

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN



**NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL
DISTRITO DE PERENÉ-CHANCHAMAYO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA**

PRESENTADA POR:

MANCILLA LEÓN JOSÉ RICARDO

HUANCAYO – PERÚ
2017

ASESOR

Dr. Luís Yarlequé Chocas

DEDICATORIA

A los seres que más amo en este mundo: mis padres, por ser la fuente de inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la maravilla de su creación,
A mi familia, especialmente a mis padres

ÍNDICE

Carátula.....	i
ASESOR	iii
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes.....	16
1.2. Base epistemológica.....	19
1.3. Bases teóricas.	22
1.3.1. Teoría científica que fundamenta el estudio	22
1.3.2. Nuevas tendencias administrativas en la educación y nueva dimensión del desarrollo humano.....	23
1.3.3. Los conflictos	23
1.3.4. Conflicto y la estructura de una cultura.....	24
1.3.5. Líderes y rezagos	26
1.3.6. Globalización de los vicios.....	27
1.3.7. Conflictos educativos.....	29
1.3.8. La negociación.	31
1.3.9. Técnicas de negociación	32
1.3.10. Estrategias de negociación.....	34
1.3.11. Toma de decisiones.....	42
1.4. Definición de términos básicos.	47

1.5. Sistema de hipótesis.....	48
1.5.1. Hipótesis general	48
1.5.2. Hipótesis específicas	49
1.6. Variables y operacionalización.....	49
1.6.1. Variables.....	49
1.6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	50

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo de investigación.	51
2.2. Nivel de Investigación.	51
2.3. Métodos de investigación.	52
2.4. Diseño de investigación.	52
2.5. Población y muestra.	53
2.5.1. Universo poblacional	53
2.5.2. Muestra.....	53
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	53
2.6.1. Técnicas.	53
2.6.2. Instrumento.....	54
2.7. Validez y confiabilidad del instrumento.	54
2.7.1. Validez.....	54
2.7.2. Confiabilidad.....	54
2.8. Equipos y materiales.....	55
2.9. Técnicas de procesamiento de los datos.....	55

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1. Descripción e interpretación de los resultados.	57
3.2. Correlaciones y contrastación de hipótesis.....	67

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Consolidado de la variable “Negociación”	57
Cuadro N° 2. Resultados de la dimensión liderazgo	57
Cuadro N° 3. Resultados de la dimensión empatía.....	58
Cuadro N° 4. Resultados de la dimensión estrategias de negociación	59
Cuadro N° 5. Resultados de la dimensión toma de decisiones.....	60
Cuadro N° 6. Consolidado de la variable resolución de conflictos	61
Cuadro N° 7. Resultados de la dimensión conflictos normativos	62
Cuadro N° 8. Resultados de la dimensión conflictos administrativos	63
Cuadro N° 9. Resultados de la dimensión conflictos sociales.....	64
Cuadro N° 10. Correlación de las variables	65
Cuadro N° 11. Correlación entre dimensión liderazgo y resolución de conflictos	66
Cuadro N° 12. Correlación entre dimensión empatía y resolución de conflictos .	67
Cuadro N° 13. Correlación entre estrategias de negociación y resolución de conflictos	68
Cuadro N° 14. Correlación entre toma de decisiones y resolución de conflictos .	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Consolidado de la variable “Negociación”	58
Figura N° 2. Resultados de la dimensión liderazgo.....	59
Figura N° 3. Resultados de la dimensión empatía	60
Figura N° 4. Resultados de la dimensión estrategias de negociación.....	61
Figura N° 5. Resultados de la dimensión toma de decisiones	62
Figura N° 6. Consolidado de la variable resolución de conflictos.....	63
Figura N° 7. Resultados de la dimensión conflictos normativos.....	64
Figura N° 8. Resultados de la dimensión conflictos administrativos.....	65
Figura N° 9. Resultados de la dimensión conflictos sociales	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, donde se formula el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona la negociación y la resolución de conflictos entre los docentes de nivel secundaria y los directores de las Instituciones Educativas urbanas del distrito de Perené, Provincia Chanchamayo? Teniendo como objetivo general. Determinar la relación que existe entre la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de nivel secundaria de las Instituciones Educativas en referencia. Se utilizó el método descriptivo con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por docentes y directivos de secundaria en un número de 142 unidades; se trabajó con una muestra de 60 unidades de análisis, Para el tratamiento estadístico de los datos se utilizó la estadística descriptiva como la media aritmética y la desviación estándar, estadígrafos que fueron utilizados para el tratamiento estadístico y caracterizar las variables de investigación; se aplicó finalmente el coeficiente de correlación de Pearson, y para determinar el nivel de correlación entre las dimensiones y variables. En conclusión se determinó que la negociación se relaciona directamente con la resolución de conflictos, con un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,742$ por ende la hipótesis alterna queda demostrada. Esto significa que a mayor práctica de negociación los problemas serán resueltos con eficacia.

Palabra clave. Manejo de conflictos a través de la estrategia de negociación

ABSTRACT

Descriptive fellow's present fact-finding work correlacional, where he formulates him the following problem: ¿How does institutional Educativas relate the negotiation and the conflicts resolution in the secondary- level teachers himself urban of Perené's, Provincia Chanchamayo's district?. Having as general objective. Determining the relation that exists among the negotiation and the conflicts resolution in the secondary- level teachers institutional Educativas in reference. The general method that was utilized, is the scientific method, as specific method we will utilize the descriptive method with a descriptive design correlacional. The population the teachers and secondary school Directivos in a 142 units number constitute it; The analysis of study, In order to the data's statistical treatment utilized the descriptive statistics as the arithmetical mean and the standard deviation, estadígrafos that utilizados will be for the statistical treatment itself with a 60- prop sign and characterizing variables fact-finding; The correlation coefficient of Pearson was applicable finally, stop determining the correlation level among the dimensions and variables. In conclusion it was determined that negotiation relates to each other direct with the conflicts resolution with a correlation coefficient of Pearson $r = 0.742$ whereby the hypothesis gets confirmed. This means that to bigger practice of negotiation problems will be solved with efficacy.

Key word. Handling of conflicts through the bargaining strategy.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado "Negociación y resolución de conflictos en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené-Chanchamayo", es un trabajo de investigación, que servirá de guía para elaborar la tesis de maestría en gestión educativa.

El estudio aborda problemas relacionados a las técnicas y estrategias de negociación y la resolución de conflictos, en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas del distrito de Perené, Chanchamayo. Es un estudio de carácter descriptivo que pretende dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona la negociación con la resolución de conflictos en docentes de las Instituciones Educativas secundarias del distrito de Perené, Chanchamayo?. Por lo que se plantea el objetivo general. Determinar la relación que existe entre la negociación y la resolución de conflictos en docentes de las Instituciones Educativas en referencia. El trabajo de investigación está basado dentro del enfoque cuantitativo y la corriente filosófica new positivista.

El mundo de hoy se caracteriza por su permanente conflicto dentro de la sociedad, siempre hay disputas. Las hay entre marido y mujer, entre hermanos, entre amigos, entre individuos, entre empresas o instituciones, entre regiones de la nación, entre un país y otro quizás, en el futuro remoto entre planeta y planeta.

Entre este ambiente de conflictos los profesores, alumnos, padres de familia y el director también viven muchos de ellos en un mundo de problemas y conflictos en diferentes grados unos que otros. Hay muchas formas establecidas para resolver los problemas, porque un problema es lo que genera los conflictos, tradiciones, reglamentos, leyes, juzgados, mercados y que los gobiernos a menudo deben modificar estas normas del comportamiento humano para manejar los conflictos y mantener un clima social favorable en toda organización, en este contexto. "Los profesores, en especial los Directores, son el punto de vista social en todo ámbito de la sociedad, las estrategias más eficaces para la resolución de conflictos se da a través de los procesos de regateo y la negociación" (Drukman, 1977 p. 220). La solución progresiva de los problemas y el adecuado uso de sus ventajas comparativas que las hagan competitivas requiere la participación masiva de las inteligencias expresiones de las diversas manifestaciones culturales

posibiliten amalgamar el aporte científico tecnológico de la modernidad con el conocimiento milenario. La mencionada participación debe efectuarse en una multiplicidad de actividades comprendidas en "procesos en paralelo" todos actúan a la vez, en, espacios tiempos de paz y tolerancia, permitiendo un clima o ambiente positivo en una organización.

Los procesos en paralelo con miles de "polos" en todo el territorio nacional- son favorecidos actualmente por la telemática que hace posible las comunicaciones instantáneas, la clave para el desarrollo es tomar decisiones con conocimiento en el más, breve tiempo sin necesidad de intermediarios o "controles" centralistas. La estructuración del Estado para responder apropiadamente a lo expuesto debe cimentarse sobre una descentralización efectiva y ser capaz de amalgamar sus elementos fundamentales a través de procesos dinámicos y en paralelo. (Del Rio 1997, p. 85-86).

En la actualidad nadie lo puede negar el crecimiento de la práctica de los anti valores, los vicios y todo tipo de corrupciones y delitos dentro de la sociedad, paradójicamente la práctica de los valores uno de nuestras virtudes va en desmedro. A esto se puede llamar la globalización de las malas actitudes y acciones; un ejemplo de ello son las drogas ilegales, negocio cuya economía gigantesca, que en la actualidad eclipsa a la economía nacional y mundial. Ningún gobierno puede controlar por más voluntad que ponga en ello.

Estas acciones y actitudes negativas no son ajenas en la gestión educativa, a diario se escucha conflictos, denuncia entre los actores de la educación, la corrupción en toda sus dimensiones, ultraje sexual a los estudiantes que cada vez con mayor frecuencia se practica en forma creciente, ello también lo llamado globalización de actos negativos, todo lo referido genera conflictos de todo tipo y en todo las diversas dimensiones. La Educación es producto del hogar, de la escuela y la sociedad; y acá en el Perú está mal la escuela porque solo instruye y no educa está mal el hogar porque tampoco cumple en su rol educativo. Mientras que en otros países como en Japón, Israel entre otros están preocupados por hacer que cada habitante tenga el coeficiente más alto de inteligencia, acá ese tema no ingresa siquiera al debate en esos países tienen hasta edad ortográfica determinada científicamente.

Por otra parte , Uranga (1993 p.110), en el estudio sobre Experiencias de Mediación de Conflictos en Gernika – Chile, plantea la mediación como una asistencia de una o varias terceras personas que ayudan a las partes en conflicto de una forma productiva y positiva, este proceso además humaniza el reglamento, hace resolver las disputas por medio del diálogo, resalta que la comunicación es la base de la comunicación interpersonal del directivo, la calidad de la comunicación depende de la calidad de sus elementos oncológicos, existe una relación directa entre comunicación y motivación, el directivo líder es el único que consigue la comunicación unión, el liderazgo está unido a la comunicación unión.

Bajo estas perspectivas se enuncia como problema :

¿Qué relación existe entre la negociación y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené?, de igual forma se plantea los siguientes objetivos:

Objetivo general. Determinar cómo se relaciona la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito de Perené- Chanchamayo.

Objetivos específicos. - Establecer la relación que existe entre el liderazgo y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené.

- Establecer la relación que existe entre la empatía, y la resolución de conflictos entre los docentes de las II.EE. secundarias del Distrito del Perené.

- Determinar la relación que existe entre estrategias de negociación, y la resolución de conflictos entre los docentes de las II.EE. secundarias del Distrito del Perené.

- Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y la resolución de conflictos entre los docentes de las II.EE. secundarias del Distrito del Perené.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. Antecedentes.

a) Antecedentes internacionales

Uranga (1993), en el estudio sobre Experiencias de Mediación de Conflictos en Gernika – Chile, plantea la mediación como una asistencia de una o varias terceras personas que ayudan a las partes en conflicto de una forma productiva y positiva, este proceso además humaniza el reglamento, hace resolver las disputas por medio del diálogo y toma de decisiones pertinentes.

Romero (1999), en la investigación sobre Resolución Pacífica de Conflictos en un centro educativo de educación primaria de Olot - España, estudia cómo bajar el grado de tensión en determinados alumnos, que experimenten situaciones con conflictos, reflexionen sobre esta situación y a partir de ello realizar diversos juegos o ejercicios para bajar el clima de agresividad en el aula, a cargo de sus propios docentes.

Munduate, y Francisco (2004) en su tesis Doctoral "Evolución de la Gestión del conflicto y la negociación en España - Factores interpersonales y culturales", departamento de psicología social, universidad de Sevilla, España. Los autores llegan a las siguientes conclusiones. En cuanto a la conducta de la gestión del conflicto se ha encontrado diferencias culturales en el empleo de los perfiles, de forma que, las culturas individualistas han

mostrado una mejor tendencia al empleo de perfiles relacionados con la defensa de los propios intereses. Donde los sujetos expresan principalmente emociones de carácter negativo durante la negociación. Los resultados también indican que las condiciones sociales en las que se desarrolla la negociación y las expectativas del sujeto ante la misma influyen en la conducta de los negociadores.

Sánchez (2009) en su estudio de Cultura Organizacional y Gestión de Recursos en la Universidad Celaya de México, concluye que los niveles de la cultura organizacional en los Profesores de la Universidad de Celaya en la carrera de Administración es caracterizada como colaborativos, por reflejar peculiaridades horizontales democráticos, que concibe que al ser humano hay que motivarlo, pues de esta forma se puede conseguir resultados eficaces.

Ramírez (2005), en su tesis doctoral "El maltrato entre escolares y otras conductas - problemas para la convivencia", 2005, departamento de psicología evolutiva y de la educación. Universidad de Granada - España; en esta investigación obtuvo como resultados que muestran a la variable topología de los implicados en maltrato es muy discriminativa con respecto a los problemas de convivencia. Los implicados de forma más directa (victimas intimidadores, intimidadores - victimizados) participan en mayor medida que espectadores implicados y espectadores puros de otros problemas que deterioran la convivencia. Con relación al género las victimas mujeres presentan diferentes significados, con respecto a las victimas hombres en conductas como desinterés académico y habilidades de comunicación con el grupo.

Moragas (2010), en su tesis de Comunicación y Motivación del directivo: un modelo antropológico, en México, llegó a las siguientes conclusiones: la comunicación es la base de la comunicación interpersonal del directivo, la calidad de la comunicación depende de la calidad de sus elementos oncológicos, existe una relación directa entre comunicación y motivación, el directivo líder es el único que consigue la comunicación unión, el liderazgo está unido a la comunicación unión.

b) Antecedentes nacionales

Guerrero (2008), en su tesis "Gerencia de conflictos y la satisfacción laboral en el Gobierno Regional de Pasco", para optar el grado académico de magíster en la UNDAC, realizó un estudio con diseño descriptivo correlacional en una muestra de 60 trabajadores del Gobierno Regional de Junín, utilizando como instrumento un cuestionario con 50 ítems. Y llega a las conclusiones.

La gerencia de conflictos que asume las autoridades principales del Gobierno Regional de Pasco tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de todo los trabajadores. La dimensión negociación de la variable gerencia de conflictos, tiene una relación más alta con la satisfacción laboral a comparación con las demás dimensiones, a un coeficiente de correlación de ($r=0,98$), todo indica que a mejor gerencia de conflicto es mejor la satisfacción laboral.

Andrade (2009) en su investigación sobre el Desarrollo de la Habilidad para Resolver Conflictos Interpersonales a través del Juego Dramático, en niños y niñas de Educación Inicial y docentes de Lima, arribó a las siguientes conclusiones: el juego dramático se constituye como un valioso medio de expresión que favorece la capacidad expresiva de los niños y la habilidad para gestionar los conflictos a través de formas de expresión verbal-prosocial, asertivas; los niños que participan de las actividades del juego dramático han resuelto los conflictos de forma autónoma y directa; La actitud, ánimo y el elemento de humor en la intervención del docente para manejar los conflictos; las estrategias del docente, como los acuerdos y consensos, se constituyen en alternativas para la convivencia en el marco de una cultura de paz; la gestión de los conflictos de manera colaborativa, busca condiciones que permitan satisfacer los intereses de las partes involucradas en los conflictos.

Macuri (2005), en el estudio sobre Participación Dinámica de los Equipos de Mediación en la disminución de la violencia en el aula del 6to grado en la I.E. N° 30067 de Azana - Chupaca, plantea solucionar conflictos

con los grupos de mediación, constituidos por niños y niñas, padres de familia y docentes del mismo aula en conflicto, en forma relativa.

Lama (2007), investigó el Clima Escolar y la Interacción Social en el aula, en alumnos del tercer al sexto grado de primaria de la Región Callao; concluyendo que no existe relación significativa entre el clima escolar y las categorías de interacción social (aceptados, rechazados y aislados). Tampoco se halló diferencia significativa en el clima escolar y la interacción social según el género, sin embargo, según el grado de instrucción se encontró diferencia significativa en el clima escolar, pero no se halló diferencia significativa en la interacción social.

1.2. Base epistemológica.

Como disciplina filosófica, la epistemología ha sido el problema vertebral de la filosofía desde Descartes hasta comienzos de la presente centuria, pasando por enfoques dispares, tales como el racionalista, el empirista, el trascendentalista, el idealista, el positivista, el irracional-vitalista y el del análisis filosófico. Unos han considerado a la epistemología parte de la metafísica, porque su objeto sería el conocimiento del ser; en este caso se la titula metafísica especial. Otros la elevan de categoría y le dan rango de disciplina filosófica autónoma.

Como fundamento epistemológico para la investigación se tomó al paradigma positivista, cuya tesis principal plantea que la ciencia no se debe especular sino que debe limitarse a observar, medir, describir los objetos, los hechos de la realidad que es infinita y por ello incognoscible. El estadio del conocimiento positivo empieza con la aplicación de los métodos modernos de la ciencia, la observación, la medición, la experimentación, donde sienta las bases en una investigación cuantitativa, como la presente investigación es de enfoque cuantitativo de hecho corresponde al paradigma en referencia.

Las denominaciones históricas han sido múltiples: epistemología que es hoy la más aceptada, gnoseología, metafísica especial, teoría del conocimiento. La epistemología como la teoría del conocimiento subyace en

toda investigación científica como sustento teórico si se toma desde la visión educativa comprende desde varios saberes como son:

Al respecto Feroso (2009 p.210), El saber técnico sobre educación, en cuanto conocimiento, goza de las mismas características que todo saber técnico; éstas son: aplicación del saber científico, forma práctica y concreta del conocimiento, realización beneficiosa de lo científico, intencionalidad funcional. El saber técnico ha sustituido al saber por el hacer, a la teoría por la práctica, a la contemplación por la acción. El técnico sabe hacer una cosa, pero ignora por qué se hace así. Los grados del saber técnico son: el grado primero, la actuación del organismo por sus manos; el segundo, la forja de instrumentos manejados por el hombre para potenciar su poder; el tercero, la consecución de las máquinas o automatización; el cuarto, la modificación del curso natural de los hechos o industria. Las tres acepciones más comunes del saber técnico son: el conjunto de procedimientos de que se vale la ciencia para obtener determinados resultados; el bien cultural, como cúmulo de progresos materiales, y el dominio perfecto de una parcela cultural o práctica.

