

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR EL EQUIPO DE GESTIÓN PARA LA  
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y  
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO EDUCATIVO FRANCISCA  
BIENVENIDA LOZANO, DISTRITO MUNICIPAL DE SANTA MARÍA, PROVINCIA  
MONTECRISTI, EN EL PERÍODO ESCOLAR 2019-2020**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**SUSTENTADO POR:**

**ROSANNY OLIVO CASTRO**

**ASESOR:**

**DR. NÉSTOR GREGORIO ROJAS**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ABRIL, 2021**

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Agradecimientos .....	I
Dedicatoria.....	II
Resumen .....	IV
Abstract.....	V
Introducción .....	VI

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Planteamiento del problema .....	2
1.2 Formulación del problema .....	5
1.2.1 Sistematización.....	6
1.3 Objetivos de investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos .....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Descripción del contexto .....	8
1.6 Delimitación.....	10
1.7 Limitaciones.....	10
1.8 Cuadro de operacionalización de variables.....	11

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación .....	14
2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación .....	20
2.2.1 Manejo de los conflictos en los centros educativos .....	20
2.2.2 Niveles de los conflictos en el contexto de los centros educativos .....	23
2.2.2.1 Conflictos individuales en el contexto de los centros educativos.....	26
2.2.2.2 Conflictos interpersonales en el contexto de los centros educativos .....	27
2.2.2.3 Conflictos intergrupales en el contexto de los centros educativos .....	29
2.2.3 Técnicas para el manejo de conflictos en el contexto de los centros educativos .....	30
2.2.3.1 Negociación en el contexto de los centros educativos.....	32
2.2.3.2 Mediación en el contexto de los centros educativos.....	33
2.2.3.3 Arbitraje en el contexto de los centros educativos.....	34
2.2.4 Liderazgo en los centros educativos.....	36
2.2.4.1 Liderazgo efectivo en el contexto del centro educativo .....	36
2.2.5 Estilos de liderazgo en los centros educativos .....	37
2.2.5.1 Estilo autocrático en los centros educativos .....	39
2.2.5.2 Estilo democrático en los centros educativos .....	40
2.2.5.3 Estilo laissez faire en los centros educativos.....	41

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Diseño, enfoque, tipo de investigación y método .....	44
3.1.1	Diseño .....	44
3.1.2	Enfoque .....	45
3.1.3	Tipo de investigación .....	46
3.2	Técnicas e Instrumentos .....	46
3.2.1	Técnicas .....	46
3.2.2	Instrumentos .....	47
3.3	Sujetos informantes .....	48
3.3.1	Criterios de inclusión de los sujetos informantes .....	48
3.4	Confiabilidad y validez .....	49
3.5	Procedimiento de recolección de datos .....	50
3.6	Procedimiento para el análisis de datos .....	51

### **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1	Resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados .....	53
4.2	Análisis de los resultados .....	78

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

Apéndices

## LISTA DE TABLAS

Página

Tabla No. 1	Conflictos interpersonales más frecuentes en este Centro Educativo .....	53
Tabla No. 2	Frecuencia en la que suelen presentarse estos conflictos .....	54
Tabla No. 3	Forma en la que suelen manifestarse los conflictos interpersonales.....	54
Tabla No. 4	Confirmación de que los conflictos surgen por causas dentro del centro educativo .....	55
Tabla No. 5	Causa más común que origina que estos conflictos interpersonales aparezcan en el centro .....	56
Tabla No. 6	Actores involucrados con mayor frecuencia en los conflictos que se producen en el centro .....	57
Tabla No. 7	Forma en la que suelen presentarse los conflictos interpersonales .....	58
Tabla No. 8	Frecuencia en la que se producen ataques o indirectas.....	59
Tabla No. 9	Calificación del rol que asume el Equipo de Gestión en el abordaje de los conflictos interpersonales presentados .....	59
Tabla No. 10	Postura que asume la directora del centro como parte del Equipo de Gestión para la solución de conflictos interpersonales.....	60
Tabla No. 11	La directora del centro ejerce todas y cada una de las competencias que tiene encomendadas a fin de evitar conflictos .....	61
Tabla No. 12	Frecuencia con la que la directora planifica algunas actividades para prever soluciones a los conflictos interpersonales .....	62
Tabla No. 13	Encargados de intervenir cuando se debe tomar una decisión relacionada con los conflictos interpersonales en el centro.....	62
Tabla No. 14	Medida en la que la directora interviene cuando surge algún tipo de conflicto	63
Tabla No. 15	Tipo de liderazgo que posee la directora acorde con las iniciativas tomadas para el manejo de conflictos.....	64
Tabla No. 16	Clima en el que se refleja la comunicación existente entre la directora y todo el personal .....	65

