



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad educativa y la resolución de conflictos en los docentes de
una institución educativa. San Juan de Lurigancho, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Pelaez Prado, Rosa Emilia (ORCID: 0000-0002-7259-4878)

ASESOR:

Dr. Quispe Quiñones Heder Marino (ORCID: 0000-0002-8087-4669)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis adoradas hijas, por ser el motor que me impulsa día a día y a mi querido esposo por su infinito amor y confiar en mí para seguir adelante, en el cumplimiento de mis objetivos.

Rosa Emilia Peláez Prado

Agradecimiento

Agradezco a Dios por acompañarme en este camino, brindándome fortaleza y paz de corazón.

A mi asesor, gracias por su gran constancia y esfuerzo en la enseñanza para el logro de esta investigación.

Rosa Emilia Peláez Prado

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y Operacionalización.....	21
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis. ..	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Población de docentes	22
Tabla 2 Muestra	22
Tabla 3 Valorización de Calidad Educativa y Resolución de Conflictos	24
Tabla 4 Correlaciones con respecto al objetivo general	27
Tabla 5 Resumen del modelo con respecto al objetivo general	28
Tabla 6 Correlaciones con respecto al objetivo específico 1	29
Tabla 7 Resumen del modelo con respecto al objetivo específico 1	30
Tabla 8 Correlaciones con respecto al objetivo específico 2	31
Tabla 9 Resumen del modelo con respecto al objetivo específico 2	32
Tabla 10 Correlaciones con respecto al objetivo específico 3	33
Tabla 11 Resumen del modelo con respecto al objetivo específico 3	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión con respecto al objetivo general	28
Figura 2 Diagrama de dispersión con respecto al objetivo específico 1	30
Figura 3 Diagrama de dispersión con respecto al objetivo específico 2	32
Figura 4 Diagrama de dispersión con respecto al objetivo específico 3	34

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021, tuvo como objetivo de estudio determinar si la calidad educativa que ofrecen los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho - 2021, influye asertivamente en la capacidad para resolver conflictos

La metodología de la investigación fue de tipo básica; su diseño no experimental transaccional de tipo correlacional, porque busca establecer la relación entre las variables: Calidad Educativa y Resolución de Conflictos, sustentando la influencia de una variable en la otra. El enfoque de la investigación que se utilizó fue cuantitativo, con una población constituida por 40 docentes de un colegio estatal ubicado en San Juan de Lurigancho en el presente año 2021. En la investigación no hay muestra, porque se tomó el 100% de la población en estudio. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta, teniendo como instrumento de evaluación al cuestionario. Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó la prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 15 docentes y se obtuvo el estadístico Alfa de Cronbach con un valor 0,883 para la variable calidad educativa y 0,842 para la variable Resolución de Conflictos. Se procesó los datos de la investigación haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Asimismo, los resultados obtenidos evidenciaron que existió una correlación positiva entre la Calidad Educativa y Resolución de Conflictos considerable $R = 0,59$ y una significancia (Sig. $p=0.000$) menor a $p=0.05$. Por lo tanto, la relación que existió entre Calidad Educativa y Resolución de Conflictos en un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021 fue directa y significativa.

Palabras clave: Calidad Educativa, Resolución de Conflictos, correlación.

Abstract

The present investigation titled: Educational Quality in Conflict Resolution in teachers of a state school. San Juan de Lurigancho. 2021, the objective of the study was to determine if the educational quality offered by the teachers of a state school in San Juan de Lurigancho - 2021, assertively influences the ability to resolve conflicts.

The research methodology was of a basic type; its transactional non-experimental design of a correlational type, because it seeks to establish the relationship between the variables: Educational Quality and Conflict Resolution, supporting the influence of one variable on the other. The research approach used was quantitative, with a population consisting of 40 teachers from a state school located in San Juan de Lurigancho in the current year 2021. In the research there is no sample, because 100% of the population was taken in study. The technique used in data collection was the survey, with the questionnaire as an evaluation instrument. To establish the reliability of the instruments, the internal consistency test was applied to a pilot sample of 15 teachers and the Cronbach's Alpha statistic was obtained with a value of 0.883 for the educational quality variable and 0.842 for the Conflict Resolution variable. The research data was processed using the SPSS version 22.0 Statistical Program.

Likewise, the results obtained showed that there was a positive correlation between Educational Quality and Conflict Resolution, considerable $R = 0.59$ and a significance (Sig. $P = 0.000$) less than $p = 0.05$. Therefore, the relationship that existed between Educational Quality and Conflict Resolution in a state school in San Juan de Lurigancho. 2021 was direct and meaningful.

Keywords: Educational Quality, Conflict Resolution, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de las normas de convivencia, las buenas relaciones humanas, sociales y el cumplimiento de los reglamentos en el ambiente educativo son un elemento muy importante para motivar interacciones positivas y favorables entre sus agentes, involucrándolos en el trabajo conjunto de manera que puedan alcanzar sus metas y objetivos trazados, los cuales persiguen un bien común. Las buenas prácticas para la resolución de conflictos que manejen los docentes en las instituciones educativas son sumamente importantes, ya que de ello va a depender el logro de las metas propuestas; puesto que los agentes tendrían disposición al trabajo en equipo además de desarrollarse integralmente orientados al cumplimiento de lo planificado; por otra parte, las estrategias que apliquen en la resolución de conflictos erradicarán obstáculos los cuales podrían impedir alcanzar los objetivos planteados.

En Venezuela, es preocupante la ineficiencia en el abordaje de la resolución de conflictos por parte de los docentes a sus estudiantes y con ellos mismos, ya que en ciertas escuelas los jóvenes manifiestan sentirse agredidos, descalificados, ofendidos y gritados por sus docentes cuando se encuentran frente a un conflicto y lejos de apoyarlos como mediadores, se muestran intolerantes y tensionados creando enfrentamientos que limitan la convivencia armónica. (Calderón & Chacón, 2012).

Es alarmante la situación de muchas de escuelas en Colombia ya que se evidencia en algunos docentes un notorio agotamiento en su desempeño, lo que obstaculizaría el desarrollo de una buena calidad educativa, ello debido a estar a cargo de grupos numerosos de estudiantes seguido del incumplimiento de las normas de muchos de ellos, lo que genera conflictos, poniendo al docente en un ámbito en el cual no está preparado. Finalmente se sitúa al maestro en situaciones de riesgo y hasta violencia. (Gómez, Rodríguez, Padilla, & Avella, 2009).

En el Perú se señala que los docentes, sobre todo los que laboran en las

escuelas estatales, se encuentran en un nivel mediocre sobre la capacidad para resolver conflictos percibiéndose en ellos dificultades en el manejo sus emociones (Sebastián, 2017).

En referencia al Ministerio de Educación, el Estado ejecuta las acciones pertinentes para que los directores de las instituciones educativas sean capaces de abordar adecuadamente conflictos internos y de igual forma los docentes hacia sus estudiantes; llevando a cabo capacitaciones, actualizaciones y reuniones colegiadas; adicionalmente se ha dotado a los directivos, manuales para guiarse en el adecuado manejo de los conflictos socializándolo con sus docentes a cargo. Es indispensable que los maestros sean referentes para los estudiantes, acompañándolos, presentándose como su apoyo. Si el docente no actúa y aborda adecuadamente los conflictos entre los estudiantes, genera la ausencia de una guía mediadora negociadora o conciliadora, es decir, la presencia de un adulto, en este caso, es territorio fértil para el vale todo, que no es otra cosa que un vacío de normas. (Bruner, 1999).

En la institución educativa de San Juan de Lurigancho, podemos ver las relaciones resquebrajadas entre los directivos y los docentes, por lo que se observa una deficiente comunicación entre sus agentes, ello ha llevado a la poca disposición de los maestros en asistir a reuniones de capacitación y todo tipo de convocatoria de parte de los directivos hacia los docentes. Actualmente no se efectúan actividades colegiadas, por lo tanto, no hay actualizaciones; los docentes se limitan a trabajar en sus horarios descuidando la parte tutorial y de soporte a sus estudiantes, originándose también por parte de ellos los incumplimientos a las normas y al reglamento interno de la institución, los mismos que generan numerosos conflictos.

Estas situaciones limitan el desarrollo y el alcance trazado de sus metas, por lo que la problemática ocasionaría lo siguiente: falta de compromiso en el

cumplimiento de los objetivos propuestos de la institución, poca comunicación entre sus miembros y carencia en la capacidad para la resolución de conflictos. Como resultado se podría citar la división de los docentes, falta de incentivo para el cumplimiento de sus funciones, desmotivación para el logro de objetivos y metas, limitando así el avance y desarrollo de la institución. Por ello fue importante analizar, la participación relevante que deben manejar los docentes en este tipo de casos.

De acuerdo a todo lo expuesto anteriormente, el problema que fue materia de investigación se resume en lo siguiente: ¿Cómo influye la Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021?, y los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cómo influye la calidad educativa que ofrecen los docentes en la capacidad de negociación de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021?; (2) ¿Cómo influye la calidad educativa que ofrecen los docentes en la capacidad de mediación en una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021?; (3) ¿Cómo influye la calidad educativa que ofrecen los docentes en la capacidad de conciliación en una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021?.

Se ha planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la calidad educativa que ofrecen los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho - 2021, influye asertivamente en la capacidad para resolver conflictos; y los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar si existe relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación en los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos. (2) Determinar si existe relación entre la calidad educativa y la capacidad de mediación en los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos. (3) Determinar si existe relación entre resolución de conflictos y la capacidad de conciliación en los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021.

El presente estudio tuvo como hipótesis general la existencia de una relación entre la calidad educativa que ofrece un colegio estatal en San Juan de Lurigancho - 2021 por intermedio de sus docentes, con la capacidad que ello conlleva al manejo de la resolución de conflictos; también se pretendió contrastar las siguientes hipótesis específicas (1) Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación de los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos. (2) Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de mediación de los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos. (3) Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de conciliación en los docentes de una institución educativa en San Juan de Lurigancho – 2021.

La justificación de la elección la Calidad Educativa para la resolución de conflictos en un colegio estatal de San Juan de Lurigancho – 2021, como tema de la presente investigación se basó en dos argumentos.

En lo práctico; se consideró que existe escasa información de estudios a nivel nacional e internacional sobre estos temas dirigidos a los docentes de las IE, esto es evidencia y motivación para la realización de búsqueda de datos y que ello sea una fuente de información para futuros investigadores; seguidamente, se necesitó reforzar y orientar al docente a que pueda identificar sus debilidades, lograr fortalecerla para que le permitan abordar y resolver adecuadamente los conflictos, aplicando las dimensiones de negociación, mediación y conciliación para cada caso puntual, logrando una convivencia pacífica. Además, fue necesario fomentar en los docentes su activa participación en los programas de capacitación y actualización profesional, los cuales constituyen requisitos en los procesos de evaluación; y además lo ayudará en la formación y desarrollo para lograr una calidad educativa de primer nivel, todo ello en cumplimiento a la Ley General de Educación N° 28044 Art. 56° inciso d).

En segundo lugar, en lo social; la presente investigación buscó aportar información que contribuya al avance y progreso de personas para desenvolverse pacíficamente, disminuyendo la violencia y agresiones, actuando de manera autodirigida y siendo productivo para la sociedad. Mediante el actuar y preparación de los docentes, se deseó adoctrinar a las sociedades, no sólo de manera cognitiva sino de manera formativa, es decir, para la vida, el presente y el futuro, además; se enriqueció en conocimiento y preparación educativa para las sociedades, el logro de objetivos, promoviendo una cultura de paz, espíritu, y valores; todo aquello que nos caracteriza como buenos ciudadanos.

