales, teniendo en cuenta la no manipulación de las variables y analizando a los colaboradores en tiempo determinado. Es de tipo descriptivo – correlacional.

La investigación descriptiva, según Lerma (2009) manifiesta que su principal objetivo es describir características, factores y métodos presentes basados en hechos que ocurren en forma real (p.63). Es muy importante describir todos los componentes que representa en una investigación, como también se debe identificar el objeto de estudio y describirlo también de acuerdo a la realidad.

La investigación correlacional, según Fidias (2012) manifiesta que su objetivo es determinar el grado de relación entre dos o más variables. Es decir, en esta investigación se miden las variables y luego, mediante pruebas se emplea técnicas estadísticas, en donde se determina la correlación (p.25).

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que las variables forman parte de una investigación científica, cuando exista una conexión con otras variables, forman parte de una hipótesis o una teoría (p.105). La variable se emplea en personas, objetos, fenómenos etc. Por lo siguiente adquieren valor en una investigación referida a su hipótesis o problema.

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

Técnica

Según Yuni y Urbano (2014) manifiesta que es la observación y registro de cualquier acontecimiento, estos registros proceden a elaborar información que permiten proyectar modelos conceptuales o contrarrestarla con el modelo teórico adoptado (en la lógica cuantitativa) (p.29). En esta presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta, por lo cual se tiene los datos de los colaboradores.

Tabla 3. Escala de respuesta

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Instrumento

García (2004) comparte algunas características que se debe tomar en cuenta: Preguntas específicas y estructuradas, el orden de la presentación es rígido, la comunicación es restringida, tiene una duración promedio, en general es una sola sesión, importan las respuestas de un amplio grupo de personas, la comunicación es por escrita, no requiere de un entrevistador, nos es posible conocer las reacciones del encuestado, no se pueden formular nuevas preguntas ni ampliar respuestas (p. 24).

Validez

Según Niño (2011) considera la validez como una herramienta que se emplea para diagnosticar que el instrumento sea el adecuado para medir la variable que se desea estudiar (p.87).

En el presente trabajo de investigación, se realizaron encuesta por lo cual fueron evaluadas y validadas por el experto temático y por un experto metodológico, teniendo en cuenta que ambos son docentes de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Callao.

Tabla 4. Validación de expertos

Experto N°1	Temático	Dr. López Landauro, Rafael
Experto N°2	Metodológico	Mg. Pérez Ruibal Regalado, Eliana

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Para Hernández, et al. (2014) dependerá de la cantidad de ítems que se ha empleado en el instrumento para ser medible. Además, la confiabilidad será mayor cuando más ítems exista (p.208).

Tabla 5. Significado de coeficiente

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o Ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La tabla muestra la confiabilidad según su desarrollo por el método de Alfa de Cronbach, por lo cual se realizó bajo el programa del SPSS 25, en donde se ejecutó un censo a los 30 colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” con 24 preguntas.

Análisis de confiabilidad de la variable Estrategia corporativa

Tabla 6. Estadística de fiabilidad - Estrategia

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,877	12

El resultado del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.877, que determina nivel de consistencia interna, por lo siguiente cada ítems e indicador aporta el total de la escala teniendo relación entre ellos confiabilidad para la variable estrategia corporativa. Con un total de 12 ítems, fue aplicable al estudio.

Análisis de confiabilidad de la variable Manejo de conflictos

Tabla 7. Estadística de fiabilidad - Manejo de Conflictos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,847	,858	12

Tras calcular el Alfa de Cronbach de la segunda variable, da un porcentaje de 0.858, lo cual la prueba se interpreta como confiable, pues el instrumento que se emplea y los ítems desarrollados son altamente confiables.

Análisis de confiabilidad de variable 1 y variable 2

Tabla 8. Estadística de fiabilidad de las dos variables

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,926	,926	24

Tras calcular el Alfa de Cronbach de la primera y segunda variable, da un porcentaje de 0.926, lo cual la prueba se interpreta como confiable, pues el instrumento que se emplea y los ítems desarrollados son altamente confiables.

2.5 Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo, se empleó el uso del programa SPSS versión 25. Además, para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, contando con el juicio de expertos para la validación del mismo.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación está conformada por fuentes teóricas debidamente citadas con el objetivo de respetar su aportación a la sociedad y no cometer el plagio correspondiente. Así mismo, se reserva la identificación de los colaboradores que participan en el estudio.

III. RESULTADO

3.1 Análisis descriptivo – Resultados de dimensiones

VARIABLE I: “ESTRATEGIA CORPORATIVA”

Tabla 9. Resultados - Estrategia corporativa

ESTRATEGIA CORPORATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0	0
	CASI NUNCA	0	0	0	0
	NUNCA A VECES	14	46.7	46.7	46.7
	CASI SIEMPRE	16	53.3	53.3	100.0
	SIEMPRE	0	0.0	0.0	0.0
	Total	30	100.0	100.0	

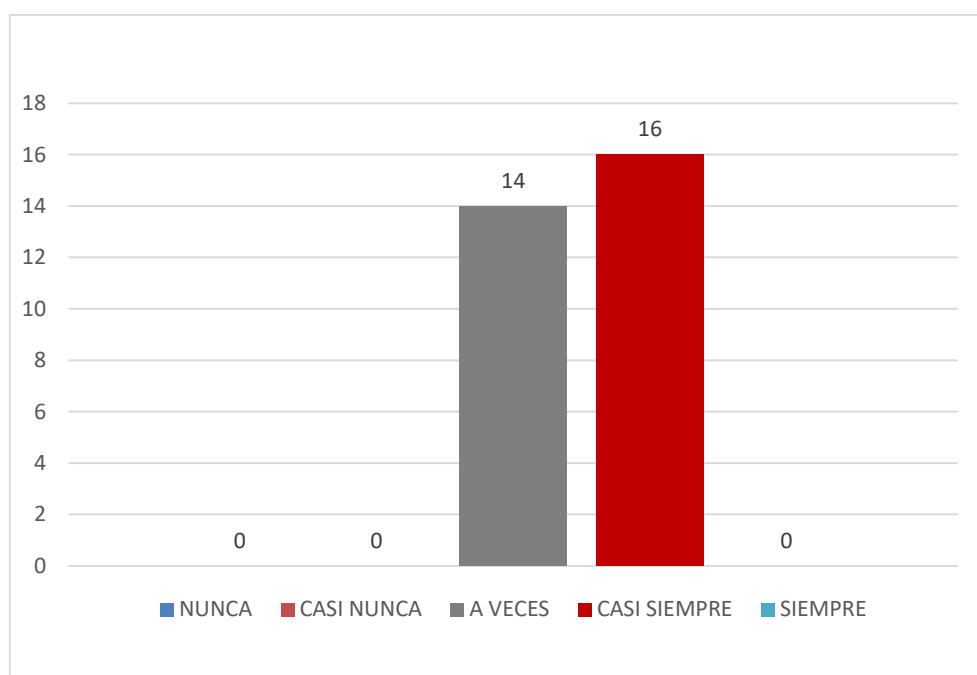


Figura 1. Estrategia corporativa

Según los resultados, se observa que los colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron casi siempre con un porcentaje de 53.3% con respecto a la variable estrategia corporativa, además manifestaron que a veces con un porcentaje de 46.7% referente a la segunda variable, obteniendo un total de 100% de todos los colaboradores.

