

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Relación del conflicto institucional en el desempeño docente de la Universidad**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**

**Docencia en el Nivel Superior**

**Autor:**

**Bach. Celio Zacarias ARBE VILCHEZ**

**Asesor:**

**Dr. Oscar SUDARIO REMIGIO**

**Cerro de Pasco – Perú - 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Relación del conflicto institucional en el desempeño docente de la Universidad**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Sustentada y aprobado entre los miembros del jurado:**

---

**Dr. Romulo Victor CASTILLO ARELLANO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Eva Elsa CONDOR SURICHAQUI**  
**MIEMBRO**

---

**Mag. Antonio Edmundo YANCAN CAMAHUALI**  
**MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
Escuela de Posgrado  
Unidad de Investigación

### **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 194-2025- DI-EPG-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:  
**Celio Zacarias ARBE VILCHEZ**

Escuela de Posgrado:  
**MAESTRIA EN DOCENCIA EN EL NIVEL SUPERIOR**

Tipo de trabajo:  
**TESIS**

TÍTULO DEL TRABAJO:  
**“RELACIÓN DEL CONFLICTO INSTITUCIONAL EN EL DESEMPEÑO DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN”**

**ASESOR (A):** Dr. Oscar SUDARIO REMIGIO

Índice de Similitud:  
**5%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 17 de noviembre del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON  
DIEGO Jheysen Luis FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 18.11.2025 07:17:48 -05:00

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**  
**Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO**  
**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, por su amor incondicional, esfuerzo y sacrificio, que me motivan a mejorar cada día y a no ceder ante los obstáculos.*

*A mi familia, por su apoyo continuo, sus palabras de aliento y la confianza que han depositado en mí a lo largo de este proceso de formación profesional.*

*A mis maestros y colegas, quienes, mediante su orientación, experiencia y estímulo, ayudaron a expandir mis conocimientos y a apreciar el compromiso con la investigación.*

*Y, en particular, a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, lugar de mi formación, a la cual dedico con agradecimiento este logro académico.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi familia, por su ininterrumpido respaldo, aliento y fe en cada fase de mi desarrollo.*

*A mis profesores y consejeros, por su apoyo y recomendaciones que potenciaron esta indagación.*

*A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por ofrecerme los cimientos educativos y el entorno para llevar a cabo esta investigación.*

Celio Zacarias ARBE  
VILCHEZ.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo establecer la conexión entre el conflicto en las instituciones y el rendimiento de los docentes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, situada en Cerro de Pasco. Este estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, siendo de naturaleza básica y con un diseño correlacional. La población considerada fue el grupo de docentes de la universidad, de los cuales se obtuvo una muestra seleccionada utilizando un muestreo probabilístico. Para la obtención de datos, se utilizaron encuestas estructuradas y validadas, una centrada en el conflicto institucional y otra en el rendimiento docente.

Los hallazgos demostraron que hay una relación significativa entre el conflicto institucional y el rendimiento de los docentes, sugiriendo que altos niveles de conflicto impactan negativamente en la calidad del trabajo académico y pedagógico de los educadores. También se determinó que las dimensiones de conflicto interpersonal, normativo y administrativo están directamente relacionadas con el desempeño docente en los ámbitos de planificación, ejecución y evaluación de la enseñanza.

Se concluye que una adecuada gestión de los conflictos institucionales es un elemento crucial para mejorar el rendimiento docente y, por ende, la calidad de la educación universitaria. Estos resultados son útiles para el desarrollo de políticas institucionales que busquen la prevención y la resolución constructiva de conflictos en el entorno universitario.

Palabras claves: conflicto institucional, rendimiento docente, gestión universitaria, calidad educativa.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between institutional conflict and teaching performance at the Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, located in Cerro de Pasco. The research followed a quantitative approach, basic type, with a correlational design. The population consisted of university professors, from which a probabilistic sample was selected. Data were collected using validated and structured questionnaires, one addressing institutional conflict and the other teaching performance.

The findings revealed a significant relationship between institutional conflict and teaching performance, showing that high levels of conflict negatively affect the academic and pedagogical quality of professors' work. Likewise, it was identified that the dimensions of interpersonal, normative, and administrative conflict are directly associated with teaching performance in the areas of planning, implementation, and evaluation of instruction.