II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos previos a nivel nacional se mencionaron:

En su investigación, Navarro (2019) tuvo como objetivo analizar de qué manera repercuten dichas relaciones en el ámbito de la competencia, disposición y evasión de la resolución de conflictos de los docentes de la IE. El estudio concluye que es de suma importancia que los maestros estén debidamente preparados para el abordaje de los conflictos y dar el adecuado soporte a los estudiantes en la resolución de los mismos. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, aplicado a una población de 70 docentes, siendo su muestra 45 profesores de una IE en el distrito de San Martín de Porres en Lima- Perú, el instrumento fue la encuesta. Se pudo concluir que los maestros de la institución necesitaban involucrarse aún más con sus estudiantes ya que solo se limitaban al dictado de clases más no a socializar con los jóvenes y conocer sobre sus gustos, preferencias y deseos.

Por otro lado, en la investigación realizada por Aguilar (2015) cuyo objetivo principal fue comprobar la vinculación entre el liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de conflictos en los profesores de la red N° 4, distrito de Independencia en Lima- Perú. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Presentó el método hipotético deductivo, la muestra probabilística fue de 146 docentes. Para el estudio de las variables se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para obtener la información respectiva de las variables. Los resultados del estudio nos mostraron existencia de relaciones estadísticamente significativas de 0,709 entre el liderazgo organizacional y toma de decisiones 0, 762 entre el liderazgo organizacional y resolución de conflictos.

En la IEP Eiffel Schools ubicada en la Urb. Santo Dominguito en Trujillo-Perú, Romero (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo principal comprobar la vinculación entre el liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de

conflictos. La investigación permitió que se pueda recopilar datos referidos al aporte de los docentes a la mediación dentro del aula. La muestra probabilística estuvo conformada por 59 docentes, la investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental, por lo cual creó una correspondencia entre las variables liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de conflictos. Presentó el método hipotético deductivo, concluyendo que el personal docente no resolvía el conflicto entre sus estudiantes, la atención consiste en derivar a dirección y/o coordinación académica. En la mayor parte es el área psicopedagógica la que lograba una solución del conflicto.

Con el objetivo de determinar si existió relación entre la gestión educativa estratégica educativa y calidad del servicio en las Instituciones al nivel Secundario en la provincia de Páucar de Sara en el departamento de Ayacucho-Perú, Elliot (2017) realizó una investigación de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo - correlacional. A la muestra se le aplicó un cuestionario de tipo Likert de 15 preguntas, el total fue de 148 docentes de las IE del nivel secundario de los distritos de Pauza, Colta, Corculla, Lampa, Marcabamba, Oyolo, Pararca, San Javier Alfabamba, Ushua y Sara Sara en el año académico 2016. La investigación concluyó que, sí existió relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, por lo que se reconoció que es importante dotar a los docentes de capacitaciones constantes.

Finalmente, Carbajal (2015) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de resolución de conflictos y el clima institucional de los docentes. El enfoque y tipo de la investigación fue descriptivo correlacional. La población y muestra representativa del trabajo de investigación fue conformada por 46 docentes de las instituciones educativas de la Red Educativa —Manos Unidasll en Jaén, Cajamarca- Perú, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas. La investigación concluyó que la relación es directa y significativa entre las estrategias de resolución de conflictos y el clima institucional de los docentes. Lo cual concluyó que para que los docentes logren un desarrollo positivo para la resolución de conflictos se requiere mejorar estrategias que sean relacionadas al código de convivencia,

habilidades sociales, trabajo en equipo y el liderazgo de los docentes.

Según lo planteado por Vera (2018) la resolución de conflictos en el aula, se origina desde la problemática que se presenta en los salones de clase, sobre todo en el nivel secundaria con los adolescentes, las posibles soluciones tienen relación con el provecho de los conocimientos dados en relación a la calidad educativa en donde se practica la convivencia democrática, la comunicación, tolerancia, empatía y primordialmente el respeto que va a permitir que se desarrollen las buenas relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución educativa. El autor planteó que el maestro debe aplicar una adecuada y eficiente capacitación, preparación, conocimiento y práctica de conceptos que fomenten su capacidad para resolver los conflictos presentados. Los conceptos que plantea el autor son la aplicación de habilidades blandas como: negociación, mediación y conciliación.

Dentro de las bases conceptuales relacionadas a la variable Calidad Educativa se ubica Schemelkes (1994) manifestando que, esta depende de todos aquellos gestores que ejecutan el proceso educativo en la institución, ya que son los que adecúan los tipos de políticas similares a los contextos definidos deseados. Incide en ello, ya que las personas que trabajan en el quehacer educativo, tienen la capacidad de trazar habilidades y medios para alcanzar la calidad con eficiencia; y la pertinencia que se utiliza frente a contextos determinados con los recursos que se dispone para hacerlo. La calidad educativa se conceptualiza, como la base de toda organización educativa, así como estar muy pendiente a los problemas que se presenten en la institución y que los docentes se encuentren preparados para aplicar estrategias para resolver conflictos.

En su definición de calidad educativa, Pérez & Merino (2016) infirieron que es el proceso de enseñanza y adquisición de conocimientos que propician el crecimiento intelectual de una persona. La calidad educativa se logra siempre y cuando los métodos respondan satisfactoriamente a las necesidades de las personas y relacionan

a la sociedad ya que es importante evaluar si los recursos son suficientes y si son utilizados óptimamente y en forma equitativa. Estos, además, plantearon que para hablar de calidad educativa se debe evaluar el desarrollo educativo del individuo en todo su proceso de aprendizaje, es decir; si un estudiante culmina exitosamente el nivel secundario, pero no alcanza las condiciones para una educación superior, entonces no podríamos hablar de calidad educativa.

Acerca de cómo se debe llevar a cabo la resolución de un conflicto De Armas (2013) indicó que es el mediador quien dirige el conflicto entre las partes a fin de que lleguen a una solución, el mediador puede proponer las formas para recuperar la paz entre los pares o los implicados, esta dimensión es una propuesta muy funcional en la resolución de conflictos, sobre todo en adolescentes. La conciliación por su parte, es un recurso alternativo para una tercera persona que escucha a las partes en conflicto, ello es muy importante ya que el docente logrará que los alumnos lleguen a un acuerdo, pero su participación será imparcial, en este caso como conciliador, tratándose de adolescentes.

Fueron muy valiosos los aportes de Hernández, Fernandez, & Baptista (2014) en su documento de investigación “*Modelos educativos*” en los cuales afirmaron que el nivel de educación de un país va a determinar su nivel de desarrollo. Basado en dos dimensiones; 1) Eficiencia, como la capacidad para cumplir adecuadamente una función determinada, más allá de las funciones. 2) Pertinencia; capacidad para realizar lo que es correcto de acuerdo al contexto. Dentro de los modelos educativos los autores citaron a Finlandia que se caracteriza por su exigencia y flexibilidad a la vez, con pocas horas en la escuela y sin tareas, cuyo aprendizaje se basa en la eficiencia y pertinencia por parte de sus docentes.

En su artículo “*Instrumento para la resolución de conflictos*”, Hiam (2012) presenta la medición y el cotejo de cinco estilos que se emplean para la resolución de conflictos y cómo negociarlos. Se testó a una gran cantidad de docentes y luego se ha procedió a comparar los resultados. Una gran parte de los evaluados se

autocalificaron como colaboradores, luego la muestra arroja a los de cesión, competitivo e inhibición, finalmente el de compromiso, dando como mayor resultado común la colaboración y la adaptabilidad, en general los maestros se inclinaron hacia el mantenimiento de las buenas relaciones, mostrando mucha disposición a la resolución de conflictos, sin embargo hay que recordar que para resolver un conflicto deben estar de acuerdo ambas partes, mucho va a depender de la disposición de los docentes, la capacidad de escucha, de comunicación, negociación y liderazgo.

Para Malhotra (2004) algunas negociaciones son menos complicadas de resolver, así como otras más complejas de llegar a solucionar, hablamos de contextos en las que las opciones de resolución son limitadas y muchas veces este se hace cada vez mayor, llegando inclusive a agravarse teniendo en cuenta que ninguna de las partes desea ceder. En este estado los docentes solían comportarse de manera poco mediadora, sin tener conciencia de que son ellos los que deben tener un papel muy importante en la mediación mediante la cual se buscará la solución a cambio de algo para lograr un buen entendimiento. Para estos casos, el autor indicó que el docente debe aplicar el poder de la formulación, el poder del procedimiento y el poder de la empatía.

Según el aporte de Orozco (2009) explicó la relación entre calidad educativa y resolución de conflictos. En las últimas décadas, la tendencia del gobierno ha mostrado que el Estado se ha interesado más en reglamentar la prestación de servicio que en afrontar los problemas de calidad, como de la eficiencia y de la pertinencia para atender una demanda creciente de sectores de menores ingresos, lo que hace que el sistema sea poco incluyente y tenga poca capacidad para poner en práctica la capacitación y preparación de docentes en habilidades blandas en la mayor parte de los docentes.

En los trabajos previos a nivel internacional se mencionaron:

En la investigación desarrollada por García, Fernández, & Sanchez (2011), infirió acerca de la prevención de la violencia y resolución de conflictos en diseño no experimental, tipo básica, el autor planteó en su estudio como objetivo analizar si la mejora en la práctica educativa y la eficiencia en el aula son importantes en el desarrollo de una clase. La población muestral estuvo conformada por 100 docentes de una IE en Quito- Ecuador, a quienes se le aplicó una encuesta con escala valorativa. El estudio concluye que, si existió una relación directa entre la eficiencia en el aula para poder gozar de un buen clima de relaciones fundamentales interpersonales entre los docentes y estudiantes para poder centrarse en el aprendizaje. Además la investigación indicó que es vital poner en práctica la negociación, como principal habilidad para la mejora de la calidad educativa y prevenir conflictos dentro del aula.

Por otro lado, Mejía, Pérez, & De Arco (2018), realizaron un estudio de investigación referido a las estrategias pedagógicas que aplican los docentes para la resolución de conflictos adolescentes en Barranquilla - Colombia, cuyo objetivo fue determinar si el docente está capacitado para aplicar y desenvolverse como un buen mediador. Para ello, se aplicó una metodología de diseño correlacional – no experimental, cuantitativa. La población muestral del estudio estuvo conformada por 100 docentes a quienes se les aplicó dos cuestionarios con escala valorativa. El estudio concluyó que la mayoría de docentes no se sintieron capaces de aplicar estrategias para enfrentar y solucionar conflictos dentro del aula, sino acuden a apoyo de directores para que se desenvuelvan como mediadores.

En la IE Villa Rosario en Santander Colombia, Crispín, Guerra, & Gonzáles (2018), desarrollaron una investigación bajo el modelo del enfoque cualitativo, de diseño experimental, se planteó como objetivo lograr entender la forma en la que se evidencian que estrategia y/o habilidad consideran más importantes los docentes al momento de resolver un conflicto que se genere con los adolescentes. Se trabajó con una muestra de docentes de la institución educativa, estableciendo categorías

primordiales, se usó como habilidad la entrevista y como técnica de estudio de resultados la matriz de triangulación y el esquema de sub- categorización. Como resultados se encontró que los docentes consideran a la negociación como la habilidad elemental y primordial, con mayor acierto en la mayoría de los casos que se les presentaron durante su desarrollo con los alumnos. Además, los maestros en la resolución de conflictos encontraron la falta de capacitación para el desarrollo de esta habilidad, por lo que requerían mayor preparación para poder lograr la función negociadora, ya que solían presentarse constantemente actos de agresividad dentro y fuera de la escuela.