Dimensión 1 “Planificación”

Tabla 10. Resultados - Planificación

		PLANIFICACIÓN			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0	0
	CASI NUNCA	0	0	0	0
	A VECES	14	46.7	46.7	46.7
	CASI SIEMPRE	15	50.0	50.0	96.7
	SIEMPRE	1	3.3	3.3	100.0
	Total		30	100.0	100.0

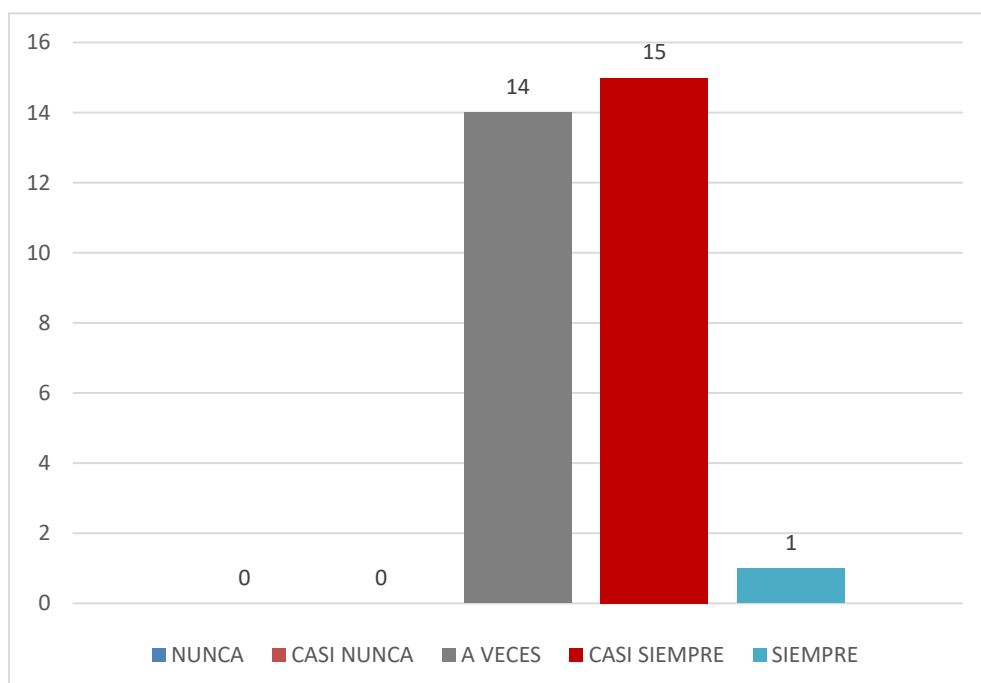


Figura 2. Planificación

Según los resultados en la tabla 10, se observa que los colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron casi siempre con un porcentaje de 50% con respecto a la dimensión planificación, así mismo manifestaron con un porcentaje de 46.7% que a veces cuenta con una planificación, por otro lado, con un porcentaje de 3.3% respondieron que siempre cuenta con esta dimensión, obteniendo un total de 100% de todos los colaboradores.

Dimensión 2 “Objetivo”

Tabla 11. Resultados - Objetivo

		OBJETIVO			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	0	0	0	0
	CASI NUNCA	0	0	0	0
	A VECES	14	46.7	46.7	46.7
	CASI SIEMPRE	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

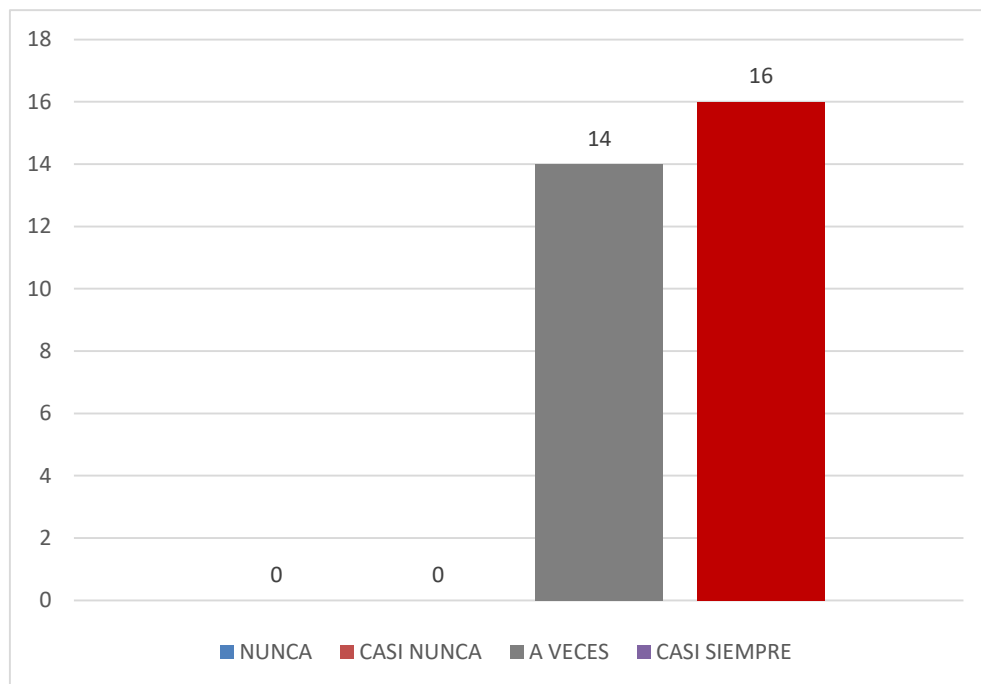


Figura 3. Objetivo

Según los resultados en la tabla 11, se observa que los colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron casi siempre con un porcentaje de 53.3% con respecto a la dimensión objetivo, además se puede observar con un porcentaje de 46.7% que a veces trazan sus objetivos, obteniendo un total de 100% de todos los colaboradores.

