



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos humanos y resolución de conflictos  
en la Red 6 UGEL 01, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

**Br. Carmen Cecilia Vílchez Lucho**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**

**SECCIÓN:**

**Educación e idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión y calidad educativa**

**PERÚ - 2016**

Dr. Michel Alarcón Díaz  
Presidente

Dr. Luis Núñez Lira  
Secretario

Dra. Gliria Susana Méndez Lizarbe  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi familia, porque me ha mostrado el camino.  
Ellos representan mi razón de ser y mi fuerza  
para lograr ser cada día mejor Maestra.

A mis Padres, porque de una u otra forma  
siempre han estado conmigo, me enseñaron que  
la base de todo lo bueno es la familia.

### **Agradecimiento**

A mi Universidad César Vallejo por abrirme las puertas de su Institución y darme la oportunidad de superarme como profesional.

También mi especial consideración a mis profesores y asesores de esta tesis, quienes han guiado nuestros pasos en esta fase de la investigación con su paciencia y dedicación desinteresada.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Carmen Cecilia Vílchez Lucho, estudiante del Programa Académico de Maestría en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09287615, y con la tesis titulada “Gestión de recursos humanos y resolución de conflictos en la Red 6 UGEL 01, 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 presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Febrero del 2016.

Carmen Cecilia Vílchez Lucho

DNI N° 09287615

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la Tesis titulada “Gestión de recursos humanos y resolución de conflictos en la Red 6 UGEL 01, 2015”, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de recursos humano y la resolución de conflictos de los docentes, dando cumplimiento a las normas del reglamento de Grados y Títulos, Unidad de Post grado de la Universidad “César Vallejo” para obtener el grado de Magíster en Educación.

El presente estudio consta de siete capítulos:

Capítulo I, introducción, que comprende, planteamientos teóricos de las variables planteamiento del problema; capítulo II, Marco metodológico, que comprende tipo, diseño metodología, técnicas e instrumentos; capítulo III, Resultados; Capítulo IV, Discusión; Capítulo V, Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones y Capítulo VII, Referencias bibliográficas. Que comprende descripción y discusión de los resultados.

Pongo a consideración de los miembros del Jurado, para la revisión, evaluación y sustentación de la misma.

La autora.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.2.1 Gestión de recursos humanos	18
1.2.2 Resolución de conflictos	28
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	45
1.4.1 Probema general	47
1.4.2 Problemas específicos	47
1.5 Hipótesis	48
1.5.1 Hipótesis general	48
1.5.2 Hipótesis específicas	48
1.6 Objetivos	49

1.6.1	Objetivo general	49
1.6.2	Objetivos específicos	49
II.	Marco metodológico	
2.1	Variable	52
2.1.1	Definición conceptual	52
2.1.2	Definición operacional	52
2.2	Operacionalización de variables	53
2.3	Metodología	54
2.4	Tipo de estudio	54
2.5	Diseño	54
2.6	Población y muestra	55
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8	Validez y confiabilidad	58
2.9	Método de análisis de datos	60
III.	Resultados	
3.1	Descripción	62
3.2	Tabla de contingencia	64
3.3	Prueba de hipótesis	65
IV.	Discusión	75
V.	Conclusiones	79
VI.	Recomendaciones	81
VII.	Referencias bibliográficas	83



## ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	86
Anexo 2	Matriz de operacionalización	90
Anexo 3	Instrumentos	91
Anexo 4	Confiabilidad	93
Anexo 5	Juicio de expertos	95
Anexo 6	Base de datos	97
Anexo 7:	Constancias	118

## Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalziación de la variable gestión de recursos humanos	53
Tabla 2	Operacionalziación de la variable resolución de conflictos	53
Tabla 3	Distribución de la población de docentes	55
Tabla 4	Distribución de la muestra de docentes	56
Tabla 5	Baremo de la variable gestión de recursos humanos	57
Tabla 6	Baremo de la variable resolución de conflictos	58
Tabla 7	Juicio de expertos	59
Tabla 8	Confiabilidad – Alfa de Cronbach	59
Tabla 9	Distribución de frecuencias de niveles de gestión de recursos humanos	62
Tabla 10	Distribución de frecuencias de niveles de resolución de conflictos	63
Tabla 11	Tabla de contingencia – Hipótesis general	64
Tabla 12	Tabla de contingencia – Hipótesis específica 1	65
Tabla 13	Tabla de contingencia – Hipótesis específica 2	66
Tabla 14	Tabla de contingencia – Hipótesis específica 3	67
Tabla 15	Tabla de contingencia – Hipótesis específica 4	68
Tabla 16	Correlación entre gestión de recurso humanos y resolución de conflictos	69
Tabla 17	Correlación entre la dimensión planificación y la resolución de conflictos	70
Tabla 18	Correlación entre la dimensiónn selección y la resolución de conflictos	71
Tabla 19	Correlación entre la dimensión evaluación y la resolución de conflictos	73
Tabla 20	Correlación entre la formación y el desarrollo y la resolución de conflictos	73

## Lista de figuras

Figura 1	Niveles de gestión de recursos humanos	62
Figura 2	Niveles de resolución de conflictos	63
Figura 3	Relación entre gestión de recurso humanos y resolución de conflictos	64
Figura 4	Relación entre planificación y resolución de conflictos	65
Figura 5	Relación entre selección y resolución de conflictos	66
Figura 6	Relación entre evaluación y resolución de conflictos	67
Figura 7	Relación entre formación y desarrollo y resolución de conflictos	68

## **Resumen**

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre las variables gestión de recursos humanos y resolución de conflictos.

La presente investigación es de tipo básica, adoptando el diseño no experimental, correlacional causal y transversal, con una muestra formada por 181 docentes a quienes se les aplicó cuestionarios con la escala de Likert.

Luego del procesamiento de datos, se contrastó las hipótesis mediante la prueba rho de Spearman, y se concluyó que: Sí existe una relación alta entre la gestión de recursos humanos con la resolución de conflictos en la Red 06, UGEL 01, 2015; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,873$  y un  $p\text{-valor} = 0,000$ .

Palabras claves: Gestión, recursos humanos, resolución, conflictos.

## **Abstract**

The present study had for aim determine the relation between the variables management of human resources and resolution of conflicts.

The present investigation is of type basic, adopting the not experimental design, correlacional grounds and cross street, with a sample formed by 181 teachers to whom questionnaires were applied by Likert's scale.

After the processing of information, the hypotheses were confirmed by means of the rho of Spearman, and there concluded that: Yes there exists a high and significant relation between the management of human resources with the resolution of conflicts in the Network 06, UGEL 01, 2015; there having been obtained a coefficient of correlation of Spearman rho = 0,873 and one p-valor=0,000.

Key words: Management, human resources, resolution, conflicts.