



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Resolución de conflictos y clima organizacional en las
instituciones educativas de la Red Educativa N° 11- UGEL
02 - Rímac, 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Gilberto Benites Acuña

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ-2016

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Para mi familia por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Agradecimiento

Me gustaría agradecer sinceramente a la Dra. Irma Milagros Carhuacho, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Declaratoria de autenticidad

El Bach. Gilberto Benites Acuña, identificado con DNI 06150774; estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015”; declaro bajo juramento que:

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

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

Lima Norte, mes 2016.

Firma :

DNI : 06150774

Nombres y Apellidos : Gilberto Benites Acuña

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Grado de Magíster en Educación, con mención en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, se pone a su disposición la tesis titulada: Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 - Rímac, 2015.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan en la presente investigación son:

Capítulo I introducción: donde comprenden los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el problema, las hipótesis y los objetivos. Capítulo II Marco metodológico: comprende las variables de estudio: Resolución de conflictos y clima organizacional, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo, además las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Capítulo III Resultados: comprende los resultados de la investigación. Capítulo IV Discusión: comprende la discusión de los resultados. Capítulo V Conclusiones: se describen las conclusiones a las que se llegó. Capítulo VI Recomendaciones: donde se describe las recomendaciones. Capítulo VII Referencias bibliográficas: donde se ubican las referencias bibliográficas. Y finalmente, el Capítulo VIII Anexos: donde se encuentran las referencias bibliográficas.

Esperando que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema	39
1.2. Hipótesis	41
1.3. Objetivo	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables.	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Validez y confiabilidad	52
2.9. Métodos de análisis de datos	55
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIONES	78
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
VIII. ANEXOS	87
Anexo 1: Instrumento del cuestionario de resolución de conflictos.	88
Anexo 2: Instrumento del cuestionario del clima organizacional.	91
Anexo 3: Base de datos de la variable resolución de conflictos.	94

Anexo 4: Base de datos de la variable clima organizacional.	97
Anexo 5: Artículo científica.	103
Anexo 6: Matriz de Consistencia.	109
Anexo 7: Matriz de operacionalización de la variable resolución de conflictos.	111
Anexo 8: Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional.	112
Anexo 9: Certificados de la validez de los instrumentos.	113

Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1:	Operacionalización de la variable Resolución de conflictos.	45
Tabla 2:	Operacionalización de la variable Clima organizacional.	46
Tabla 3:	Detalle de población de estudio.	48
Tabla 4:	Distribución de la muestra de docentes.	49
Tabla 5:	Muestreo probabilístico estratificado.	50
Tabla 6:	Fórmula del muestreo probabilístico estratificado.	50
Tabla 7:	Consolidado de puntuación de juicio de expertos.	53
Tabla 8:	Consolidado de puntuación de juicio de expertos.	53
Tabla 9:	Escala para interpretar resultados del análisis de confiabilidad.	54
Tabla 10:	Confiabilidad del cuestionario de resolución de conflictos.	54
Tabla 11:	Confiabilidad del cuestionario de clima organizacional.	55
Tabla 12:	Niveles de la variable resolución de conflictos en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	57
Tabla 13:	Niveles de la dimensión retirada de la variable resolución de conflictos en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	58
Tabla 14:	Niveles de la dimensión suavizante en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	59
Tabla 15:	Niveles de la dimensión dominación en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	60
Tabla 16:	Niveles de la dimensión compromiso en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	61

Tabla 17:	Descripción por institución educativa respecto a la resolución de conflictos.	62
Tabla 18:	Frecuencia y porcentaje por instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	63
Tabla 19:	Niveles de la variable Clima organizacional en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	64
Tabla 20:	Niveles de la dimensión relaciones humanas en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	65
Tabla 21:	Niveles de la dimensión diseño organizacional en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	66
Tabla 22:	Niveles de la dimensión cultura organizacional en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	67
Tabla 23:	Descripción por institución educativa respecto al clima organizacional.	68
Tabla 24:	Frecuencia y porcentaje por instituciones educativas de la Red 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	69
Tabla 25:	Prueba de la Correlación de Spearman de la resolución de conflictos y el clima organizacional.	70
Tabla 26:	Prueba de la Correlación de Spearman de la resolución de conflictos y las relaciones humanas.	71
Tabla 27:	Prueba de la Correlación de Spearman de la resolución de conflictos y el diseño organizacional.	72
Tabla 28:	Prueba de la Correlación de Spearman de la resolución de conflictos y la cultura organizacional.	73

Lista de figuras

	Páginas
Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional.	47
Figura 2: Fórmula de Rho de Spearman.	55
Figura 1: Niveles de la variable resolución de conflictos.	57
Figura 2: Niveles de la dimensión retirada de la variable resolución de conflictos en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	58
Figura 3: Niveles de la dimensión suavizante en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	59
Figura 4: Niveles de la dimensión dominación en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	60
Figura 5: Niveles de la dimensión compromiso en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac, 2015.	61
Figura 6: Descripción por institución educativa respecto a la resolución de conflictos.	62
Figura 7: Niveles de la variable Clima organizacional en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	64
Figura 8: Niveles de la dimensión relaciones humanas en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	65
Figura 9: Niveles de la dimensión diseño organizacional en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	66
Figura 10: Niveles de la dimensión cultura organizacional en las instituciones educativas de la red educativa N° 11-UGEL 02-Rímac-2015.	67
Figura 11: Descripción por institución educativa respecto al clima organizacional.	68

Resumen

La investigación titulada “Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 –Rímac, 2015”; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la resolución de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 – Rímac, 2015.

La investigación se basó en el enfoque cuantitativo, siguiendo el método hipotético – deductivo. Además, el tipo de investigación es aplicada, con un diseño descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio. La población estuvo constituida por 176 docentes de las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 – Rímac, 2015, y la muestra de 110 docentes; para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para las variables resolución de conflictos y clima organizacional, y para el análisis de los datos se realizó la correlación de Spearman.

Finalmente, los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos, indican que existe relación significativa positiva alta entre la resolución de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 – Rímac, 2015; lo cual se demuestra con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, hallándose una correlación de $r=0,768$, con un nivel de significancia de $p=0,000<0.05$; lo cual indica que la correlación es positiva alta.

Palabras clave: resolución de conflictos, clima organizacional, retirada, suavizante, dominación, compromiso, relaciones humanas, diseño organizacional y cultura organizacional.

Abstract

The research entitled "Conflict resolution and organizational climate in educational institutions Educational Network No. 11 - UGEL - Rímac 02, 2015"; overall objective was to determine the relationship between conflict resolution and organizational climate in Educational Institutions Educational Network No. 11 - UGEL 02 - Rimac, 2015.

The research was based on the quantitative approach, following the hypothetical - deductive method. In addition, the type of research is applied with a descriptive correlational design because the relationship between the study variables was determined. The population consisted of 176 teachers de las Educational Institutions Educational Network No. 11 - UGEL 02 - Rimac, 2015, and the sample of 110 teachers; for data collection the survey technique and the questionnaire as a tool for variables conflict resolution and organizational climate was used, and for data analysis Spearman correlation was performed.

Finally, the results obtained after processing and data analysis indicate that there is significant relationship between high positive conflict resolution and organizational climate in Educational Institutions Educational Network No. 11 - UGEL 02 - Rimac, 2015; which is demonstrated by the nonparametric Spearman Rho, being a correlation of $r = 0.768$, with a significance level of $p = 0.000 < 0.05$; which indicates that the correlation is high positive.

Keywords: conflict resolution, organizational climate, removal, softening, domination, commitment, human relations, organizational design and organizational culture.