El saber científico sobre educación es un conocimiento metódico, sistematizado y unificado, que comprende y explica los fenómenos observables. El saber científico es independiente del filosófico desde mediados del siglo XIX, aunque el movimiento hacia la autonomía arranca del Renacimiento; fue en la segunda mitad del siglo XIX cuando surgieron saberes científicos puros, separados del saber filosófico sobre el mismo objeto. Así, por ejemplo, se llamó sociología al conocimiento científico de los fenómenos sociales, y filosofía social, a su conocimiento filosófico. La historia del saber científico comienza con Aristóteles, que lo concibe como demostración; continúa con el renacimiento, que lo entiende como descripción, y termina con la exigencia de corregibilidad típica del siglo XIX. El saber científico sobre educación se ha llamado pedagogía, agología o tratado de la conducción se sobrentiende, del niño, ciencia de la educación, agonía, de raíz griega idéntica a agología.

El saber filosófico sobre educación es un conocimiento teórico o contemplativo; y sistematizado, con afán de universalidad, que busca la

realidad última. Si la palabra “ciencia” ha cambiado semánticamente en la historia, mucho más ha evolucionado la palabra “filosofía” esa evolución es la historia de los sistemas filosóficos. La expresión “filosofía de la educación” tiene, pues, muchos significados.

El saber teológico sobre educación reúne las características ya enunciadas y fue llamado por Dilthey (1965 p.341), “saber de salvación” (El saber y la cultura); “saber de salvación” es el conocimiento sobre el devenir del mundo, sobre el devenir extra temporal, sobre su funcionamiento supremo, esencial y existencial. El saber cuyo fin es la divinidad; y se contrapone al saber científico y saber culto. El saber teológico sobre educación es una exigencia del ser trascendente del hombre, que condiciona una visión más elevada del proceso educativo. El saber teológico sobre educación estudia el sujeto de la educación religiosa, sus agentes, su sentido socio-teológico, las instituciones religiosas y su proyección sobre la educación. Históricamente en la actualidad dentro de las formas de interpretar el mundo objetivo que nos rodea, existen dos formas de concebir el mundo. Una es la concepción idealista y la otra la materialista. La primera considera que la idea el espíritu fue primero y la materia después. Que los hombres y la naturaleza es la creación de un ser sobre natural llamado Dios y que la marcha del mundo depende de sus designios.

Que el hombre dentro este esquema no es más que un elemento secundario ante él, como doctrina y principios que guía la vida del hombre encontramos en la Biblia, basado en la práctica de los valores, en resumen enseña amar a nuestro prójimo como nosotros mismos.

Mientras que la concepción materialista del mundo es un enfoque contrapuesta que considera a la idea, el hombre y la naturaleza como un producto de la larga cadena evolutiva de la materia. Que la idea es el producto del cerebro y esta no es más que la material evolucionada.

En consecuencia todo conocimiento del mundo objetivo que nos rodea debe estar inmerso en cualquiera de las concepciones. La presente investigación se orienta por el enfoque idealista del mundo. Considero como

verdad, que la práctica de los valores tiene su sostenibilidad al guardar la palabra de Dios, único camino que permite vivir en paz y amor.

Asimismo se considera que la resolución de conflictos con eficacia por ende una negociación, donde de ambas partes salen satisfechos y esta negociación depende de la personalidad de la partes, es decir de su formación ética, de su forma de practicar los valores y esta dependerá del grado de religiosidad de la persona. De otra parte el nivel económico social no puede determinar el nivel de la práctica de valores como a diario se observa en el mundo, por ende como, dentro del poder económico y la pobreza crecen los conflictos, las corrupciones podemos decir que estamos caminando a la deshumanización por que los males sociales están globalizándose. Paradójicamente ya sea en una familia y persona adinerada o pobre cuando practica los valores éticos cuya sostenibilidad sea la palabra de Dios, los males sociales disminuyen y habría poco conflicto, si hubiera la negociación en estas personas seria fructífera.

1.3. Bases teóricas.

1.3.1. Teoría científica que fundamenta el estudio

La teoría de Conflictos. La existencia de conflictos esta aceptada como una parte inevitable del funcionamiento social, aparece a nivel individual con el nacimiento, donde se debe aprender a vivir haciendo uso de muchas estrategias de supervivencia. La vida sin conflicto es una ilusión, si existiera esta vida sin conflicto estaríamos privados de las oportunidades para desarrollar nuestras habilidades. (Drukman 1977, p. 220).

El desarrollo humano en sociedad procede por etapas que son usualmente situaciones de cambio moralizados por el completo generoso por la etapa entera del de venir.

1.3.2. Nuevas tendencias administrativas en la educación y nueva dimensión del desarrollo humano.

El mundo pasa por una época de incertidumbre en la cual se olvidan los elevados valores éticos, esenciales para la convivencia humana. Se impone muchas veces la fuerza y no la razón y en los problemas muchas veces no se busca la solución, si no a la persona a la cual echarle la culpa del por qué no se resuelve el problemas en estos casos el actor no está preparado para entrar en negociación.

En la escuela el trabajo es constante y efectivo la preocupación es la recuperación de los valores humanos las normas de comportamiento ético cívico y la formación del estudiante para el trabajo productivo. El trabajo es una necesidad para poder subsistir y es gratificante porque nos ayuda en la vida que es una lucha permanente, en nuestro cuerpo existen elementos positivos y negativos, virus malignos y anticuerpos que nos defienden por ello el optimismo en la vida diaria es una justa actitud para salir adelante. La educación para el desarrollo humano plantea las siguientes estrategias, (Capella 1994, p. 189).

- ❖ Cambiar la educación en un imperativo ético y estratégico.
- ❖ Dar Educación básica de calidad para todos.
- ❖ Financiamiento adecuado y oportuno para la Educación.
- ❖ Renovación y revaloración de la profesión Docente.
- ❖ Descentralización pedagógica y administrativa.
- ❖ Creación de un sistema de información, evaluación y acreditación.

1.3.3. Los conflictos

El mundo de hoy se caracteriza por su permanente conflicto dentro de la sociedad, siempre hay disputas. Las hay entre marido y mujer, entre hermanos, entre amigos, entre individuos, entre empresas o instituciones, entre regiones de la nación, entre un país y otro quizás, en el futuro remoto entre planeta y planeta.

Entre este marco de conflictos los profesores, alumnos, padres de familia y el director también viven en un mundo de conflictos en los diferentes grados unos que otros. "Hay muchas formas establecidas para resolver los problemas, porque un problema es lo que genera los conflictos, tradiciones, reglamentos, juzgados, mercados, (a través de las leyes de la oferta y demanda) y negocios. Hasta el capitalista de libre mercado más convencido reconoce el hecho que fue los mercados pueden ser imperfectos y que los gobiernos a menudo deben modificar las reglas del comportamiento del mercado para logros resultados más eficientes donde el punto de vista social ¿Pero cómo deben cambiar las reglas las autoridades? Profundamente a través de procesos, regateo y la negociación", (Drukman 1977, p. 220).

Es importante señalar que el progreso se logra a menudo comprometiendo una causa a individuos involucrados, y la creación de tensión y conflicto puede ser una tragedia de organización conveniente. Algunas de las principales mejoras sociales han tenido su origen en el conflicto que se han resuelto mediante fuerzas destructivas. Los deportes de competencia, los juegos de salón, y los juegos de cartas son los conflictos ideados para ponerle sal a la vida. La competencia para poner mejor en el mundo de los negocios y la competencia entre las empresas generales generan incentivos que ayudan al sistema dos o más partes reconocen que existen entre ellas diferencias de interés y valores en las cuales quieren buscar una avenencia a través de la negociación o en las cuales una o más de las partes están obligados a hacerlo.

1.3.4. Conflicto y la estructura de una cultura

El descubrimiento de la estructura del DNA por James Watson y Frederik Crick, (1953 p.320), ha permitido establecer qué número de posibles diferenciaciones que genéticamente se puede tener entre los seres humanos es decir no hay dos seres iguales. Ello es la razón de la diversidad, la cual es expresión de riqueza de creatividad. Para lograr su expresión de sus potencialidades se requiere de tolerancia

enfrentando conflicto por el encuentro de diversidad de opiniones ideas y cooperación si se tienen horizontes amplios a largo plazo sustento de una acción evolutiva continua, base del desarrollo integral.

En el caso del Perú, lo anterior adquiere importancia trascendental: nuestra heredad cultural recordando que lo CT es una manifestación cultural rica precisamente por su gran diversidad, la cual mientras tuvo plena libertad de expresarse en la época pre-incaica alcanzó grandes "alturas" sin paralelo para los espacios tiempos que le correspondió transitar. Si nos analizáramos profundamente concluiríamos que seguimos siendo "conquistadores".

Al respecto, del Rio (1997 p.251), en su libro "Perspectivas en el siglo 21" indica "La diversidad de "realidades" en el Perú y, consecuentemente, la complejidad de sus problemas acumulados durante centurias- puede explicitarse por analogía", utilizando términos de Alvin Toffer en el Perú hay una gama de niveles de desarrollo desde la "ola cero" hasta "rasgos" de la "cuarta ola" - un "paraíso", si se considera que el cerebro humano está para resolver problemas:

- a) Zonas donde todavía no ha llegado la revolución de la agricultura: "ola cero".
- b) Áreas donde sí está presente: "Primera ola".
- c) Zonas donde existe un relativo desarrollo industrial: "segunda ola".
- d) Áreas que muestran un "bosquejo" de lo que será la "sociedad informatizada": "tercera ola".
- e) Pequeñas zonas -por su extensión pero de gran significación donde existen exponentes del desarrollo mental": una de las características soporte de la "cuarta ola"* -comunicación mental con las máquinas. Ese perfil muestra problemáticas y riquezas: gran diversidad genética y multiplicidad de manifestaciones culturales, factores favorables para la creatividad. La solución progresiva de los problemas y. el adecuado uso de sus ventajas comparativas que las hagan competitivas requiere la participación masiva de las inteligencias expresiones de las diversas

manifestaciones culturales posibiliten amalgamar el aporte científico Tecnológico de la modernidad. (Toffler, 2007, p. 433).

La mencionada participación debe efectuarse en una multiplicidad de actividades comprendidas en "procesos en paralelo" todos actúan a la vez, en, espacios tiempos de paz y tolerancia.

Los procesos en paralelo con miles de "polos" en todo el territorio nacional son favorecidos actualmente por la telemática que hace posible las comunicaciones instantáneas, la clave para el desarrollo es tomar decisiones con conocimiento en el más, breve tiempo sin necesidad de intermediarios o "controles" centralistas.

La estructuración del Estado para responder apropiadamente a lo expuesto debe cimentarse sobre una descentralización efectiva y ser capaz de amalgamar sus elementos fundamentales a través de procesos dinámicos y en paralelo. (Del Rio C., 1997, 85-86).

1.3.5. Líderes y rezagos

Durante los largos milenios de años la unidad familiar desempeñaba numerosas e importantes funciones. Trabajaba como un equipo de producción en el campo o en la vivienda, educaba a los hijos atendía a los esposos y cuidaba a los mayores. Sin embargo hoy en día por el hecho de que el trabajo pasó del hogar a la fábrica y a las Instituciones. La educación traspaso a las escuelas. (Alvarado, 1990, p. 317).

El cuidado de la salud paso a los médicos o al hospital. El cuidado de los ancianos se consideró una obligación del estado. Estos hechos generaron la disminución del liderazgo en el hogar, responsabilizando únicamente a las escuelas la formación de los estudiantes, evidentemente en zonas rurales de las diferentes regiones de nuestro país. La falta de participación activa de los padres de familia la comunidad y otras autoridades en el proceso educativo dentro de una institución Educativa permiten tomar decisiones a las autoridades educativas muchas ideas unilateralmente, apartándose del proceso de

control permanente. Los conocimientos, las denuncias, las auditorias mayormente se deben a estos casos que ya mencionamos, creándose conflictos que muchas veces hasta llegar a la intervención de la contraloría

La revolución digital hace que la familia vuelva a sus hogares, por el hecho de que facilita el trabajo a domicilio, al respecto Toffler (2006 p. 419) en su libro "La revolución de la Riqueza manifiesta" "La educación sigue encerrada en el aula, pero al igual que el trabajo es probable que inmigre, al menos parcialmente de vuelta al hogar y a otros sitios a medida que el acceso a Internet, la tecnología WIFI (aparatos que permiten conectarse a redes locales), y las comunicaciones celulares se difundan por la sociedad. Asimismo es cada vez más probable que el cuidado de los mayores vuelva a la casa estimulado por el gobierno y los planes de seguros privados que tratan de reducir los altos costos de residencias geriátricas y la hospitalización, la tasa de divorcio, la actividad sexual, las relaciones intergeneracionales las pautas de contacto, la cría de los hijos y otros aspectos de la vida familiar están combinados (Toffler 2006, p. 66).

1.3.6. Globalización de los vicios

En la actualidad nadie lo puede negar el crecimiento de la práctica de los anti valores, los vicios y todo tipo de corrupciones y delitos dentro de la sociedad, paradójicamente la práctica de los valores el uno de las virtudes va en desmedro. A esto se denomina llamar la globalización de las malas actitudes y acciones; un ejemplo de ello son las drogas ilegales, negocio cuya economía gigantesca, que en la actualidad eclipsa a la economía nacional y mundial. Ningún gobierno puede controlar por más voluntad que ponga en ello.

Otro de los males sociales el negocio del sexo es mundial en su mayoría muchachos jóvenes, se ven atrapados cada año en el comercio sexual. Estas acciones y actitudes negativas nos son ajenos en la gestión educativa, a diario se escucha conflictos, denuncia entre

los actores de la educación, la corrupción en toda sus dimensiones, ultraje sexual a los estudiantes que cada vez con mayor frecuencia se practica en forma creciente, a ello también se les llama globalización de actos negativos.

Controlar desde los elementos superiores en base a las normas y leyes pertinentes me parece ser infructuoso, ni la contraloría en última instancia podrá parar el avance de los referidos males sociales. A mi parecer solo, al sembrar los valores con un profundo sentimiento humanístico en las generaciones futuras con una misión de encontrar el bienestar social, de vivir en paz y amor se puede lograr de contrarrestar o quizás erradicar los males sociales que mucho daño causa a la sociedad. Bien manifiesta Moisés Nain, Citado por Toffler, en su libro la revolución de la riqueza donde explica. "Drogas, armas, propiedad intelectual, personas y dinero no son los únicos artículos con las que las redes internacionales trafican ilegalmente en busca de enormes beneficios. También trafican con órganos humanos especies en peligro de extinción, obras de arte robado y residuos tóxicos, puesto que estas actividades son precisamente ilegales y hay que escapar de su detención, los traficantes cambian constantemente las rutas para entregar sus productos. Los contrabandistas pertrechados con papeles falsos y ayudados por funcionarios sobornados le escabullen fácilmente entre los guardias fronterizas. Pero la policía que los persiguen en caliente a menudo tiene que detenerse en la frontera. Los gobiernos han de proteger picajosos el correspondiente espacio "soberano" pero esa misma soberanía se ve comprometida a diario no por estados nacionales, si no por redes.

Si en un estado que violen las leyes y cuyas fronteras para la persecución de su comercio. Los esfuerzos por controlar esas actividades ilegales y antisociales fracasaran debido a que las estrategias de los gobiernos están arraigadas en ideas erróneas, falsos presupuestos e instituciones obsoletos. Se necesitara un esfuerzo

mundial o al menos multilateral para detenerlos (Moisés, Nain, Toffler; 2006 p. 132).

1.3.7. Conflictos educativos.

Fishman (2000 p.187), menciona "El primer paso para resolver un conflicto entre dos personas es aceptar que el problema no es solo de uno o del otro, sino que el problema lo tiene las dos partes. El segundo paso para resolverlo es entender su causas más importantes". Por ejemplo la educación peruana pasa por sus peores momentos y los niños presentan limitaciones en materias de clases como la matemática, lenguaje, etc. Al no atender a la Educación estamos destruyendo la nación y eso es lo más grave.

La Educación es producto del hogar, de la escuela y la sociedad; y acá en el Perú está mal la escuela porque solo instruye y no educa está mal el hogar porque tampoco cumple en su rol educativo. Mientras que en otros países están preocupados por hacer que cada habitante tenga el coeficiente más alto de inteligencia, acá ese tema no ingresa siquiera al debate en esos países tienen hasta edad ortográfica determinada científicamente.

Las estadísticas sociales son pavorosas: aquí en el país no hay lectura social, no hay lectura post. Escolar y eso explica los bajos niveles culturales. En cuantos haberes de los docentes en el país se produce una distorsión muy seria. Al magisterio no se le paga por la naturaleza del trabajo, sino por la cantidad de maestros que hay. Bajo esta perspectiva, como hay un cuarto de millón de maestros, los padres de la patria deciden que hay que pagarles sueldos míseros. (Capella 1994, p. 285).

En el marco de esta realidad educativa peruana es que los problemas se presentan de por sí conflictivos. El gobierno y la sociedad peruana de los educandos y como sub. Problemas aquellos que por lo general son conflictivos: el Ministerio de Educación y las Direcciones

Regionales de Educación al no poder resolver la demanda de los alumnos docentes y padres de familia. Las Direcciones Regionales versus UGELS, etc. Hasta llegar a las Instituciones Educativa y las APAFAS; cada problema difiere una de otra, y son muy complejas. Creemos que es momento de ponerle alto al asunto un clavo para luego sacarlo con otro y de clavo en clavo se puede resolver el problema de las partes, y en esa perspectiva de las dos partes encontraremos oportunidades a ser ' cada vez mejor de lo que estamos, es el objetivo de "gerencia de conflictos".

CONFLICTO NORMATIVO.

Los conflictos normativos son los problemas que presentan los sistemas jurídicos al aplicar las normas, el conflicto normativo surge cuando dos o más normas son incompatibles. Cuando en un orden jurídico, en el cual dos o más normas pueden ser simultáneamente aplicables a un mismo caso, surge una contradicción, solamente una de ellas podrá ser aplicada. El órgano competente deberá entonces elegir una de las normas en conflicto, tomando en cuenta las consecuencias jurídicas de cada una de las normas. La norma desechada perderá su eficacia normativa en relación al caso en cuestión. Los conflictos normativos se clasifican de acuerdo a los siguientes, criterios.