Dimensión 3 “Dirección”

Tabla 22. Resultados - Dirección

		DIRECCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0	0
	CASI NUNCA	0	0	0	0
	A VECES	14	46.7	46.7	46.7
	CASI SIEMPRE	10	33.3	33.3	80.0
	SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

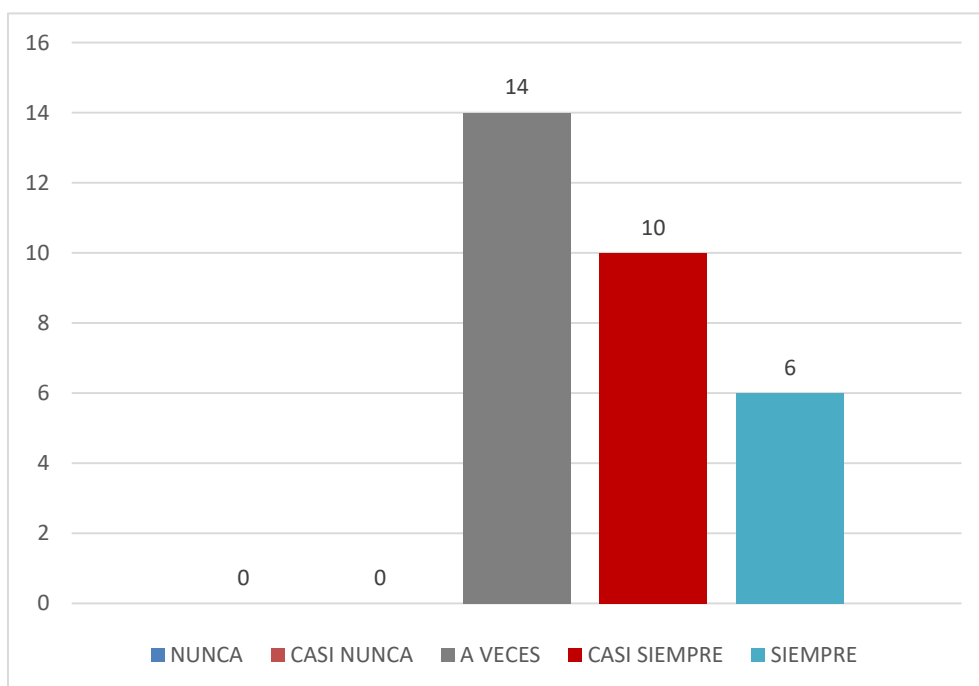


Figura 4. Dirección

Según los resultados en la tabla 12, se observa que los colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron casi siempre con un porcentaje de 33.3% con respecto a la dimensión dirección, además manifestaron con un porcentaje de 46.7 % que a veces cuenta con una dirección, obteniendo un total de 100% de todos los colaboradores.

VARIABLE II: MANEJO DE CONFLICTOS

Tabla 33. Resultados - Manejo de Conflictos

		MANEJO DE CONFLICTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A veces	8	26.7	26.7	26.7
	Casi siempre	22	73.3	73.3	100.0
	Siempre	0	0.0	0.0	0.0
	Total	30	100.0	100.0	

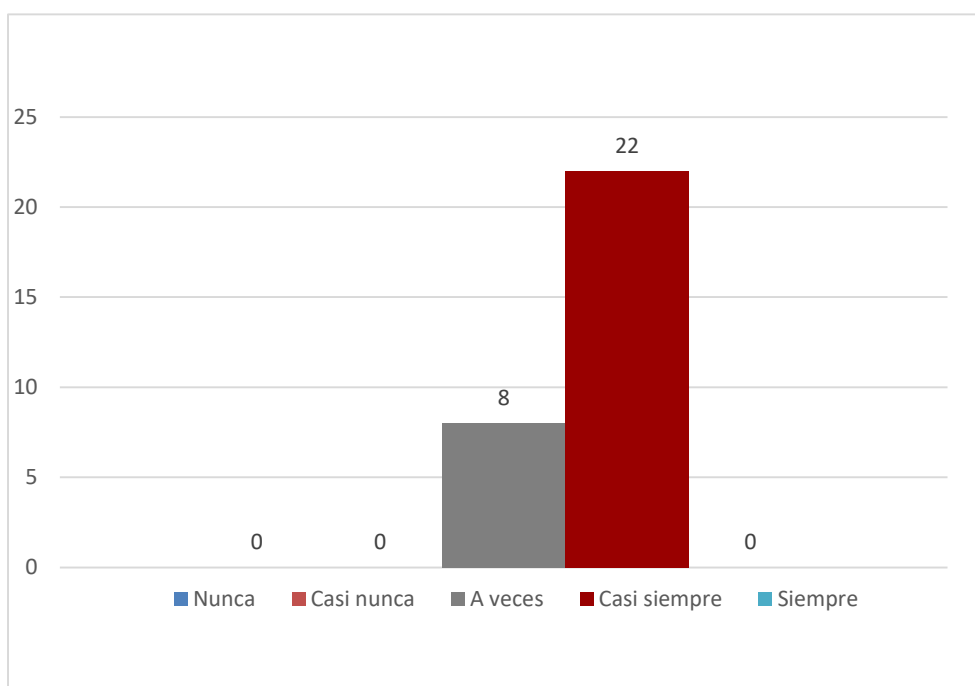


Figura 5. Manejo de conflictos

En los resultados de la tabla 13, se puede observar que el 73.3% de los colaboradores de la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” manifestaron que casi siempre hay manejo de conflicto en la organización, mientras que el 26.7% atestiguaron que a veces referente a la segunda variable, obteniendo un total del 100 % de todos los colaboradores que trabajan en dicha institución.