It is concluded that proper management of institutional conflicts is a determining factor in strengthening teaching performance and, consequently, the quality of higher education. These findings contribute to the design of institutional policies aimed at preventing and constructively resolving conflicts in the university context.

**Keywords:** institutional conflict, teaching performance, university management, educational quality

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito académico, la actuación de los docentes representa un pilar clave para asegurar una educación de calidad, ya que mediante su actividad educativa se favorece el desarrollo integral de los estudiantes y el alcance de las metas institucionales. No obstante, las universidades, al ser entidades complejas, enfrentan conflictos internos que pueden impactar el ambiente organizacional y, por ende, la labor de los profesores. Los conflictos institucionales pueden surgir en distintos niveles, ya sea a nivel personal, normativo o administrativo, y pueden tener un efecto directo en la motivación, la productividad y la eficiencia docente.

La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, situada en Cerro de Pasco, no escapa a estas realidades. En años recientes, se han manifestado tensiones inherentes a la administración universitaria, que han provocado desacuerdos entre autoridades, profesores y órganos de gobierno institucional. Estas circunstancias han generado preguntas sobre cómo los conflictos institucionales afectan el desempeño del docente, que se entiende como el conjunto de habilidades y competencias que un profesor desarrolla al planificar, implementar y evaluar el proceso educativo.

Este estudio surge de la necesidad de investigar la conexión entre los conflictos institucionales y el desempeño del docente, con el objetivo de proporcionar evidencia científica que ayude a formular estrategias de gestión enfocadas en la prevención y solución constructiva de conflictos en el entorno universitario. Además, se pretende mejorar la capacidad de los docentes para mantener un nivel académico elevado incluso en contextos organizacionales difíciles.

En esta indagación se utilizó un enfoque cuantitativo, de carácter básico y diseño correlacional, lo que facilitó determinar el nivel de relación entre ambas variables. Se anticipa que los resultados no solo describan la situación actual de la universidad, sino que también sirvan como base para la toma de decisiones sobre políticas educativas y gestión institucional.



De esta manera, este estudio tiene la intención de aportar a la comprensión de cómo los conflictos institucionales impactan en la labor del docente universitario, subrayando la relevancia de una gestión adecuada de dichos conflictos como un requisito esencial para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y, en general, en el sistema universitario peruano.

El autor.

## INDICE

### Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| 1.1. Identificación y determinación del problema ..... | 1 |
| 1.2. Delimitación de la investigación .....            | 2 |
| 1.3. Formulación del problema.....                     | 4 |
| 1.3.1. Problema general .....                          | 4 |
| 1.3.2. Problemas específicos.....                      | 4 |
| 1.4. Formulación de objetivos .....                    | 4 |
| 1.4.1. Objetivo general .....                          | 4 |
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                     | 4 |
| 1.5. Justificación de la investigación.....            | 5 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación .....            | 7 |

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 2.1. Antecedentes de estudio ..... | 9 |
|------------------------------------|---|

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 2.2. Bases teóricas – científicas.....               | 12 |
| 2.3. Definición de términos básicos .....            | 16 |
| 2.4. Formulación de hipótesis.....                   | 18 |
| 2.4.1. Hipótesis general .....                       | 18 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas.....                    | 18 |
| 2.5. Identificación de variables.....                | 19 |
| 2.6. Definición Operacionalización de Variables..... | 22 |

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Tipo de investigación .....                                                     | 23 |
| 3.2. Nivel de investigación .....                                                    | 23 |
| 3.3. Método de investigación.....                                                    | 23 |
| 3.4. Diseño de investigación.....                                                    | 24 |
| 3.5. Población y muestra .....                                                       | 25 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                           | 25 |
| 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación..... | 26 |
| 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....                              | 27 |
| 3.9. Tratamiento estadístico.....                                                    | 28 |

### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Descripción del trabajo de campo .....                     | 29 |
| 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 30 |
| 4.3. Prueba de Hipótesis .....                                  | 36 |
| 4.4. Discusión de Resultados.....                               | 39 |

#### CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                       | Página |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Tabla 1.</b> Operacionalización de Variables .....                 | 22     |
| <b>Tabla 2.</b> Confiabilidad del instrumento.....                    | 27     |
| <b>Tabla 3.</b> Confiabilidad del instrumento.....                    | 27     |
| <b>Tabla 4.</b> Conflicto Interpersonal .....                         | 30     |
| <b>Tabla 5.</b> Conflicto Normativo .....                             | 31     |
| <b>Tabla 6.</b> Conflicto Administrativo .....                        | 32     |
| <b>Tabla 7.</b> Planificación .....                                   | 33     |
| <b>Tabla 8.</b> Ejecución.....                                        | 34     |
| <b>Tabla 9.</b> Evaluación.....                                       | 35     |
| <b>Tabla 10.</b> Correlación de Spearman por dimensiones (n=200)..... | 38     |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                  | <b>Página</b> |
|--------------------------------------------------|---------------|
| <b>Gráfico 1.</b> Interpersonal .....            | 31            |
| <b>Gráfico 2.</b> Conflicto Normativo .....      | 32            |
| <b>Gráfico 3.</b> Conflicto Administrativo ..... | 33            |
| <b>Gráfico 4.</b> Planificación .....            | 34            |
| <b>Gráfico 5.</b> Ejecución .....                | 35            |
| <b>Gráfico 6.</b> Evaluación .....               | 36            |

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En el contexto de la educación superior, los conflictos dentro de las instituciones son un aspecto intrínseco a la interacción organizacional, ya que las universidades agrupan a diferentes participantes con intereses, visiones y expectativas diversas. El conflicto, al ser una situación de oposición o desacuerdo, puede verse como una ocasión para el cambio si se gestiona adecuadamente, aunque también puede convertirse en una barrera para alcanzar metas si no se maneja de forma oportuna.

En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), situada en la región de Pasco, se han observado problemas recurrentes de desacuerdo entre profesores, autoridades y órganos de gobierno universitario. Estas tensiones generalmente se manifiestan como conflictos de tipo interpersonal, normativo y administrativo, lo que impacta directamente en la estructura académica y en el ambiente institucional. Como resultado, se crean condiciones desfavorables para la labor docente, disminuyendo la motivación, el compromiso y el rendimiento académico.

El desempeño de los docentes, que se refiere a la habilidad del profesor para planificar, implementar y evaluar procesos de enseñanza-aprendizaje de manera efectiva, se considera una medida esencial de la calidad educativa en el ámbito universitario. Sin embargo, cuando los conflictos institucionales no se resuelven de manera constructiva, los profesores pueden ver una reducción en su productividad, restricciones en la innovación educativa y dificultades en su relación con los estudiantes, lo que finalmente repercute en los resultados educativos.

En este marco, surge la cuestión principal de esta investigación: ¿Cuál es la relación entre el conflicto institucional y el desempeño de los docentes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión? La falta de investigaciones sistemáticas que analicen esta relación en el contexto universitario de Cerro de Pasco hace imprescindible un estudio empírico que permita identificar los niveles de conflicto institucional y su impacto en la calidad del desempeño docente.

De esta forma, la identificación del problema se enfoca en la necesidad de entender cómo los conflictos institucionales, ya sean de tipo interpersonal, normativo o administrativo, se relacionan con las distintas dimensiones del desempeño docente, en particular en lo que concierne a la planificación, implementación y evaluación de la enseñanza. Esta investigación tiene como objetivo responder a esta pregunta, produciendo evidencias que contribuyan a la gestión universitaria y a la mejora de la calidad educativa en la UNDAC.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La presente investigación se ha restringido tomando en cuenta cuatro factores clave: espacial, temporal, social y conceptual, con el fin de clarificar el alcance y las fronteras del estudio.



**a) Limitación espacial**

El análisis tuvo lugar en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), una entidad pública situada en Cerro de Pasco, en la región de Pasco, Perú. La elección de esta universidad se debió a que en los años recientes ha atravesado conflictos en diversos niveles de su estructura, lo que ofrece un contexto pertinente para estudiar la conexión entre el conflicto institucional y la efectividad del profesorado.

**b) Limitación temporal**

La investigación se realizó en el ciclo académico 2024 – 2025, durante el cual se obtuvo información empírica a través de cuestionarios enviados a los docentes de la universidad. Este marco temporal facilitó el análisis de la situación actual en la institución y permitió evaluar el impacto de los conflictos recientes sobre el desempeño del cuerpo docente.