Tabla No. 17	Nivel de satisfacción en torno a las estrategias utilizadas por el Equipo de Gestión para dar solución a los conflictos interpersonales producidos .....	66
Tabla No. 18	Consideración sobre las acciones administrativas que se han llevado a cabo últimamente con respecto a los conflictos interpersonales.....	66
Tabla No. 19	Calificación de la forma en la que se abordan los conflictos interpersonales .....	67
Tabla No. 20	Nivel de satisfacción con el trato dado a los docentes y personal de apoyo y administrativo por parte del Equipo de Gestión .....	68
Tabla No. 21	Nivel de satisfacción en torno a las acciones preventivas utilizadas para el abordaje de conflictos.....	68
Tabla No. 22	Existencia de uniformidad en la aplicación de las políticas, normas, instrucciones y procedimientos relativos al abordaje de conflictos .....	69
Tabla No. 23	Existencia de claridad sobre las líneas de autoridad y los responsables de la toma de decisiones .....	70
Tabla No. 24	Frecuencia con la que se realiza algún tipo de reconocimiento o estímulos al destacarse en el cumplimiento de la labor.....	70
Tabla No. 25	Objetivo perseguido en la resolución de los conflictos interpersonales .....	71
Tabla No. 26	La acción de evitar es una buena estrategia de resolución de conflictos con los docentes.....	72
Tabla No. 27	El acuerdo mutuo es otra opción viable para la resolución de conflictos ...	72
Tabla No. 28	La confrontación es la mejor forma de manejar un conflicto .....	73
Tabla No. 29	La negociación de intereses es conveniente en un manejo de conflictos ...	74
Tabla No. 30	Para resolver un conflicto es necesario planear y negociar con las partes involucradas .....	74
Tabla No. 31	Condiciones laborales en el centro educativo .....	75
Tabla No. 32	Valoración de las acciones implementadas para la prevención y abordaje de los conflictos interpersonales.....	76

Tabla No. 33	Acciones implementadas para la prevención y abordaje de los conflictos interpersonales	76
Tabla No. 34	Frecuencia con la que se promueven acciones de capacitación para el desarrollo de habilidades y herramientas para el manejo de conflictos interpersonales	77
Tabla No. 35	Frecuencia con la que se ha tenido que dejar que los actores involucrados en los conflictos, sean los que propongan las posibles soluciones con el fin de obtener el de acuerdo más beneficioso	78

## **LISTA DE ANEXOS**

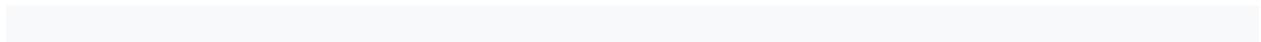
	<b>Página</b>
Anexo No. 1 Solicitud de carta al Departamento de Investigación Formativa .....	100
Anexo No. 2 Carta de validación de instrumentos .....	102

## LISTA DE APÉNDICES

	<b>Página</b>
Apéndice No. 1 Instrumentos de recolección de informaciones .....	105
Apéndice No. 2 Formularios en Google .....	114