Con el objetivo de determinar la mayor cantidad de conflictos que se originaron en el nivel secundaria debido a los cambios biológicos, físicos y psicológicos por los que atraviesan los adolescentes Baque, Zambrano, Chimpatiza, Solis, & Macías (2018) realizaron una investigación, la cual fue aplicada a 70 docentes de la IE Fiscal Pedro Pablo Gómez, parroquia Rural de Jipijapa, Manabí, Ecuador, a través de la metodología descriptiva de campo y bibliografía documental. El estudio concluyó que los docentes no aplicaron correctamente las estrategias de conciliación y asertividad, tampoco detectó que se da un adecuado soporte y aplicación de trabajos cooperativos en el desarrollo educativo para incentivar la autonomía, cooperación, resolución y corresponsabilidad.

Finalmente, Obaco (2019) realizó un estudio que analizó las competencias que poseyeron los docentes para la resolución de conflictos, la muestra estuvo conformada por 50 docentes de la Unidad Educativa Distrito Metropolitano de Santo Domingo de los Tsáchilas- Ecuador, tuvo un enfoque empirista-inductivista, y de tipo descriptivo. Se confirmó que los docentes tenían insuficientes competencias de tipo conciliación, procedimentales y afectivas para la resolución de conflictos, además entre el 4% y 25% no tienen esta destreza desarrollada, por lo tanto, los principales conflictos que existieron en la institución son los relacionados dentro del aula y sin el actuar del correcto del docente, sino con intervención de directivos y/o psicólogos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental, debido a que se tuvo como propósito principal validar una realidad materialista a través del conocimiento científico (Sánchez & Reyes, 2015).

Por su carácter, fue descriptiva correlacional, ya que pretendió estudiar cómo la calidad educativa influencia en el desarrollo de los docentes frente a un conflicto. De acuerdo a su naturaleza fue una investigación cuantitativa porque se utilizaron procedimientos estadísticos en el procesamiento de los resultados (Gómez M. , 2002).

Según su alcance temporal, fue transaccional porque los datos de los instrumentos se recolectaron en un mismo momento. (Quintana, 2007).

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables que se investigaron fueron calidad educativa como variable independiente y variable resolución de conflictos como la variable dependiente. De acuerdo a la siguiente figura¹:

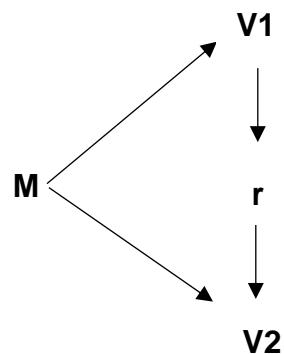
Dónde:

M: Docentes de la IE ubicada en SJL

V₁: Calidad Educativa.

V₂: Resolución de Conflictos.

r: Relación entre las variables.



¹ Véase las matrices de operacionalización de las variables anexo 2 y 3.

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis.

La población es el grupo ilimitado de personas o elementos con rasgos afines, parecidos o comunes. Pueden ser simples observadores. Para la presente investigación la población estuvo establecida por 40 docentes del nivel secundario de la IE en investigación. La población es la totalidad de personas que van a aportar información según las variables de la investigación (Lugo, 2018).

Tabla 1

Población de docentes

Nivel educativo	Total	%
Nivel Secundaria	40	100

Nota. Esta tabla muestra la población establecida para la investigación.

Según lo indicado por Murray (1991) la muestra es una parte de la población a estudiar que sirve para representarla. En la presente investigación se consideró una muestra de 40 docentes el cual representa en el 67% de la población objetivo.

Tabla 2

Muestra

Nivel Educativo	Total	%
Nivel Secundaria	40	67

Nota. Esta tabla indica la muestra establecida para la investigación.

El muestreo es fundamental en toda investigación científica, funciona como una herramienta básica que fija que parte del contexto o población debe analizarse con el fin de diferenciar y hacer subgrupos afines. (Carrasco, 1999).

De acuerdo a lo indicado previamente, el tipo de muestreo fue no probabilístico ya que no se hizo selección dentro de la población. Todos tuvieron el mismo valor de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Ledesma (2019) sostiene que la encuesta se basa en recolectar información entrevistando a la población muestral del estudio. El estudio aplicó a los 40 docentes dos cuestionarios de manera individual que contenían información acerca de la Variable Calidad Educativa y Resolución de Conflictos.

De acuerdo a lo expuesto Hernández, Fernandez, & Baptista (2014) los instrumentos son herramientas que le permiten al investigador recopilar la información directamente a los sujetos del estudio. Se emplearon dos cuestionarios de 20 y 18 preguntas en escala de Likert, los que estuvieron elaborados y se sometieron a criterios de validez y confiabilidad, para poder asegurar la veracidad y objetividad de los resultados.

En tal sentido para la variable Calidad Educativa, se aplicó la encuesta de 20 preguntas divididos en dos dimensiones: pertinencia y eficiencia. Igualmente se considera la escala ordinal del instrumento mediante los valores: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. De la igual manera para la variable Resolución de conflictos, se aplicó la encuesta de 18 preguntas, divididos en tres dimensiones: Mediación, Conciliación y Negociación. Se considera la escala ordinal del instrumento mediante los valores: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

La definición de cuestionario, según Arias (2006) es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita con un listado de preguntas. Es de carácter personal porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Tabla 3*Valorización de Calidad Educativa y Resolución de Conflictos*

Nivel de calificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Nota. Esta tabla indica la calificación que otorgará el encuestado como respuesta al cuestionario.

De acuerdo a lo investigado por Hernández, Fernandez, & Baptista (2014) explican que La validación de un instrumento es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Comprueba si el instrumento mide lo que pretende medir. Además, sustentan que la confirmación del instrumento es el valor en el que este manifiesta un dominio determinado de contenido de lo que se mide. Demuestra si el instrumento mide lo que intenta medir.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizó la prueba estadística de coeficiente Alfa de Cronbach; para ello se aplicó el cuestionario de preguntas a la muestra piloto conformada por un total de 15 docentes, seguidamente, se inició con el procesamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS Versión 22, en el cual, se ingresaron los datos correspondientes a Calidad educativa y Resolución de Conflictos. En el primer caso, variable Calidad Educativa, se obtuvo un coeficiente de 0.883 y en el segundo, variable Resolución de Conflictos, se alcanzó un coeficiente de 0.842 por lo que la confiabilidad de ambos instrumentos fue legítima.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información se dio a conocer a los docentes los objetivos y justificación del trabajo de investigación. Seguidamente, se les solicitó su colaboración para el llenado de las encuestas. Toda vez que se logró la aprobación de los docentes, se les envió un link donde pudieron acceder a responder las preguntas, lo que tomó un tiempo de 15 minutos. Una vez culminado el llenado de las encuestas por el total de la muestra, se ingresaron los datos a Microsoft Excel.xls para luego ser procesados en IBM SPSS Statistics 22 con el fin de contrastar las hipótesis planteadas y obtener los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: descriptivo e inferencial. Se tabularon datos en la matriz de consistencia donde se consignaron los resultados de las dos variables. Seguidamente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales fueron mostrados en tablas y gráficos más adelante, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para contrastar la hipótesis y determinar si existió una relación directa y significativa entre calidad educativa y resolución de conflictos de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a Fuentes, Dolores, Gutierrez, López Gómez, & Ruiz (2019) la ética, disciplina de filosofía, se ocupa del comportamiento y desenvolvimiento del hombre, siempre relacionado a los valores morales.

Los valores, según Feliu (2020) son principios que le acceden a las personas mediante su actuar, realizarse como excelentes seres humanos; es decir son esos caracteres y afirmaciones que vienen incorporadas a los rasgos de cada sujeto y que apoyan al mismo a conducirse de una forma determinada.

En el proceso del estudio, se salvaguardó la identidad de los docentes que ayudaron con la investigación; de la misma forma, antes de aplicar los instrumentos, se dio a conocer a los docentes los objetivos y fines del estudio con la intención de que el proceso de recopilación de información sea claro. Asimismo, los datos recopilados fueron usados con veracidad y se utilizó únicamente con la finalidad de desarrollar la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar si la calidad educativa que ofrecen los docentes de un colegio estatal en san juan de Lurigancho – 2021, influye asertivamente en su capacidad de resolver conflictos.

Tabla 4

Correlaciones con respecto al objetivo general

Correlaciones			
		Resolución de Conflictos	Calidad educativa
Correlación de Pearson	Resolución de Conflictos	1.000	.590
	Calidad Educativa	.590	1.000
Sig. (unilateral)	Resolución de Conflictos	.	.000
	Calidad educativa	.000	.
N	Resolución de Conflictos	40	40
	Calidad Educativa	40	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$.

Interpretación: En la tabla 4 se observa el coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.590$ encontrándose en el rango de $0.40 < r < 0.60$, lo cual indica una correlación moderada, mostrando que la correlación es significativa, es decir, la calidad educativa influye en la resolución de conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Tabla 5

Resumen del modelo con respecto al objetivo general

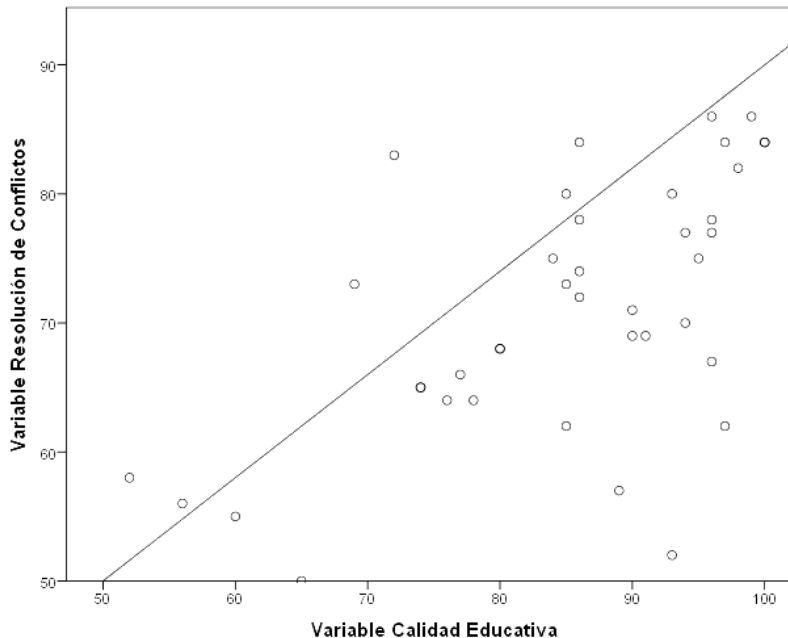
Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado R	Cambio en F	Df1	Df2	Sig. Cambio en F
1	.590	.348	.331	8.098	.348	20.267	1	38	.000

Nota: Esta tabla indica el resumen del modelo entre Calidad Educativa y Resolución de Conflictos.

