



Manejo de conflictos y clima laboral de la institución
educativa Esther Cáceres Salgado Rímac, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Educación con

Mención en Docencia y gestión Educativa

AUTOR:

Br. Graciela María Araujo Uceda

ASESOR:

Mgtr. Wilfredo Zevallos Delgado

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2016

Jurado

Dr. Mitchell Alarcón Diaz
Presidente

Dr. Edwin Martinez Lòpez
Secretario

Mgr. Miluska Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

A mis queridos hijos, Junior y Sheila por su respeto y apoyo, así como a mi esposo Marco que comparte mis sueños y contribuye a lograrlos, a mi querida ahijada y sobrina Jacquelin , como ejemplo para mi nieta Mariliz y en recuerdo de mi Madre querida Estela Uceda.

Agradecimiento

A los asesores de la Universidad César Vallejo y al Dr. Cesar Acuña Peralta por posibilitar nuestros estudios de post grado a todos los Educadores.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Graciela María Araujo Uceda, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de abril del 2016.

Graciela María Araujo Uceda

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Manejo de conflictos y clima laboral de la institución educativa Esther Cáceres Salgado Rímac, 2016.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y clima laboral desde la perspectiva de los docentes de la institución educativa Esther Cáceres Salgado Rímac, 2016, con una población finita de 80 docentes y una muestra igual a la población.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como la fundamentación científica de las variables manejo de conflictos y clima laboral, en la segunda sección se presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección la discusión del tema, en la quinta sección se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en la sexta sección exponen las recomendaciones y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y por último se colocan los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Capítulo 1. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	28
1.3. Justificación	66
1.4. Problema	67
1.5. Hipótesis	71
1.6. Objetivos	73
Capítulo 2. Marco metodológico	74
2.1. Variables	75
2.2. Operacionalización de las variables	77
2.3. Metodología	80
2.4. Tipo de estudio	80
2.5. Diseño	81

2.6. Población, muestra y muestreo	82
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	83
2.8. Métodos de análisis de datos	86
2.9. Aspectos éticos	86
Capítulo 3. Resultados	87
Capítulo 4. Discusión	100
Capítulo 5. Conclusiones	109
Capítulo 6. Recomendaciones	112
Capítulo 7. Referencias	115
Capítulo 8. Apéndices	116

Lista de tablas

		Página
Tabla 1.	<i>Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos</i>	78
Tabla 2.	<i>Matriz de operacionalización de la variable clima laboral</i>	79
Tabla 3.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	84
Tabla 4.	<i>Resultados de la validez de contenido de los instrumentos</i>	85
Tabla 5.	<i>Resultados de la confiabilidad de los instrumentos</i>	85
Tabla 6.	<i>Niveles de confiabilidad</i>	85
Tabla 7.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos</i>	88
Tabla 8.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos por dimensión</i>	89
Tabla 9.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de clima laboral</i>	91
Tabla 10.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de clima laboral por dimensión</i>	92
Tabla 11.	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según su percepción sobre el manejo de conflictos y el clima laboral</i>	93
Tabla 12.	<i>Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y el clima laboral</i>	94

Tabla 13.	<i>Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la autorrealización</i>	95
Tabla 14.	<i>Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y el involucramiento laboral</i>	96
Tabla 15.	<i>Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la supervisión</i>	97
Tabla 16.	<i>Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y la comunicación</i>	98
Tabla 17.	<i>Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: manejo de conflictos y las condiciones laborales</i>	99

Lista de figuras

	Página
<i>Figura 1.</i> Esquema del diseño de investigación correlacional	82
<i>Figura 2.</i> Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos	88
<i>Figura 3.</i> Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de manejo de conflictos por dimensión	89
<i>Figura 4.</i> Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de clima laboral	90
<i>Figura 5.</i> Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el nivel de clima laboral por dimensión	92
<i>Figura 6.</i> Distribución porcentual de docentes según su percepción sobre el manejo de conflictos y clima laboral	93

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el manejo de conflictos y el clima laboral desde la perspectiva de los docentes de la institución educativa Esther Cáceres Salgado Rímac, 2016. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 docentes con una muestra igual a la población. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables manejo de conflictos y el clima laboral; se empleó como instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,795 y 0.978 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad respectivamente. Los resultados de la investigación indican que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral desde la perspectiva de los docentes de la institución educativa Esther Cáceres Salgado Rímac, 2016 ($r=0,604$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Palabras clave: Manejo de conflictos, clima laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Abstract

This research aims to establish the relationship between conflict management and working environment from the perspective of teachers in the educational institution Esther Caceres Salgado Rimac, 2016.

The research was quantitative approach, type of basic research, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 80 teachers with a sample equal to the population. the survey was used as a technique for data collection variables conflict management and the working environment; It was used as an instrument the questionnaire. The instruments were subjected to content validity through the trial of three experts with a score of applicable and value reliability was with Cronbach Alpha test with coefficients of 0.795 and 0.978 indicating a strong and high reliability respectively. The research results indicate that there is relationship between conflict management and working environment from the perspective of teachers in the school Esther Caceres Salgado Rimac, 2016 ($r = 0.604$ and $\text{Sig.} = 0.000$).

Keywords: Conflict management, working environment, self-fulfillment, job involvement, monitoring, communication and working conditions.