## **Resumen**

La investigación se titula: Estrategias utilizadas por el Equipo Directivo para la solución de conflictos interpersonales entre docentes y personal administrativo del Centro Educativo Francisca Bienvenida Lozano en el curso escolar 2019-2020. Como objetivo general, se buscó identificar las estrategias utilizadas por el Equipo Directivo para la solución de conflictos interpersonales entre el personal mencionado en ese centro educativo. El enfoque fue cuantitativo, ya que los datos se recopilaron e interpretaron. El método utilizado fue deductivo, porque partía de situaciones problemáticas para llegar a lo general. Asimismo, se utilizó el diseño de estudio no experimental. Además, se utilizó la técnica de encuesta, respectivamente, con una muestra de 31 personas. Entre los hallazgos se destacan los siguientes: que los conflictos interpersonales más frecuentes en el centro educativo son los laborales, el rol que asume el Equipo Directivo en el abordaje de los conflictos interpersonales presentados es muy bueno y regular, el nivel de satisfacción en torno a las estrategias utilizados por el Equipo Directivo para resolver los conflictos interpersonales producidos son buenos y las acciones implementadas para prevenir y atender los conflictos interpersonales se valoran como eficientes e ineficientes. Las acciones implementadas para prevenir y abordar los conflictos interpersonales son la mediación y la formación.



## CONCLUSIONES

Concluido el estudio relativo a las Estrategias utilizadas por el Equipo de Gestión para la solución de conflictos interpersonales entre los docentes y el personal administrativo del Centro Educativo Francisca Bienvenida Lozano, Distrito Municipal de Santa María, provincia Montecristi, en el período escolar 2019-2020, y considerando los objetivos tanto general como específicos, se precisan las siguientes conclusiones:

### **Objetivo 1. Identificar los conflictos interpersonales más frecuentes que se dan entre los docentes y el personal administrativo en el Centro Educativo Francisca Bienvenida Lozano.**

Se concluye que los conflictos interpersonales más frecuentes en el centro educativo son los laborales. Los conflictos interpersonales suelen presentarse de forma mensual; la forma en la que suelen manifestarse los conflictos interpersonales, es con ataques o indirectas, llegando a provocar grandes daños en las personas, afectando considerablemente su crecimiento personal, profesional y la valoración al trabajo dando una mala proyección. A veces, los conflictos surgen por causas dentro del Centro Educativo.

La causa más común que origina que estos conflictos interpersonales aparezcan en el centro es la falta de información, al igual que desacuerdos o malentendidos y la toma de decisiones, respectivamente. Los conflictos que se producen en el centro, son originados por docentes entre sí y los docentes y personal administrativo y de apoyo, respectivamente; al igual que Equipo de Gestión y docentes.

La forma en la que suelen presentarse los conflictos interpersonales, es con falta de comunicación, irrespeto y surgen disputas consecuentes y complicadas de resolver. La frecuencia en la que se producen ataques o indirectas, es mensual, diario, semanal y quincenal, en el centro educativo.

### **Objetivo 2. Analizar el rol que asume el Equipo de Gestión para la solución de los conflictos interpersonales en el Centro Educativo.**

Se encontró que el rol que asume el Equipo de Gestión en el abordaje de los conflictos interpersonales presentados, es muy bueno.

La postura que asume el Equipo de Gestión para la solución de conflictos interpersonales, es que interviene oportunamente, hace partícipe a todo el personal y hace partícipe sólo al Equipo de Gestión y otros. Casi siempre la directora del centro ejerce todas y cada una de las competencias que tiene encomendadas a fin de evitar conflictos.

La frecuencia con la que la directora planifica algunas actividades para prevenir soluciones a los conflictos interpersonales, es casi siempre y a veces. Los encargados de intervenir cuando se debe tomar una decisión relacionada con los conflictos interpersonales en el centro, son la directora y todo el personal del centro al igual que el Equipo de Gestión.