Interpretación: En la tabla 5 se observa el coeficiente de determinación $Cd = 0.348 \sim 34.8\%$, el cual es significativo, por lo tanto, se puede resolver que la calidad educativa influye directamente en la resolución de conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Figura 1

Diagrama de dispersión con respecto al objetivo general



Nota: Esta figura indica el comportamiento de Calidad Educativa con respecto a Resolución de conflictos, se desarrolla de manera positiva.

Objetivo específico 1

Determinar si existe relación entre la calidad educativa y la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal en san juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 6

Correlación con respecto al objetivo específico 1

Correlaciones			
		Dimensión Negociación	Calidad educativa
Correlación Pearson	de	Dimensión Negociación	.471
		Calidad Educativa	1.000
Sig. (unilateral)		Dimensión Negociación	.001
		Calidad educativa	.
N		Dimensión Negociación	40
		Calidad Educativa	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$.

Interpretación: En la tabla 6 se observa el coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.471$ encontrándose en el rango de $0.40 < r < 0.60$, lo cual indica una correlación moderada, mostrando que la correlación es significativa, es decir, la calidad educativa influye en la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Tabla 7

Resumen del modelo con respecto al objetivo específico 1

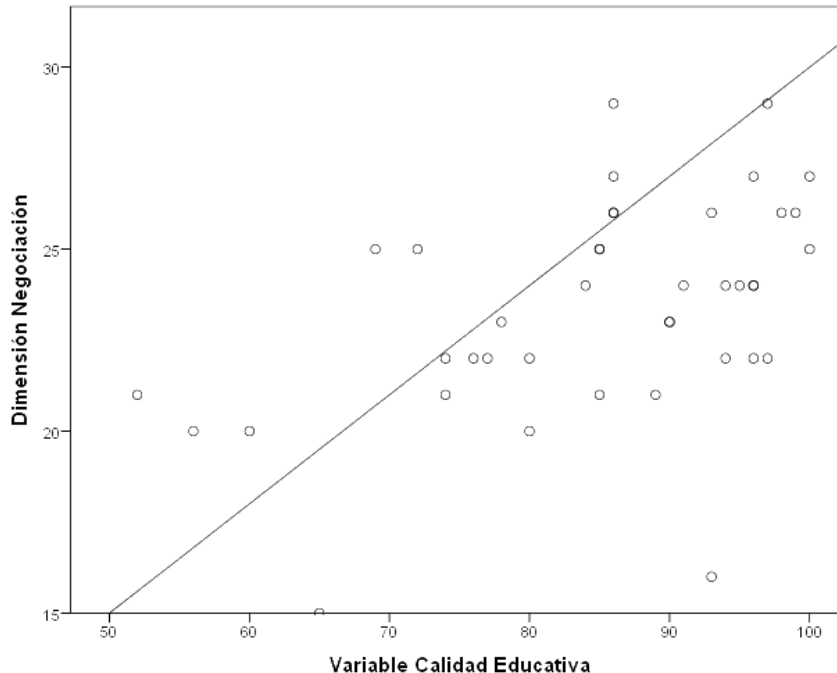
Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado R	Cambio en F	Df1	Df2	Sig. Cambio en F
1	.471	.222	.201	2.668	.222	10.818	1	38	.002

Nota: Esta tabla muestra el resumen del modelo existente entre Calidad Educativa y Negociación.

Interpretación: En la tabla 7 se observa el coeficiente de determinación $Cd = 0.222 \sim 22.2\%$, el cual es significativo, por lo tanto, se puede resolver que la calidad educativa influye directamente en la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Figura 2

Diagrama de dispersión con respecto al objetivo específico 1



Nota: Esta figura muestra el comportamiento de la variable Educativa con respecto a la dimensión Negociación.

Objetivo específico 2

Determinar si existe relación entre la calidad educativa y la capacidad de mediación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.

Tabla 8

Correlación con respecto al objetivo específico 2

		Correlaciones	
		Dimensión Mediación	Calidad educativa
Correlación Pearson	de	Dimensión Mediación	.579
		Calidad Educativa	1.000
Sig. (unilateral)		Dimensión Mediación	.000
		Calidad educativa	.
N		Dimensión Mediación	40
		Calidad Educativa	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$

Interpretación: En la tabla 8 se observa el coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.579$ encontrándose en el rango de $0.40 < r < 0.60$, lo cual indica una correlación moderada, mostrando que la correlación es significativa, es decir, la calidad educativa influye en la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Tabla 9

Resumen del modelo con respecto al objetivo específico 2

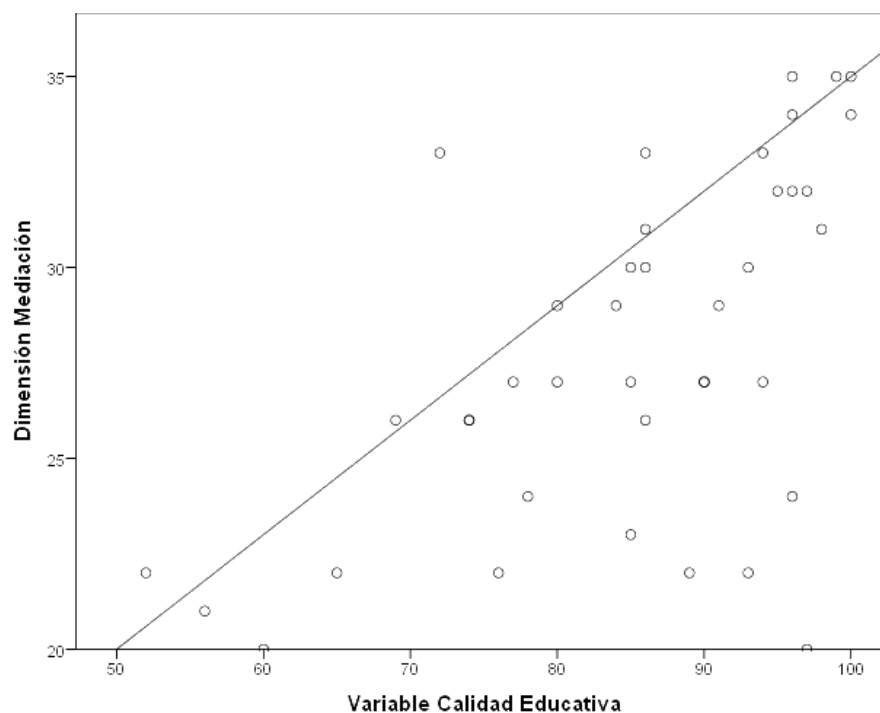
Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado R	Cambio en F	Df1	Df2	Sig. Cambio en F
1	.579	.336	.318	3.764	.336	19.191	1	38	.000

Nota: Esta tabla muestra el resumen del modelo existente entre Calidad Educativa y Mediación.

Interpretación: En la tabla 9 se observa el coeficiente de determinación $Cd = 0.579 \sim 57.9\%$, el cual es significativo, por lo tanto, se puede resolver que la calidad educativa influye directamente en la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Figura 3

Diagrama de dispersión con respecto al objetivo específico 2



Nota: Esta figura muestra el comportamiento de la variable Educativa con respecto a la dimensión Mediación.

Objetivo específico 3

Determinar si existe relación entre resolución de conflictos y la capacidad de conciliación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 10

Correlación con respecto al objetivo específico 3

Correlaciones			
		Dimensión Conciliación	Calidad educativa
Correlación Pearson	de	Dimensión Conciliación	1.000
		Calidad Educativa	.536
Sig. (unilateral)		Dimensión Conciliación	.000
		Calidad educativa	.000
N		Dimensión Conciliación	40
		Calidad Educativa	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$

Interpretación: En la tabla 10 se observa el coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.536$ encontrándose en el rango de $0.40 < r < 0.60$, lo cual indica una correlación moderada, mostrando que la correlación es significativa, es decir, la calidad educativa influye positivamente en la capacidad de conciliación de los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Tabla 11

Resumen del modelo con respecto al objetivo específico 3

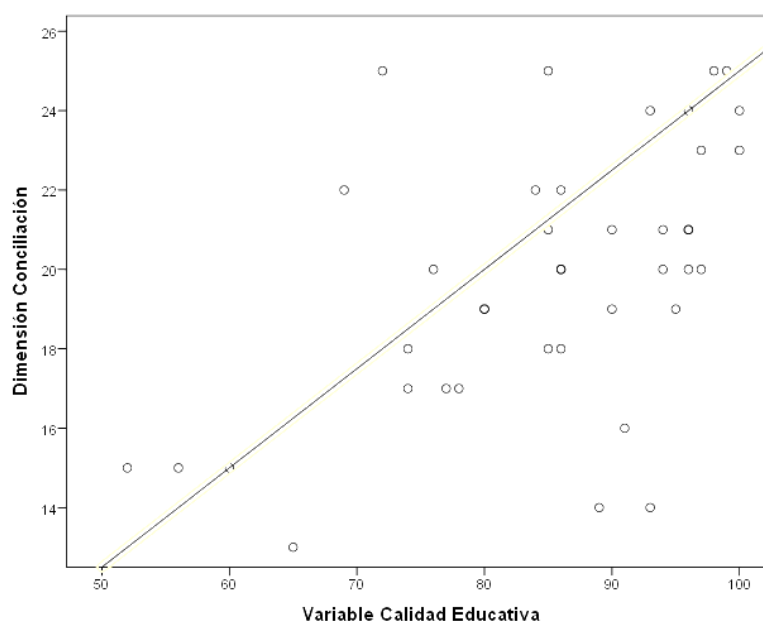
Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado R	Cambio en F	Df1	Df2	Sig. Cambio en F
1	.536	.287	.268	2.862	.287	15.283	1	38	.000

Nota: Esta tabla muestra el resumen general de la relación existente entre Calidad Educativa y Conciliación.

Interpretación: En la tabla 11 se observa el coeficiente de determinación $Cd = 0.536 \sim 53.6\%$, el cual es significativo, por lo tanto, se puede resolver que la calidad educativa influye directamente en la capacidad de conciliación de los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.

Figura 4

Diagrama de dispersión con respecto al objetivo específico 3



Nota: Esta figura muestra el comportamiento de la variable Educativa con respecto a la dimensión Conciliación.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general: En esta investigación al determinar si la calidad educativa que ofrecen los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021, influye asertivamente en su capacidad de resolver conflictos, se pudo encontrar mediante el coeficiente de determinación que el $r^2 = 34.8\%$ aproximadamente, lo cual indica que existe influencia directa y positiva entre calidad educativa y resolución de conflictos. Esto quiere decir que la eficiencia y pertinencia que poseen los docentes, tienden a relacionarse con la capacidad para solucionar conflictos, por lo que el docente podrá desarrollarse y desenvolverse con un adecuado manejo e influencia sobre las partes en conflicto (negociación), buscando y facilitando la comunicación entre las partes (mediación), fomentando la comunicación, manejo racional de la opiniones, sintetizando los puntos de vista divergentes y logrando la comprensión de los intereses de las partes (conciliación).

Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe correlación entre calidad educativa y resolución de conflictos en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021.

Estos resultados son corroborados por Vera (2018) quien en su investigación indica que la problemática sobre la resolución de conflictos inicia en los salones de clase ya que el maestro no aplica adecuadamente habilidades blandas, por ello concluye que se debe emplear una adecuada y eficiente capacitación, preparación, conocimiento y práctica de conceptos que fomenten su capacidad para resolver los conflictos presentados. Los conceptos que plantea el autor son la aplicación de habilidades blandas como: negociación, mediación y conciliación.