1. Criterio de pertenencia de la norma: Se dividen en conflictos intrasistémicos y conflictos extrasistémicos. Los intrasistémicos son los que se suscitan dentro de un mismo sistema jurídico, por ejemplo, en la aplicación de las normas de un mismo ordenamiento. Los extrasistémicos son los conflictos que surgen entre las normas de dos o más sistemas normativos, como por ejemplo entre la moral y el derecho o entre sistemas jurídicos.

2. Criterio de jerarquía. Este criterio diferencia los conflictos entre normas del mismo o distinto rango en un sistema con una estructura jerarquizada que determina relaciones de suprasubordinación entre las

normas que lo integran. Por lo tanto, de acuerdo a la posición jerárquica de la norma, se derivan dos tipos de conflicto: entre normas del mismo rango y entre normas de distinto rango, en donde una de ellas se encuentra jerárquicamente subordinada a la otra.

3. Criterio de validez. Aquí, los conflictos normativos se dividen en formales y materiales, dependiendo de si las relaciones de validez provienen de los procesos de creación normativa o de la adecuación de las normas creadas a los contenidos de la norma superior.

Si el choque se produce entre normas del mismo rango, la invalidez formal o material de las normas dependerá de los vicios en el procedimiento, de las reservas reglamentarias o de la no conformidad del contenido.

CONFLICTOS SOCIALES

El conflicto social es un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y/o las empresas perciben que sus posiciones, intereses, objetivos, valores, creencias o necesidades son contradictorios, creándose una situación que podría derivar en violencia.

1.3.8. La negociación.

Existe un arte y una ciencia de la negociación. Ciencia sin ningún rigor científico, es un análisis sistemático. Arte se refiere a las habilidades interpersonales la capacidad de convencer y ser convencido la capacidad de emplear toda una canasta de argucias de regateo y la sabiduría de saber cuándo y cómo usarlo. El arte de la negociación ha sido registrado a lo largo de toda las épocas. "A menudo las disputas no se pueden resolver de manera social y, todos las partes sufren. Los niños se pelean entre sí, el marido y la mujer se separan, los trabajadores y la empresa dirimen los conflictos a través de huelgas y los estados nacionales resuelven sus diferencias mediante guerras. Con frecuencia no se hacen convenios cuando se hubieran podido

hacer en beneficio de todas las partes en disputa" (Moncada 2001, p. 35).

En ocasiones se elaboran acuerdos que son insuficientes; se hubieran podido elaborar otros que para todas las partes en pugna habrían resuelto convenientemente, solo si aplicamos las técnicas de una negociación eficaz se puede resolver los problemas por más complejos que sean.

1.3.9. Técnicas de negociación

Si se refiere a los estudios sobre la personalidad y sus estados del yo, se sabe que toda persona tiene tres estados del Yo (Padre, Adulto y Niño) y según el estado que opere generalmente en un determinado momento, la conducta de la persona será diferente. A menudo pensamos que un negociador, ante cualquier tipo de negociación, ha de actuar generalmente desde su estado Adulto, esto no quiere decir que sea un negociador frío y calculador sino que integra los tres estados considerando sus creencias, emociones y pensamientos.

Muchas veces emitirá normas o juicios en determinadas negociaciones y otras una sonrisa amistosa o un cálido reconocimiento de su trabajo a las partes que intervienen en la negociación, en efecto consideramos las siguientes técnicas (Moncada 2001, p. 315).

Tómelo o Déjelo

Es una técnica de presión frontal. Algunas de las actitudes típicas de estas tácticas son:

- Abandonar la negociación. Sálgase de la tienda.
- Continúe hablando como si nunca lo oyó en absoluto.
- Ataque la negociación buscando a una persona de mayor autoridad.

La mejor manera de probar un "Tómelo o déjelo" es cambiar la naturaleza del trato, reste importancia a la negociación o al

negociador, romper el concepto de "precio firme" por el "buen negocio"

Bogey

Este término significa una medida temporal que se usa para escudriñar la otra parte. El "Bogey implica tres principios fundamentales de la negociación:

- Siempre que se eleve el ego de la otra persona usted espera algo a cambio. De manera sutil, usted pide ayuda. Generalmente la conseguirá.
- Los vendedores conocen mejor el producto que los compradores. La técnica de la oportunidad de mostrar lo que saben.
- Siempre existe un mejor trato para ambas partes si están dispuestos a buscarlo.

Krunch

En esta técnica se utiliza básicamente el concepto de que se tienen varias alternativas, introduciendo la variable competencia en la negociación. El comprador le dice a cada vendedor "Tienes que mejorar tu oferta". Respecto de esta técnica es bueno considerar que una negociación no debe ser injusta para ninguna de las partes. Es importante recordar que es un proceso de dar y recibir de ambos lados.

Regateo

El regateo es una técnica de negocios muy utilizada aunque normalmente mal vista. En algunos casos se describe en términos tales como despreciable, vulgar o degradante, sin embargo, el regateo es necesariamente una bagatela. El regateo puede funcionar si:

- La otra parte quiere cerrar el trato.
- Al dar un poco más, puede mejorarse una relación a largo plazo.
- No está mal que la otra persona sienta que está llevando una ganga.

Tiempo

Tiempo de aceptación es primordial en la negociación. Nadie tiene derecho a esperar que sus ideas, que tan brillantes son, sean aceptadas de inmediato por la otra parte. La gente necesita tiempo para ajustarse a las nuevas ideas. Tener en cuenta el tiempo de aceptación dentro de la planeación y sus negociaciones tendrán más posibilidades de desarrollarse sin tropiezos.

Cambio de ritmo: ¿qué pasa si cambiarnos?, la gente es sensible a los cambios de la siguiente clase:

Un cambio de interés a indiferencia

Un cambio de cooperación a competencia

Un cambio de cordialidad a frialdad

Un cambio de interrupciones cortas a largas

Un cambio de lugar

Un cambio de personas

Cada cambio es capaz de enviar un aviso. Puede enfatizar un punto que quiere lograr, puede mostrar su fuerza o significar la importancia en un punto.

1.3.10. Estrategias de negociación

El proceso de negociación lo realizamos diariamente en el convivir frecuente, la mayoría de nosotros reconocemos que los diplomáticos, empresarios, ejecutivos y los representantes laborales, también negocian diariamente en sus trabajos. Lo que no reconocemos es que todos nosotros negociamos todos los días en todas las áreas de acción de nuestra vida. Para obtener una negociación eficaz es pertinente utilizar la siguiente estrategia, tomada del libro "técnicas de negocios" (Moncada 2002 p. 126).

No reaccione, suba al balcón

Si presta atención a las situaciones que se desenvuelven a su alrededor, verá que son innumerables los casos en los cuales las

personas reaccionan sin pensar, Son frecuentes los hechos que suceden de la siguiente manera:

ESPOSO (pensando que tiene la mente en el problema) Amor que tenemos que hacer con respecto al orden. La casa está hecha un caos.

ESPOSA (Sintiendo que el comentario es un ataque personal): ¡Tú no mueves un dedo! Ni siquiera haces lo que prometes hacer. Anoche....

Esposo (interrumpiendo): Ya sé, ya sé. Lo que pasa es que... ESPOSA (sin escuchar): Dijiste que sacarías la basura y yo tuve que hacerlo esta mañana.

ESPOSO (tratando de volver al problema): No te pongas a la defensiva. Sólo trataba de hacerte ver que ambos...

ESPOSA (sin escuchar): Además era tu turno de llevar los niños a la escuela.

ESPOSO (reaccionando); ¡esto es el colmo! Te dije que tenía un desayuno de trabajo hoy.

ESPOSA (comenzando a gritar): Ah, tu tiempo es más importante que el mío, ¿no es así? Yo también trabajo. Estoy cansada de ser el segundo violinista de esta banda.

ESPOSO (comenzando a gritar): ¡Dame al menos un respiro! ¿Quién es el que paga la mayoría de los gastos aquí?

Con esta discusión ni el esposo logró que el orden mejorara, ni la esposa consiguió que él aceptara darle más ayuda. Pero eso no impide que los dos se ataquen. La acción provoca una reacción, la reacción provoca otra reacción, y la pelea no acaba nunca. Esta es la misma situación que se presenta cuando los socios de una empresa discuten sobre cuál de ellos ocupará la oficina de la esquina, cuando los jefes del sindicato y los gerentes luchan por establecer las normas de trabajo, o cuando los grupos étnicos se disputan un territorio.

Suba al balcón

Si lo malo de todo esto, es que usted está contribuyendo al círculo vicioso de la acción y la reacción lo bueno es que ese círculo se puede romper en cualquier momento, en forma unilateral. ¿Cómo? No reaccionando. En física aprendemos que "por cada acción hay una reacción igual y opuesta". Sin embargo, la ley de Newton se aplica a los objetos, no a la mente humana. Los objetos reaccionan. La mente tiene la prerrogativa de no hacerlo. En el "rescate del jefe rojo", O. Henry presenta un ejemplo ficticio de la importancia de no reaccionar: los padres de un muchacho secuestrado decidieron no responder a las exigencias de los secuestradores. Con el tiempo el muchacho se convirtió en una carga tan pesada para los secuestradores que prefirieron pagar a los padres para que se llevaran al niño, la historia ilustra un juego psicológico dependiente de la reacción, al negarse a pagar los padres anularon los planes de los secuestradores. (Moncada 2001, p. 315).

Cuando usted se encuentre en una situación difícil tome las cosas con calma piense con serenidad y analice las cosas objetivamente. Imagine que la negociación tiene lugar en un escenario y que usted sube a un balcón que da a ese escenario. El "balcón" es una metáfora que utilizamos para explicar la actitud mental de desprendimiento. Desde el balcón podrá evaluar el conflicto con calma. Podrá pensar constructivamente por las dos personas y buscar una forma de solucionar el problema que sea satisfactoria para ambas. Los iniciados en el antiguo arte japonés de la espada aprendían a mirar al contendor como si se tratara de una montaña distante Musashi el más grande samurai que haya existido decía que era necesario "mirar desde lejos las cosas más próximas". Eso es lo que se logra al subir al balcón.

"Subir al balcón" significa apartarse de los impulsos y las emociones naturales. Se considera el caso de una ejecutiva del cine, llamada Janet Jenkins, quien preparaba la venta de una programación multimillonaria a una cadena de televisión por cable. Llevaba una hora hablando con

el negociador que representaba a la red, ultimando los detalles finales, cuando entro enfurecido el director de la cadena Ataco el producto puso en tela de juicio la integridad profesional de Janet y exigió cambios radicales en el contrato. En lugar de reaccionar, Janet se contuvo y subió a su balcón imaginario. Se dio cuenta de que si defendía o contraatacaba solo echaría más leña al fuego y no lograría mayor progreso. Por lo tanto, se limitó a escuchar al presidente de la cadena. Cuando este término y salió de la oficina Janet pidió permiso para salir un momento supuestamente para telefonar pero en realidad lo hacía para recuperar su equilibrio emocional.

Cuando regresó, el negociador de la cadena la miró, y preguntó: "Bien, ¿continuamos con nuestra conversación donde la dejamos?" En otras palabras, lo que él estaba tratando de decirle era: "Olvidemos lo que dijo el presidente. Sólo estaba descargando tensiones. Volvamos a nuestra negociación". Si Janet hubiera reaccionado, la negociación se habría desviado de curso. Como decidió subir al balcón, pudo continuar sin tropiezos hasta cerrar el trato.

Es conveniente subir al balcón, incluso antes de comenzar la negociación, para prepararse. Y trate de hacerlo cada vez que pueda durante el transcurso de la negociación. Habrá momentos en que sentirá deseos de reaccionar impulsivamente frente al comportamiento obcecado de su oponente. Sin embargo, lo que debe hacer es mantener los ojos fijos en el premio. El premio es un acuerdo que satisface sus intereses mejor de lo que podría hacerlo su MAPAN (Mejor alternativa para la negociación), también debe satisfacer aceptablemente los intereses de la otra persona. Cuando usted se haya hecho una idea de cómo debe ser el premio, su reto es mantener su atención fija en él, lo cual no es fácil. Cuando usted está enojado y a la defensiva, siente deseos de atacar. Cuando está frustrado y temeroso, siente deseos de retirarse. ¿Cómo puede usted evitar las reacciones naturales?

No discuta, póngase al lado de su oponente

El secreto para desarmar a una persona es el elemento sorpresa. Para desarmar a su oponente, usted debe hacer todo lo contrario de lo que él espera que haga. Si su oponente se atrinchera tras un muro de piedra, lo que espera es que usted lo presione; si decide atacar, espera que usted oponga resistencia. Entonces no presione y no oponga resistencia. Haga todo lo contrario. Póngase del lado de él, esto lo desorienta y le abre camino para cambiar su postura adversa más aún: Según reconocen desde hace mucho tiempo los practicantes japoneses de artes marciales, es más difícil atacar a alguien que repentinamente está de su lado. Lo más importante de esto es que ellos y usted están juntos precisamente lo que usted necesita para iniciar una negociación y solucionar problemas. (Moncada 2001, p. 410).

Ponerse del lado del oponente implica tres cosas: escuchar, reconocer y acceder. Escuchar lo que ellos tienen que decir. Reconocer su punto de vista, sus sentimientos, su idoneidad y su prestigio. Acceder cada vez que pueda. Ponerse del lado de una persona difícil probablemente es lo menos que usted quiera hacer en una situación de confrontación. Cuando su oponente se niega a escuchar, lo más lógico es que usted desee hacer lo mismo. Cuando se niega a reconocer su punto de vista, sin duda usted no quiere reconocer el de él. Cuando discrepa de todo lo que usted dice, no le será fácil a usted estar de acuerdo con. Nada de lo que él dice. Aunque éstas son reacciones perfectamente comprensibles crean un juego que no conduce a ninguna parte. Lo que debe hacer para romper la resistencia de su oponente es invertir esa dinámica. Si usted quiere que él lo escuche, comience por escucharlo a él. Si quiere que él reconozca su punto de vista, reconozca usted primero el de su oponente. Si desea que él esté de acuerdo con su posición, comience por mostrarse de acuerdo con la de él hasta donde sea posible.

Muy frecuentemente las negociaciones se desenvuelven de la siguiente manera. La parte A presenta su posición. La parte B está tan

concentrada pensando qué va a decir qué en realidad no escucha. Cuando le llega a la parte B el turno de presentar su posición, la parte A piensa "No respondió a lo que yo dije seguramente no me escuchó. Es mejor que lo repita". Luego la parte B también llega a la conclusión de que no fue escuchada debidamente, de modo que repite su posición. Y así se forma un diálogo de sordos. "Todo se ha dicho ya", dice un personaje de una novela de André Gide, "pero como nadie escucha, hay que volver atrás una y otra vez para comenzar desde el principio". En sus manos está la oportunidad de romper el coro de monólogos. Lo único que tiene que hacer es ser el primero en escuchar. (Moncada 2001, p. 460).

Los pasos siguientes después de escuchar son:

- Reconozca el punto de vista de su oponente.
- Reconozca las emociones de su oponente.
- Presente una disculpa.
- Proyecte seguridad.
- Acceda hasta donde pueda.
- Hable la palabra clave "Si" en todo momento.
- Dele reconocimiento a su oponente.
- Reconozca la autoridad y la idoneidad de su oponente.
- Exprese su opinión sin aguijonear.
- Haga afirmaciones con "yo", no con "usted".
- Defienda su posición.
- Reconozca las diferencias con optimismo.
- Crea un clima favorable para las negociaciones.

No Rechace. Replantee.

Ahora que ya está establecido un clima favorable para la negociación, el siguiente desafío es cambiar el juego. El problema es que mientras usted desea discutir los intereses de ambas partes y la forma de satisfacerlos, lo más probable es que su oponente quiera insistir en su propia posición. Mientras que usted puede ser flexible su oponente

puede ser obstinado. Mientras que usted puede atacar el problema, él puede atacarlo a usted.

Entonces para cambiar el juego cambie el planteamiento. Recuerde el secreto para batear del gran jugador de beisbol Sadavia. El siempre consideraba al lanzador del equipo contrarios como su compañero, que en cada lanzamiento le daba la oportunidad de batear un jonrón. Él cambiaba el juego replanteando la situación. (Moncada 2001, p. 475). Para cambiar el juego de la negociación, usted debe hacer lo mismo. Haga todo lo contrario de lo que se siente tentado a hacer. Trate a su oponente como a un compañero. En lugar de rechazar lo que la otra persona dice, acéptelo y replantéelo como una oportunidad para hablar del problema.

Replantear significa desviar la atención que la otra persona tiene puesta en las posiciones, y dirigirla hacia el propósito de identificar intereses, inventar opciones creativas y discutir normas justas para escoger una opción. Así como usted puede ponerle un marco nuevo a un cuadro viejo, puede poner las posiciones de la otra persona en un marco de negociación orientada a solucionar el problema. En lugar de rechazar la posición inflexible del oponente, considérela como una contribución informativa para la discusión. Replantéela, diciendo:

"Muy interesante. ¿Por qué quiere usted eso? Ayúdeme a entender el problema que quiero solucionar". En el momento de responder, la atención de la otra persona va a estar centrada en los intereses y no en las posiciones. Usted cambió el juego.

Seguidamente formule preguntas encaminadas a solucionar el problema.

- Pregunte "¿Por qué?"; "¿Por qué no?"; "¿Qué tal si?"; "¿Por qué eso es justo?"; formule preguntas abiertas, aproveche el poder del silencio, replantee las tácticas, desvíe los ataques, replantee un ataque personal como si fuera un comentario amistoso, formule preguntas aclaratorias.

No presione, tienda un puente de oro.

Usted ya está preparado para llegar a un acuerdo, tras controlar sus reacciones, calmar las `emociones de su oponente y replantear la

posición de él. Sin embargo, es posible que su oponente no quiera llegar a un acuerdo. Usted está enfrentado a la barrera de la insatisfacción de su interlocutor. Quizás él se pregunte: "¿Qué me importa a mí todo esto?" En esta fase todavía pueden salir mal las cosas, como sucede muchas veces.

Tienda un puente de Oro.

Frustrado por la resistencia de su oponente, usted podría tener la tentación de "empujar" halagar, insistir y presionar. Pero presionando, usted podría realmente dificultarle más a su oponente llegar a un acuerdo. Esto pone de relieve el hecho de que la propuesta es de usted y no de él. Ella no satisface los intereses de su oponente y le dificulta aceptar lo que usted desea, pues sentirá que está cediendo a sus presiones. Todo esto hace que su oponente vea la perspectiva de un acuerdo como algo muy abrumador. Ante esa situación, lo más seguro es que su oponente se atrinchere más, todavía. Quizás hasta agradezca la presión porque le da un pretexto para evitar tomar una decisión difícil. Al presionar, Neuharth agrandó el vacío que Wyman tenía que salvar para cerrar el convenio.