La medida en la que la directora interviene cuando surge algún tipo de conflicto es suficiente y parcialmente suficiente. Los tipos de liderazgo que posee la directora acorde con las iniciativas tomadas para el manejo de conflictos, son: activo, preventivo, conciliador y pasivo. El clima en el que se refleja la comunicación existente entre la directora y todo el personal es de armonía, respeto y trabajo colaborativo, siendo contradicho por un porcentaje importante de los encuestados.

**Objetivo No. 3. Identificar el nivel de satisfacción de los docentes y el personal administrativo en torno a las estrategias utilizadas por el Equipo de Gestión para la solución de los conflictos interpersonales.**

Se concluyó que el nivel de satisfacción en torno a las estrategias utilizadas por el Equipo de Gestión para dar solución a los conflictos interpersonales producidos, es bueno.

Las acciones administrativas que se han llevado a cabo últimamente con respecto a los conflictos interpersonales son buenas y regulares; la forma en la que se abordan los conflictos interpersonales es eficiente e ineficiente, acorde con un porcentaje significativo de los encuestados.

El nivel de satisfacción con el trato dado, es que está satisfecho, el (50%) de los docentes, muy satisfecho y satisfecho, respectivamente e insatisfecho; acorde con un porcentaje importante de los encuestados. El nivel de satisfacción en torno a las acciones preventivas utilizadas para el abordaje de conflictos, es que se siente satisfecho e insatisfecho, lo cual

amerita por parte de la directora de canales de comunicación más efectivos, también, se observa un bajo nivel de influencia hacia su equipo de trabajo.

Casi siempre y a veces existe uniformidad en la aplicación de políticas, normas, instrucciones y procedimientos relativos al abordaje de conflictos, lo que implica que la directora debe poseer las habilidades y el conocimiento para solventar los conflictos interpersonales que se presenten en el seno del Centro Educativo.

Siempre y a veces existe claridad sobre las líneas de autoridad y los responsables de la toma de decisiones. En lo que respecta a la frecuencia con la que se realiza algún tipo de reconocimiento o estímulos al destacarse en el cumplimiento de la labor, la misma es mensual y nunca acorde con un porcentaje importante de los encuestados.

El objetivo perseguido en la resolución de los conflictos interpersonales, es que todos ganen y erradicar el conflicto; para lo cual es fundamental que la directora sepa lidiar con las problemáticas que se presentan diariamente en una entidad educativa, siendo vital que las decisiones tomadas no sean unilaterales, empleando equipos de trabajo para consolidar el proceso reflexivo.

Se destacó que siempre y a veces, el acuerdo mutuo es otra opción viable para la resolución de conflictos. Al igual que siempre y a veces, la confrontación es la mejor forma de manejar un conflicto. La negociación de intereses siempre, a veces y nunca, es conveniente en un manejo de conflictos. En la mayoría de las veces y siempre, para resolver un conflicto es necesario planear acciones dirigidas a permear las problemáticas.

Las condiciones laborales en el centro educativo son buenas y regulares; lo que denota que existe cierta inconformidad por parte de los docentes y el personal administrativo y de apoyo en relación al clima actual que se vive en el centro, para lo cual se amerita de acciones para contrarrestar esta percepción.

**Objetivo No.4. Verificar las acciones implementadas para manejar los conflictos interpersonales entre los docentes y el personal administrativo.**

Se valoran como eficientes e ineficientes las acciones implementadas para la prevención y abordaje de los conflictos interpersonales. Las acciones implementadas para la prevención y abordaje de los conflictos interpersonales, son la mediación y la capacitación.

La frecuencia con la que se ha tenido que dejar que los actores involucrados en los conflictos, sean los que propongan las posibles soluciones con el fin de obtener el de acuerdo más beneficioso, es mensual y diario, siendo eficaz crear espacios de participación, donde se expongan las problemáticas y desde el punto de vista de los afectados, la posible solución, con miras a lograr un clima laboral afectivo y efectivo en el desenvolvimiento de las actividades.