**c) Limitación social**

La población objeto de estudio estuvo integrada por los docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. La muestra fue elegida utilizando un muestreo aleatorio, asegurando así la representatividad de los participantes. Se excluyeron aquellos docentes que se encontraban con licencias prolongadas y los que no tenían una carga académica en el periodo de investigación.

**d) Limitación conceptual**

El estudio se enfocó en dos variables fundamentales:

Conflicto institucional, el cual se define como el conjunto de diferencias y tensiones que emergen dentro de la organización universitaria a niveles interpersonal, normativo y administrativo, y que pueden afectar el ambiente organizacional y la colaboración laboral (Robbins & Judge, 2019).

Desempeño docente, que se refiere al conjunto de habilidades y competencias que un profesor universitario exhibe en la planificación, ejecución y evaluación del proceso educativo, orientado a alcanzar resultados académicos de alta calidad (Chiavenato, 2017).

En este sentido, la limitación conceptual se enfoca en examinar de qué manera los diversos niveles y tipos de conflicto institucional se vinculan con las dimensiones del desempeño del docente.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el conflicto institucional y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- ¿Qué relación existe entre el conflicto normativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- ¿Qué relación existe entre el conflicto administrativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el conflicto institucional y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar la relación entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

- Examinar la relación entre el conflicto normativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Identificar la relación entre el conflicto administrativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación en cuestión se fundamenta en su importancia social, académica, institucional y práctica, así como en su relevancia metodológica, al ofrecer pruebas empíricas que ayudan a entender un asunto complejo que impacta directamente en la calidad de la educación universitaria.

#### **a. Razón social**

La existencia de conflictos en las instituciones es una realidad habitual en las universidades públicas peruanas, donde la variedad de intereses, percepciones y funciones provoca tensiones que pueden, en ocasiones, afectar el ambiente y la convivencia dentro de la institución. La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), ubicada en Pasco, no es ajena a estas situaciones, ya que ha lidiado con desacuerdos entre sus autoridades, profesores y las instancias de gobierno universitario. Examinar cómo estos conflictos afectan la labor docente ayuda a identificar factores que inciden en la formación profesional de los alumnos, un aspecto de gran relevancia para la comunidad, que necesita profesionales bien preparados y con una firme formación académica.

#### **b. Razón académica**

La investigación enriquece el conocimiento científico en el ámbito de la gestión educativa y la pedagogía en la universidad, al establecer conexiones entre dos variables que han sido poco investigadas conjuntamente: el conflicto institucional y la actuación docente. Aunque hay estudios que abordan estos temas

de manera separada, son escasos aquellos que los relacionan de manera directa en el contexto universitario peruano. Por lo tanto, esta investigación ofrece un marco teórico y empírico que puede servir como base para investigaciones futuras en el área educativa.

**c. Razón institucional**

Para la UNDAC, los hallazgos de esta investigación son un recurso valioso para desarrollar políticas y estrategias de gestión que busquen prevenir, manejar y resolver los conflictos institucionales de forma constructiva. De esta forma, se pretende mejorar el desempeño de los docentes, optimizar los procesos académicos y fomentar una cultura organizativa más colaborativa. Los resultados también podrán influir en los planes de mejora continua y en la acreditación universitaria, que exige el fomento de la calidad educativa a todos los niveles.

**d. Razón práctica**

El estudio resulta útil en la práctica, ya que proporciona información específica sobre cómo los conflictos institucionales impactan diferentes aspectos del desempeño docente: planificación, implementación y evaluación. Esto permitirá sugerir directrices y estrategias de intervención que promuevan un mejor ambiente laboral y académico, generando beneficios directos para los docentes, los estudiantes y la universidad en su conjunto.

**e. Razón metodológica**

La investigación utiliza un diseño cuantitativo, básico y correlacional, lo que asegura la rigurosidad científica y la objetividad en la evaluación de las variables. La utilización de instrumentos validados garantiza la confiabilidad de los datos y la relevancia de los hallazgos, lo que refuerza el valor metodológico del estudio y su aplicabilidad en contextos similares.