Dimensión 1 “Relación”

Tabla 44. Resultados - Relación

		RELACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A veces	12	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	16	53.3	53.3	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

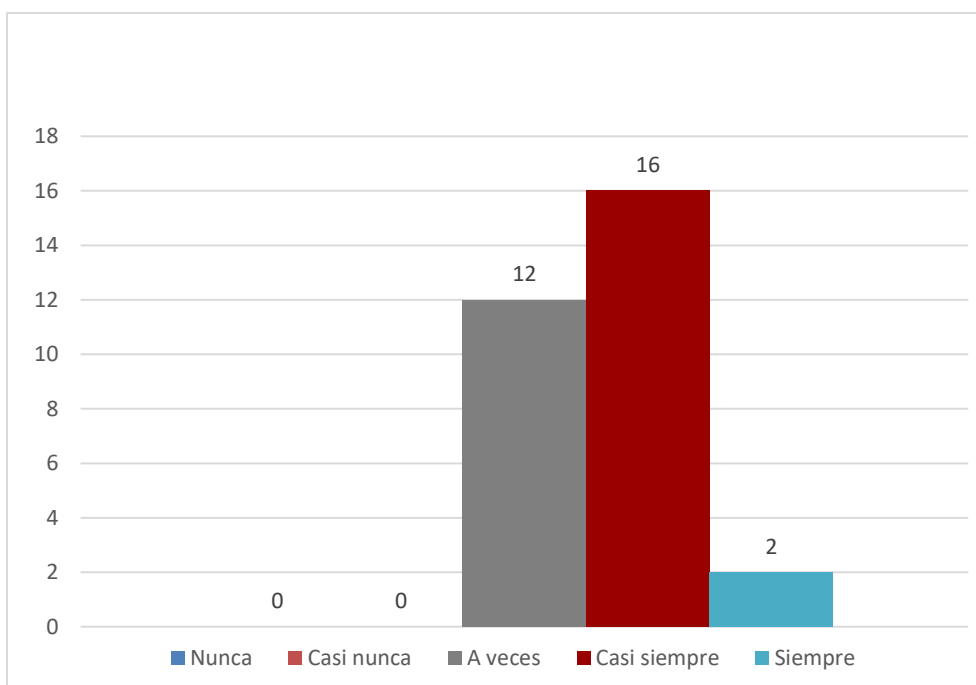


Figura 6. Relación

En los resultados de la tabla 14, se puede observar que el 6.7 % de los colaboradores de la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron siempre, mientras que el 53.3% manifestaron casi siempre y el 40% mencionó a veces, obteniendo un total del 100 % de todos los colaboradores que trabajan en dicha institución, respecto a la dimensión “Relación”.

Dimensión 2 “Información / Comunicación”

Tabla 55. Resultados Información / Comunicación

		INFORMACIÓN / COMUNICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A veces	9	30.0	30.0	30.0
	Casi siempre	20	66.7	66.7	96.7
	Siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

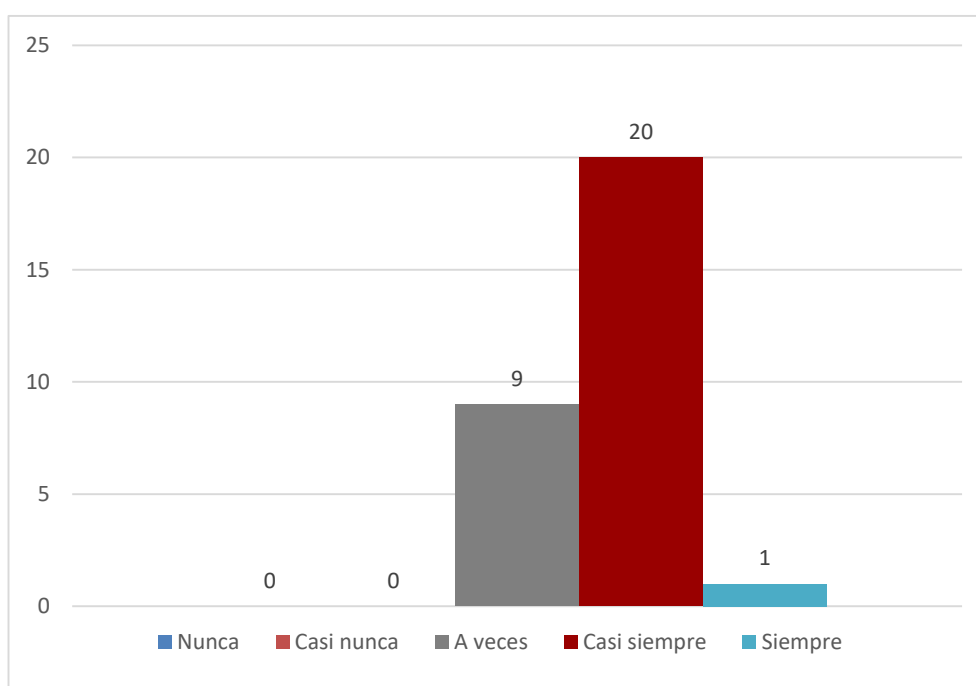


Figura 7. Información/Comunicación

En los resultados de la tabla 15, se puede observar que el 3.3 % de los colaboradores de la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron siempre, mientras que el 66.7% manifestaron casi siempre y el 30% mencionaron que a veces, obteniendo un total del 100 % de todos los colaboradores que trabajan en dicha institución, respecto a la dimensión “Información / Comunicación”.

Dimensión 6 “Intereses”

Tabla 66. Resultados - Intereses

		INTERESES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
	A veces	10	33.3	33.3	33.3
	Casi siempre	18	60.0	60.0	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

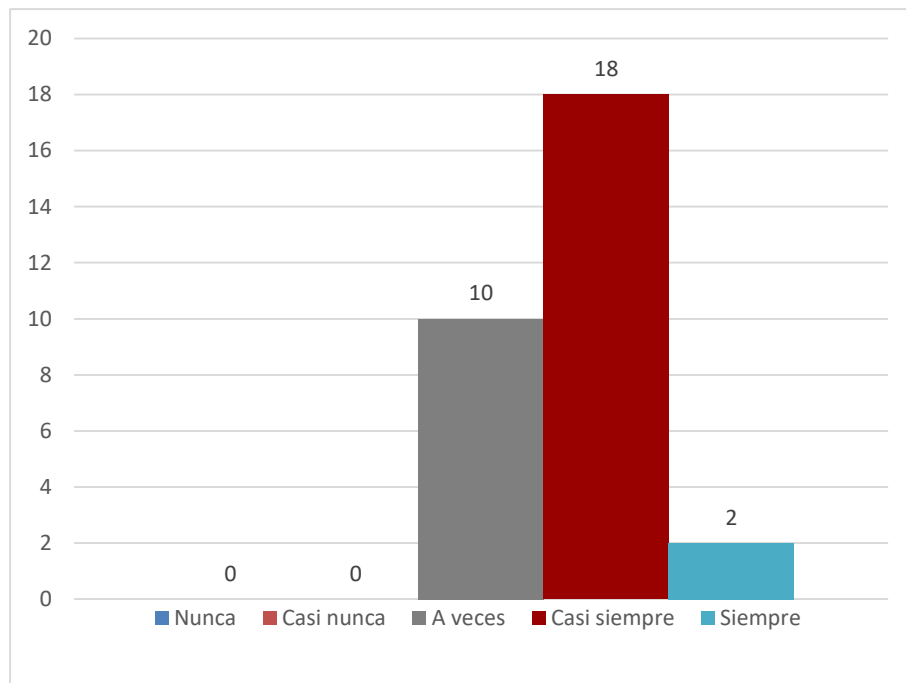


Figura 8. Intereses

En los resultados de la tabla 16, se puede observar que el 6.7 % de los colaboradores de la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” respondieron siempre, mientras que el 60% manifestaron casi siempre y el 33.3% mencionaron que a veces, obteniendo un total del 100 % de todos los colaboradores que trabajan en dicha institución, respecto a la dimensión “Intereses”.