Seguidamente, Navarro (2019) coincide con su estudio, concluyendo que es de

suma importancia que los maestros estén debidamente preparados para el abordaje de los conflictos y dar el adecuado soporte a los estudiantes en la resolución de los mismos.

Por último, Hiam (2002) en su investigación *“Instrumento para la resolución de conflictos”* refiere que los docentes deben inclinarse hacia el mantenimiento de las buenas relaciones, mostrando mucha disposición a la resolución de conflictos, recalcando que para resolverlo es importante manejar una buena disposición por parte de los docentes, de preferencia mostrar habilidades de mediación, además contar con capacidad de escucha, comunicación, negociación y liderazgo.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras mejor capacitados y preparados se encuentren los docentes y además esto sea eficientemente transmitido a los aprendices, mejor será la capacidad que tendrán para la resolución de conflictos, lo cual logrará que el docente pueda llevar optimamente tareas en equipo, solucione problemas de manera autónoma, gestione su tiempo, reduzca su estrés, entre otras cuestiones.

Sobre el objetivo específico 1: Al determinar si existe relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021, se pudo encontrar mediante el coeficiente de determinación que el $r^2 = 22.2\%$ aproximadamente, lo cual indica que existe influencia directa entre la variable y la dimensión. Esto quiere decir que la calidad educativa que poseen los docentes, tiende a relacionarse con su habilidad y capacidad para negociar, por lo que, el docente no necesitará de otras personas para dar solución a los posibles problemas (autosuficiencia), además será asertivo y se podrá relacionar adecuadamente, reconociendo sus objetivos, limitaciones, fortalezas, debilidades, aplicando respeto a sí mismo y hacia los demás (comunicación).

Por todo lo expuesto anteriormente, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe correlación entre calidad educativa y negociación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021.

Estos resultados son corroborados por Crispín, Guerra, & Gonzáles (2018) cuyo estudio realizado bajo el enfoque cualitativo concluyó que los docentes consideran a la negociación como la habilidad elemental y primordial, con mayor acierto en la mayoría de los casos que se presentan durante su desarrollo con los alumnos. Además, indicaron que se requiere mayor capacitación para el desarrollo de esta habilidad, y adicionalmente el logro de la función negociadora.

Así también García, Fernández, & Sanchez (2011) en la investigación que realizó con el objetivo de analizar si la mejora de la práctica educativa y la eficiencia en el aula son importantes en el desarrollo de una clase, concluyó en que si existió una relación directa entre la eficiencia en el aula para poder gozar de un buen clima de relaciones fundamentales interpersonales entre los docentes y estudiantes para poder centrarse en el aprendizaje. Además la investigación indicó que es vital poner en práctica la negociación, como principal habilidad para la mejora de la calidad educativa y prevenir conflictos dentro del aula.

Por último, y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras exista mayor calidad educativa y preparación docente, mejor será la capacidad de negociación, lo cual logrará que el maestro sea empático, escuche de forma activa, regule sus emociones y respete a la contraparte y gane confianza en si mismo.

En relación al objetivo específico 2: Al determinar si existe relación entre calidad educativa y la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021, se pudo encontrar mediante el coeficiente de determinación

que el $r^2 = 33.6\%$ aproximadamente, lo cual indica que existe influencia directa entre la variable y la dimensión. Esto infiere que la calidad educativa que poseen los docentes, tiende a relacionarse con su habilidad y capacidad para mediar, por lo que, el docente podrá tomar el rol de árbitro donde deberá aceptar las posturas de las partes, favoreciendo la posibilidad de llegar a un acuerdo (arbitraje), además disminuirá su desgaste psicológico y se permitirá hacer frente a dificultades que puedan aparecer en el día a día dentro del aula, también logrará el control de sus alteraciones (control emocional).

Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe correlación entre calidad educativa y mediación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021.

Estos resultados son corroborados por De Armas (2003) cuyo estudio realizado indicó que es el mediador quien dirige el conflicto entre las partes a fin de que lleguen a una solución, el mediador puede proponer las formas para recuperar la paz entre los pares o los implicados. El autor refiere que esta dimensión es una propuesta muy funcional en la resolución de conflictos, sobre todo en adolescentes. Además, indica que la conciliación por su parte, es un recurso alternativo para una tercera persona que escucha las partes en conflicto, esta última la considera la más importante ya que el docente logrará que los alumnos lleguen a un acuerdo.

En su investigación Malhotra (2004) infiere que los docentes solían comportarse de manera poco mediadora, sin tener conciencia de que son ellos los que deben tener un papel muy importante en la mediación mediante la cual se buscará la solución a cambio de lograr un buen entendimiento. Lo que determina la importancia de implementar, capacitar y preparar al docente para que aplique el poder de formulación, el poder del procedimiento y el poder de empatía.

Para terminar, Romero (2016) en su estudio realizado mediante método hipotético deductivo concluyó que el personal docente no resolvía el conflicto entre sus estudiantes, la atención consiste en derivar a dirección y/o coordinación académica. En mayor parte es el área psicopedagógica la que lograba una solución de conflictos.

De todo lo expuesto, se confirma que mientras más aptos y eficientes sean los docentes y además, esto sea transmitido a los alumnos, mejor será la capacidad de mediación, lo cual logrará que el docente practique la paciencia otorgando flexibilidad al proceso.

Con respecto al objetivo específico 3: Al determinar si existe relación entre calidad educativa y la capacidad de conciliación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021, se pudo encontrar mediante el coeficiente de determinación que el $r^2 = 28.7\%$ aproximadamente, lo cual indica que existe influencia directa entre la variable y la dimensión. Esto infiere que la calidad educativa que poseen los docentes, tiende a relacionarse con su habilidad y capacidad para conciliar, por lo que, el docente logrará que se llegue al acuerdo entre las partes, además logrará la solución de conflictos en primera instancia, sin intervención de directivos y/o psicólogos (técnicas conciliadoras), finalmente, alcanzará el objetivo deseado, solución del conflicto (eficacia).

Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe correlación entre calidad educativa y conciliación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021.

Estos resultados son corroborados por De Armas (2003) cuyo estudio infiere que es el conciliador un recurso adicional y alternativo para los docentes, ya que les permitirá escuchar las partes en conflicto, esto es importante ya que logrará la eficaz solución del conflicto, y el docente conseguirá que los alumnos lleguen a un acuerdo.

En el estudio realizado por Baque, Zambrano, Chimpatiza, Solis, & Macías (2018) concluyen que es trascendental e importante que los docentes apliquen correctamente estrategias de conciliación y asertividad, ya que aportan un adecuado soporte y aplicación de trabajos cooperativos en el desarrollo educativo para incentivar la autonomía, cooperación, resolución y corresponsabilidad en los estudiantes.

Así pues, el estudio realizado por Carbajal (2015) comparte la idea ya que en su estudio realizado para determinar la relación entre las estrategias de resolución de conflictos y el clima organizacional de los docentes, concluyó que para lograr un desarrollo positivo para la resolución de conflictos se requiere mejorar estrategias que sean relacionadas al código de convivencia, habilidades sociales, trabajo en equipo y liderazgo.

Por lo tanto, confirmamos que mientras la calidad educativa sea óptima en relación a los docentes, mejor será la capacidad de conciliación, lo cual direccionará a que el docente resuelva el conflicto en el aula.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad educativa se relaciona de manera directa y moderada ($r=0,590$) con la capacidad para resolver conflictos de los docentes de un colegio estatal de San Juan de Lurigancho. 2021 ($p<0,01$).
2. Se comprobó que la dimensión negociación se relaciona de manera directa y moderada ($r=0,471$) con la calidad educativa de los docentes de un colegio estatal de San Juan de Lurigancho. 2021 ($p<0,01$).
3. Se evidenció que la dimensión mediación se relaciona de manera directa y moderada ($r=0.579$) con la calidad educativa de los docentes de un colegio estatal de San Juan de Lurigancho. 2021 ($p<0,01$).
4. Se probó que la dimensión conciliación se relaciona de manera directa y moderada ($r=0.536$) con la calidad educativa de los docentes de un colegio estatal de San Juan de Lurigancho. 2021($p<0,01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Los docentes y directivos del colegio estatal en San Juan de Lurigancho, deben incorporar en su plan de trabajo anual, estrategias y acciones que preparen al docente para brindar una óptima calidad educativa, ya que Schemelkes (1994) manifiesta que ello dará la capacidad a los maestros para trazar habilidades y medios para lograr la eficiencia y pertinencia frente a contextos determinados, así como recursos que dispondrán para hacerlo.
2. Los docentes y directivos del colegio estatal en San Juan de Lurigancho, deben gestionar la capacitación en negociación de conflictos orientada a disminuir los conflictos y mejorar las habilidades interpersonales, ya que Orozco (2009) indica que para lograr un desarrollo positivo para la resolución de conflictos se requiere mejorar estrategias que sean relacionadas al código de convivencia, habilidades sociales, trabajo en equipo y liderazgo en los docentes.
3. Los docentes y directivos del colegio estatal en San Juan de Lurigancho deben desarrollar las competencias en mediación de conflictos entre docentes, ya que según Malhotra (2004) la mediación toma un papel importante mediante la cual el docente buscará la solución a cambio de algo para lograr un buen entendimiento entre el alumnado.
4. Los docentes y directivos del colegio estatal en San Juan de Lurigancho deben especializar a un grupo de docentes en conciliación de conflictos para generar mejores relaciones interpersonales, ya que según Obaco (2019) es elemental que los docentes cuenten con esta destreza desarrollada y consolidada para evitar la intervención de directivos resolviendo el conflicto en primera instancia.

REFERENCIAS

- Aguilar , J. L. (2015). Liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de conflictos en los docentes. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24085>
- Antúnez, S. (1999). El trabajo en equipo de los profesores y profesoras : factor de calidad, necesidad y problema. El papel de los directivos escolares. *Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona*, 89-110.
- Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Epitesme C.A.
- Baque, G., Zambrano, A., Chimpatiza, N., Solis, F., & Macías, I. (2018). Estrategias Educativas para la resolución de conflictos. *Unesum*, 73-82.
- Bruner, J. (1999). *La educación, puerta de la cultura*. Sevilla: Antonio Machado Libros.
- Calderón, I., & Chacón, M. (2012). Principales manifestaciones de violencia escolar. *Multiciencias*, 12(2), 213-220.
- Cancho Olivera, D. J. (2020). *Red bull no es bueno en exceso*. Lima: LIMUSA.
- Carbajal, M. (2015). *Estrategias de resolución de conflictos y su relación con el clima Institucional de las Instituciones Educativa de la Red Manos Unidas en Jaén*. Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Educativas , Universidad Nacional de Cajamarca, Jaén.
- Carrasco, J. (1999). *El método estadístico en la investigación* (5ta ed.). Madrid: Ciencia.
- Ccchahuana, C., & Lopez, I. (2017). *La gestión de recursos humanos y su influencia en el bienestar de los trabajadores de la empresa Erre Dos SAC de Arequipa*. Obtenido de repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2750

- Crispín, J., Guerra, I., & Gonzáles, W. (2018). Estrategias de resolución de conflictos en adolescentes de un colegio público en Villa Rosario. *Repositorio Universidad Simón Bolívar*, 3-6.
- Crispín, J., Guerra, I., Gonzáles, W., & Cardona, T. (2018). *ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, EN ADOLESCENTES DE*. Barranquilla.
- Cubas Fernández, Y. (2020). *Ya, ahora sí*. Lima: NOSTRADAMUS.
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación* 32, 125-136.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones*. Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Ayacucho.
- Feliu, L. (2020). *Principios y Valores: La ética* (Vol. 1). Madrid: Sílex.
- Fuentes, J., Dolores, M., Gutierrez, J., López Gómez, E., & Ruiz, M. (2019). *Ética para la excelencia educativa*. Madrid: Síntesis.
- García, I. (5 de Septiembre de 2017). *Economía Simple.Net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/gastos-operativos>
- García, J., Fernández, I., & Sanchez, E. (2011). Fundamentos teóricos acerca de la solución de conflictos institucionales en la educación general básica de Ecuador. *Odiseo*, 8-16.
- Gómez, C., Rodríguez, V., Padilla, M., & Avella, A. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38(2), 279-293.
- Gómez, M. (2002). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. *Revista de Ciencias Humanas*, 20.