En lugar de presionar a su oponente hacia un acuerdo, haga todo lo contrario: trate de atraerlo en la dirección en que usted desea que avance. Lo que tiene que hacer es tender un puente de oro sobre el vacío, replantear la retirada y convertirla en una marcha hacia una mejor solución. Seguidamente aplica las siguientes tácticas. (Moncada 2001, p. 480).

- Incluya a su oponente a la solución del problema
- Pídale ideas a su oponente y aprovéchalos
- Pida critica constructivas
- Ofrézcale una oposición a su oponente
- Satisfaga los intereses de su oponente
- No dé por sentado a su oponente, no es razonable
- No olvide las necesidades básicas del ser humano
- Ayude a su oponente a quedar bien

- Hágala saber que las circunstancias han cambiado
- Baya despacio para avanzar de prisa
- Avance poco a poco
- Espere hasta el final para exigir un compromiso definitivo
- No se apremie llegar a la meta
- Cruzar el puente.

1.3.11. Toma de decisiones.

Drukman, (1977 p.99), hoy en día no basta pensar tampoco basta actuar sino el binomio del éxito es: Pensar y actuar. La toma de decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver los problemas específicos debemos considerar los siguientes factores para la toma de una decisión acertada.

Definir el problema:

Sera difícil tomar una decisión acertada si no se tiene claro cuál es el problema para el que se busca solución. La manera de plantear el problema supone en sí misma una decisión muy importante, ya que el punto de vista desde el que nos enfrentemos a la situación puede condicionar nuestro modo de actuar. Un ejemplo: La publicidad de mi empresa no funciona bien. ¿Se debe a que no hay un departamento concreto que se encargue de ella? ¿Debo crearlo o contratar a una agencia externa?

Especificar objetivos

Ayudará a dirigir las decisiones hacia el verdadero fin que deseamos obtener. A partir del planteamiento de un conjunto amplio de fines a conseguir, se pueden determinar más claramente las posibles alternativas. Para determinar correctamente cuáles son nuestros objetivos es conveniente; hacer una lista con todo lo que se desea Solucionar; convertir las inquietudes en frases que sinteticen nuestros objetivos; separar los medios de los fines al formular los objetivos fundamentales; definir la razón de cada uno de éstos, y, por último,

ponerlos a prueba planteando posibles alternativas. Ejemplo: ¿Quiero promocionar la empresa o sólo mejorar su imagen?

Crear alternativas

No siempre la primera decisión que se nos ocurre es la idónea. Por ello, cuantos más aspectos y soluciones consideremos, más seguridad tendremos que nuestra decisión será la acertada. Algunas claves que se deberían tener en cuenta para generar alternativas con: preguntarse cómo se pueden conseguir los objetivos planteados; establecerse metas altas, que casi parezcan imposibles de alcanzar, de modo que nos conduzcan a nuevas formas de pensar partir de la propia experiencia; pero también tener en cuenta la forma de actuar de los demás, así como sus sugerencias Drukman, (1977 p.320), Ejemplo: Puedo dejar las cosas como están, o pedir al departamento de marketing que se encargue de las tareas, o bien puedo realizar yo mismo este trabajo, etc.

Valorar las consecuencias

Hay que analizar las ventajas y desventajas de tomar una decisión. Los cuatro pasos del arte de definir las consecuencias son: tratar de situarse en el futuro antes de tomar la decisión; hacer una descripción de las consecuencias que podrían derivarse de las alternativas planteadas anteriormente; eliminar aquéllas que sean claramente negativas, y organizar las consecuencias de las alternativas que consideramos más adecuadas para poder elegir las más convenientes. Ejemplo: ¿Sería realmente beneficioso para la empresa, o sólo supondría un recorte de presupuesto para otras áreas más necesitadas? (Drukman, 1977, p. 356).

Estudiar las transacciones

Una vez que tengamos claros los objetivos, deberemos establecer prioridades entre ellos y decidir cuáles podemos dejar en segundo plano. No hay que intentar conseguir todos los objetivos ya que, por lo

general, las decisiones importantes persiguen objetivos que pueden ser contradictorios. Ejemplo: ¿Puedo sacrificar la creación 1 del departamento de publicidad por mejorar la estructura del departamento de comunicación?

Aclarar las incertidumbres

Es necesario contar con un perfil de riesgo, es decir, con el modo en que una incertidumbre puede llegar a afectar a las alternativas planteadas. Ejemplo: ¿Qué ocurrirá si dentro de un tiempo no contamos con recursos para mantener el departamento de comunicación? ¿Cómo podremos afrontar el reciclaje de personal en caso de que fuera necesario trasvasarlo a otro departamento?

Pensar en la tolerancia de riesgo admitido

Siempre que optamos por una determinada solución para un problema existe el riesgo de equivocarnos. Tenerlo claro nos ahorrará muchos dolores de cabeza si se produce el fatal incidente. Ejemplo: ¿Qué puede ocurrir si al crear el departamento de publicidad no cumpla los objetivos deseados? ¿Hasta cuándo podemos permitirnos no generar beneficios por su trabajo?.

Considerar las decisiones vinculadas

Es decir, decidir en función de lo que quiero obtener en el futuro. Para ello hay que tratar de entender el problema básico de la decisión, identificar la manera de reducir las incertidumbres críticas, tener en cuenta las futuras decisiones vinculadas y sus relaciones con la que tenemos que tomar y, por último, decidir y tratar las decisiones posteriores como nuevos problemas. Ejemplo, ¿Debo crear un departamento de publicidad orientado a conseguir una ventaja en el futuro frente a mis competidores?

Tipo de decisiones y su ampliación

Tipo de decisión irreversible

Características

Una vez tomada, no puede anularse. Compromete de manera irrevocable cuando no existe ninguna otra alternativa satisfactoria.

Nunca debe usarse para solventar la incertidumbre.

LIDERAZGO

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

La labor del líder consiste en establecer una meta y conseguir que la mayor parte de las personas deseen y trabajen por alcanzarla. Es un elemento fundamental en los gestores del mundo empresarial, para sacar adelante una empresa u organización, pero también lo es en otros ámbitos, como los deportes (saber dirigir un equipo a la victoria), la educación (profesores que consiguen que sus alumnos se identifiquen con su forma de pensar) y hasta en la familia (padres o hermanos mayores que son tenidos como absoluto ejemplo por parte de sus hijos, por ejemplo).

Existen distintas clasificaciones de los líderes, que se establecen a partir de diversos criterios. Cuando un líder es escogido por una organización, se habla de un líder formal. Los líderes informales, en cambio, emergen de manera natural o espontánea dentro un grupo.

De todas formas, la clasificación más difundida es aquella que refiere al vínculo entre el líder y los sujetos a los cuales influencia (es decir, sus seguidores), existen liderazgos democráticos, autoritarios y liberales (*laissez faire*). El líder democrático es aquel que, en primer lugar, fomenta el debate y la discusión dentro del grupo. Después toma en cuenta las opiniones de sus seguidores y recién entonces, a partir

de criterios y normas de evaluación que resultan explícitas, toma una decisión.

El líder autoritario, en cambio, es aquel que decide por su propia cuenta, sin consultar y sin justificarse ante sus seguidores. Esta clase de líder apela a la comunicación unidireccional (no hay diálogo) con el subordinado. En cuanto al líder liberal, suele adoptar un papel pasivo y entregar el poder a su grupo. Por eso no realiza un juicio sobre aquello que aportan los integrantes, a quienes concede la más amplia libertad para su accionar.

Si el liderazgo es ejercido a partir de cambios en los valores, los comportamientos y los pensamientos de los miembros del grupo, recibe la denominación de transformacional.

Las bases para ser un buen líder son: mantenerse al tanto de lo último en el campo en el que se desarrolla el trabajo, observar la labor de otros líderes y modificar la forma de trabajo siempre que sea necesario. Por otro lado, las cualidades que debe tener alguien que ejerce el liderazgo son: conocimiento, confianza, integridad, y, por su puesto, carisma para inspirar a sus subordinados.

Los mejor líderes son aquellos que son visionarios, que son capaces de comprender las situaciones productivas para la empresa antes de que estas se presenten, son innovadores y están a favor del cambio. Podemos poner como ejemplo a Bill Gates, un frustrado estudiante de Harvard, que gracias a sus cualidades de líder fue capaz de fundar una de las empresas más importantes en el sector tecnológico, Microsoft y, gracias a las decisiones que supo tomar y a que consiguió que empresas influyentes confiaran en él, se convirtió en la persona más rico del mundo. Él fue capaz de comprender que los ordenadores un día se convertirían en una parte indispensable de los hogares, y trabajó desarrollando los productos que lo permitieran, supongo que es el mejor ejemplo de un líder visionario.

Pero tener una buena idea no basta para convertirse en líder, es necesario saber llevarla a cabo y convencer a los que te rodean de que dicha idea es el mejor invento en el que se haya pensado jamás y que

tiene como objetivo resolver nuestros problemas más importantes. Si conseguimos cautivar al público con nuestra idea, posiblemente nos convirtamos en un líder visionario y valorado por el entorno.

EMPATIA

El término empatía proviene del griego, *empathia*, que significa en otras palabras la unión física o emotiva por el que sufre. En muchos sentidos, la empatía puede ser comparada con el altruismo siendo este la capacidad de entregarse uno mismo en pos del bienestar del otro. La empatía implica cierta entrega pero más que nada en lo que respecta al acompañamiento. Cuando una persona se muestra empática para con otra, esto no quiere decir necesariamente que busque solucionar su problema o afección sino simplemente apoyarla y demostrarle su presencia a partir del permanente acompañamiento. En muchos casos, la empatía es una sensación pasajera que puede no implicar más que compartir el sentimiento de sufrimiento. Si bien la empatía es analizada en la mayoría de los casos desde perspectivas sociológicas o psicológicas, también hay un costado biológico de la misma ya que la capacidad de sentir empatía puede estar presente en algunos individuos de manera mucho más clara y evidente que en otros. Esto tiene que ver con una predisposición instintiva a sentir la necesidad de acompañar y proteger a quien lo necesita. La falta de empatía y de total ausencia de solidaridad, por su parte, son rasgos característicos de nuestra sociedad actual en la cual cada individuo tiende a buscar su satisfacción personal antes que mostrar compasión con aquellos que necesita.

1.4. Definición de términos básicos.

NEGOCIACIÓN. Es un proceso de comunicación dinámico en el cual dos o más partes intentan resolver diferencias o problemas y defender intereses en forma directa para lograr una solución satisfactoria, Diccionario de la Real Academia Española, (1999).

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La resolución de conflictos es aquella rama de las ciencias políticas que pretende dirimir los antagonismos que se susciten tanto en el orden local como en el global, sin excluir la violencia como uno de sus métodos , fundamentando su análisis en el ámbito social del lugar donde se produce el conflicto .

Esta especialidad se concentra principalmente en:

- La necesidad de hallar salidas constructivas al conflicto
- Valorar las formas comunitarias tradicionales
- Trascender los límites marcados por el derecho y la psicología
- Canalizar el uso de la violencia
- Tener una respuesta efectiva frente a la guerra
- Establecer proyectos derivados de los resultados de las investigaciones llevadas a cabo en el lugar del conflicto.

La resolución de conflictos como rama de las ciencias políticas aparece para resolver las muy frecuentes exigencias que los estados hacen en pro de la autodeterminación y de la búsqueda del reconocimiento de su propia identidad en una determinada comunidad. Así la resolución de los conflictos hoy en día exige la toma de decisiones de manejo interno con planteamiento y puntos específicos que den prioridad a la construcción de estructuras políticas solidas que cuenten con la intervención específica de los actores del conflicto. La ciencia política busca en la resolución de conflictos alcanzar acuerdos que proporcione resultados perdurables y pacíficos, lo hace or medio de la estructuración de un proceso de negociación que incluya a los actores involucrados y a las necesidades de estos. (MONCADA 2001, p. 255).

1.5. Sistema de hipótesis.

1.5.1. Hipótesis general

La negociación se relaciona directamente con la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del distrito de Perené.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre el liderazgo y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené.
- La empatía se relaciona directamente con la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené.
- La estrategia de negociación y la resolución de conflictos se relacionan significativamente en los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené.
- Existe una relación directa entre la toma de decisiones y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené.

1.6. Variables y operacionalización

1.6.1. Variables

Variable (x).

Negociación

Variable (y).

Resolución de conflictos

1.6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable X Negociación	X1 = Liderazgo	- Capacidad técnica - Capacidad de ser	- Cuestionario
	X2 = Empatía	- Racionalidad de sus actos - Trato con los demás	
	X3= Estrategia de negociación	- Clima organizacional - Resolución de conflictos	
	X4=Toma de decisiones	- Capacidad de autoridad - Consenso para tomar decisiones	
Variable Y Resolución de conflictos	Y1 = Conflictos normativos	- Aplicación de las normas legales - Elaboración de Documentos de gestión	- Cuestionario
	Y2 = Conflictos administrativos	- Aplicación del poder o autoridad - Uso de los recursos humanos.	
	Y3 = Conflictos sociales	- Clima laboral - Conflictos familiares	

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

2.1. Tipo de investigación.

Esta investigación es de tipo descriptivo debido a que estuvo orientada a la descripción de las realidades de ambas variables en cuestión de tal manera que se incrementó los conocimientos científicos.

Según, Hernández, Fernández, y Baptista (2007 p. 234), este tipo de estudio tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular), pues los estudios correlacionales miden o evalúan el grado de relación entre esas dos o más variables, tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba.

2.2. Nivel de Investigación.

Según el diseño de investigación corresponde a un trabajo de nivel descriptivo. Para el sustento (Ñaupas y Mejía 2014, p. 92) manifiesta , es una investigación de segundo nivel cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características , propiedades, aspectos o dimensiones , clasificación de objetos o personas luego para probar hipótesis o responder a preguntas .

2.3. Métodos de investigación.

Como método específico, se aplicó el método descriptivo de observación naturalista, porque este estudio estuvo basado en un proceso de observación directa de las variables tal como se presentaron en su estado actual y en su forma natural. Así mismo se empleó el método analítico sintético, ya que durante el estudio se pudo separar muchos aspectos en sus partes y de sus partes a un todo. Hernández, y otros (2007 p. 351).

2.4. Diseño de investigación.

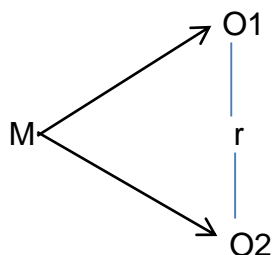
El diseño que guio el estudio fue el diseño no experimental transeccional – correlacional, conocido por otros como diseño descriptivo correlacional.

Según Hernández y et al (2007 p. 299), las variables no fueron manipuladas por los investigadores, si no observadas tal como se presentaron en ese momento.

Es Transeccional porque según Hernández y et al (2007 p. 98), ambas variables fueron observadas en un momento determinado durante el proceso de investigación. Es correlacional porque el estudio estuvo orientado a la descripción de vínculo o relación entre las variables inteligencia general y la resolución de problemas matemáticos en los estudiantes.

Según Sánchez y Reyes (2000 p. 145), el diseño fue el descriptivo correlacional, por que estuvo orientado a la determinación del grado de relación entre las variables inteligencia general y resolución de problemas matemáticos en la misma muestra.

El diagrama o diseño de este este esquema es el siguiente:



Donde:

M : Muestra de los docentes de educación secundaria de las II.EE. del distrito de Perené - Chanchamayo

O1 : Representa la información obtenida de la variable 1.

O2 : Representa la información obtenida de la variable 2.

r : Coeficiente de correlación entre ambas variables.

2.5. Población y muestra.**2.5.1. Universo poblacional**

El ámbito de la población está referido a 6 Instituciones Educativas secundarias urbanas del distrito del Perené provincia de Chanchamayo, constituido por 130 profesores y 12 directivos que suman un total de 142 unidades poblacionales.

2.5.2. Muestra

Siendo fundamental obtener datos cualitativos y cuantitativos de validez científica se plantea que la muestra sea 54 profesores y 6 Directivos en un total de 60 unidades de observación, obtenidos no aleatoriamente, en una muestra no probabilística.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**2.6.1. Técnicas.**

Para la investigación se ha utilizado las técnicas siguientes:

La encuesta. Esta técnica se utilizó para ambas variables porque está considerada como una técnica de recopilación de datos en un estudio de investigación mediante los instrumentos como escalas, cuestionarios, pruebas pedagógicas etc. Como técnica permitió recoger información de la investigación, utilizando, como instrumento de recolección de datos el CUESTIONARIO, en el cual el encuestado ha podido responder por escrito a un conjunto de preguntas formuladas igualmente por escrito.

2.6.2. Instrumento.

Como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado para las dos variables, para medir la negociación con 20 ítems y para medir resolución de conflictos de igual forma 20 ítems, Este instrumento fue aplicado a los 60 docentes y directivos de la Institución Educativa “Perené” e Institución Educativa “ Santa Ana”.

2.7. Validez y confiabilidad del instrumento.

2.7.1. Validez

Al respecto, se elaboró un cuestionario con 20 ítems para cada variable, los instrumentos fueron sometidos a la validación por juicio de expertos a cargo de destacados profesionales conocedores del tema. Las observaciones que realizaron los expertos se subsanaron y finalmente se presentó los cuestionarios para su evaluación, validación y dictamen final como se muestra en el anexo.

2.7.2. Confiabilidad.

Para verificar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

- a) La confiabilidad teórica se asume en base al criterio de los expertos que estuvieron a cargo de la validación del cuestionario
- b) La confiabilidad del instrumento es alta, debido al resultado obtenido según el coeficiente alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento para medir la negociación

Resumen del procesamiento de los casos

	N°	%
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,725	20

Como se observa, se obtiene un resultado de $\infty = 0,725$ cuyo valor está entre 0 y 1, superando al límite del coeficiente lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

Confiabilidad del instrumento para medir la resolución de conflictos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,842	20

De igual modo para la resolución de conflictos, se obtiene un resultado de:

$\infty = 0,842$ cuyo valor está entre 0 y 1, superando al límite del coeficiente lo cual nos indica que el instrumento es altamente confiable.

2.8. Equipos y materiales.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó como equipos y materiales:

Equipo de cómputo, cámara fotográfica, CDs, USB, diversos textos de investigación y teorías de las variables de la investigación.