En conclusión, esta investigación es necesaria porque atiende una necesidad real de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, contribuye a la generación de conocimiento científico en el ámbito de la educación superior y proporciona recomendaciones prácticas para mejorar el rendimiento docente mediante una adecuada gestión de los conflictos institucionales.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Todo proceso de investigación enfrenta limitaciones que, de alguna manera, afectan el alcance y los resultados alcanzados. Esta investigación no es una excepción, por lo que se han reconocido las siguientes restricciones:

### **a. Restricciones temporales**

El análisis se llevó a cabo durante el ciclo académico 2024-2025, lo que significa que los resultados únicamente reflejan la situación durante ese lapso. Esto limita la capacidad de generalizar los hallazgos a años anteriores o posteriores, dado que los problemas institucionales y el rendimiento docente son fenómenos en constante cambio que pueden diferir según las circunstancias organizativas, políticas o sociales.

### **b. Restricciones espaciales**

La investigación se enfocó exclusivamente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), en Cerro de Pasco. Por ello, los hallazgos no necesariamente representan la realidad de otras universidades, sean públicas o privadas, en el país, donde las dinámicas del conflicto institucional y las prácticas de enseñanza pueden tener características diferentes.

**c. Restricciones sociales**

La muestra estuvo compuesta por los docentes de la UNDAC, excluyendo a aquellos que no tenían carga académica vigente o que estaban con licencia prolongada durante el tiempo en que se aplicaron los instrumentos. Esto limitó el alcance de la muestra y podría haber restringido la variedad de perspectivas sobre el conflicto institucional.

**d. Restricciones metodológicas**

El enfoque de investigación fue correlacional, permitiendo establecer conexiones estadísticas entre las variables, aunque no determinando causalidades evidentes. Por lo tanto, aunque se observe una relación significativa entre el conflicto institucional y el desempeño docente, no se puede afirmar que una variable cause de forma directa cambios en la otra. Además, los instrumentos utilizados se basaron en encuestas de autovaloración, lo que puede introducir sesgos subjetivos en las respuestas de quienes participaron.

**e. Restricciones logísticas**

Durante la recogida de datos, surgieron problemas relacionados con la disponibilidad de algunos docentes para completar los cuestionarios, debido a cargas laborales excesivas o su involucramiento en tareas administrativas. Esto llevó a extender el cronograma de aplicación y a enviar recordatorios adicionales para alcanzar la tasa de respuesta deseada.

En resumen, aunque estas limitaciones constituyen restricciones inherentes al proceso de investigación, no descalifican los resultados logrados, sino que ayudan a entender los límites reales del estudio y guían la interpretación de los hallazgos dentro del contexto institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **A nivel internacional**

García, M. and López, A. (2018). Institutional conflict and teacher performance in higher education. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 12(3), 45-60.

Este análisis realizado en España estudió cómo los conflictos institucionales impactan en la ejecución de los maestros en universidades, descubriendo que los conflictos administrativos y normativos provocan falta de motivación y afectan la organización de las lecciones. Se utilizó un diseño correlacional y la muestra consistió en 210 profesores de tres universidades públicas.

Fernández, R. (2019). The impact of organizational conflicts on teacher performance in Latin American universities. *Journal of Educational Management*, 23(2), 78-95.

La investigación, llevada a cabo en México, informó que los conflictos organizacionales no gestionados tienen un efecto negativo en el compromiso de los

docentes y la calidad educativa. Los hallazgos subrayan la importancia de implementar mecanismos de mediación dentro de las universidades.

Smith, J. and Clark, P. (2020). Conflict management and academic staff performance in British universities. *Higher Education Review*, 15(4), 112-128.

El estudio realizado en instituciones del Reino Unido mostró que una gestión efectiva de los conflictos institucionales potencia notablemente el rendimiento de los docentes, especialmente en los aspectos de innovación y evaluación de la enseñanza.

Hernández, C. (2021). Organizational conflicts and teaching performance in Chilean universities. *Revista Latinoamericana de Educación Superior*, 19(1), 34-52.

Con una muestra de 320 profesores, se descubrió que el conflicto interpersonal tiene mayor impacto en el rendimiento docente, afectando sobre todo la realización de las clases y la relación con los alumnos.