- Gómez-Restrepo, C., Rodríguez, V., Padilla M, A. C., & Avella-García, C. B. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38(2), 279-293.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hiam, A. (2002). *Instrumento para la resolución de conflictos*. Canadá, Estados Unidos: HRD Press, Inc.
- Inca, E., Escobar, A., & Ramos, F. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34.
- Ledesma, R. (2019). *Las técnicas de investigación*. Tulcán.
- Lerma, A., Martín , A., Castro, A., Flores, E., Martínez, H., Mercado, C., . . . Valdés, L. (2007). *Liderazgo emprendedor. Cómo ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento*. México: Leaning Editores SA.
- Lugo, Z. (2018). *Población y muestra*. Obtenido de Diferenciador.com: www.diferenciador.com/sobre-nosotros/
- Madrigal, E. (2009). *La utilización de la encuesta en la investigación cuantitativa*. Costa Rica: Ulacit.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque práctico* (4ta ed.). México: Prentic.
- Marsico, G. (2017). Jerome S. Bruner Vol. 40 Núm. 4. *Journal for the Study of Education and Development, Infancia y Aprendizaje*, 767-781.
- Mejía, A., Pérez, G., & De Arco, Y. (2018). *Estrategias pedagógicas que contribuyan a la resolución de conflictos para la apropiación de las normas de convivencia en tercer y séptimo grado de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla*. Barranquilla: La Merced.

- MINEDU. (2009). *Diseño Curricular Básico*. Lima.
- Murray, S. (1991). *Estadística*. McGraw-Hill.
- Navarro, E. (2019). *Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Obaco, E. (2019). *Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Santo Domingo: Educere.
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de calidad en las instituciones de educación Superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34.
- Orozco, J. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana*(59).
- Pacheco, J. (8 de Septiembre de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-definicion-de-insumos/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2016). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/calidad-educativa/>
- Quintana, L. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: McGrawHill.
- Romero, S. (2016). *Los mediadores escolares y la resolución de conflictos de los estudiantes de la IEP Eiffel Schools*. Para optar al Título profesional de Magister en Trabajo Social, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2007). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta ed.). Lima: Bussiness Support Aneth SRL.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta ed.). Lima: Bussiness Support Aneth SRL.
- Sánchez, I. (2015). *Cronograma de Actividades*. . Hidalgo: Tesis de doctorado, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

- Sánchez, R. (1897). La formación de investigadores como quehacer artesanal. *Omnia*(9).
- Schemelkes, S. (1994). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. México: Interamer 32 Serie Educativa.
- Sebastián, G. (2017). La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte. Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica* (Vol. 1). México: Limusa.
- Vera, E. (2018). *Resolución de Conflictos en el Aula*. Lima: PUCP.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021.							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES				
PG: ¿Cómo influye la Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho? 2021.?	OG: Determinar si la calidad educativa que ofrecen los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho 2021, influye asertivamente en la capacidad para resolver conflictos.	HG: Existencia de una relación entre la calidad educativa que ofrece un colegio estatal en San Juan de Lurigancho 2021 por intermedio de sus docentes, con la capacidad que ello conlleva al manejo de la resolución de conflictos.	Variable 1: Calidad Educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Eficiencia	Oportunidad Puntualidad Calidad	1 – 10	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces	Excelente [85 – 100] Bueno [69 – 84]
			Pertinencia	Cumplimiento Asertividad Capacitación	11 – 20	4= Casi Siempre 5= Siempre	Regular [53 – 68] Mal [37 – 52] Pésimo [20 – 36]
PE1: ¿Cómo influye la calidad educativa que ofrecen los docentes en la capacidad de negociación en un colegio estatal en San Juan de Lurigancho? 2021?;	OE1: Determinar si existe relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021 para la resolución de conflictos.	HE1: Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021 para la resolución de conflictos.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Negociación	Autosuficiencia Comunicación Eficiencia	1 – 3 4 5 – 7	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	Excelente [26 – 30] Bueno [21 – 25] Regular [16 – 20] Mal [11 – 15] Pésimo [6 – 10]

<p>PE2: ¿Cómo influye la calidad educativa que ofrecen los docentes en la capacidad de mediación en un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>OE2: Determinar si existe relación entre la calidad educativa y la capacidad de mediación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.</p>	<p>HE2: Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.</p>	<p>Dimensiones Mediación</p>	<p>Indicadores Arbitraje Control Emocional Resolución</p>	<p>Ítems 8 9 -10 11 – 13</p>	<p>Escala 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre</p>	<p>Niveles Excelente [30 – 35] Bueno [24 – 29] Regular [19 – 23] Mal [13 – 18] Pésimo [7 – 12]</p>
<p>PE3: ¿Cómo influye la calidad educativa que ofrecen los docentes en la capacidad de mediación en un colegio estatal en San Juan de Lurigancho? 2021?</p>	<p>OE3: Determinar si existe relación entre la calidad educativa y la capacidad de mediación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021 para la resolución de conflictos.</p>	<p>HE3: Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho. 2021 para la resolución de conflictos.</p>	<p>Dimensiones Conciliación</p>	<p>Indicadores Avenencia Técnicas Conciliadoras Eficacia</p>	<p>Ítems 13 - 15 16 - 17 18</p>	<p>Escala 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre</p>	<p>Niveles Excelente [22 – 25] Bueno [18 – 21] Regular [14 – 17] Mal [10 – 13] Pésimo [5 – 9]</p>

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Básica

Diseño: No experimental - Transaccional

Método: Hipotético - Deductivo

Alcance: Correlacional

Población: 40 docentes

Enfoque: Cuantitativo

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Anexo 2

Tabla de Operacionalización de V1

V1	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad Educativa	La calidad educativa es el nivel que se le asigna a un proceso educativo con la finalidad de lograr un aprendizaje de éxito, en ese contexto, se establecerá que para alcanzar la calidad educativa hay que poner en práctica la pertinencia y la eficiencia. (son dos pilares fundamentales. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011)	Medición de cuatro dimensiones a través de la escala ordinal.	Eficiencia: Participación en eventos institucionales, comparte con sus compañeros en eventos sociales. Capacidad de negociación y de resolución.	Oportunidad Puntualidad Calidad	Ordinal Nunca Casi nunca. A veces Casi Siempre.
			Pertinencia: Dialogo fluido, expresa lo que piensan, escuchar a los demás. Ambiente disponibilidad relacionarse, colaborativo	Cumplimiento Asertividad Capacitación	Siempre.

Anexo 3

Tabla de Operacionalización de V2

V2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Resolución de Conflictos	Son la variedad de experiencias, habilidades, estrategias y conocimiento para la comprensión y abordaje en la resolución de conflictos de manera aceptable, mediante la negociación, la mediación y la conciliación. (Gómez, 2015)	Capacidad de los maestros en cuanto al abordaje de los conflictos aplicando las tres dimensiones en la escala ordinal.	Negociación: Es un procedimiento voluntario para la resolución de un problema (Gómez, 2015).	Autosuficiencia Comunicación Eficiencia	Ordinal Nunca Casi nunca. A veces Casi Siempre. Siempre.
			Mediación: Consiste en la acción de Participar voluntariamente en un procedimiento estructurado (Gómez, 2015).	Arbitraje Control emocional Resolución	
			Conciliación: Está referida a la negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un mediador (Gómez, 2015)	Avenencia Técnicas conciliadoras Eficacia	

Anexo 4

Instrumento Calidad Educativa



CUESTIONARIO DE CALIDAD EDUCATIVA

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado docente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de calidad educativa, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

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

N.º	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: Eficiencia						
01	El personal administrativo y docente se compromete con su trabajo adecuadamente.					
02	El docente brinda oportunidades de participación significativa.					
03	El docente ofrece asesoría a sus estudiantes.					
04	El personal administrativo y docente llega puntual a su centro de trabajo.					
05	El docente asume que la puntualidad es básica para su persona.					
06	El docente entrega programaciones en la fecha indicada.					
07	El docente presenta trabajos asignados por su coordinador.					
08	El personal administrativo realiza su trabajo eficientemente.					
09	El docente realiza trabajos pedagógicos con suma calidad.					
10	El docente cuenta con buenas herramientas de soporte.					
DIMENSIÓN 2: Pertinencia						
11	El personal administrativo elabora documentaciones solicitadas por la Institución Educativa.					
12	El docente ejecuta programaciones acordes al diseño curricular.					
13	El personal administrativo toma decisiones asertivamente.					
14	El personal administrativo y docente se comunican cordialmente.					
15	El personal docente presta atención a sus estudiantes.					
16	El personal docente es asertivo en comunicar un problema que presenta la IE.					
17	El personal docente respeta las opiniones de sus colegas.					
18	El personal administrativo está capacitado para las funciones que desempeña.					
19	El personal docente asume que las capacitaciones son básicas para el aprendizaje.					
20	El personal administrativo, docente y director se capacitan de acuerdo a las necesidades educativas.					

Anexo 5

Instrumento Resolución de Conflictos



CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Fecha:

INSTRUCCIÓN


Estimado docente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de Resolución de Conflictos, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

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

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: Negociación						
01	El personal docente siempre está dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.					
02	El personal docente, para solucionar el conflicto, delega a terceros.					
03	Se escucha a las partes antes de tomar decisiones en la solución de conflicto.					
04	Al momento de resolver el conflicto, el personal docente con los involucrados.					
05	Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos.					
06	El personal docente demuestra eficiencia en el logro de la negociación.					
DIMENSIÓN 2: Mediación						
07	Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función del mediador imparcial.					
08	Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa.					
09	Al momento de resolver el conflicto, el personal docente, induce al diálogo permanente de las partes involucradas.					
10	El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución de conflicto.					
11	El personal docente logra que los involucrados resuelvan el conflicto.					
12	Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.					
DIMENSIÓN 3: Conciliación						
13	El personal docente siempre está dispuesto a conciliar.					
14	El personal docente admite que los directivos intervengan para conciliar.					
15	Existen estrategias de un gran conciliador o estrategias idóneas u óptimas para conciliar.					
16	Cuando hay un conflicto que los docentes no pueden solucionar, los directivos poseen técnicas propias de un gran conciliador.					
17	El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta.					
18	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.					