2.9. Técnicas de procesamiento de los datos.

En el proceso de investigación se aplicó la estadística descriptiva, cuyo estadígrafo usado fue las medidas de tendencia central que permitieron el análisis de correlación, para ello se utilizó básicamente el coeficiente de correlación, "r de Pearson". Para el procesamiento de datos se utilizó el

paquete estadístico más conocido como SPSS V. 15.00 para Windows y el Stats V.21.

La r de Pearson: Este estadígrafo permite determinar la relación entre las variables que constituyeron objeto de estudio de esta investigación. Esta es medida de asociación lineal entre dos variables. El valor de r tiene un rango comprendido entre: -1 que significa relación negativa perfecta en la que todos los puntos se encuentran sobre una línea con pendiente negativa +1 que significa la relación positiva perfecta: todos los puntos se encuentran sobre una línea con pendiente positiva, un valor de 0 indica que no existe ninguna relación lineal.

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_1 Y_1 - \sum X_1 \sum Y_1}{\sqrt{[n(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2][n(\sum Y_1^2) - (\sum Y_1)^2]}}$$

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

3.1. Descripción e interpretación de los resultados.

La presente investigación sobre Negociación y su relación con la resolución de conflictos en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené provincia de Chanchamayo, en una muestra de 60 docentes. Por lo que a continuación se muestra los resultados en los respectivos cuadros y gráficos.

Cuadro N° 1.

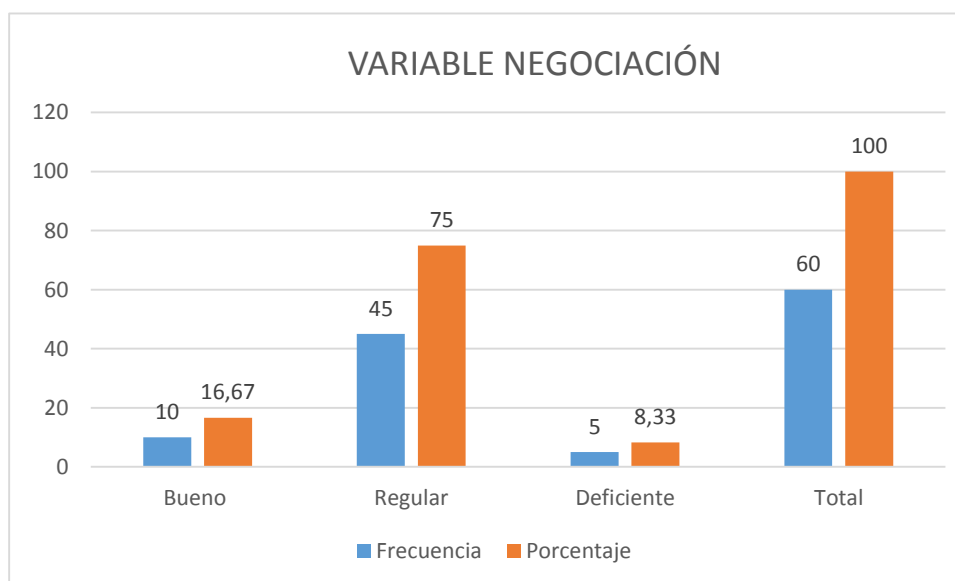
Consolidado de la variable “Negociación” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Variable	Negociación	
Indicador	Perciben las acciones tomadas de la negociación	
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	16.67
Regular	45	75.00
Deficiente	5	8.33
Total	60	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E.”Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 1.

Variable “Negociación” en los docentes de educación



Fuente: Cuadro N° 01.

Del Cuadro N° 01 y Gráfico N° 01 se obtienen resultados de la variable Negociación donde de los 60 docentes encuestados, 45 docentes que representan el 75,00% perciben las acciones tomadas referidas a negociación son de nivel regular, medio o moderado, luego 10 docentes que es el 16,67% sostienen que las acciones de negociación están en un nivel bueno, y finalmente 5 docentes es que el 8,33% mencionaron que las acciones referidas a la negociación es deficiente. En líneas generales la negociación predominante en docentes de las II.EE. del distrito de Perené se encuentra en un nivel regular o moderado.

RESULTADO POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE NEGOCIACIÓN

Cuadro N° 2.

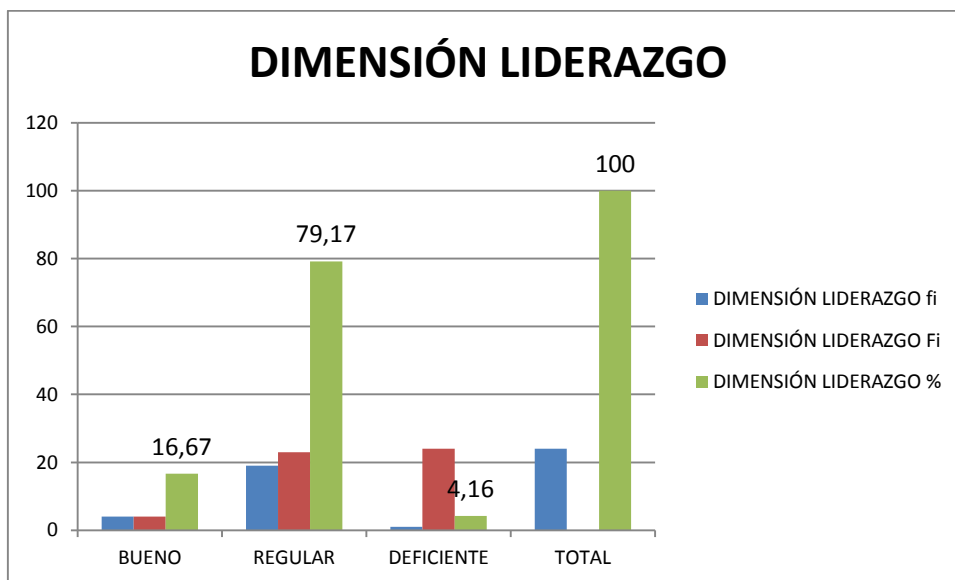
Dimensión “liderazgo” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené.

Dimensión	Liderazgo		
Indicador	Acciones tomadas sobre el liderazgo		
Niveles	fi	Fi	%
Bueno	10	10	16,67
Regular	48	58	79,17
Deficiente	2	60	4,16
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. “Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 2.

Dimensión “liderazgo” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



Del total de la muestra encuestada y según el cuadro número 2 gráfico 2 se menciona que el 79,17 % es decir 48 docentes manifiestan que las acciones tomadas sobre el liderazgo se encuentra en un nivel medio o regular, y el

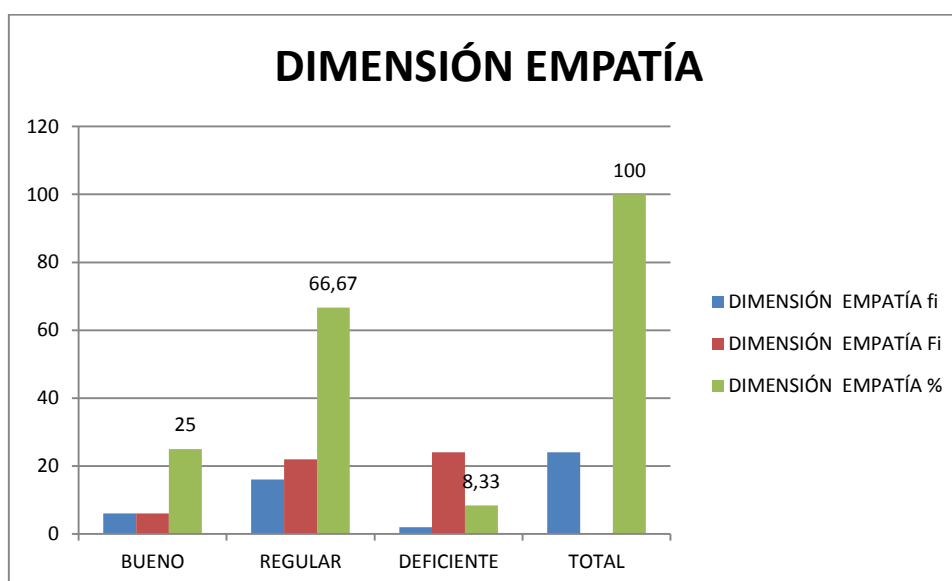
16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a la dimensión es bueno , mientras el mínimo porcentaje que es de 4,16% es decir 2 docente indica que el liderazgo es tomado en cuenta en un nivel deficiente.

Cuadro N° 3.
Dimensión “empatía” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Dimensión	Empatía		
Indicador	Acciones referentes a la empatía		
Niveles	fi	Fi	%
Bueno	15	15	25,00
Regular	40	55	66,67
Deficiente	5	60	8,33
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. “Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 3.
Dimensión “empatía” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



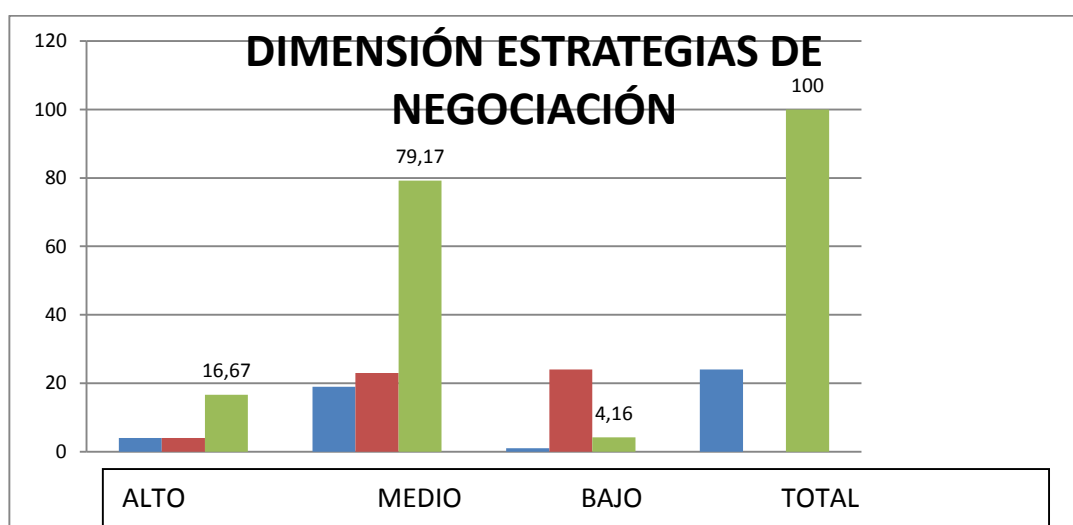
Del total de la muestra encuestada y según el cuadro número 3 gráfico 3 se menciona que el 66,67 % es decir 40 docentes manifiestan que la empatía es tomada en cuenta para la resolución de conflictos regularmente, , y el 25,00% es decir 15 docentes indican que las acciones referentes a la empatía es buena, mientras el mínimo porcentaje que es de 8,33% es decir 5 docentes indica que las acciones referidas a la empatía es tomada con deficiencia.

Cuadro N° 4.
Dimensión “estrategias de negociación” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Dimensión	Estrategias d negociación		
Indicador	Aplicación de estrategias de negociación		
Niveles	fi	Fi	%
Bueno	10	10	16,67
Regular	48	58	79,17
Deficiente	2	60	4,16
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. “Perené” y “Santa Ana”.

Figura N° 4.
Dimensión “estrategias de negociación”



Del total de la muestra encuestada y según el cuadro número 4 gráfico 4 se menciona que el 79,17 % es decir 48 docentes manifiestan que la estrategia

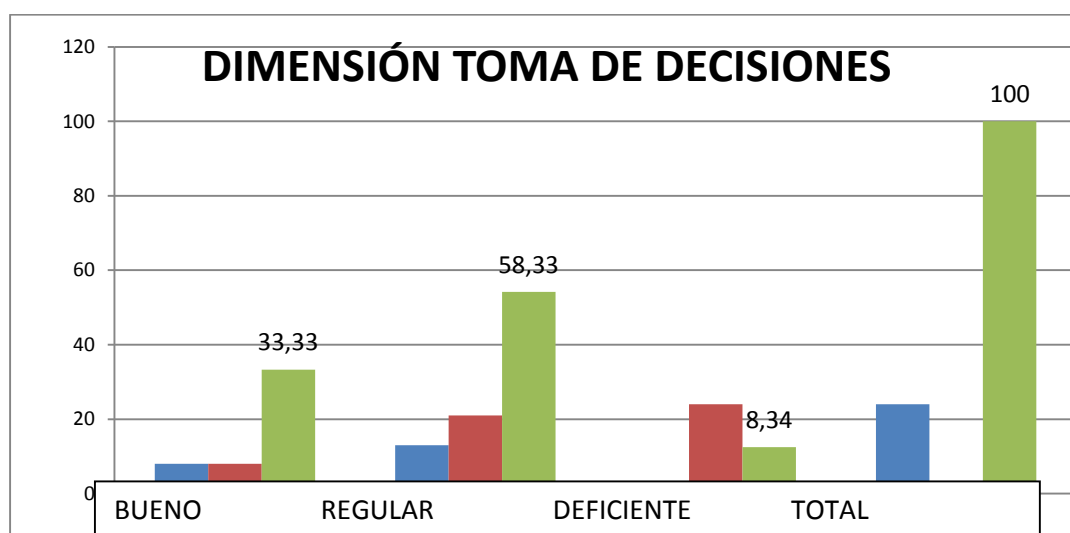
de negociación es aplicada entre los docentes regularmente, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es buena, mientras el mínimo porcentaje que es de 4,16% es decir 2 docente indica que la estrategia de negociación es aplicada deficientemente.

Cuadro N° 5.
Dimensión “toma de decisiones” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Dimensión	Toma de decisiones		
Indicador	Aplicación de toma de decisiones		
Niveles	fi	Fi	%
Bueno	20	20	33,33
Regular	35	55	58,33
Deficiente	5	60	8,34
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. “Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 5.
Dimensión “toma de decisiones” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



Del total de la muestra encuestada y según el cuadro numero 5 grafico 5 se menciona que el 58,33 % es decir 35 docentes manifiestan que la toma de decisiones es aplicada entre los docentes regularmente, y el 33,33 % es

decir 20 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es buena, mientras el mínimo porcentaje que es de 8,34 % es decir 5 docente indica que la toma de decisiones es aplicada deficientemente.

A CONTINUACIÓN VEAMOS LA VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cuadro N° 6.

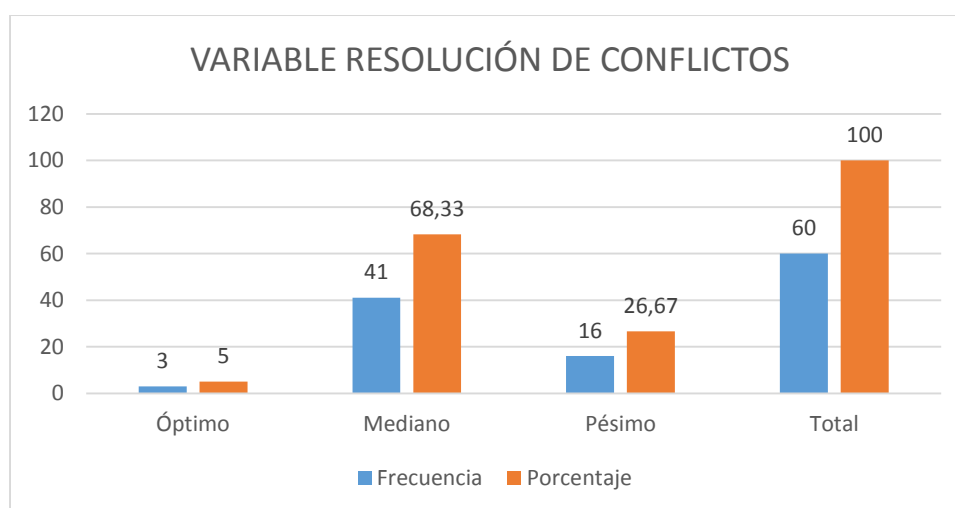
Variable “resolución de conflictos” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Variable	Resolución de conflictos	
Dimensión	Resuelve los conflictos	
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	3	5.00
Mediano	41	68.33
Pésimo	16	26.67
Total	60	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. “Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 6.

Variable “resolución de conflictos” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



Fuente: Cuadro N° 6

Del Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6 se deduce que en la variable resolución de conflictos, de los 60 docentes encuestados, 41 docentes que representa el

68.33% mencionaron que en su Institución Educativa el nivel de resolución de conflictos también es practicado medianamente o regular, luego 16 docentes que es el 26.67% sostuvieron que el nivel de resolución de conflictos es pésimo, asimismo solo 3 docentes que es el 5,0% sostuvieron que el nivel de resolución de conflictos es óptimo o bueno.

RESULTADO POR DIMENSIÓN: VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cuadro N° 7.

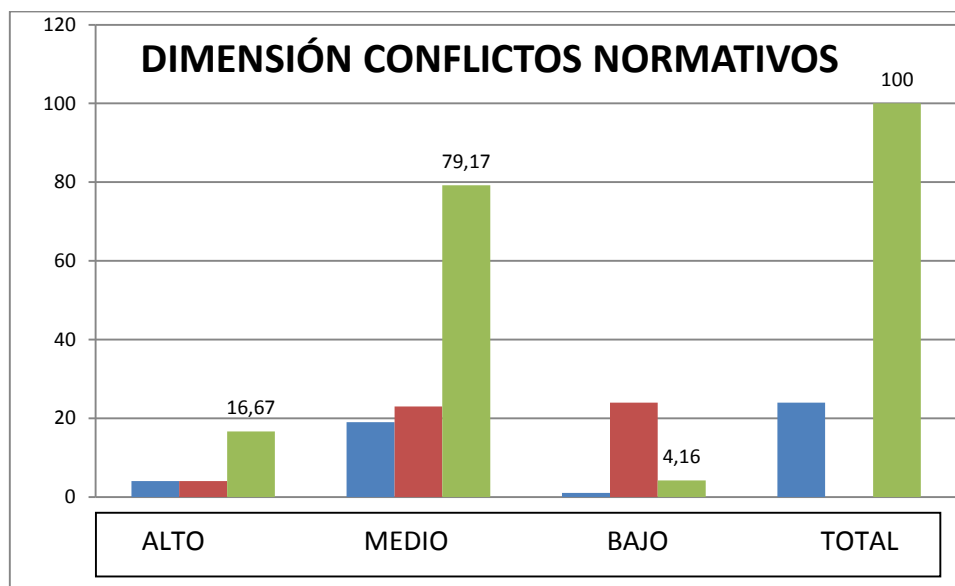
Dimensión “conflictos normativos” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Dimensión	Conflictos normativos		
Indicador	Resuelve conflictos normativos		
Niveles	fi	Fi	%
Óptimo	10	10	16,67
Mediano	48	58	79,17
Pésimo	2	60	4,16
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. “Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 7.