3.2 Prueba de hipótesis

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305) interpreta el resultado del coeficiente según su tipo de correlación:

Tabla 77. Tipo de correlación

COEFICIENTE	TIPO DE CORRELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa fuerte
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva fuerte
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Prueba de normalidad

Tabla 88. Prueba de normalidad

Tipo investigación	Significancia
H0: La investigación es paramétrica	Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula
H1: La investigación es no paramétrica	Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 99. Resultado de la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRATEGIA CORPORATIVA	,354	30	,000	,637	30	,000
MANEJO DE CONFLICTO	,457	30	,000	,554	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla se observa que el consenso es de un total de 30 colaboradores de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima”, por lo tanto es menor a 50 personas, es decir se emplea el estadístico de Shapiro-Wilk (tabla 19), que proporciona un porcentaje de significancia de $0.000 < 0.05$.

En conclusión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, además la distribución de la muestra (en la presente investigación es censo) no es normal y el tipo de investigación es no paramétrica, es decir no se considera algunas condiciones como: las variables cuantitativas, las varianzas iguales y muestra normal.

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la estrategia corporativa y manejo de conflictos en la gestión directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

H0: No existe relación entre la estrategia corporativa y manejo de conflictos en la gestión directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

CORRELACIONES

Tabla 20. Correlación de las dos variables

			Estrategia Corporativa	Manejo de Conflictos
Rho de Spearman	Estrategia Corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Manejo de Conflictos	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

En base a los resultados, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.871 entre las variables “Estrategia Corporativa” y “Manejo de Conflicto” el cual es considerado como una correlación positiva fuerte (ver tabla 17). Según Hernández, Fernández y

Baptista (2014, p. 305). Así mismo, se puede observar que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que, existe relación entre la Estrategia Corporativa y el Manejo de Conflicto en la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima”, 2019.

Hipótesis específica 1

Hi: La planificación se relaciona con el manejo de conflicto en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

H0: La planificación no se relaciona con el manejo de conflicto en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

CORRELACIONES

Tabla 21. Correlación. Planificación - Manejo de conflicto

			PLANIFICACIÓN	MANEJO DE CONFLICTO
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MANEJO DE CONFLICTO	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

En base a los resultados, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.847 entre “Planificación” y “Manejo de Conflicto” el cual es considerado como una correlación positiva fuerte (ver tabla 17). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Así mismo, se puede observar que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que, existe relación entre la Estrategia Corporativa y el Manejo de Conflicto en la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima”, 2019.

Hipótesis específica 2

Hi: El objetivo se relaciona con el manejo de conflicto en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

H0: El objetivo no se relaciona con el manejo de conflicto en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

CORRELACIONES

Tabla 102. Correlación. Objetivo - Manejo de Conflicto

		OBJETIVO	MANEJO DE CONFLICTO
Rho de Spearman	OBJETIVO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	MANEJO DE CONFLICTO	Coefficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Interpretación:

En base a los resultados, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.853 entre “Objetivo” y “Manejo de Conflicto” el cual es considerado como una correlación positiva fuerte (ver tabla 17). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Así mismo, se puede observar que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que, existe relación entre la Estrategia Corporativa y el Manejo de Conflicto en la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima”, 2019.

Hipótesis específica 3

Hi: La estrategia corporativa se relaciona con la comunicación en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

H0: La estrategia corporativa no se relaciona con la comunicación en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

CORRELACIONES

Tabla 113. Correlación. Estrategia corporativa - Comunicación

		ESTRATEGIA CORPORATIVA		COMUNICACIÓN
Rho de Spearman	ESTRATEGIA CORPORATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

En base a los resultados, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.854 entre “Estrategia Corporativa” y la “Comunicación” el cual es considerado como una correlación positiva fuerte (ver tabla 17). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Así mismo, se puede observar que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que, existe relación entre la Estrategia Corporativa y el Manejo de Conflicto en la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima”, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Objetivo e hipótesis general:

Se propuso como objetivo general determinar la relación entre estrategia corporativa y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

Desde el punto de vista de los colaboradores y los resultados revelan que, si existe una relación entre las variables estudiadas, además los resultados estadísticos corroboran la significancia de 0.00, el cual es inferior al valor límite (0.05), según lo manifestado por Hernández et al. Por otro lado, las variables guardan un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 87.1% (tabla 20). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación con una correlación fuerte entre las variables “Estrategia Corporativa” y “Manejo de Conflicto” en la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

Estos resultados guardan relación significativa con Oliva (2017), en su trabajo de investigación titulado “Estrategias gerenciales y desempeño docente en las instituciones educativas España y Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo de la UGEL 02 del Distrito del Rímac, 2014”, debido a que sus resultados se reflejan de Pearson de 0.390 y la correlación de significancia es de 0.00 (bilateral). Llegando así que ambos estudios son favorables en las variables estudiadas, además la autora recomienda promover capacitaciones para que el área gerencial pueda identificar los problemas que está atravesando la institución y así solucionar los inconvenientes que pueda existir.

Relacionándolo con la presente investigación tras los resultados obtenidos mediante las encuestas elaboradas por los colaboradores de la “I.E.I N° 96 Virgen María de Fátima Callao, 2019” Las estrategias corporativas son fundamental para alcanzar el objetivo trazado a través de la elaboración de un plan de acción, además de darle un seguimiento continuo para verificar que se esté ejecutando según lo planteado (Jeffrey y Caron, 2009).

