



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de conflictos y clima institucional en las  
instituciones educativas de la red n° 3 -UGEL 02-  
Rímac-2016**

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

**AUTOR:**

**Bach. Carlos Saturnino Espinoza Vais**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Alberto Nuñez Lira**

**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión y Calidad Educativa**

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**

**Dra. Flor de María Sánchez Aguirre**

**Presidente**

**Dr. Edwin Martínez López**

**Secretario**

**Dr. Rodolfo Talledo Reyes**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi familia por brindarme su apoyo

### **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Carlos Saturnino Espinoza Vais, con DNI N° 09211251, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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.

Los Olivos, abril de 2016.

Carlos Espinoza Vais

09211251

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre la gestión de conflictos y el clima institucional en las instituciones educativas de la red n° 3 -UGEL 02-Rímac-2016. Por ello se buscó demostrar la relación entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Administración de la Educación,

La investigación presentó como propósito determinar la relación de la gestión de conflictos y el clima institucional en las instituciones educativas de la red n° 3 -UGEL 02-Rímac-2016.

El estudio está compuesto por siete capítulos, que constan de la siguiente manera; en el primer capítulo, presenta la introducción; en el segundo capítulo, se expone el marco metodológico; en el tercer capítulo, se presenta los resultados; en el cuarto capítulo, se expone la discusión; en el quinto capítulo, se expone las conclusiones; en el sexto capítulo, se exponen las sugerencias y en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas.

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

## Índice

	<b>Pina</b>
Pina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	13
1.1. Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	40
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
<b>II. Marco metodológico</b>	44
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	48
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	49

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	54
2.9. Aspectos éticos	54
<b>III. Resultados</b>	<b>55</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>70</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>73</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>75</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas.</b>	<b>77</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Matriz de consistencia</b>	
<b>Instrumentos</b>	
<b>Base de datos</b>	

## Lista de tablas

		<b>Pina</b>
<b>Tabla 1</b>	Operacionalización gestión de conflictos	46
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de clima institucional	47
<b>Tabla 3</b>	Población de estudio	50
<b>Tabla 4</b>	Juicio de expertos	52
<b>Tabla 5</b>	Nivel de confiabilidad	53
<b>Tabla 6</b>	Niveles de Gestión de conflictos*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	56
<b>Tabla 7</b>	Niveles de Mediación*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	58
<b>Tabla 8</b>	Niveles de Negociación*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	59
<b>Tabla 9</b>	Niveles de Asertividad*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	61
<b>Tabla 10</b>	Niveles de Construcción de consensos*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	62
<b>Tabla 11</b>	Prueba de chi cuadrado hipótesis general	64
<b>Tabla 12</b>	Prueba de chi cuadrado hipótesis específica 1	65
<b>Tabla 13</b>	Prueba de chi cuadrado hipótesis específica 2	66
<b>Tabla 14</b>	Prueba de chi cuadrado hipótesis específica 3	67
<b>Tabla 15</b>	Prueba de chi cuadrado hipótesis específica 4	68

**Lista de figuras**

	<b>Pina</b>
<b>Figura 1</b> Niveles de Gestión de conflictos*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	57
<b>Figura 2</b> Niveles de Mediación*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	58
<b>Figura 3</b> Niveles de Negociación*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	60
<b>Figura 4</b> Niveles de Asertividad*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	61
<b>Figura 5</b> Niveles de Construcción de consensos*Niveles de Clima institucional tabulación cruzada	62

## Resumen

La investigación presentó como propósito determinar la relación que existe de la gestión de conflictos y el clima institucional en las instituciones educativas de la red n° 3 - UGEL 02-Rímac-2016.

Dicho estudio empleó la metodología hipotético-deductivo de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los docentes de las instituciones educativas de estudio. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la relación entre la gestión de conflictos y el clima institucional en las instituciones educativas.

Concluyéndose que la gestión de conflictos y el clima institucional en las instituciones educativas de la red n° 3 -UGEL 02-Rímac-2016, tienen una asociación directa (chi cuadrado, p:000).

**Palabras Claves: gestión de conflictos - clima institucional**

## Abstract

The research presents intended to determine the relationship of conflict management and institutional climate in educational institutions network No. 3 -UGEL 02-Rimac-2016.

This study use descriptive non experimental methodology, cross-sectional design. The population consisted of teachers of educational institutions of study. non-probability sampling was used census character. To build, validate and demonstrate the reliability of the instruments has been considered the content validity by the Technical Expert Opinion and its instrument is the judgment of Experts report of the study variables; the survey technique and its instrument the questionnaire, with questions Likert Scale was used. For instrument reliability Cronbach Alpha was used. The surveys allowed us to determine the relation between conflict management and institutional climate in educational institutions.

Concluding that conflict management and institutional climate in educational institutions network No. 3 -UGEL 02-Rimac-2016, have a direct and moderate relationship (chi cuadrado  $p:0,000$ ), with a statistical significance of  $p = 0,000$ .

**Keywords: conflict management - institutional climate**