

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS(UAPA)



**Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Dirección de Investigación Educativa**

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS

**MANEJO DEL CONFLICTO POR EL EQUIPO DE GESTIÓN COMO FACTOR
DETERMINANTE EN LA CALIDAD DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS, EN EL
CENTRO EDUCATIVO HOGAR ESCUELA NUEVA ESPERANZA, DISTRITO
EDUCATIVO 08, REGIONAL 08 SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, AÑO ESCOLAR
2019-2020**

POR:

**YOANNA CABRERA GONZÁLEZ 2018-08086
ISELA YANIRIS DE LEÓN TORREZ 2018-07541**

ASESORA:

MIRIAN MENA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
REPÚBLICA DOMINICANA
DICIEMBRE, 2020**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN	VI
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Formulación del problema	2
1.2 Objetivo general	3
1.2.1 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación	3
1.4 Descripción del contexto.....	4
1.5 Delimitación	5
1.6 Limitaciones	6
1.7 Cuadro de operacionalización de variables.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.2 Marco teórico de la Investigación	13
2.2.1 Concepto de Conflicto	13
2.2.2 Resolución del Conflicto.....	14
2.2.3 Concepto de Gestión	16
2.2.4 El equipo de Gestión en el Centro Educativo	17
2.2.5 La Convivencia Escolar	18
2.2.6 Evaluación de la Convivencia Escolar	19
2.2.7 Estrategias para Mejorar la Convivencia Escolar	19
2.2.8 El Trabajo en Equipo.	19
2.2.9 Estrategias para la resolución alternativa del conflicto.....	20
2.2.10 Calidad educativa	21

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque, Diseño y tipo de investigación	22
3.1.1 Enfoque.....	22
3.1.2 Diseño.....	22
3.1.3 Tipo.....	22
3.2 Técnicas e instrumentos.....	23
3.3 Población.....	24
3.4 Validez y Confiabilidad.....	24
3.5 Procedimiento para la recolección de datos.....	25
3.6. Procedimiento para el análisis de los datos.....	25

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los datos obtenidos al equipo de Gestión.....	26
4.2 Presentación de los datos obtenidos al equipo docente	41
4.3 Análisis de los datos obtenidos	54

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla No.1	26
<i>Valoración de las estrategias de Gestión para la Solución Alternativa de Conflicto</i>	
Tabla No.2	27
<i>Características de las estrategias alternativas de conflictos que implementa el equipo de gestión.</i>	
Tabla No.3	27
<i>Pasos para desarrollar una estrategia para la resolución alternativa de conflictos</i>	
Tabla No.4	28
<i>Consideración sobre la efectividad de las estrategias implementadas para la creación de un ambiente adecuado para la solución alternativa de conflicto</i>	

Tabla No.5	28
<i>Consideración sobre la búsqueda de alternativas para motivar al equipo docente por parte del equipo de gestión</i>	
Tabla No.6	29
<i>Percepción sobre la ejecución con eficiencia por parte del director ante las situaciones conflictivas que se han presentado en el centro</i>	
Tabla No.7	29
<i>Conflictos que se presentan con mayor frecuencia en el centro educativo</i>	
Tabla No.8	30
<i>Personas o departamentos que intervienen en la resolución de los conflictos</i>	
Tabla No.9	30
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según su valencia)</i>	
Tabla No.10	31
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según la actividad)</i>	
Tabla No.11	31
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según la motivación)</i>	
Tabla No.12	32
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según su relación con los demás)</i>	
Tabla No.13	32
<i>Acción preferida por el director cuando se presentan los conflictos</i>	
Tabla No.14	33
<i>Acción preferida por el director cuando el conflicto no concluye como debería</i>	
Tabla No.15	33
<i>Reacción ante la presencia de los conflictos en el centro educativo</i>	
Tabla No.16	34
<i>Frecuencia con que colabora el equipo de gestión en la resolución alternativa de conflictos</i>	
Tabla No.17	34
<i>Frecuencia con que las decisiones tomadas para la resolución de los conflictos han dado resultados</i>	
Tabla No.18	34
<i>Frecuencia con que se generan conflictos en el centro</i>	
Tabla No.19	35
<i>Frecuencia con que ha sido testigo de un conflicto</i>	