4.2 Objetivo e hipótesis específico N° 1

El presente estudio de investigación se manifestó como objetivo específico N°1 determinar la relación entre planificación y manejo de conflictos en la Gerencia Directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019. Según la

apreciación de los colaboradores en la mayor parte mencionan que existe relación entre la dimensión planificación y la variable manejo de conflictos, por lo cual se corrobora mediante los resultados estadísticos el grado de significancia 0.00, es decir es inferior al nivel requerido que es 0.05. Por lo tanto, la dimensión y la variable tiene una correlación Spearman de 84.7% (tabla 21), es decir se aceptó la Hipótesis de investigación en donde se halló la relación entre la planificación y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

Dichos resultados tienen coherencia con Cuya (2017) en su estudio titulado “Planeamiento estratégico y la Gestión educativa en la Institución Educativa N° 115-28 “Niño Jesús de San Ignacio” del distrito de San Juan de Lurigancho 2015”, según los resultados de Rho de Spearman se obtuvo un 75.1%, por lo cual presenta una relación entre las dos variables y el valor de significancia fue 0.00 siendo menor a 0.05. Por otro lado, existe relación entre ambas investigaciones teniendo en cuenta los resultados mencionados. Además la autora concluye que se debe implementar una planificación en la organización para tener un buen funcionamiento y ejecutar todas las actividades de forma ordenada.

Relacionándolo con la presente investigación, tras los resultados obtenidos mediante las encuestas elaboradas por los colaboradores de la “I.E.I N° 96 Virgen María de Fátima Callao, 2019. Tener una planificación es primordial para una organización, ya que proporciona a que los administradores se basan en métodos y lógica (Maldonado, 2016).

4.3 Objetivo e hipótesis específico N° 2

El presente estudio de investigación se planteó como objetivo específico N°2 determinar la relación entre objetivos y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

De acuerdo a la apreciación de los colaboradores en la mayor parte menciona que existe relación entre la dimensión objetivo y la variable manejo de conflictos, por lo cual se constató mediante los resultados estadísticos el grado de significancia 0.00, es decir es inferior al nivel requerido que es 0.05. Por lo tanto, la dimensión y la variable tiene una correlación Spearman de 85.3% (tabla 22), es decir se aceptó la hipótesis de investigación en donde se halló la relación entre el objetivo y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019. Dichos

resultados tienen coherencia con Palacios (2018) en su estudio titulado “Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación del Callao 2018”, según los resultados de Rho de Spearman se obtuvo un 92.6%, por lo cual se presenta una relación entre las dos variables y el valor de significancia fue 0.00 siendo menos que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis investigada. Por otro lado, existe relación entre ambas investigaciones teniendo en cuenta los resultados mencionados. Además la autora concluye que se debe emplear objetivos dentro de una organización para que todo el personal pueda comprometerse y lograr resultados.

Relacionándolo con la presente investigación, tras los resultados obtenidos mediante las encuestas elaboradas por los colaboradores de la “I.E.I N° 96 Virgen María de Fátima Callao, 2019. Contar con objetivos es fundamental dentro de una organización, como también debe ser alcanzado y realizarlo en un tiempo trazado (Gil, 2007).

4.4 Objetivo e hipótesis específico N°3

Se propuso como objetivo específico determinar la relación entre estrategia corporativa y comunicación en la gestión directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

Desde el punto de vista de los colaboradores y los resultados revelan que, si existe una relación entre la “Estrategia corporativa” y la “Comunicación”, además los resultados estadísticos corroboran la significancia de 0.00, el cual es inferior al valor límite (0.05), según lo manifestado por Hernández et al. Por otro lado, las variables guardan un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 85.4% (tabla 23). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación con una correlación fuerte entre la “Estrategia corporativa” y la “Comunicación” en la Institución Educativa Inicial N° 96 “Virgen María de Fátima” Callao, 2019.

Estos resultados guardan relación significativa con Cerna (2018), en su trabajo de investigación titulado “Relación entre las Estrategias de comunicación y la Identidad Corporativa en los colaboradores de Martell SAC, Los Olivos, 2017”, debido a que sus resultados se refleja la r de Pearson con 0.383 y la correlación de significancia es de 0.015 (bilateral). Llegando así que ambos estudios son favorables en las dimensiones estudiadas, además la autora concluye en que se debe emplear las estrategias de

comunicación como un valor primordial en las organizaciones, pues si no existe comunicación entre los mismos colaboradores y más aún en la relación jefe-empleado la organización puede decaer y originar un ambiente hostil.

Relacionándolo con la presente investigación, tras los resultados obtenidos mediante las encuestas elaboradas por los colaboradores de la “I.E.I N° 96 Virgen María de Fátima Callao, 2019” La comunicación es base fundamental para alcanzar los objetivos, origina un ambiente grato, a pesar que exista situaciones pocas gratas, como los enfrentamientos entre los colaboradores, esto se puede solucionar con ciertas técnicas (Castro, 2017).

V. CONCLUSIONES

Primera: El objetivo general se cumplió, demostrando que existe una fuerte relación entre la estrategia corporativa y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima”, concluimos que se debe tomar en cuenta los posibles conflictos que puede originar cada estrategia que se desea ejecutar, elaborando un plan de acción que pueda contribuir en la solución de estas. Así mismo, se debe dar importancia identificando los conflictos existentes y solucionarlos sin prolongar originando que el tiempo se dilate y empeore la situación, cabe resaltar que los conflictos no necesariamente pueden originarse de una estrategia que la dirección ejecutará.

Segunda: El objetivo específico se cumplió, demostrando que sí existe una relación con 84.7% entre la planificación y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima”, por lo siguiente, concluimos que la planificación es fundamental en las organizaciones, ya que los directores deben realizar métodos que ayuden a que todo el personal puedan ejecutar las actividades trazadas, como también no deben de improvisar con herramientas que no son necesarias, más bien tienen que tener la capacidad de realizar e implementar una planificación para el desarrollado de una organización.

Tercera: El objetivo específico se cumplió, demostrando que sí existe una relación con 85.3% entre el objetivo y manejo de conflictos en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima”, por lo tanto, concluimos que tener objetivos en una organización es fundamental, porque ayuda a que todos los colaboradores puedan tener un buen desempeño en sus actividades demostrando que puede cumplir con todos los objetivos propuesto para parte de la organización.