Anexo 6

Certificado de Validez V1 - Juez 1


Evaluación Juicio por expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Calidad Educativa para medir la variable Calidad Educativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en Gestión y Calidad Educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. Adilia Rojas Fernández
Grado profesional:	Bachiller (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Gestión pública (<input type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>) Administración o economía (<input type="checkbox"/>) Otra: Docencia y Gestión Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	20 años docencia en instituciones educativas públicas y privadas 06 años Subdirectora en Instituciones educativas públicas 03 años Directora en Institución educativa pública I.E. N° 2011 "Sagrado Corazón de María"
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No tiene

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad Educativa.
Autor (a)(es):	Torres Torres, Karina Esther.
Procedencia:	Lima, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Docentes.
Significación:	<p>Se aplicará el presente cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, la cual pretende medir dos dimensiones; Eficiencia con 10 preguntas y Pertinencia con 10 preguntas, con la finalidad de contrastar hipótesis acerca de la variable Calidad Educativa de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021, la misma que se investiga en el proyecto Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.</p> <p>De manera que se pueda investigar sobre la influencia de la variable Calidad Educativa en la resolución de conflictos.</p>

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
CALIDAD EDUCATIVA	EFICIENCIA	Eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar oportuna, adecuadamente y óptimamente un trabajo o una actividad. Esta dimensión permitirá examinar cómo los docentes se desenvuelven en la enseñanza; si es óptima, mediocre o precaria. Finalmente, demostrará el alcance de los objetivos utilizando la mejor cantidad de recursos. (García, 2017).
	PERTINENCIA	Pertinencia es la adecuación o el sentido de algo en un determinado contexto, esto es cuando, alguna acción se puede concluir que es adecuado, oportuno, apropiado a aquello que se espera. Esta dimensión es muy importante porque permitirá examinar si la calidad educativa que brindan nuestros docentes es la pertinente de acuerdo a su realidad. (Perez & Merino, 2014).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presentó el instrumento encuesta para medir la variable Calidad Educativa elaborado por Torres Torres, Karina Esther en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD EDUCATIVA

- Primera dimensión: **Eficiencia**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
OPORTUNIDAD (Ítem 1 al 3)	1. El personal administrativo y docente se compromete con su trabajo adecuadamente.	4	4	4	
	2. El docente brinda oportunidades de participación significativa.	4	4	4	
	3. El docente ofrece asesoría a sus estudiantes.	4	4	4	
PUNTUALIDAD (Ítem 4 al 7)	4. El personal administrativo y docente llega puntual a su centro de trabajo.	4	4	4	
	5. El docente asume que la puntualidad es básica para su persona.	4	4	4	
CALIDAD (Ítem 8 al 10)	6. El docente entrega programaciones en la fecha indicada.	4	4	4	
	7. El docente presenta trabajos asignados por su coordinador.	4	4	4	
	8. El personal administrativo realiza su trabajo eficientemente.	4	4	4	

	9. El docente realiza trabajos pedagógicos con suma calidad.	4	4	4	
	10. El docente cuenta con buenas herramientas de soporte.	4	4	4	

● Segunda dimensión: **Pertinencia**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CUMPLIMIENTO (Ítem 11 al 12)	11. El personal administrativo elabora documentaciones solicitadas por la Institución Educativa.	4	4	4	
	12. El docente ejecuta programaciones acordes al diseño curricular.	4	4	4	
ASERTIVIDAD (Ítem 13 al 17)	13. El personal administrativo toma decisiones asertivamente.	4	4	4	
	14. El personal administrativo y docente se comunican cordialmente.	4	4	4	
	15. El docente presta atención a sus estudiantes.	4	4	4	
	16. El docente es asertivo en comunicar un problema que	4	4	4	

CAPACITACIÓN <i>(Ítem 18 al 20)</i>	presenta la Institución Educativa.				
	17. El docente respeta las opiniones de sus colegas.	4	4	4	
	18. El personal administrativo está capacitado para las funciones que desempeña.	4	4	4	
	19. El personal docente asume que las capacitaciones son básicas para el aprendizaje.	4	4	4	
	20. El personal administrativo, docente y director se capacitan de acuerdo a las necesidades educativas.	4	4	4	




 Mg. ADILIA ROJAS FERNÁNDEZ
 DIRECTORA

Firma del evaluador

- *Certificado de Validez V2 - Juez 1*

Evaluación Juicio por expertos V2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario Resolución de conflictos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en Gestión y Calidad Educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Adilia Rojas Fernández
Grado profesional:	Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Gestión pública () Política y gobernabilidad () Administración o economía () Otra: Docencia y Gestión Educativa (X)
Áreas de experiencia profesional:	20 años docencia en instituciones educativas públicas y privadas 06 años Subdirectora en Instituciones educativas públicas 03 años Directora en Institución educativa pública
Institución donde labora:	I.E. N° 2011 "Sagrado Corazón de María"
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No tiene

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Resolución de conflictos
Autor (a)(es):	Valdez Silva de Arévalo, Deysi
Procedencia:	Lima, Perú.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes
Significación:	Se aplicará el presente cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert, la cual pretende medir tres dimensiones; Negociación con 6 preguntas; Mediación con 6 preguntas; Conciliación con 7 preguntas, con la finalidad de contrastar hipótesis acerca de la variable Resolución de Conflictos de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021, la misma que se investiga en el proyecto Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021. De manera que se pueda investigar sobre la influencia de la variable Calidad educativa en la variable resolución de conflictos.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	MEDIACIÓN	Es la dimensión en la que actúa una persona neutralmente frente a dos que se encuentran en conflicto, el mediador escucha y espera lograr el equilibrio en las relaciones humanas, no manifiesta propuestas de solución, orienta a las partes en conflicto. (Gómez, 2015).
	CONCILIACIÓN	En esta dimensión actúa una tercera persona que escucha a las partes en conflicto con la finalidad de encontrar una solución a la controversia, el conciliador puede proponer alternativas de solución. (Gómez, 2015).
	NEGOCIACIÓN	En esta dimensión se da un paso mayor en función a las anteriores, ya que aquí entra en práctica intereses, reparticiones. El conflicto suele ser más fuerte y de difícil solución. (Gómez, 2015).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presentó el instrumento encuesta para medir la variable Calidad Educativa elaborado por Torres Torres, Karina Esther en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Primera dimensión: **Negociación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AUTOSUFICIENCIA (Ítem 1 al 3)	1. El personal docente siempre está dispuesto a negociar.	4	4	4	
	2. El personal docente, para solucionar el conflicto, delega a terceros.	4	4	4	
	3. Se escucha a las partes antes de tomar decisiones en la solución de conflicto.	4	4	4	
COMUNICACIÓN (Ítem 4)	4. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente dialoga con los involucrados.	4	4	4	
	5. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos.	4	4	4	
EFICIENCIA (Ítem 5 al 7)	6. El personal docente demuestra eficiencia en el logro de la negociación.				
	7. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función de mediador imparcial.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Mediación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ARBITRAJE (Ítem 8)	8. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa.	4	4	4	
	CONTROL EMOCIONAL (Ítem 9 al 10)				
	9. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente induce al dialogo permanente de las partes involucradas.	4	4	4	
	10. El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	4	4	4	
RESOLUCIÓN (Ítem 11 al 13)	11. El personal docente logra que los involucrados resuelvan el conflicto.	4	4	4	
	12. Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Conciliación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AVENENCIA (Ítem 13 al 15)	13. El personal docente siempre está predispuesto a conciliar.	4	4	4	
	14. El personal docente admite que los directivos intervengan para conciliar.	4	4	4	
	15. Existen estrategias de un gran conciliador o estrategias idóneas u óptimas para conciliar.	4	4	4	
TÉCNICAS CONCILIADORAS (Ítem 16 al 17)	16. Cuando hay un conflicto que los docentes no pueden solucionar, los directivos poseen técnicas propias de un gran conciliador.	4	4	4	
	17. El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta.	4	4	4	
EFICACIA (Ítem 18)	18. La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	4	4	4	



Adilia Rojas Fernández
 Mag. ADILIA ROJAS FERNÁNDEZ
 DIRECTORA

Firma del evaluador

- *Constancia de Validación de Instrumento Juez 1*



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Cuestionario Calidad Educativa y Cuestionario Resolución de Conflictos que el investigador Lic. Rosa Emilia Peláez Prado usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión y Calidad Educativa “Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021”.

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Calidad Educativa y Resolución de Conflictos. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Lima, 25 de junio de 2021.



Mg. Adilia Rojas Fernández
Directora
I.E. N°2011 “Sagrado Corazón de María”

Anexo 7

Certificado de Validez V1 - Juez 2



Evaluación Juicio por expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Calidad Educativa para medir la variable Calidad Educativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en Gestión y Calidad Educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. Maria Elena Dávila Díaz
Grado profesional:	Bachiller (<input checked="" type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Gestión pública (<input type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>) Administración o economía (<input type="checkbox"/>) Otra (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia en Educación Superior
Institución donde labora:	Universidad Nacional Federico Villarreal
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad Educativa.
Autor (a)(es):	Torres Torres, Karina Esther.
Procedencia:	Lima, Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Docentes.
Significación:	<p>Se aplicará el presente cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, la cual pretende medir dos dimensiones; Eficiencia con 10 preguntas y Pertinencia con 10 preguntas, con la finalidad de contrastar hipótesis acerca de la variable Calidad Educativa de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021, la misma que se investiga en el proyecto Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021.</p> <p>De manera que se pueda investigar sobre la influencia de la variable Calidad Educativa en la resolución de conflictos.</p>

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
CALIDAD EDUCATIVA	EFICIENCIA	Eficiencia es la capacidad para cumplir o realizar oportuna, adecuadamente y óptimamente un trabajo o una actividad. Esta dimensión permitirá examinar cómo los docentes se desenvuelven en la enseñanza; si es óptima, mediocre o precaria. Finalmente, demostrará el alcance de los objetivos utilizando la mejor cantidad de recursos. (García, 2017).
	PERTINENCIA	Pertinencia es la adecuación o el sentido de algo en un determinado contexto, esto es cuando, alguna acción se puede concluir que es adecuado, oportuno, apropiado a aquello que se espera. Esta dimensión es muy importante porque permitirá examinar si la calidad educativa que brindan nuestros docentes es la pertinente de acuerdo a su realidad. (Perez & Merino, 2014).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presenté el instrumento encuesta para medir la variable Calidad Educativa elaborado por Torres Torres, Karina Esther en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD EDUCATIVA

- Primera dimensión: **Eficiencia**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
OPORTUNIDAD (ítem 1 al 3)	1. El personal administrativo y docente se compromete con su trabajo adecuadamente.	4	4	4	
	2. El docente brinda oportunidades de participación significativa.	4	4	4	
	3. El docente ofrece asesoría a sus estudiantes.	4	4	4	
PUNTUALIDAD (ítem 4 al 7)	4. El personal administrativo y docente llega puntual a su centro de trabajo.	4	4	4	
	5. El docente asume que la puntualidad es básica para su persona.	4	4	4	
CALIDAD (ítem 8 al 10)	6. El docente entrega programaciones en la fecha indicada.	4	4	4	
	7. El docente presenta trabajos asignados por su coordinador.	4	4	4	
	8. El personal administrativo realiza su trabajo eficientemente.	4	4	4	

CAPACITACION (Ítem 12 al 21)	9. El docente realiza trabajos pedagógicos con suma calidad.	4	4	4	
	10. El docente cuenta con buenas herramientas de soporte.	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Pertinencia**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CUMPLIMIENTO (Ítem 11 al 12)	11. El personal administrativo elabora documentaciones solicitadas por la Institución Educativa.	4	4	4	
	12. El docente ejecuta programaciones acordes al diseño curricular.	4	4	4	
ASERTIVIDAD (Ítem 13 al 17)	13. El personal administrativo toma decisiones asertivamente.	4	4	4	
	14. El personal administrativo y docente se comunican cordialmente.	4	4	4	
	15. El docente presta atención a sus estudiantes.	4	4	4	
	16. El docente es asertivo en comunicar un problema que	4	4	4	