Dimensión “conflictos normativos” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



Fuente: Cuadro 7

Del total de la muestra encuestada y según el cuadro numero 7 grafico 7 se menciona que el 79,17 % es decir 48 docentes manifiestan que las acciones del conflicto normativo en su resolución se encuentra en un nivel mediano o regular, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es óptimo , mientras el mínimo porcentaje que es de 4,16% es decir 2 docente indica que la resolución de conflictos normativos en los docentes encuestados es pésimo.

Cuadro N° 8.

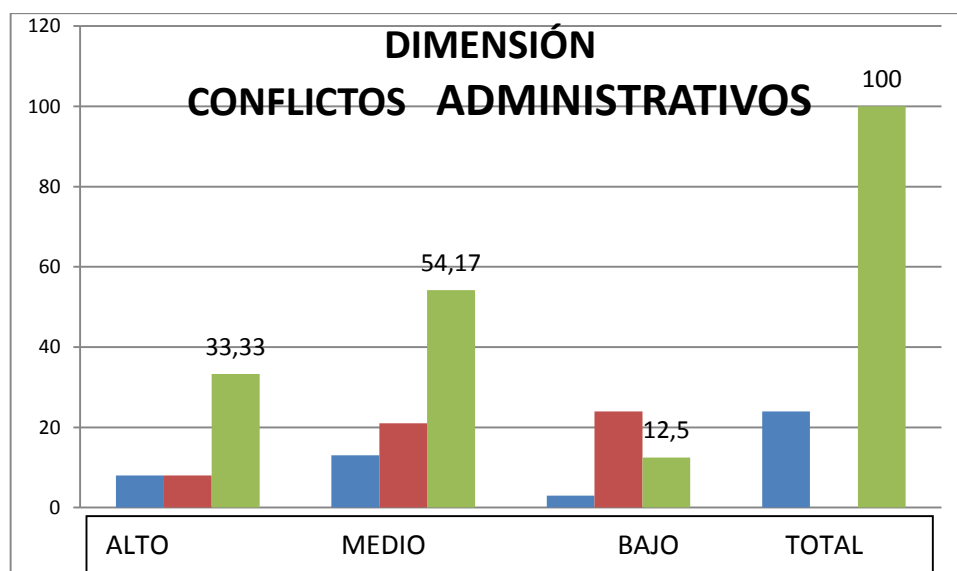
Dimensión “conflictos administrativos” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Dimensión	Conflictos administrativos		
Indicador	Resuelve conflictos administrativos		
Niveles	fi	Fi	%
Óptimo	20	20	33,33
Mediano	33	53	54,17
Pésimo	7	60	12,50
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E.”Perené” y “Santa Ana”

Figura N° 8.

Dimensión “conflictos administrativos” en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



Fuente: Cuadro 8

Del total de la muestra encuestada y según el cuadro número 8 gráfico 8 se menciona que el 54,17 % es decir 33 docentes manifiestan que las acciones de la resolución de conflictos administrativos se encuentra en un nivel mediano o regular, y el 33.33% es decir 20 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es óptima, mientras el mínimo porcentaje que es de 12,50% es decir 7 docentes indican que la resolución de conflictos en su dimensión administrativo es pésimo.

Cuadro N° 9.

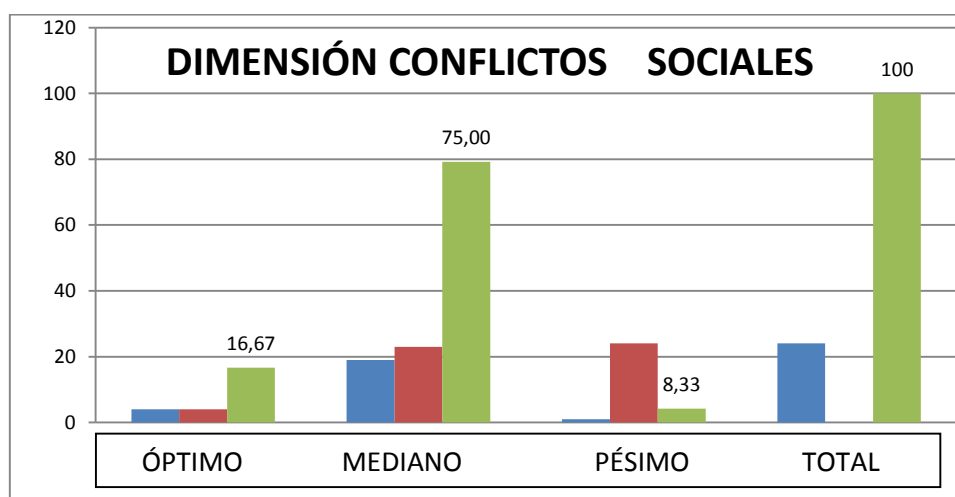
Resultados de la dimensión conflictos sociales en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené

Dimensión	Conflictos sociales		
Indicador	Resuelve conflictos sociales		
Niveles	fi	Fi	%
Óptimo	10	10	16,67
Mediano	45	55	75,00
Pésimo	5	60	8,33
Total	60		100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la I.E. "Perené" y "Santa Ana"

Figura N° 9.

Resultados de la dimensión conflictos sociales en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené



Fuente: Cuadro 9

Según los datos procesados del total de la muestra encuestada en base al cuadro numero 9 grafico 9 se menciona que el 75,00 % es decir 45 docentes

manifiestan que las acciones tomadas referentes a la resolución de conflictos sociales se encuentra en un nivel mediano o regular, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es óptima, mientras el mínimo porcentaje que es de 8,33 % donde 7 docentes indican que la resolución de conflictos en su dimensión social es pésimo.

3.2. Correlaciones y contrastación de hipótesis

De la hipótesis general:

Respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo “r” de

Pearson, que se define como $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$

Donde:

r: Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”

Sx: Desviación típica de “X”

Sy Desviación típica de “Y”

Cuadro N° 10.

Correlación de las variables, Negociación y Resolución de conflictos

		Negociación	Resolución de conflictos
Negociación	Pearson Correlation	1	,742
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
Resolución de conflictos	Pearson Correlation	,742	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

Teniendo como referencia a Hernández, (2006, p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “r” de Pearson es 0.742 éste es considerado como correlación directa y media o moderada.

Por lo tanto. Existe un una relación directa y media entre la negociación y resolución de conflictos en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo.

Correlación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica N° 01:

Cuadro N° 11.

Correlación entre la dimensión liderazgo y la variable resolución de conflictos

		Liderazgo	Resolución de conflictos
Liderazgo	Pearson Correlation	1	,645
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
Resolución de conflictos	Pearson Correlation	,645	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

Teniendo como referencia a Hernández, (2006, p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Puesto que la “r” de Pearson es 0.645 éste es considerado como correlación directa y media o moderada.

Se concluye. Existe una relación directa entre la dimensión liderazgo de la variable negociación con la variable resolución de conflictos en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo.

Hipótesis específica N° 02:

Cuadro N° 12.

Correlación entre la dimensión Empatía y la variable resolución de conflictos

		Empatía	Resolución de conflictos
Empatía	Pearson Correlation	1	,825
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
Resolución de conflictos	Pearson Correlation	,825	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

Teniendo como referencia a Hernández, (2006, p. 453)

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Puesto que la “r” de Pearson es 0.825 éste es considerado como correlación directa y fuerte.

Por lo tanto. Existe una relación directa y fuerte entre la dimensión Empatía con la variable resolución de conflictos, en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo.

Hipótesis específica N° 03:

Cuadro N° 13.

Correlación entre la dimensión Estrategias de negociación y la variable resolución de conflictos

		Estrategias de negociación	Resolución de conflictos
Estrategias de negociación	Pearson Correlation	1	,802
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
Resolución de conflictos	Pearson Correlation	,802	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

Teniendo como referencia a Hernández, (2006, p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Puesto que la “r” de Pearson es 0.802 éste es considerado como correlación directa y fuerte.

Se concluye. Existe una relación directa y fuerte entre la dimensión estrategias de negociación y la variable resolución de conflictos en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo.

Cuadro N° 14.
Correlación entre la dimensión toma de decisiones y la variable resolución de conflictos

		Toma de decisiones	Resolución d conflictos
Toma de decisiones	Pearson	1	,785
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
Resolución de conflictos	Pearson	,785	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

Teniendo como referencia a Hernández, (2006, p. 453)

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Puesto que la “r” de Pearson es 0.785 éste es considerado como correlación directa y fuerte.

Se concluye. Existe un una relación directa y fuerte entre la dimensión Toma de decisiones y la variable resolución de conflictos en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El estudio realizado acerca de la relación que existe entre las variables, la negociación y la resolución de conflictos en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo. Permitieron obtener los hallazgos y alcances respectivos y significativos que contribuyan la comprensión de la problemática relacionada a los conflictos en sus diversos aspectos y las técnicas y estrategias de negociación que permitan resolver dichos problemas con eficiencia, factores que influyen para un buen clima Institucional o de lo contrario para un clima deficiente y en consecuencia para mejorar o empeorar las relaciones interpersonales dentro de una Institución Educativa y de todas las organizaciones comprometidas con los recursos humanos.

En tal sentido el estudio permite concluir que existe una correlación directa y moderada o media entre ambas variables con un coeficiente de: ($r = 0,742$), por lo tanto se comprueba la hipótesis de investigación, la negociación se relaciona directamente con la resolución de conflictos es decir que: a mayor buen uso de la negociación será mayor la resolución de conflictos de los docentes o de lo contrario a mayor mal uso de la negociación será mayor los problemas no resueltos en los docentes de las Instituciones en referencia. A estos resultados corrobora (Moncada 2001, p. 35), quien menciona que la negociación al ser un arte y una ciencia. Ciencia sin ningún rigor científico, es un análisis sistemático. Arte se refiere a las

habilidades interpersonales la capacidad de convencer y ser convencido la capacidad de emplear toda una canasta de argucias de regateo y la sabiduría de saber cuándo y cómo usarlo. El arte de la negociación ha sido registrado a lo largo de toda las épocas. "A menudo las disputas no se pueden resolver de manera social. Los niños se pelean entre sí, el marido y la mujer se separan, los trabajadores y la empresa inmersos en los conflictos a través de huelgas y los estados nacionales resuelven sus diferencias mediante guerras. Con frecuencia no se hacen convenios cuando se hubieran podido hacer en beneficio de todas las partes en disputa" en ocasiones se elaboran acuerdos que son insuficientes; se hubieran podido elaborar otros que para todas las partes en pugna habrían resuelto convenientemente, solo si aplicamos las técnicas de una negociación eficaz se puede resolver los problemas en las Instituciones Educativas por más complejos que sean.

El presente estudio de acuerdo a sus objetivos parte de un análisis descriptivo que buscó establecer las relaciones entre las dimensiones de la variable negociación con la variable resolución de conflictos, cual metodológicamente se abordó el estudio correlacional propiamente dicho que tuvo por finalidad demostrar las relaciones que existe como se planteó en los objetivos, en consecuencia los hallazgos dentro de la variable negociación se encontró, que de los 60 docentes encuestados un alto porcentaje constituido por el (75.00%) de la muestra que está compuesta por 45 docentes perciben o se ubican en el parámetro de regular en cuanto se refiere al uso de la negociación para resolver problemas ; mientras que el (16.67%) de la muestra representado por 10 docentes perciben al uso de la negociación como bueno, de igual modo de los 60 docentes el (8.33%)de la muestra que vienen a ser 6 docentes perciben a la negociación dentro de su Institución como deficiente con relación a la resolución de conflictos. Esto significa que con mucha frecuencia se practica la negociación para resolver los problemas pero de forma regular y esto muy posible se debe a falta de estrategias adecuadas de negociación.

De igual modo dentro de la variable resolución de conflictos los hallazgos indica que, de los 60 docentes encuestados un alto porcentaje de (68.33%) que representa a 41 docentes indicaron que el nivel de resolución de conflictos es

mediano o regular, de igual modo el (26.67%) de los encuestados que representa a 16 docentes indican percibir un nivel pésimo sobre la resolución de conflictos, finalmente el (5.0%) es decir 3 docentes manifiestan encontrarse en un nivel óptimo con respecto a la resolución de conflictos, dentro de las Instituciones Educativas en estudio.

Al respecto Drukman, (1977 p.284), hay muchas formas establecidas para resolver los problemas, porque un problema es lo que genera los conflictos, tradiciones, reglamentos, juzgados, mercados, (a través de las leyes de la oferta y demanda) y negocios. Hasta el capitalista de libre mercado más convencido reconoce el hecho que fue los mercados pueden ser imperfectos y que los gobiernos a menudo deben modificar las reglas del comportamiento del mercado para logros y resultados más eficientes donde el Docente es el punto de vista social, estas afirmaciones muestran que evidentemente los profesores como Directores líderes pedagógicos asumen esa responsabilidad de dar solución a diversos problemas y conflictos aplicando la estrategia más adecuada como es la negociación.

Por su parte, Fishman (2000 p.98), señala que el primer paso para resolver un conflicto entre dos personas es aceptar que el problema no es solo de uno o del otro, sino que el problema lo tienen las dos partes. El segundo paso para resolverlo es entender sus causas más importantes, por ejemplo la educación peruana pasa por sus peores momentos y donde los estudiantes se ven envuelto en conflictos internos. Al no atender a estas situaciones como es la educación moral, estamos destruyendo la sociedad y eso es lo más grave. La Educación es producto del hogar, de la escuela y la sociedad; y acá en el Perú está mal la escuela porque solo instruye y no educa está mal el hogar porque tampoco cumple en su rol educativo. Mientras que en otros países están preocupados por hacer que cada habitante tenga buena inteligencia emocional, acá ese tema no ingresa siquiera al debate.

Si se remite a la formación de la personalidad y sus estados del Yo, sabemos que toda persona tiene tres estados del Yo (Padre, Adulto y Niño) y según el estado que opere generalmente en un determinado momento, la conducta de la persona será diferente. A menudo pensamos que un negociador, ante cualquier tipo de negociación, ha de actuar generalmente desde su estado Adulto, esto no quiere

decir que sea un negociador frío y calculador sino que integra los tres estados considerando sus creencias, emociones y pensamientos.

Estas líneas corroboran con el resultado de la correlación entre variables donde la negociación debe dar su inicio en el hogar entre los miembros de la familia para ello debe darse una comunicación asertiva y horizontal, puesto que la familia es el primer origen de la formación de la personalidad.

El análisis estadístico mediante las correlaciones entre la dimensión liderazgo de la variable negociación y la variable resolución de conflictos se obtiene, una $r = 0,645$ como coeficiente de correlación de Pearson, que indica una correlación directa media o moderada es decir a mayor liderazgo de los docentes es mayor la resolución de conflictos pero de manera moderada, es decir no se practica el liderazgo eficaz es por ello no incide con eficiencia en la resolución de problemas. A este resultado corrobora, Guerrero. (2008), en su tesis "Gerencia de conflictos y la satisfacción laboral en el Gobierno Regional de Pasco", quien realizó un estudio con diseño descriptivo correlacional en una muestra de 60 trabajadores del Gobierno Regional de Junín quien menciona, la gerencia de conflictos que asume las autoridades principales del Gobierno Regional de Pasco tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de todos los trabajadores. La dimensión liderazgo de la variable gerencia de conflictos, tiene una relación más alta con la satisfacción laboral a comparación con las demás dimensiones, a un coeficiente de correlación de ($r=0,98$). Esto indica que el liderazgo es una dimensión importante dentro de la resolución de conflictos razón por lo que se debe asumir su aplicabilidad.

En esta parte de los resultados con respecto al liderazgo como dimensión de la variable la negociación, donde el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente contribuyendo a la resolución de conflictos. La labor del líder consiste en establecer una meta y conseguir que la mayor parte de las personas deseen y trabajen por alcanzarla. Es un elemento fundamental en los gestores del mundo empresarial e institucional, para sacar adelante una empresa u organización, pero también lo es en otros ámbitos, como los deportes (saber dirigir un equipo a la victoria), la educación (profesores que

consiguen que sus alumnos se identifiquen con su forma de pensar) y hasta en la familia (padres o hermanos mayores que son tenidos como absoluto ejemplo por parte de sus hijos, por ejemplo).

Existen distintas clasificaciones de los líderes, que se establecen a partir de diversos criterios. Cuando un líder es escogido por una organización, se habla de un líder formal. Los líderes informales, en cambio, emergen de manera natural o espontánea dentro un grupo. De todas formas, la clasificación más difundida es aquella que refiere al vínculo entre el líder y los sujetos a los cuales influencia (es decir, sus seguidores), existen liderazgos democráticos, autoritarios y liberales (*laissez faire*). El líder democrático es aquel que, en primer lugar, fomenta el debate y la discusión dentro del grupo. Después toma en cuenta las opiniones de sus seguidores y recién entonces, a partir de criterios y normas de evaluación que resultan explícitas, toma una decisión eficaz.

Las bases para ser un buen líder son: mantenerse al tanto de lo último en el campo en el que se desarrolla el trabajo, observar la labor de otros líderes y modificar la forma de trabajo siempre que sea necesario. Por otro lado, las cualidades que debe tener alguien que ejerce el liderazgo son: conocimiento, confianza, integridad, y, por su puesto, carisma para inspirar a sus subordinados. Los mejor líderes son aquellos que son visionarios, que son capaces de comprender las situaciones a futuro, son innovadores y están a favor del cambio. Podemos poner como ejemplo a Bill Gates, un frustrado estudiante de Harvard, que gracias a sus cualidades de líder fue capaz de fundar una de las empresas más importantes en el sector tecnológico, Microsoft y, gracias a las decisiones que supo tomar y a que consiguió que empresas influyentes confiaran en él, se convirtió en la persona más rico del mundo. Él fue capaz de comprender que los ordenadores un día se convertirían en una parte indispensable de los hogares, y trabajó desarrollando los productos que lo permitieran, supongo que es el mejor ejemplo de un líder visionario. A partir de estas ideas los resultados de trabajo de investigación muestran que el liderazgo es un factor importante en el desarrollo de las organizaciones o instituciones como es en las Instituciones Educativas puesto

que los estudiantes necesitan guías, orientadores y modelos para aprender de ellos.

De igual modo la correlación entre la dimensión Empatía de la variable negociación y la variable resolución de conflictos, obtuvo una correlación directa significativa fuerte, $r = 0,825$ como coeficiente de correlación de Pearson, se asume que la empatía es tan importante para tomar acciones de resolución de conflictos es decir a mayor empatía mayor probabilidad de resolver conflictos con eficiencia.