Tabla No.20	35
<i>Estrategia utilizada para la resolución de los conflictos</i>	
Tabla No.21	35
<i>Actitud del docente frente a los conflictos (según los estímulos)</i>	
Tabla No.22	36
<i>Consideración sobre la influencia del coordinador pedagógico a la efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje</i>	
Tabla No.23	36
<i>Consideración sobre la imposición del director ante los demás al desarrollar su trabajo y en la toma de decisiones</i>	
Tabla No.24	37
<i>Consideración sobre la imposición del director ante los demás al desarrollar su trabajo y en la toma de decisiones</i>	
Tabla No.25	37
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel pedagógico</i>	
Tabla No.26	38
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel administrativo</i>	
Tabla No.27	38
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel de Dirección y Gestión</i>	
Tabla No.28	39
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel de conserjería</i>	
Tabla No.29	39
<i>Valoración sobre la relación existente entre los servicios que ofrece el centro y la mejora en la calidad educativa</i>	
Tabla No.30	40
<i>Valoración sobre las estrategias utilizadas por el equipo de Gestión para la solución de los conflictos</i>	
Tabla No.31	40
<i>Acciones que implementa el director para la resolución alternativa del conflicto</i>	
Tabla No.32	41
<i>Acciones que implementa el departamento de psicología para la resolución alternativa del conflicto</i>	

Tabla No.33	41
<i>Consideración del trabajo del psicólogo de forma personal en la resolución alternativa del conflicto</i>	
Tabla No.34	42
<i>Acciones que implementa la coordinadora para la resolución alternativa de conflictos</i>	
Tabla No.35	42
<i>Conflictos que evidencia con mayor frecuencia</i>	
Tabla No.36	43
<i>Personas que intervienen en la resolución del conflicto</i>	
Tabla No.37	43
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según su valencia)</i>	
Tabla No.38	44
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según la motivación)</i>	
Tabla No.39	44
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según su relación con los demás)</i>	
Tabla No.40	45
<i>Actitud del docente frente al conflicto (según los estímulos)</i>	
Tabla No.41	45
<i>Acciones que desarrolla el equipo de gestión con mayor frecuencia para la resolución alternativa del conflicto</i>	
Tabla No.42	46
<i>Acciones que desarrolla el equipo de gestión cuando los conflictos no concluyen como se había previsto</i>	
Tabla No.43	46
<i>Reacción ante la presencia de los conflictos</i>	
Tabla No.44	47
<i>Frecuencia con la que el equipo de gestión colabora en la resolución de conflictos</i>	
Tabla No.45	47
<i>Frecuencia con la que las decisiones tomadas por el equipo de gestión otorgan resultados positivos</i>	
Tabla No.46	48
<i>Frecuencia con que se generan los conflictos en el centro</i>	

Tabla No.47	48
<i>Frecuencia con que ha tenido un conflicto laboral</i>	
Tabla No.48	49
<i>Estrategias más utilizadas para la solución alternativa del conflicto</i>	
Tabla No.49	49
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel pedagógico</i>	
Tabla No.50	50
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel administrativo</i>	
Tabla No.51	50
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel de Dirección y Gestión</i>	
Tabla No.52	51
<i>Catalogación del nivel de satisfacción sobre los servicios a nivel de conserjería</i>	
Tabla No.53	51
<i>Valoración sobre la relación existente entre los servicios que ofrece el centro y la mejora en la calidad educativa</i>	
Tabla No.54	52
<i>Características que describen las acciones que implementa el equipo de gestión para la resolución alternativa de los conflictos</i>	

RESUMEN

La eficiencia y la calidad en los servicios que ofrece el equipo de gestión, es un elemento fundamental para lograr los objetivos institucionales que se persiguen en un centro educativo y empresa. El liderazgo juega un papel esencial en la gestión, ya que, si es bien ejercido influye de manera positiva en las acciones y relaciones entre el equipo de docente, administrativo y toda la comunidad educativa. Esta investigación se desarrolló con el objetivo de: Analizar el manejo que le da el equipo de gestión al conflicto, como factor determinante en la calidad de los procesos del Centro Educativo Hogar Escuela Nueva Esperanza, del Distrito Educativo 08, Regional 08 Santiago de los Caballeros, año escolar 2019-2020. La metodología utilizada para el desarrollo de este proyecto fue de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y con la entrevista, la observación participante y el cuestionario como técnicas principales para la obtención de información. Se llegó a la conclusión de que un ambiente laboral conflictivo interfiere en la excelencia en el desarrollo de los servicios que puede ofrecer cualquier institución, es por ello que la investigación evidenció que los servicios que ofrece el Centro Educativo Hogar Nueva Esperanza resultan buenos más no excelentes.