Con relación al objetivo general: evaluar las estrategias utilizadas por el Equipo de Gestión para la solución de conflictos interpersonales entre los docentes y el personal administrativo en el Centro Educativo Francisca Bienvenida Lozano en el año escolar 2019-2020, el mismo fue cumplido, evidenciándose que los conflictos interpersonales más frecuentes en el centro educativo son los laborales, el rol que asume el Equipo de Gestión en el abordaje de los conflictos interpersonales presentados, es muy bueno y regular, el nivel de satisfacción en torno a las estrategias utilizadas por el Equipo de Gestión para dar solución a los conflictos interpersonales producidos, es bueno y se valoran como eficientes e ineficientes las acciones implementadas para la prevención y abordaje de los conflictos interpersonales. Las acciones implementadas para la prevención y abordaje de los conflictos interpersonales, son la mediación y la capacitación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ararteko, M. (2014). *Convivencia y conflicto en los centros educativos*. España: Gráficas Santa María.
- Aguilar, E. (1996). *Domina el Manejo de Conflictos*. México; Luna Nueva Editores.
- Alarcón, M. & García, O. (2009). *Reingeniería de procesos cognitivos*. Madrid: Esparsa.
- Amado, K. (2010). *Resolución de conflictos. Medios alternos para transformar conflictos de manera pacífica*. Bogotá: Norma.
- Anderes, J. & Saether, H. (2008). *Negociación, comunicación y cortesía*. México: Limusa.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. (Tesis). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Bolman, Y. & Deal, O. (2011). *Comportamiento organizacional*. Narcea- Madrid.
- Bounds, J. & Woods, H. (2009). *Supervisión*. Barcelona: España: Thomson.
- Briones, G. (1990). *Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Chile: Icfes.
- Cárdenas, D., y Gil, R. (2018). *Efectividad del equipo de gestión para el manejo de conflictos laborales en el Centro Educativo Fredesvinda Halls del Distrito Educativo 08-06 de la Ciudad de Santiago en el período 2017-2018*. (Tesis). Universidad Abierta para Adultos (UAPA).
- Cardona, M. (2009). *Cómo mejorar las competencias de los docentes*. Barcelona, España: Graó.
- Cardona, R. (2008). *La resolución de conflictos en los centros educativos*. (Tesis). Honduras: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Castellano, N. (2015). *Liderazgo del directivo y desempeño laboral de los docentes*. Trabajo de grado. Especialización en Gerencia Educativa. Universidad Santa María. Caracas.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración en los nuevos tiempos*. México: McGraw Hill.

- Collatupa, L. (2017). *Efectos de los conflictos interpersonales en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno 2017 – I.* (Tesis). Universidad Nacional del Altiplano.
- Coria, G. (2008). *Liderazgo del personal directivo ante los conflictos organizacionales en unidades educativas.* Venezuela. Fondo editorial Ipasme.
- Cortés, D. y Pérez, J. (2011). *Desarrollo y sociedad.* España. Editorial Ariel.
- Dana, D. (2010). *Adiós a los conflictos.* México: McGraw Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2009). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* México: McGraw Hill.
- Dessler, G. (2008). *Fundamentos de administración.* México: Prentice Hall.
- Disla, A., y Batista, M. (2018). *Rol del Director y su Incidencia en el Manejo de Conflictos entre los Docentes del Centro Educativo Juan Tomas Fernández del distrito 08-07 de Villa Bisonó Navarrete, Santiago, período 2017-2018.* (Tesis). Universidad Nacional Evangélica (UNEV).
- Dubrín, A. (2009). *Fundamentos de comportamiento organizacional.* México: Thomson.
- Escudero, T. (2016). *La investigación evaluativa en el siglo XXI: un instrumento para el desarrollo educativo y social cada vez más relevante.* Página en línea. Disponible en: [x.doi.org/10.7203/relieve.21.1.8164](https://x.doi.org/10.7203/relieve.21.1.8164).
- Fernández, R. (2009). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos.* Madrid: Narcea.
- Finol, G. & Camacho, E. (2010). *El proceso de investigación científica.* Maracaibo: Ediluz.
- Gibson, H., et al (2009). *Organizaciones.* México: McGraw Hill.
- Goleman, D. (2008). *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional.* Madrid: Kairós.
- Gotera, R. (2009). *La función gerencial en los equipos de alto desempeño en las instituciones de educación básica.* Trabajo de grado. Especialización en Gerencia Educativa. Universidad Santa María. Caracas.