Es pertinente precisar la importancia del desarrollo de la empatía puesto que en muchos sentidos, la empatía puede ser comparada con el altruismo siendo este la capacidad de entregarse uno mismo en pos del bienestar del otro. La empatía implica cierta entrega pero más que nada en lo que respecta al acompañamiento. Cuando una persona se muestra empática para con otra, esto no quiere decir necesariamente que busque solucionar su problema o afección sino simplemente apoyarla y demostrarle su presencia a partir del permanente acompañamiento. En muchos casos, la empatía es una sensación pasajera que puede no implicar más que compartir el sentimiento de sufrimiento. Estas características contribuyen a mejorar la solución de los conflictos puesto que cada parte entra en racionalidad sobre sus intereses relacionando con la de otra parte.

Si bien la empatía es analizada en la mayoría de los casos desde perspectivas sociológicas o psicológicas, también hay un costado biológico de la misma ya que la capacidad de sentir empatía puede estar presente en algunos individuos de manera mucho más clara y evidente que en otros. Esto tiene que ver con una predisposición instintiva a sentir la necesidad de acompañar y proteger a quien lo necesita. La falta de empatía y de total ausencia de solidaridad, por su parte, son rasgos característicos de nuestra sociedad actual en la cual cada individuo tiende a buscar su satisfacción personal antes que mostrar compasión con aquellos que necesita, razón por lo que se hace mas difícil y complejo la solución de los conflictos.

De otro lado el análisis estadístico de la correlación entre la dimensión estrategia de negociación y la variable resolución de conflictos que arroja un coeficiente de correlación de $r = 0,802$, que tiene un nivel de correlación directa significativa fuerte indica si las estrategias de negociación son aplicadas en la

resolución de conflictos entonces tendrá efectos muy positivos, a esto se acerca la investigación realizada por, Munduate, Mimbbrero y Francisco (2004) En su tesis Doctoral "Evolución de la Gestión del conflicto y la negociación en España , Los autores manifiestan en cuanto a la conducta de la gestión del conflicto se ha encontrado diferencias culturales en el empleo de los perfiles, de forma que, las culturas individualistas han mostrado una mejor tendencia al empleo de perfiles relacionados con estrategias de negociación. Donde los sujetos expresan principalmente emociones de carácter negativo durante la negociación.

Los resultados también indican que las condiciones sociales en las que se desarrolla la negociación y las expectativas del sujeto ante la misma influyen en la conducta de los negociadores. Esto nos indica que si el manejo de estrategias de negociación es un indicador eficaz para dar solución a los conflictos es donde debemos incidir a desarrollar dichas estrategias en el campo de los conflictos para demostrar en la acción su eficacia, se debe aplicar los pasos o etapas estratégicamente con proactividad como se indica en las estrategia de negociación.

Ineludiblemente la negociación no es una receta final para la resolución de conflictos, claro que si es importante y esto radica o subyace en sus estrategias que se puede tomar para aplicarlos, es por ello en el trabajo en su parte teórico se mencionas las estrategias de negociación antes, durante y después de las acciones de trabajo al resolver situaciones conflictivas.

Por otra parte se tiene a la correlación entre la dimensión toma de decisiones y la variable resolución de conflictos, donde se obtuvo una correlación directa significativa fuerte, $r = 0,785$ como coeficiente de correlación de Pearson, se asume que la toma de decisiones es tan importante para tomar acciones de resolución de conflictos es decir a mayor toma de decisiones oportunamente coadyuva de resolver conflictos con eficiencia.

A lo referido corrobora Uranga (1993) en el estudio sobre Experiencias de Mediación de Conflictos en Gernika – Chile, plantea la mediación como una asistencia de una o varias terceras personas que ayudan a las partes en conflicto de una forma productiva y positiva, este proceso además humaniza el reglamento, hace resolver las disputas por medio del diálogo y toma de decisiones pertinentes.

El autor pone énfasis en la toma de decisiones como medio para resolver conflicto, es decir que esta toma de decisiones para ser más eficaz debe hacerse de manera estratégica y proactiva entonces será muy seguro que si se resuelve los conflictos acertadamente.

Drukman, (1977), hoy en día no basta pensar tampoco basta actuar sino el binomio del éxito es: Pensar y actuar. La toma de decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver los problemas específicos debemos considerar los siguientes factores para la toma de una decisión acertada.

Definir el problema: Será difícil tomar una decisión acertada si no se tiene claro cuál es el problema para el que se busca solución. La manera de plantear el problema supone en sí misma una decisión muy importante, ya que el punto de vista desde el que nos enfrentemos a la situación puede condicionar nuestro modo de actuar. Un ejemplo: La publicidad de mi empresa no funciona bien. ¿Se debe a que no hay un departamento concreto que se encargue de ella? ¿Debo crearlo o contratar a una agencia externa?

Especificar objetivos. Ayudará a dirigir las decisiones hacia el verdadero fin que deseamos obtener. A partir del planteamiento de un conjunto amplio de fines a conseguir, se pueden determinar más claramente las posibles alternativas. Para determinar correctamente cuáles se nuestros objetivos es conveniente; hacer una lista con todo lo que se desea solucionar; convertir las inquietudes en frases que sintetizen nuestros objetivos; separar los medios de los fines al formular los objetivos fundamentales; definir la razón de cada uno de éstos, y, por último, ponerlos a prueba planteando posibles alternativas. Ejemplo: ¿Quiero promocionar la empresa o sólo mejorar su imagen?

Crear alternativas. No siempre la primera decisión que se nos ocurre es la idónea. Por ello, cuantos más aspectos y soluciones consideremos, más seguridad tendremos que nuestra decisión será la acertada. Algunas claves que se deberían tener en cuenta para generar alternativas con: preguntarse cómo se pueden conseguir los objetivos planteados; establecerse metas altas, que casi parezcan imposibles de alcanzar, de modo que nos conduzcan a nuevas formas de pensar

partir de la propia experiencia; pero también tener en cuenta la forma de actuar de los demás, así como sus sugerencias Drukman, (1977), Ejemplo: Puedo dejar las cosas como están, o pedir al departamento de marketing que se encargue de las tareas, o bien puedo realizar yo mismo este trabajo, etc.

Valorar las consecuencias. Hay que analizar las ventajas y desventajas de tomar una decisión. Los cuatro pasos del arte de definir las consecuencias son: tratar de situarse en el futuro antes de tomar la decisión; hacer una descripción de las consecuencias que podrían derivarse de las alternativas planteadas anteriormente; eliminar aquéllas que sean claramente negativas, y organizar las consecuencias de las alternativas que consideramos más adecuadas para poder elegir las más convenientes. Ejemplo: ¿Sería realmente beneficioso para la empresa, o sólo supondría un recorte de presupuesto para otras áreas más necesitadas? (Drukman, 1977, p. 356).

Estudiar las transacciones. Una vez que tengamos claros los objetivos, deberemos establecer prioridades entre ellos y decidir cuáles podemos dejar en segundo plano. No hay que intentar conseguir todos los objetivos ya que, por lo general, las decisiones importantes persiguen objetivos que pueden ser contradictorios Ejemplo: ¿Puedo sacrificar la creación 1 del departamento de publicidad por mejorar la estructura del departamento de comunicación?

Aclarar las incertidumbres. Es necesario contar con un perfil de riesgo, es decir, con el modo en que una incertidumbre puede llegar a afectar a las alternativas planteadas. Ejemplo: ¿Qué ocurrirá si dentro de un tiempo no contamos con recursos para mantener el departamento de comunicación? ¿Cómo podremos afrontar el reciclaje de personal en caso de que fuera necesario trasvasarlo a otro departamento?.

Pensar en la tolerancia de riesgo admitido. Siempre que optamos por una determinada solución para un problema existe el riesgo de equivocarnos. Tenerlo claro nos ahorrará muchos dolores de cabeza si se produce el fatal incidente. Ejemplo: ¿Qué puede ocurrir si al crear el departamento de publicidad no cumplo los objetivos deseados? ¿Hasta cuándo podemos permitirnos no generar beneficios por su trabajo?

Considerar las decisiones vinculadas. Es decir, decidir en función de lo que quiero obtener en el futuro. Para ello hay que tratar de entender el problema básico de la decisión, identificar la manera de reducir las incertidumbres críticas, tener en cuenta las futuras decisiones vinculadas y sus relaciones con la que tenemos que tomar y, por último, decidir y tratar las decisiones posteriores como nuevos problemas. Una vez tomada, no puede anularse. Compromete de manera irrevocable cuando no existe ninguna otra alternativa satisfactoria.

Luego de la confrontación de los resultados mencionados tanto con los antecedentes y las teorías optadas en la presente investigación corroboran a los resultados obtenidos donde se se afirma que la negociación en sus dimensiones señaladas se relaciona directamente con la variable resolución de conflictos en los docentes, de las Instituciones educativas secundarias del distrito de Perené provincia de Chanchamayo con un coeficiente de correlación de Pearson, $r = 0,742$, es decir a mayor negociación eficaz será mayor la resolución de conflictos con eficiencia de lo contrario a menor negociación eficaz conlleva a la resolución de conflictos de forma deficiente.

CONCLUSIONES

1. Los resultados finales obtenidos permiten concluir que existe una correlación directa media entre la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de educación secundaria de las Instituciones Educativas del distrito de Perené provincia de Chanchamayo, es decir a mayor negociación eficaz mayor será la resolución de conflictos con eficiencia.
2. Entre la dimensión liderazgo de la variable negociación y la variable resolución de conflictos existe una correlación directa, media o moderada, indica que el liderazgo influye medianamente en la resolución de conflictos.
3. De igual modo se concluye que existe una correlación directa y fuerte entre la dimensión empatía y la variable resolución de conflictos, puesto que la comunicación empática es un recurso eficaz para la negociación.
4. También se concluye que existe una correlación directa y fuerte entre la dimensión estrategias de negociación y la variable resolución de conflictos, es decir la negociación para la resolución de conflictos depende de cómo se aplica sus estrategias.
5. Se concluye afirmando que la correlación directa entre la negociación y la resolución de conflictos en docentes de las Instituciones Educativas secundarias, permite determinar que a mayor aplicación de una buena negociación entre los docentes la resolución de conflictos es más óptimo o eficaz.

RECOMENDACIONES

1. A los investigadores se recomienda ampliar y profundizar los estudios sobre el tema, de manera que se obtengan resultados y propuestas orientadas a mejorar la resolución de conflictos en los docentes en las Instituciones Educativas.
2. A los Directores y Profesores, desarrollar estrategias, programas o proyectos que ayuden a aplicar estrategias de negociación para resolver conflictos y mejorar el clima laboral e Institucional.
3. A la comunidad científica, difundir este trabajo de investigación para que los resultados sean tomados en cuenta por los actores del proceso educativo, en particular por parte de quienes están vinculadas directamente con la Educación Básica regular.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agenda Educativa, (2001). *El consumo*, Lima Perú: Firmart.
- Andrade (2009). *Desarrollo de la Habilidad para Resolver Conflictos Interpersonales a través del Juego Dramático*, en niños y niñas de Educación Inicial y docentes de Lima
- Alvarado Oyarce, Otoniel, (1990). *Administración de la Educación*. Enfoque Gerencial, Perú, U de Lima.
- Capella Riera, Jorge, (1994). *La Empresa Educativa*. En Revista " Magíster", Perú Universidad de Lima.
- Del Rio, Carlos (1997). *La educación del futuro*. , Buenos Aires Edic. Losada.
- Dilthey, G. (1965). *Fundamentos de un sistema de pedagogía*, Buenos Aires Edic. Losada.
- Drukman, Daniel (1977). *Negotiations. Social Psychological Perspectives*, Benerly Hills, Calif, Sage Pu blications.
- Fermoso , Estébanez,(2009). *Teoría de la educación*, Madrid España. Agulló.
- Fernánde Z, Y Otros (2007). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill Interamericana
- Fischman , David, (2000). *El Espejo de Lider*, UPC. Lima Perú. El Comercio.
- Garcia Hoz, Victor y Medina Rogelio.(1988). *Organización y Gobierno de Centros Educativos*, Bogotá.
- Guerrero G. (2008). *Gerencia de conflictos y la satisfacción laboral*. Pasco. UNDAC.
- Hernández, Fernández y Baptista (2007). *Metodología de la Investigación*, Colombia . Mc. Gran Hill Interamericana.
- Lama (2007). *El clima escolar y la interacción social en el aula, en alumnos del tercer al sexto grado de primaria de la Región Callao*.

- Linares Gallo, José. (2003). *Agenda Educativa* N°01-02-03-04-05 y 06 Edic. Lima Perú.
- Macuri N. (2005). Participación dinámica de los equipos de mediación Chupaca UNCP.
- Moncada (2001). *La negociación en tiempos turbulentos*, Universidad Inca Garcilazo De La Vega, Lima.
- Moragas (2010). *Comunicación y Motivación del directivo: un modelo antropológico*, México.
- Munduate, y Francisco (2004). *Evolución de la Gestión del conflicto y la negociación - Factores interpersonales y culturales*, departamento de psicología social, universidad de Sevilla, España.
- Ñaupas y Mejía (2014). *Metodología de la investigación*, Colombia ediciones de la U.
- Pedraza P. Luís (2008). *Relaciones Humanas y el clima institucional*. Pasco UNDAC.
- Quiroga Leos, Gustavo, (1980). *Organización y Método en la Administración Pública*. Edit. Trilla, México.
- Ramirez, C. (2005). El maltrato entre escolares y otras conductas. España Departamento de psicología evolutiva.
- Romero, A. (1999). *Como solucionar conflictos*. España.
- Sanchez L., Danilo. (1989). *Ciencia Investigación e Informática Educativa*, Lima.
- Sanchez L., Danilo. (2002). *Ciencia Investigación e Informática Educativa*, Lima.
- Sánchez (2009). *Cultura Organizacional y Gestión de Recursos en la Universidad Celaya de Mexico*.
- Sanchez y Reyes (2000). *Metodología de la investigación científica*, Lima Universidad Mayor De San Marcos.

Toffler (2006). La revolución de la Riqueza manifiesta. Editorial DEBATE, Barcelona España.

Uranga M. (1993). *Conflictos en Gernika*. Chile , Centro de estudios de Conflicto

Watson y Crick, (1953). El hombre y el ADN. Harper & Row, Nueva York.

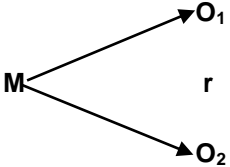
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL DISTRITO DE PERENE-
CHANCHAMAYO**

EJECUTOR: MANCILLA LEÓN RICARDO

TIPO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
Básica	<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas urbanas secundaria en el distrito de Perené?</p> <p>ESPECÍFICO - ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la resolución de conflictos entre los docentes de las II.EE.secundarias del Distrito del Perené? - ¿Cuál es la relación que existe entre la estrategia de negociación y la resolución de conflictos entre los docentes de las II.EE. secundarias del Distrito del Perené? - ¿Qué relación hay entre la toma de decisiones y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones II.EE. del Distrito del Perené?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas de secundaria en el distrito de Perené</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS - Establecer la relación que existe entre el liderazgo y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené? - Definir la relación que existe entre la estrategia de negociación y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené? - Describir la relación que hay entre la toma de decisiones y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené?</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La negociación se relaciona directa y significativamente con la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas de secundaria en el distrito de Perené.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO - Existe una relación directa entre el liderazgo y la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené? - La estrategia de negociación se relaciona significativamente con la resolución de conflictos entre los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené? - La toma de decisiones y la resolución de conflictos se relacionan directamente en los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené?</p>	<p>Variable 1: La negociación</p> <p>Es un proceso de comunicación dinámico en el cual dos o más partes intentan resolver diferencias y defender intereses en formas directa para lograr una solución satisfactoria.</p> <p>Variable2: Resolución de conflictos. Es el proceso de resolver problemas entre dos o más personas, es el camino por donde se busca resolver intereses y necesidades, esto se puede dar mediante dos opciones. Por sistemas adversariales y no adversariales.</p>

POBLACIÓN	MÉTODO	TECNICA(S)	ESTADIGRAFOS DESCRIPTIVOS
142 profesores de las II.EE. de secundaria del distrito de Perené	GENERAL Método científico ESPECÍFICO Método descriptivo	Técnica de encuesta	Media Aritmética Desviación estándar
MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO(S)	INFERENCIALES
60 Profesores de las II.EE. de secundaria del distrito de Perené.	Correlacional	Escala de Negociación. Escala de Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación de Pearson y Prueba "t"
TECNICA DE MUESTREO	ESQUEMA		
No probabilístico, Por grupos constituidos.			

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

CUESTIONARIO SOBRE LA NEGOCIACIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado profesor solicito su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, su respuesta será anónima. Marca con una (X) en la respuesta conveniente, gracias por su valiosa contribución.

A = Siempre

B = A veces

C = Nunca

N°	Descripción de ítems por dimensiones	Categoría		
		A	B	C
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO.			
01	Identificarse con los demás antes de resaltar el cargo o profesión.			
02	Cuando hay conflictos educativos es pertinente intervenir.			
03	El trato democrático genera organización.			
04	Todo Director y Profesor debe ser líder en la Institución Educativa.			
05	Preferir a los demás profesores antes de uno mismo.			
06	La intuición muchas veces evita el fracaso.			
07	S sebe prever de alguna manera los conflictos.			
08	La cautela evita los errores.			
	DIMENSIÓN: EMPATÍA.			
09	Primero escuchar todo para reaccionar.			
10	Recibe las opiniones amablemente.			
11	Los insultos responden apaciblemente.			
12	Estoy contento al perdonar las ofensas.			
13	En plena riña o discusión me humillo.			
14	Reaccionar contra un daño es bueno responder con ofensas.			
	DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN.			
15	Los problemas se solucionan en una autoridad.			
16	Cuando se peleó con algún es bueno volver a confiar.			
17	Es bueno retirarse del conflicto de los demás.			
18	Es pertinente solucionar un conflicto de inmediato.			
19	Buscar uno mismo la negociación de un conflicto.			
20	Más vale presionar a la otra parte para solucionar problemas.			
21	Buscar terceras personas para solucionar problemas.			
22	Prepárese primero para la negociación con la otra parte.			
23	Prever todo el tiempo necesario para la negociación.			
24	La negociación planificada siempre tiene éxito.			
	DIENSIÓN: TOMA DE DECISIONES.			
25	Me siento inseguro cuando tomo decisiones en mi trabajo.			
26	El Director solo debe tomar decisiones.			
27	La toma de decisiones en una I.E. es facultad de todos.			
28	En momentos críticos hay que abstenerse tomar decisiones.			
29	La toma de decisiones es eficaz cuando es participativo,			
30	El consenso es fundamental para tomar decisiones.			

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

CUESTIONARIO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES: Estimado profesor solicito su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, su respuesta será anónima. Marca con una (X) en la respuesta conveniente, gracias por su valiosa contribución.