CAPACITACIÓN <i>(Ítem 18 al 20)</i>	presenta la Institución Educativa.				
	17. El docente respeta las opiniones de sus colegas.	4	4	4	
	18. El personal administrativo está capacitado para las funciones que desempeña.	4	4	4	
	19. El personal docente asume que las capacitaciones son básicas para el aprendizaje.	4	4	4	
	20. El personal administrativo, docente y director se capacitan de acuerdo a las necesidades educativas.	4	4	4	


 : María Elena Dávila Díaz

Firma del Evaluador

- *Certificado de Validez V2 - Juez 2*

Evaluación Juicio por expertos V2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario Resolución de conflictos. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en Gestión y Calidad Educativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. María Elena Dáula Díaz
Grado profesional:	Bachiller (x) Maestro (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Gestión pública () Política y gobernabilidad () Administración o economía () Otra: Educación (x)
Áreas de experiencia profesional: Docencia	Docencia en Educación Superior
Institución donde labora:	Universidad Nacional Federico Villarreal
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Resolución de conflictos
Autor (a)(es):	Valdez Silva de Arévalo, Deysi
Procedencia:	Lima, Perú.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes
Significación:	Se aplicará el presente cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert, la cual pretende medir tres dimensiones; Negociación con 6 preguntas; Mediación con 6 preguntas; Conciliación con 7 preguntas, con la finalidad de contrastar hipótesis acerca de la variable Resolución de Conflictos de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021, la misma que se investiga en el proyecto Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021. De manera que se pueda investigar sobre la influencia de la variable Calidad educativa en la variable resolución de conflictos.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	MEDIACIÓN	Es la dimensión en la que actúa una persona neutralmente frente a dos que se encuentran en conflicto, el mediador escucha y espera lograr el equilibrio en las relaciones humanas, no manifiesta propuestas de solución, orienta a las partes en conflicto. (Gómez, 2015).
	CONCILIACIÓN	En esta dimensión actúa una tercera persona que escucha a las partes en conflicto con la finalidad de encontrar una solución a la controversia, el conciliador puede proponer alternativas de solución. (Gómez, 2015).
	NEGOCIACIÓN	En esta dimensión se da un paso mayor en función a las anteriores, ya que aquí entra en práctica intereses, reparticiones. El conflicto suele ser más fuerte y de difícil solución. (Gómez, 2015).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presentó el instrumento encuesta para medir la variable Calidad Educativa elaborado por Torres Torres, Karina Esther en el año 2017. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Primera dimensión: **Negociación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AUTOSUFICIENCIA (Ítem 1 al 3)	1. El personal docente siempre está dispuesto a negociar.	3	4	4	Debe eliminarse la palabra siempre porque esta forma parte de las respuestas al ítem.
	2. El personal docente, para solucionar el conflicto, delega a terceros.	4	4	4	
	3. Se escucha a las partes antes de tomar decisiones en la solución de conflicto.	4	4	4	
COMUNICACIÓN (Ítem 4)	4. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente dialoga con los involucrados.	4	4	4	En el instrumento enviado está mal redactado. Aquí sí está bien.
	5. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados terminen satisfechos.	4	4	4	
EFICIENCIA (Ítem 5 al 7)	6. El personal docente demuestra eficiencia en el logro de la negociación.				
	7. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente cumple la función de mediador imparcial.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Mediación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ARBITRAJE (Ítem 8)	8. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente logra que los involucrados identifiquen las cuestiones en disputa.	4	4	4	
	CONTROL EMOCIONAL (Ítem 9 al 10)				
	9. Al momento de resolver el conflicto, el personal docente induce al dialogo permanente de las partes involucradas.	4	4	4	
	10. El personal docente induce a los involucrados para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.	4	4	4	
RESOLUCIÓN (Ítem 11 al 13)	11. El personal docente logra que los involucrados resuelvan el conflicto.	4	4	4	
	12. Los involucrados se sienten capaces de resolver conflictos por sus propios medios en otra ocasión.	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Conciliación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
AVENIENCIA (Ítem 13 al 15)	13. El personal docente siempre está predispuesto a conciliar.	3	4	4	Debe eliminarse la palabra siempre porque esta forma parte de las respuestas al ítem.
	14. El personal docente admite que los directivos intervengan para conciliar.	4	4	4	
TÉCNICAS CONCILIADORAS (Ítem 16 al 17)	15. Existen estrategias de un gran conciliador o estrategias idóneas u óptimas para conciliar.	3	4	4	Considero que debe eliminarse la denominación de "gran conciliador"
	16. Cuando hay un conflicto que los docentes no pueden solucionar, los directivos poseen técnicas propias de un gran conciliador.	3	4	4	Al igual que en el ítem anterior debería obviarse la denominación gran conciliador y considerar técnicas óptimas de conciliación,
	17. El personal docente logra que los involucrados acepten la solución propuesta.	4	4	4	
EFICACIA (Ítem 18)	18. La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto.	4	4	4	


: María Elena Dávila Díaz

Firma del evaluador

- *Constancia de Validación - Juez 2*



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos Cuestionario Calidad Educativa y Cuestionario Resolución de Conflictos que el investigador Lic. Rosa Emilia Peláez Prado usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión y Calidad Educativa “Calidad Educativa en la Resolución de Conflictos en los docentes de un colegio estatal. San Juan de Lurigancho. 2021”.

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Calidad Educativa y Resolución de Conflictos. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

26 de junio de 2021.

María Elena Dávila Díaz

Nombres y apellidos
Docente Universitaria

Anexo 8

Tabla de expertos

Expertos	Grado Profesional	Área de Formación Académica	Institución donde labora	Tiempo de experiencia
Experto 1: Maria Elena Dávila Díaz	Magíster	Docencia en Educación Superior	Universidad Nacional Federico Villareal	Más de 5 años.
Experto 2: Adilia Rojas Fernández	Magíster	Docencia y Gestión Educativa	IE N°2011 "Sagrado Corazón de Maria"	Más de 5 años.

Anexo 9

Resultados del piloto

Estadísticas de fiabilidad V1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
	,883	,889
		20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	82,18	54,779	,319	.	,882
P02	81,76	52,816	,525	.	,876
P03	82,41	50,382	,511	.	,878
P04	81,88	55,235	,329	.	,882
P05	81,53	54,640	,486	.	,879
P06	82,29	53,721	,313	.	,884
P07	81,88	50,235	,716	.	,870
P08	81,94	51,059	,640	.	,872
P09	81,94	51,684	,679	.	,872
P10	82,18	52,404	,504	.	,877
P11	81,76	51,816	,641	.	,873
P12	82,06	50,184	,677	.	,871
P13	82,53	54,140	,347	.	,882
P14	81,47	56,265	,263	.	,883
P15	81,76	52,316	,583	.	,875
P16	82,24	53,691	,263	.	,888
P17	81,53	53,265	,707	.	,874
P18	82,29	51,721	,495	.	,877
P19	81,76	50,816	,571	.	,875
P20	82,18	51,654	,508	.	,877

Estadísticas de fiabilidad V2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos
	,842	,860	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	68,56	44,663	,524	.	,831
P02	70,38	43,183	,357	.	,842
P03	68,50	47,200	,282	.	,840
P04	68,44	45,863	,482	.	,834
P05	68,94	44,063	,469	.	,832
P06	68,94	45,929	,557	.	,832
P07	68,69	43,163	,628	.	,825
P08	68,94	47,396	,172	.	,846
P09	69,75	45,533	,277	.	,843
P10	69,13	45,050	,245	.	,848
P11	68,94	41,396	,603	.	,824
P12	68,94	44,729	,401	.	,836
P13	68,88	44,917	,419	.	,835
P14	68,50	43,333	,689	.	,824
P15	69,31	40,763	,592	.	,825
P16	68,94	42,729	,706	.	,822
P17	68,63	47,450	,191	.	,844
P18	68,63	44,250	,747	.	,825

Anexo 10

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

Hg: Existe una relación entre la calidad educativa que ofrece un colegio estatal en San Juan de Lurigancho - 2021 por intermedio de sus docentes, con la capacidad que ello conlleva al manejo de la resolución de conflictos.

H0: No existe una relación entre la calidad educativa que ofrece un colegio estatal en San Juan de Lurigancho - 2021 por intermedio de sus docentes, con la capacidad que ello conlleva al manejo de la resolución de conflictos.

Correlaciones			
		Resolución de Conflictos	Calidad educativa
Correlación de Pearson	Resolución de Conflictos	1.000	.590
	Calidad Educativa	.590	1.000
Sig. (unilateral)	Resolución de Conflictos	.	.000
	Calidad educativa	.000	.
N	Resolución de Conflictos	40	40
	Calidad Educativa	40	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$

La Tabla adjunta se establece el parámetro de correlación de Pearson es 0,590 (correlación moderada), el valor de significación (sig) < 0,05; por tanto, existe relación significativa entre la calidad educativa y la resolución de conflictos; por lo tanto, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 1

Hg: Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.

H0: No existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de negociación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.

Correlaciones			
		Resolución de Conflictos	Calidad educativa
Correlación de Pearson	Resolución de Conflictos	1.000	.471
	Calidad Educativa	.471	1.000
Sig. (unilateral)	Resolución de Conflictos	.	.001
	Calidad educativa	.001	.
N	Resolución de Conflictos	40	40
	Calidad Educativa	40	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$

La Tabla adjunta se establece el parámetro de correlación de Pearson es 0,471 (correlación moderada), el valor de significación (sig) < 0,05; por tanto, existe relación significativa entre la calidad educativa y la dimensión negociación; por lo tanto, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 2

Hg: Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.

H0: No existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de mediación de los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021 para la resolución de conflictos.

Correlaciones			
		Resolución de Conflictos	Calidad educativa
Correlación de Pearson	Resolución de Conflictos	1.000	.579
	Calidad Educativa	.579	1.000
Sig. (unilateral)	Resolución de Conflictos	.	.000
	Calidad educativa	.000	.
N	Resolución de Conflictos	40	40
	Calidad Educativa	40	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$

La Tabla adjunta se establece el parámetro de correlación de Pearson es 0,579 (correlación moderada), el valor de significación (sig) $< 0,05$; por tanto, existe relación significativa entre la calidad educativa y la dimensión mediación; por lo tanto, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 3

Hg: Existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de conciliación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021.

H0: No existe una relación entre calidad educativa y la capacidad de conciliación en los docentes de un colegio estatal en San Juan de Lurigancho – 2021.

Correlaciones			
		Resolución de Conflictos	Calidad educativa
Correlación de Pearson	Resolución de Conflictos	1.000	.536
	Calidad Educativa	.536	1.000
Sig. (unilateral)	Resolución de Conflictos	.	.000
	Calidad educativa	.000	.
N	Resolución de Conflictos	40	40
	Calidad Educativa	40	40

Nota: Esta tabla muestra la correlación de Pearson $0.40 < r < 0.60$

La Tabla adjunta se establece el parámetro de correlación de Pearson es 0,536 (correlación moderada), el valor de significación (sig) $< 0,05$; por tanto, existe relación significativa entre la calidad educativa y la dimensión conciliación; por lo tanto, se da por aceptada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.