- Guzmán, H. (2014). *Manual para el análisis y la intervención en conflictos sociales. Programa Empoderamiento y Conflictividad Social*. México: ITESO.
- Hall, Y. (2008). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Harrinton, D. (2009). *Administración contemporánea*. México: McGraw Hill.
- Hernández, C. (2017). *La comunicación y el conflicto interpersonal. Una estrategia relación*. (Tesis). México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación*. Caracas: Sypal.
- Ivancevich, I. et al (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Jones, G. & George, T. (2009). *Administración contemporánea*. México: McGraw Hill.
- Koontz, P. & O'Donell, R. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Koontz, T. & Weihrich, G. (2009). *Administración. Una perspectiva global*. 13ª. Edición. México: Mc Graw-Hill.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de Investigación*. Caracas: Alfa.
- Larraín, A., Freire, P. y Olivos, T. (2014). *Habilidades de argumentación escrita: una propuesta de medición para estudiantes de quinto básico*. (Tesis de maestría). Universidad Alberto Hurtado, Chile.
- Loverdos, P. (2010). *Alternativas a la resolución judicial de los conflictos existentes en las organizaciones*. Bogotá: Legis.

- Madrigal, S. (2008). *Habilidades directivas*. Barcelona, España: Thomson.
- Mateo, T. & Lillo, J. (2009). *Gestión de organizaciones*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mendoza, R. (2009). *Liderazgo y calidad total*. México: Limusa.
- Morales, D., Maqueira, G., Vera, E., Cuesta, A., Neira, C., y Sandoval, M. (2017). *Percepción del alumnado sobre condición física, relaciones interpersonales y desarrollo integral*. Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000200007).
- Moreno, S., y Pérez, E. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica de Choco Diego Luis Córdoba*. (Tesis). Colombia.
- Mosley, Y. et Al. (2010). *Supervisión*. Barcelona: Thomson.
- Munch, I. & García, M. (2008). *Fundamentos de Administración*. México: Prieded.
- Ovejero, H. (2010). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Muralla.
- Proyecto Educativo del Centro (PEC, 2017). *Centro Educativo Francisca Bienvenida Lozano*. Montecristi. República Dominicana.
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, T. & De Cenzo, A. (2008). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística Aplicada*. Revista Nebrija.
- Roca, S. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Roche, U. (2009). *Habilidades de un gerente eficaz*. México: Limusa.
- Rodríguez, A., Andino, M., y Portilla, O. (2017). *El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela*. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5155/515559060002/html/index.html>.
- Rodríguez, J. (2000). *Metodología de investigación*. México: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, K. et Al (2010). *Negociación y resolución de conflictos*. Bilbao: Deusto.

Stoner, J. & Freeman, R. (2008). *Administración*. México: Prentice Hall.

Toro, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el Área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis). Universidad Andina Simón Bolívar.

Toulmin, S. (2007). *Los usos de la argumentación*. Trad. María Morras y Victoria Pineda. Barcelona: Ediciones Península.

Trespacios, E., Vázquez, G. y Bello, T. (2014). *Investigación de Mercados*. Madrid: Editorial Thompson.

Whetten, D. & Camerón, S. (2010). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson.

Zambrano, A. (2014). *Figuras de aprendizaje en algunas instituciones escolares del sur occidente colombiano. La RAS en 5° y 9° grado de educación básica*. *Revista Praxis Educativa*, (18), 13-31. Recuperado de <http://ojs.fchst.unlpam.edu.ar/ojs/index.php/praxis/article/viewFile/919/890> Consultado en diciembre 1 de 2014.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

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

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

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

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

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

Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

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

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)