Cuarta: El objetivo específico se cumplió, demostrando que sí existe una relación con un 84.5% entre la estrategia corporativa y comunicación en la gerencia directiva de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima”, por lo tanto, concluimos que la comunicación es pieza fundamental en las organizaciones, si los directores no reconocen como tal el valor que equivale, pone en peligro la existencia de la institución. Pues sin comunicación no se puede entender el ser humano, más aún la relación jefe-colaborador debe ser tan amical que contribuya al logro de los objetivos, pues los colaboradores no

se verán subordinados o robotizados ante una indicación y aportarán todo de sí para que crezca la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se le recomienda a la directora de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” estudiar las ideas para ejecutar alguna acción, toda idea no siempre es una buena estrategia, por lo cual se recomienda que emplee un planeamiento estratégico, en la cual pueda plasmar las ideas y determinar cuáles son las correctas, proponer un plan de acción para cada uno de ellas contribuye al logro de los objetivos, tomando en cuenta los conflictos que se puede originar antes durante y después de su ejecución, incluyendo en el plan de acción posibles soluciones ante estos inconvenientes.

Segunda: Se le recomienda a la directora de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” realizar métodos de planificación e informar a su personal de todas las actividades que se van a realizar, para que puedan tener presente a lo que quiere llegar la institución educativa, tanto corto, mediano y largo plazo, para que los colaboradores puedan ejecutarlo dentro la institución y demostrar todo su potencial para un buen funcionamiento.

Tercera: Se le recomienda a la directora de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” proponer objetivos en tiempos determinado, para que todo el personal puedan comprometerse y trabajen en equipo para lograr resultados positivos, como también beneficiara a que puedan identificarse con la institución y muestren un mejor desempeño en sus actividades.

Cuarta: Se le recomienda a la directora de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima” que fomente capacitaciones que estimule las habilidades de cada colaborador, promoviendo la comunicación asertiva entre ellos, y sobre todo que la relación directora y colaborador sea grata, que se base en la confianza y en el respeto. Como brecha de estudio se recomienda crear, proponer, o identificar programas de comunicación asertiva que contribuya al personal en el momento de comunicar, pues la comunicación asertiva no es sinónimo de la comunicación diaria que toda persona adquiere a través de la sociedad.

REFERENCIAS

- Camacho, C. (marzo, 2019). *Educación peruana: camino a una cultura de gestión del conocimiento*. Conexión Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/03/06/educacion-peruana-camino-a-una-cultura-de-gestion-del-conocimiento/>
- Castilloveitía, A. (2017). *Las Destrezas de Comunicación del Director Escolar y el Manejo de Conflicto en Puerto Rico*. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 15(3). doi:<http://dx.doi.org/10.15366/reice2017.15.3.006> Cualificación.
- Cerna, M. (2018) *Relación entre las Estrategias de Comunicación y la Identidad Corporativa en los colaboradores de Martell SAC, Los Olivos, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Cuya, D., (2017). *El planeamiento estratégico y la gestión educativa en las instituciones educativas N° 115-28 "Niño Jesús de San Ignacio" del distrito de San Juan de Lurigancho, 2015*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1454/TM%20CE-Ge%203216%20C1%20-%20Cuya%20Barreda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Castro, A., (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla, Colombia: Verbum
- Díaz, J., Núñez, L. y Cáceres, K. (agosto, 2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2018000200010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Entelman, R. (2002), *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Ferreira, A. y De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación II*. Córdoba: Encuentro grupo editor
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6 ed). Caracas: Editorial Episteme, C.A
- Fierro., A. (2018) *Manejo de conflictos: y mecanismos alternativos de solución de controversias*. (2 ed) Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económica
- Fisas, V. (2001). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria y Antrazyt-
- Gaitán, N., (2017). *La gestión humana como eje de una estrategia corporativa*. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/28419>

- García, F. (2004) *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Córdoba, México: Limusa.
- Gil, M. y Giner, F. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. (7 ed) España: Esic editorial
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Recuperado de <https://n9.cl/0g01>
- González G., M. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. España: Innovación
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6 ed). Mexico: Interamericana editores, S.A DE C.V
- Hitt, M. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educación
- Jeffrey, H. y Caron, J. (2009). *Fundamentos de la dirección estratégica*. (2 ed) España: Ediciones nobel, S.A
- Lagos, F. (2008). *Sistematización de la función comercial*. España: Netbiblo, S.L.
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. (4ed). Bogotá: Ecoe ediciones
- Maldonado, J. (2016). *La estrategia empresarial*. Recuperado de: https://www.academia.edu/27474767/ESTRATEGIA_EMPRESARIAL.pdf
- Mintzberg, H., Quin, J. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico*. Mexico: Prentice hall Hispanoamericana, S.A.
- Naderifar, M., Barkhordar, M., Nemati S., Jalalodini, A., Ghaljaei, F., (February 2018). *The role of quantum skills in conflict resolution in educational organizations: A review article*. Journal of Advances in medical education. 1 (2), 11-15.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U
- Ocde (2016). *Panorama de la educación*. España: Santillana Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=tyxxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Oliva, B. (2017). *Estrategias gerenciales y desempeño docente en las instituciones educativas España y Lucie Rynning de Antúnez de Mayolo de la UGEL 02 del Distrito del Rímac, 2014*. (Tesis de de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Palacios, B. (2018). *Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35291/Palacios_SBL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), undefined-undefined. [Fecha de consulta 9 de octubre de 2019]. ISSN: 1665-0441. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Ramani, K. y Zhimin, L. (2010). *A survey on conflict resolution mechanisms in public secondary schools: A case of Nairobi province, Kenya*. *Educational Research and Reviews* 5(5), 242-256.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración*. (3 ed) Bogotá: Ecoe Ediciones
- Ríos, M. (abril, 2019). *Cuatro de cada 10 locales educativos a nivel nacional requiere una nueva edificación*. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/cuatro-10-locales-educativos-nivel-nacional-requiere-nueva-edificacion-263634-noticia/?ref=gesr>
- Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. (3 ed) España: Esic Editorial.
- Salm., R. (2008). *La solución de conflictos en la escuela*. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/la-soluci-n-de-conflictos-en-la-escuela>
- Sebastián, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte Lima*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1395/TM%20CE-Ge%203125%20S1%20-%20Sebastian%20Lanazca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tarziján, J. (2013). *Fundamentos de estrategia empresarial*. (4 ed) Chile: Editorialedicionessuc.
- UNESCO.
- Viana, C. (2013). *Mediación laboral*. Madrid, España: Dykinson.
- Yeni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2 ed). Córdoba: Editorial bruja
- Zegarra, L. (2018). *Estilos de liderazgo directivo y la gestión de conflictos en las instituciones educativas públicas*. Infinitum. Recuperado de <http://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/INFINITUM/article/view/465>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