A = Siempre

B = A veces

C = Nunca

N°	Descripción de ítems por dimensiones	Categoría		
		A	B	C
	DIMENSIÓN: CONFLICTOS NORMATIVOS.			
01	El Director solo debe basarse en normas para resolver problemas.			
02	Las normas legales solucionan todo conflicto.			
03	Toda directiva de las II.EE. es bien recibida por los profesores.			
04	Es pertinente solucionar problemas de los profesores mediante sanciones.			
05	Las normas legales del MED, de alguna manera son rechazadas por los profesores.			
06	Los Directores solo deben emitir normas de su competencia.			
07	Las normas legales en toda su dimensión siempre genera conflictos en los profesores.			
	DIMENSIÓN: CONFLICTOS ADMINISTRATIVOS.			
08	El clima Institucional depende de una buena administración.			
09	Una administración planificada no genera problemas.			
10	Mediante el control permanente se evita los conflictos educativos.			
11	La administración autoritaria genera obediencia de los profesores.			
12	Una buena organización es suficiente para lograr la calidad educativa.			
13	La supervisión frecuente genera molestias en los profesores.			
14	El monitoreo democrático y formativo del Director es eficaz.			
	DIMENSIÓN: CONFLICTOS SOCIALES.			
15	Los problemas familiares también son parte del problema educativo.			
16	El profesor con sus problemas de casa debe recurrir al Director.			
17	El Director debe ser negociador aun en los problemas familiares.			
18	Al sufrir conflictos entre profesores deben buscar la negociación.			
19	El clima laboral depende del nivel académico de los profesores.			
20	Siempre es bueno los problemas entre trabajadores.			

BASE DE DATOS: VARIABLE LA NEGOCIACIÓN DE LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL DISTRITO DE PERENÉ -CHANCHAMAYO

Suj.	LIDERAZGO							ST	EMPATÍA							ST	ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN							ST	TOMA DE DECISIÓN							ST	TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21		22	23	24	25	26	27	28			29	30
1	2	2	1	2	1	3	2	13	2	2	2	1	1	1	3	12	2	1	1	2	2	3	2	13	1	2	1	2	1	2	2	2	1	14	52
2	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	2	2	1	1	3	13	2	2	2	1	1	3	1	12	1	2	1	1	2	2	3	1	1	14	53
3	2	2	2	2	1	2	2	13	3	2	2	2	2	3	2	16	2	2	2	3	2	1	1	13	1	2	1	2	2	3	1	2	2	16	58
4	2	2	2	1	1	3	2	13	2	2	2	1	3	2	2	14	2	2	2	1	1	1	2	11	2	2	1	2	1	3	2	2	2	17	55
5	2	2	2	2	3	2	2	15	3	2	2	2	1	3	2	15	2	2	2	2	1	1	2	12	3	2	1	2	1	2	2	1	1	15	57
6	2	2	3	3	3	2	2	17	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	2	3	3	3	2	18	3	2	2	2	2	3	3	2	2	21	75
7	2	2	2	3	2	2	1	14	1	1	2	2	2	3	1	12	2	2	2	2	1	1	3	13	2	2	2	3	1	1	2	2	2	17	56
8	1	2	2	2	2	3	1	13	2	2	2	2	3	2	1	14	3	2	2	2	3	2	1	15	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	59
9	2	2	2	2	1	1	3	13	1	2	3	2	2	3	2	15	3	1	2	2	1	2	2	13	2	1	2	2	2	2	2	3	2	18	59
10	2	2	2	2	1	2	2	13	3	2	2	1	1	2	1	12	2	2	2	2	3	1	1	13	2	2	2	2	1	2	2	3	2	18	56
11	3	3	2	3	2	3	3	19	3	2	2	2	3	2	3	17	2	2	2	2	3	3	1	15	2	2	3	2	3	2	2	2	2	20	71
12	1	1	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	1	14	1	1	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	1	2	2	2	1	16	55
13	2	2	2	1	3	2	2	14	1	2	2	2	3	2	1	13	3	2	2	2	3	1	1	14	3	2	2	2	2	2	1	2	2	18	59
14	2	2	1	1	2	3	2	13	1	1	1	2	2	2	3	12	3	2	2	2	1	1	3	14	2	2	2	2	1	2	2	2	3	18	57
15	2	2	2	3	2	2	1	14	2	2	2	3	2	1	1	13	3	2	2	2	3	1	1	14	2	2	2	2	3	2	2	2	1	18	59
16	1	2	2	2	3	1	2	13	1	1	1	3	2	2	3	13	3	2	2	2	1	3	2	15	2	2	2	1	1	2	2	2	3	17	58
17	2	2	2	3	3	2	3	17	2	2	3	2	3	2	3	17	2	2	2	3	3	3	2	17	2	3	2	3	2	2	3	2	2	21	72
18	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	2	3	1	1	13	2	2	2	2	1	2	3	14	3	2	2	2	2	1	2	2	2	18	60
19	3	1	2	2	2	3	1	14	1	1	2	1	2	2	3	12	3	3	2	2	1	1	3	15	2	2	2	2	1	3	2	2	2	18	59
20	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	3	2	3	2	16	2	2	3	3	2	3	2	17	2	2	3	2	2	3	2	2	3	21	71
21	3	2	2	2	2	1	2	14	1	1	2	2	2	3	2	13	1	1	1	2	2	3	2	12	3	2	2	2	2	3	2	2	2	20	59
22	3	2	2	2	1	2	3	15	2	2	2	3	3	2	3	17	3	3	2	2	2	2	1	15	2	2	2	2	3	1	2	2	2	18	65
23	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	2	3	3	2	2	16	3	2	2	2	1	2	2	2	3	19	59
24	2	2	2	1	2	2	1	12	1	1	1	2	2	2	3	12	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	3	1	2	2	19	54

25	1	2	2	2	2	1	2	12	3	2	2	2	1	1	3	14	1	2	2	2	3	3	1	14	2	2	2	2	1	2	2	3	1	17	57
26	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	2	2	2	3	2	17	1	3	3	2	2	3	3	17	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	74
27	1	2	2	2	1	1	3	12	2	2	1	2	2	3	1	13	3	2	2	1	3	2	2	15	2	2	2	3	2	2	1	2	2	18	58
28	2	2	2	2	1	1	3	13	3	2	2	2	1	1	2	13	2	2	2	3	2	2	1	14	2	2	1	2	2	2	3	2	2	18	58
29	3	2	2	2	2	1	2	14	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	2	3	1	1	2	13	3	2	2	2	2	1	2	2	3	19	58
30	2	2	2	2	1	1	2	12	1	1	1	2	2	2	3	12	3	2	2	1	1	2	3	14	2	2	2	2	1	1	2	2	3	17	55
31	3	2	2	2	2	1	1	13	2	2	2	3	1	2	1	13	3	2	2	2	3	2	2	16	1	1	2	2	2	2	3	2	2	17	59
32	3	3	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	1	3	15	2	3	3	2	2	2	2	16	2	2	2	2	1	2	2	3	2	18	65
33	1	2	2	2	2	2	3	14	1	1	2	2	2	3	2	13	2	2	2	1	1	3	2	13	2	2	2	2	2	1	1	1	2	15	55
34	2	2	2	1	3	2	2	14	2	2	2	3	2	1	1	13	2	1	1	2	2	2	3	13	2	2	2	2	1	1	2	2	3	17	57
35	2	2	2	2	3	1	2	14	1	1	1	3	2	2	2	12	2	2	2	3	2	1	2	14	2	2	2	1	2	2	1	3	2	17	57
36	3	2	2	2	2	1	2	14	2	2	2	1	1	1	3	12	3	2	2	1	2	2	1	13	2	2	2	2	1	2	2	3	2	18	57
37	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	2	1	3	2	14	2	2	2	1	1	3	2	13	2	2	2	2	1	1	1	3	2	16	58
38	2	2	2	1	2	2	3	14	2	2	2	3	2	1	1	13	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	3	1	1	2	2	2	17	59
39	3	2	2	2	2	1	2	14	1	2	1	2	3	2	2	13	2	2	2	1	1	1	2	11	3	2	2	2	1	1	2	2	1	16	54
40	2	2	2	2	3	2	3	16	2	2	3	2	3	3		18	2	2	3	3	3	3		19	2	2	2	3	2	3	3	1	2	20	73
41	2	1	1	3	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	1	14	2	2	2	3	2	2	1	14	2	2	2	2	2	2	1	1	1	15	56
42	2	2	2	2	2	1	2	13	3	2	2	2	3	1	1	14	3	2	2	2	1	1	2	13	2	2	2	1	2	1	2	3	2	17	57
43	2	2	2	2	1	3	2	14	1	1	3	2	2	2	3	14	3	2	2	1	1	3	2	14	3	2	2	2	2	2	1	2	2	18	60
44	2	2	2	2	3	1	2	14	2	2	1	2	2	3	1	13	3	2	2	3	2	2	1	15	1	2	2	3	2	2	2	1	2	17	59
45	2	2	2	3	2	2	1	14	3	2	2	3	1	1	2	14	1	1	2	2	3	2	2	13	2	2	2	1	3	2	2	1	2	17	58
46	1	2	2	2	2	1	3	13	2	3	2	2	2	1	3	15	2	1	1	3	2	2	3	14	2	3	2	2	2	2	1	2	2	18	60
47	2	3	1	2	2	2	2	14	3	2	2	2	1	3	2	15	2	2	3	3	2	2	2	16	3	2	2	1	2	1	3	1	2	17	62
48	1	2	2	2	3	2	2	14	3	2	2	3	2	2	1	15	3	2	2	2	1	2	2	14	2	1	3	1	2	2	2	3	1	17	60
49	3	2	2	2	2	1	2	14	1	1	2	2	1	1	3	11	3	2	2	2	1	1	2	13	1	2	2	2	3	2	2	1	2	17	55
50	2	2	2	2	2	3	3	16	3	2	2	2	3	2	2	16	2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20	72

51	3	2	2	2	2	1	2	14	3	2	2	2	1	1	2	13	3	2	2	1	3	2	2	15	3	2	2	2	1	1	2	2	3	18	60
52	2	2	3	2	3	2	3	17	2	3	2	2	3	2	2	16	3	2	2	3	3	2	3	18	2	2	2	3	2	3	3	2	2	21	72
53	3	2	2	2	1	2	2	14	2	3	1	1	3	1	1	12	3	2	2	1	2	2	3	15	3	2	2	2	2	3	1	1	2	18	59
54	2	1	2	2	2	3	2	14	3	2	2	2	1	1	2	13	3	2	2	2	3	1	1	14	2	2	2	2	3	2	2	1	2	18	59
55	1	2	2	2	3	1	1	12	2	2	1	1	3	2	2	13	3	2	2	1	2	2	3	15	2	2	3	1	1	2	2	2	2	17	57
56	2	2	2	2	3	2	2	15	3	2	2	1	3	2	2	15	1	1	2	2	2	3	1	12	2	2	2	3	3	1	2	2	2	19	61
57	2	2	2	3	2	3	2	16	2	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	2	3	3	3	19	2	2	1	1	3	2	2	2	2	17	71
58	2	2	2	2	2	1	3	14	2	2	2	3	3	1	1	14	2	2	2	1	1	3	3	14	2	2	3	2	2	2	2	2	1	18	60
59	2	2	2	3	2	2	2	15	1	2	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	1	1	14	2	2	3	2	1	2	3	2	2	19	63
60	3	2	2	2	1	2	2	14	3	3	2	2	2	1	2	15	3	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	3	2	2	2	2	1	18	61

BASE DE DATOS: VARIABLE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DOCENTES DE SECUNDARIA PERENÉ -CHANCHAMAYO

Suj	CONFLICTOS NORMATIVOS							ST	CONFLICTO ADMINISTRATIVOS							ST	CONFLICTOS SOCIALES SSOCIALES						ST	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20		
1	2	2	1	1	2	2	3	13	2	2	1	2	2	1	2	12	1	2	2	3	2	2	12	37
2	2	2	3	2	2	1	2	14	2	2	2	2	3	2	1	14	2	2	2	1	2	3	12	40
3	1	1	2	2	2	3	2	13	2	2	2	1	1	2	2	12	3	1	2	2	1	1	10	35
4	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	1	2	2	1	2	12	3	2	2	2	2	2	13	37
5	3	2	2	2	1	2	2	14	2	2	2	1	1	2	2	12	3	2	2	2	1	1	11	37
6	2	2	2	1	2	2	3	14	3	2	2	2	1	1	3	14	1	2	2	3	2	2	12	40
7	2	2	2	2	2	1	3	14	2	2	2	3	2	2	1	14	2	2	2	1	3	1	11	39
8	2	2	2	1	1	2	2	12	1	2	2	2	3	2	2	14	1	1	2	2	2	3	11	37
9	2	2	2	2	2	3	3	16	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	2	1	1	3	11	39
10	1	2	2	2	2	2	1	12	3	1	2	2	2	1	2	13	3	2	2	2	2	1	12	37
11	3	2	2	2	1	3	2	15	2	2	2	1	1	2	2	12	3	2	2	2	1	2	12	39
12	2	2	2	1	2	2	2	13	3	2	2	3	2	2	1	15	3	1	1	2	2	2	11	39
13	3	2	2	2	1	1	1	12	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	2	1	1	1	9	33
14	2	2	2	1	2	2	2	13	3	2	2	2	1	1	3	14	2	2	2	1	2	2	11	38
15	2	2	2	3	2	2	3	16	3	2	2	1	2	2	3	15	3	2	2	1	3	2	13	44
16	3	2	2	1	1	2	2	13	1	1	2	2	2	2	1	11	2	2	1	1	1	2	9	33
17	1	2	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	1	2	3	14	2	2	2	2	1	2	11	39
18	3	2	2	2	1	3	1	14	2	2	3	1	3	1	3	15	3	1	1	2	2	3	12	41
19	2	2	3	2	3	3	3	18	2	3	2	2	3	2	2	16	2	2	3	3	2	3	15	49
20	3	2	2	2	2	3	2	16	3	3	2	2	1	2	2	15	2	3	2	2	1	2	12	43
21	2	2	2	1	2	3	2	14	3	2	2	2	2	3	1	15	1	1	2	2	2	2	10	39
22	3	2	2	2	2	1	1	13	2	2	2	2	1	3	1	13	3	2	2	2	1	3	13	39
23	2	2	1	1	2	2	2	12	3	2	2	2	2	1	2	14	2	2	2	1	2	2	11	37
24	3	2	2	2	2	1	2	14	1	1	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	1	12	38

25	3	2	2	2	1	2	2	14	2	2	2	3	2	3	2	16	1	2	2	2	3	2	12	42
26	1	2	2	2	3	2	2	14	3	2	2	2	1	1	2	13	3	2	2	2	3	2	14	41
27	2	2	2	2	1	3	2	14	2	2	2	3	2	2	2	15	3	2	2	2	2	1	12	41
28	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	2	15	1	1	1	2	2	2	9	37
29	2	2	2	2	2	2	2	14	2	3	2	2	2	2	1	14	3	2	2	2	1	2	12	40
30	2	1	2	1	2	2	1	11	3	1	2	2	2	3	2	15	1	2	2	3	2	2	12	38
31	2	2	2	2	1	1	3	13	1	1	1	2	2	2	3	12	2	2	1	1	2	2	10	35
32	3	2	2	2	3	2	2	16	3	2	2	2	3	3	2	17	2	2	3	3	2	3	14	48
33	2	2	2	3	2	2	1	14	3	2	2	1	2	3	2	15	3	2	2	1	2	2	12	41
34	3	2	2	1	2	1	2	13	3	2	2	2	1	2	1	13	3	2	2	2	1	1	11	37
35	3	2	2	2	1	3	2	15	3	2	2	2	1	2	2	14	1	1	2	2	2	2	10	39
36	2	2	2	3	2	3	2	16	2	2	2	3	2	3	3	17	3	3	2	3	2	2	15	48
37	3	2	2	2	1	3	2	15	2	1	1	2	2	2	3	13	1	2	2	2	3	2	12	40
38	2	2	2	1	2	2	2	13	3	2	2	2	1	2	2	14	3	2	2	2	1	3	13	40
39	3	2	2	2	3	2	2	16	1	2	2	2	3	2	2	14	3	2	2	2	3	2	14	44
40	2	1	2	2	1	3	1	12	2	1	2	3	2	2	2	14	1	2	2	1	2	2	10	36
41	2	2	3	2	2	1	2	14	1	1	2	2	2	3	2	13	2	3	2	2	3	2	14	41
42	3	2	2	3	2	3	2	17	2	3	3	2	2	2	2	16	2	2	2	3	2	2	13	46
43	1	2	2	2	3	2	2	14	2	3	2	2	3	2	2	16	3	2	2	2	1	2	12	42
44	3	2	2	3	2	2	2	16	3	2	2	2	2	1	1	13	3	2	2	2	2	1	12	41
45	3	2	2	2	2	1	1	13	2	2	2	1	1	2	2	12	2	2	2	2	1	2	11	36
46	3	2	2	2	1	1	2	13	2	2	2	2	2	1	3	14	2	2	2	3	2	2	13	40
4	2	2	1	3	1	2	2	13	3	2	2	2	2	2	2	15	3	2	2	2	1	1	11	39
48	2	2	2	1	2	2	1	12	3	3	2	2	1	1	2	14	2	2	2	1	2	2	11	37
49	3	3	2	2	2	3	2	17	2	2	2	1	2	2	3	14	2	1	2	2	2	3	12	43
50	3	2	2	3	2	1	1	14	2	2	3	3	1	1	1	13	1	1	2	2	2	3	11	38
51	3	2	2	2	1	1	3	14	3	2	2	2	2	3	2	16	2	3	2	2	2	3	14	44
52	3	2	2	2	2	2	3	16	2	2	3	2	2	2	1	14	3	2	2	2	1	2	12	42
53	2	2	2	2	2	1	2	13	2	2	2	1	2	2	3	14	2	1	2	1	2	2	10	37
54	3	2	1	1	3	2	2	14	3	2	2	3	2	1	2	15	3	1	1	2	2	2	11	40
55	3	2	2	2	1	2	2	14	2	2	3	3	2	2	3	17	3	2	2	2	2	1	12	43

56	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	2	1	2	1	1	11	2	1	2	2	2	1	10	33
57	2	2	2	3	2	2	1	14	1	1	2	2	3	2	1	12	3	2	2	2	2	1	12	38
58	3	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	1	2	2	3	13	2	2	2	2	3	2	13	40
59	3	2	2	3	2	1	1	14	3	2	2	2	3	2	1	15	3	2	2	1	2	2	12	41
60	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	1	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	38