CONCLUSIONES

Luego de haber interpretado y analizado los datos obtenidos se procede a concluir con la finalidad de responder a las interrogantes que inicialmente motivaron la investigación.

De acuerdo al objetivo No.1: `` *Identificar las estrategias utilizadas por el equipo de gestión para el manejo de conflictos* `` dentro de las estrategias que se identificó que utiliza el equipo de gestión se destacaron: la disposición de asumir compromisos y la discreción con que se tratan las informaciones que han generado los conflictos, característica que también fue resaltada por el equipo docente, así como también el interés de escuchar a ambas partes involucradas.

Estas características mostraron satisfacción por la población que fue parte del estudio, resaltaron que las estrategias que utilizan para la resolución alternativa de conflictos han resultado muy buenas, propician a la creación de un ambiente que favorece la resolución de los conflictos y se evidenció que el equipo de gestión está constantemente en búsqueda de alternativas para motivarles.

La estrategia más utilizada por el equipo de gestión fue la estrategia de la mediación y la estrategia de la comunicación. El departamento de psicología se destacó por tratar los casos con las peculiaridades que le corresponde a cada uno de ellos, así como el departamento de dirección y gestión.

En relación al objetivo No.2: `` *Determinar los principales conflictos que se generan entre el equipo de gestión y los docentes* `` los conflictos que obtuvieron el mayor porcentaje tanto en la entrevista aplicada al equipo de dirección y gestión como al cuerpo docentes del Centro Educativo Hogar Nueva Esperanza se encuentran: el desinterés y la mala comunicación, seguido del incumplimiento laboral. En la mayoría de los casos quienes intervienen en la resolución alternativa de los conflictos es el equipo de gestión y el departamento de psicología.

Esta investigación resaltó que el instrumento principal para llevar a cabo la resolución de conflictos es la mediación, la cual se utiliza cuando ambas partes no llegan a un acuerdo sin la cooperación de una persona externa al conflicto y así quedó evidenciado como una de las estrategias principales que utiliza el equipo de gestión.

De acuerdo al objetivo No.3: `` *Determinarla actitud del docente frente al equipo de gestión* `` la actitud docente ante la resolución del conflicto es positiva, colaboradora y con la intención de la resolución de los conflictos y proactivos, solo la minoría ha presentado desinterés, negatividad o simplemente han mostrados neutros ante tales situaciones.

El director es el primero en propiciar espacios para la resolución alternativa de los conflictos, cuando el conflicto no termina con los resultados esperados es su persona quien intenta mediar una vez más. Por otro lado, resultó que el equipo de gestión siempre colabora con la resolución de los conflictos que pudieran presentarse en el plantel educativo.

Finalmente, en relación al objetivo No.4: `` *Identificar el nivel de calidad de los procesos educativos en el centro.* `` la mayoría de los entrevistados resaltaron que el accionar del equipo de gestión ha impactado en la calidad de los servicios que ofrece el Centro Educativo Hogar Nueva Esperanza: a nivel administrativo fue catalogado como un servicio muy bueno, así mismo los servicios ofrecidos por el equipo de dirección y gestión y los servicios pedagógicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, S. y Gairín, J. (2003). La organización escolar. Práctica y fundamentos. Barcelona: Ed. Graó.
- Belbín, M. (2009). Desarrollo organizacional. Editorial Heinemann. Londres. Inglaterra.
- Carceller (2012): Resolución de conflictos en la escuela: comunicación, convivencia y mediación
- Cárdenas, D. & Gil, R. (2018). Efectividad del equipo de gestión para el manejo de conflictos laborales en el Centro Educativo Fredesvinda Halls del Distrito Educativo 08-06 de la Ciudad de Santiago en el período 2017-2018. Universidad Abierta para Adultos.
- Cascón, P. (s.f.). Educar en y para el Conflicto. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de http://spip.catedu.es/escuela_de_paz/IMG/pdf/educ._eny_para_conflicto-110_Gascon.pdf
- Cataño, C. (2014). Caracterización de las prácticas de convivencia escolar en la Educación Básica primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría José María Vélaz. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1971/Tesis%20biblioteca%20Cl%20Cata%20C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cere (1993): Evaluar el contexto educativo. Documento de Estudio. Vitoria: Ministerio de Educación y Cultura. Gobierno Vasco. España.
- Chaux, E. (2002). Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: Conflictos y agresión entre niños [as] y adolescentes en Bogotá. Revista de Estudios Sociales, núm. 12, junio, 2002, pp. 43-53 Universidad de Los Andes Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501205>
- Cid, P., Díaz, A., Pérez, M., Torruella, M. & Valderrama, M. (2008). Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo del aprendizaje escolar. Ciencia y enfermería XIV (2): 21-30. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v14n2/art04.pdf>
- Conejo, R. & Redondo, J. (2001): El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana. Última Década N°15. Valparaíso: Ediciones CIDPA.
- Domínguez, O. (2001). "Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones", Año 2001 <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>
- Flórez, V. (2012) Esquema de Negociación Basándose en Intereses, Artículo Digital Consultoría Estratégica en Gestión del Talento Humano. Enero 10 de 2012. Lima Perú http://www.umano.com.pe/docs/pdf/negociacion_exp.pdf
- Freud, J. (1995). Sociología del conflicto, Madrid: Ediciones del Ejército.