MARCAR CON UNA (X)

- 1- ¿Cuenta con una planificación para el desarrollo de sus actividades?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 2- ¿Considera que la dirección busca estrategia para enfrentar las dificultades?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 3- ¿Sus superiores le ayudan a identificar los objetivos institucionales?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 4- ¿Considera que todo el personal ejecutan las indicaciones de su superior?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 5- ¿Crees que el tiempo que se le otorga al colaborador es suficiente para llegar a la meta?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 6- ¿Consideran que se trazan estrategias adecuada para alcanzar el objetivo?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 7- ¿Considera que todo el personal se involucra en el cumplimiento de los objetivos?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 8- ¿Consideras que el director reconoce su desempeño?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 9- ¿Cree que su superior conoce sus necesidades?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 10- ¿Considera que su superior lo orienta para obtener nuevas ideas?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 11- ¿Considera que trabajando en equipo, se puede lograr objetivos importantes?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 12- ¿Colaboro con mis compañeros, cuando tienen alguna dificultad?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 13- ¿Cuándo surge un conflicto laboral general, emocionalmente se siente afectado?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 14- ¿Cuándo le llaman la atención, se sienten desmotivado?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 15- ¿La relación director – colaborador es buena?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 16- ¿La relación entre los colaboradores es buena?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 17- ¿Le cuesta decir lo que piensa?
1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre

- 18- ¿Se siente valorado en su trabajo, sin considerar el puesto laboral?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 19- ¿Se pone en el lugar del otro, antes de hablar?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 20-¿Defiende su posición, sin ser prepotente?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 21- ¿Considera que las planificaciones que realiza la dirección son las adecuadas?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 22-¿Emplea todos los recursos necesarios para lograr los objetivos de la institución?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 23- ¿Cuenta con los recursos para laborar?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
- 24-Sino cuentan con los recursos, ¿Modifica lo planeado limitándose con los recursos que cuenta el plantel?
 1. Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre

Anexo 2: Certificado de validez de contenido del instrumento

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
PLANIFICACIÓN								
<i>Proceso</i>								
1	¿La dirección cuenta con una planificación para el comienzo del año escolar?	✓						
2	¿Considera que la dirección busca estrategia para enfrentar las dificultades?		✓					
<i>Acciones</i>								
3	¿Sus superiores le ayudan a identificar los objetivos institucionales?		✓					
4	¿Considera que todo el personal ejecutan las indicaciones de su superior?		✓					
OBJETIVO								
<i>Periodo</i>								
5	¿Crees que el tiempo que se le otorga es suficiente para llegar a la meta?		✓					
6	¿Consideran que se trazan límites para alcanzar el objetivo?		✓					
<i>Lógica</i>								
7	¿Considera que todo el personal se involucra para cumplir los objetivos?		✓					
8	¿Consideras que el director reconoce su esfuerzo?		✓					
Dirección								
<i>Orientación</i>								
9	¿Crees que su superior conoce sus necesidades y las apoya?		✓					
10	¿Considera que su superior lo orienta para obtener nuevas ideas?		✓					
<i>Colaboración</i>								
11	¿Considera que trabajando en equipo, se puede lograr objetivos importantes?		✓					
12	¿Apoyo a mis compañeros, cuando tienen alguna dificultad?		✓					

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO

Especialidad del validador: Gestión de organizaciones

DNI N° 087732108

FECHA: 04.11.2019

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto formulado.
^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^cClaridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Variable: MANEJOS DE CONFLICTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANEJO DE CONFLICTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	RELACIÓN Emociones							
1	¿Cuándo surge un conflicto laboral general, emocionalmente se siente mal?	✓		✓		✓		
2	¿Cuándo le llaman la atención, le afecta directamente la parte emocional?	✓		✓		✓		
	Percepción							
3	¿La relación director – colaborador es buena?	✓		✓		✓		
4	¿La relación entre los colaboradores es buena?	✓		✓		✓		
	INFORMACIÓN / COMUNICACIÓN							
	Autoestima							
5	¿Le cuesta decir lo que piensa?	✓		✓		✓		
6	¿Se siente valorado en su trabajo, sin contar el puesto laboral?	✓		✓		✓		
	Aserividad							
7	¿Se pone en el lugar del otro, antes de hablar?	✓		✓		✓		
8	¿Defiende su posición, sin ser prepotente?	✓		✓		✓		
	INTERESES							
	Incompatibilidad							
9	¿Considera que las planificaciones que realiza la dirección son las adecuadas?	✓		✓		✓		
10	¿Emplea todos los recursos necesarios para lograr los objetivos de la institución?	✓		✓		✓		
	Recursos escasos							
11	¿Cuenta con los recursos para laborar?	✓		✓		✓		
12	Si no hay los recursos, ¿Modifica lo planeado limitándose con los recursos que cuenta el plantel?	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

DNI N°: 082 122 58

FECHA: 04-11-2019

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Autorización para el desarrollo de investigación en la I.E.I N°96 “Virgen María de Fátima” – Callao



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Callao, 26 de noviembre del 2019

CARTA N° 0416-2019/UCV-DG-ADM-FC

Señora:
Belén Carbajal.
Directora de la I.E.I N° 96 “Virgen María de Fátima”
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. en mi calidad de Director General de la Universidad César Vallejo Filial Callao, para saludarla muy cordialmente y a su vez solicitar su autorización para que nuestros estudiantes del VIII ciclo de la E.P. de Administración, puedan realizar su trabajo de investigación en su digna empresa.

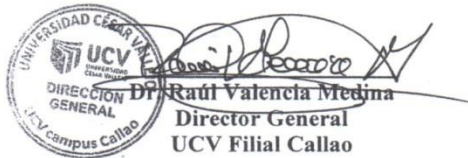
Los estudiantes en solicitud son los siguiente:

- ELIAS ANDRADE, FLAVIO FELIX
- GONZALES CAYCHO, ALVARO MARTIN

Cabe mencionar que la visita a su empresa tiene por finalidad cumplir con una actividad de carácter académico, asignada en la Experiencia Curricular de Metodología de la Investigación Científica, el cual tiene como título “Estrategia corporativa y manejo de conflicto en la gerencia directiva de la institución educativa inicial N° 96 Virgen María de Fátima, Callao, 2019”; a su vez tiene como fin mejorar la competencia profesional de nuestros futuros Administradores.

Esperando contar con su apoyo hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,



26/11/2019
Autorizo permiso para
el desarrollo de la investigación



ucv.edu.pe

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.