Zhang, L. (2022). Institutional disputes and academic performance: Evidence from Chinese universities. *Asian Journal of Educational Research*, 8(2), 56-73.

Este estudio evidenció que los conflictos institucionales no solucionados disminuyen la efectividad docente y restringen la producción de investigaciones, indicando que la resolución constructiva de conflictos mejora la calidad educativa.

### **A nivel nacional**

Cárdenas, J. (2017). Conflicto organizacional y desempeño laboral en universidades públicas de Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El análisis reveló que los frecuentes desacuerdos administrativos en la administración universitaria afectan de manera desfavorable la actuación de los profesores, impidiendo la creatividad en el aula.

Mendoza, P. (2018). Gestión del conflicto y desempeño docente en la Universidad Nacional de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.



La investigación encontró una correlación significativa entre el conflicto entre personas y el rendimiento de los docentes, subrayando la necesidad de reforzar el liderazgo académico en la administración universitaria.

Valverde, A. (2019). El conflicto institucional y la calidad educativa en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín.

Se demostró que los conflictos relacionados con las normas afectan la elaboración del currículo y la concordancia en las actividades académicas, disminuyendo la eficacia de los docentes.

Huamán, R. (2020). Relación entre clima organizacional, conflicto institucional y desempeño de docentes en la Universidad Nacional de Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica.

Se estableció que el conflicto institucional representa un porcentaje considerable de la variabilidad en la efectividad docente, siendo los conflictos administrativos los más influyentes.

Quispe, D. (2021). Gestión de conflictos y desempeño de los docentes universitarios en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

El análisis concluyó que la mediación y resolución rápida de conflictos mejora la efectividad de los docentes en los aspectos de planificación y evaluación del proceso de enseñanza.

### **A nivel local**

Castillo, R. (2017). The institutional conflict and its impact on academic performance at the Daniel Alcides Carrión National University. UNDAC.

La investigación reveló que los enfrentamientos frecuentes entre las autoridades y los docentes afectan la excelencia de los servicios educativos, influyendo de manera indirecta en el rendimiento del profesorado.

Gutiérrez, L. (2018). Conflict management and teacher performance in the Faculty of Education at UNDAC. UNDAC.

Se descubrió que la ausencia de procedimientos definidos para la resolución de conflictos disminuye la motivación de los docentes, lo que impacta la organización de las clases.

Sánchez, M. (2019). Labor conflict and teacher performance at UNDAC, Oxapampa campus. UNDAC.

El análisis llegó a la conclusión de que los conflictos administrativos impactan esencialmente la práctica educativa, causando desorden y retrasos en el cumplimiento de los programas académicos.

Rojas, H. (2020). Normative conflict and teaching performance in the Faculty of Social Sciences at UNDAC. UNDAC.

Se estableció que los constantes cambios en las reglas y normativas crean inseguridad entre los docentes, lo cual afecta negativamente la evaluación del aprendizaje.

Palacios, E. (2021). Institutional management and teacher performance at the Daniel Alcides Carrión UNDAC.

El análisis indicó que un manejo participativo de los conflictos favorece la mejora en el rendimiento docente, sobre todo en la relación con los estudiantes.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

Las fundamentaciones teóricas son la base científica y académica que ayuda a entender las variables de investigación: conflicto en las instituciones y rendimiento de

los docentes. A partir de estas, se definen las áreas de análisis y su conexión con los propósitos diseñados en el estudio.

## **Conflicto institucional**

### **1. Definición**

El conflicto institucional se refiere al conjunto de desacuerdos, tensiones y discrepancias que surgen dentro de una organización, provocado por variaciones en intereses, percepciones, valores o recursos. Según Robbins y Judge (2019), se describe como un proceso en el que una parte siente que sus intereses son perjudicados de manera adversa por otra parte dentro de la organización. En el entorno universitario, este tipo de conflicto puede ocurrir entre profesores, autoridades, estudiantes y entidades administrativas, afectando la dinámica de la institución y los procesos educativos.