- García, V. (1982). *Calidad de la Educación, trabajo y libertad*. Madrid: Editorial Dossat S.A.
- Gvirtz, Zacarías y Abregú. (2011). *Construir una buena escuela. Herramientas para el director*. Buenos Aires: Aique
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta ed. En S. R. Baptista, *Metodología de la Investigación*. 5ta ed. México: McGraw Hill.
- Hitt M. (2006). *Administración*. Pearson Educación. Novena Edición. Pág. 8.
- Latorre, A. (2007). *La investigación-acción conocer y cambiar la práctica educativa*. España: Editorial Grao
- Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. & Concepción, M. (2016). *Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos*. Escenarios, 14 (1), p.p. 72- 84 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.879>
- Melo, M. (2009) *Manual de Manejos de Conflictos*. 30 Abril de 2009, Apuntes Comerciales. <http://apuntescomerciales.com/2009/04/30/manual-de-manejosde-conflictos/>
- Milicic, N. (2001): *Creo en ti: la construcción de la autoestima en el contexto escolar*. Santiago: LOM Ediciones.
- Montiel, C. (2012). *Gerencia Estratégica Educativa y los Conflictos Organizacionales en el Subsistema de Educación Primaria Bolivariana*. Doctorado en Educación, Mención Gerencia de Organizaciones Educativas. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Pozner de W. (2002). *El directivo como gestor de aprendizajes escolares*. Buenos Aires. Editorial Arique.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Pearson Educación.
- Sorados. M (2010), tesis “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”.
- Tamayo M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa, S.A. DEC.V. Cuarta edición
- Teixidó Saballs, J. (Solsona, Girona, 2008) *Trabajo en equipo en la escuela*.
- Tejada E., Estrella A. & Zapata E, Tesis: *Estilo De Liderazgo Del Equipo De Gestión Y Su Incidencia En El Desempeño De Los Docentes Del Centro Educativo Trina Moya De Vásquez, Distrito Educativo 01, Regional 08, Municipio De San José De Las Matas, Provincia De Santiago, Año Escolar 2017-2018*. Universidad Abierta para Adultos. <http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/handle/123456789/491>
- Urdaneta, Magie. (2014). *Toma de decisiones y resolución de conflictos por los gerentes educativos con base en el marco legal venezolano*. Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.

- Uribe, M. (2007). Evaluación del Desempeño Docente” Congreso Internacional Evaluación Docente. Universidad de la Frontera.
- Vargas, F. (2017). Análisis sobre la gestión y liderazgo en los procesos relacionales del contexto educativo para el manejo de conflicto en los centros educativos del Nivel Secundario de la zona urbana del Distrito Educativo 11-01, sector público del municipio de Villa Montellano, año 2017. Universidad Abierta para Adultos.
- Vargas, G. M. G., & Delgado, V. H. O. (2010). Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos. *Revista Educación*, 34(1), 15-29.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología, Cursos de Resolución de Conflictos*, Ariel S.A., 2ed, Barcelona.
- Viñas, J. (2004). Conflictos en los centros escolares: Cultura organizativa y mediación para la convivencia. Recuperado de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-COOT'10/LIBROS/ROSINA-CONFLICTO%20EN%20CENTROS%20ESCOLARES.pdf>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este,

República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do