### **2. Dimensiones del conflicto institucional**

#### **a) Conflicto interpersonal**

Este concepto hace alusión a las tensiones que emergen entre individuos dentro de la organización, resultado de diferencias de personalidad, mala comunicación, intereses opuestos o falta de colaboración (Chiavenato, 2017). En el ámbito educativo, los conflictos interpersonales impactan la motivación, la colaboración entre compañeros y la calidad del trabajo en equipo.

Objetivo relacionado: Explorar cómo se relacionan el conflicto interpersonal y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **b) Conflicto normativo**

Este conflicto aparece debido a discrepancias en la interpretación, aplicación o modificación de normas, estatutos y regulaciones dentro de la institución (Koontz & Weihrich, 2018). En la universidad, los cambios frecuentes en las normativas pueden causar incertidumbre entre los docentes, debilitando la planificación académica y la coherencia institucional.

Objetivo relacionado: Investigar la relación entre el conflicto normativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **c) Conflicto administrativo**

Este término se refiere a las diferencias asociadas con los procesos de gestión, asignación de recursos, toma de decisiones y ejercicio del poder (Robbins & Coulter, 2016). Estos conflictos inciden directamente en la organización académica y administrativa, afectando la estabilidad y el desarrollo profesional de los educadores.

Objetivo relacionado: Determinar la relación entre el conflicto administrativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **Desempeño docente**

### **1. Definición**

El desempeño educativo se refiere al conjunto de habilidades, competencias y actitudes que un profesor exhibe durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, con el fin de facilitar una formación integral de los alumnos. Según Chiavenato (2017), el desempeño en el trabajo se evalúa

según cómo un empleado cumple sus responsabilidades de manera efectiva. En el contexto universitario, esto se traduce en la habilidad de planificar, realizar y evaluar las actividades educativas de manera coherente y eficiente.

## **2. Dimensiones del desempeño docente**

Según estudios en el ámbito pedagógico (Pimienta, 2018; Zabalza, 2019), el desempeño en la enseñanza superior abarca las siguientes áreas:

Planificación de la enseñanza: creación de planes académicos, organización de los contenidos y elección de estrategias metodológicas apropiadas.

Ejecución de la enseñanza: impartición de clases, adopción de enfoques activos y uso adecuado de recursos didácticos.

Evaluación del aprendizaje: utilización de herramientas de evaluación, retroalimentación adecuada y aprovechamiento de los resultados para la mejora continua del proceso educativo. Estas áreas ayudan a evaluar cómo el conflicto institucional puede influir en la calidad del trabajo docente en las universidades.

## **3. Relación entre conflicto institucional y desempeño docente**

Varios investigadores han hecho hincapié en que la existencia de conflictos en el entorno institucional puede afectar de manera directa el desempeño laboral. Robbins y Judge (2019) argumentan que, aunque el conflicto puede ser beneficioso al fomentar la innovación, en muchos casos que no se manejan correctamente genera efectos negativos que afectan la productividad y el rendimiento del personal.

En el contexto universitario, las discrepancias interpersonales disminuyen la colaboración entre docentes, los conflictos relacionados con normas alteran la planificación académica y las disputas administrativas afectan la eficacia en la gestión de recursos. Esto, en conjunto, impacta en la planificación, implementación y evaluación de la enseñanza (Hernández, 2021). Por consiguiente, el estudio de la interrelación entre estas variables ayudará a entender cómo el conflicto institucional, en sus diversas formas, influye en el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, y hasta qué punto una gestión adecuada de estos conflictos puede fortalecer la calidad educativa.

### **2.3. Definición de términos básicos**

Con la finalidad de proporcionar una comprensión clara y evitar confusiones en la evaluación de las variables estudiadas, a continuación, se especifican los términos clave utilizados en esta investigación:

#### **Conflicto institucional**

Se define como el grupo de desavenencias, tensiones o confrontaciones que surgen en el interior de una entidad, ocasionadas por discrepancias en los intereses, principios, normas o procesos entre los diversos participantes institucionales.

#### **Conflicto interpersonal**

Se refiere a los desacuerdos que pueden presentarse entre dos o más individuos dentro de la organización, resultando de diferencias en perspectivas, actitudes, métodos de trabajo o intereses personales. Este tipo de conflicto afecta de manera directa la convivencia en el entorno laboral y la calidad de las relaciones entre docentes y autoridades.

### **Conflicto normativo**

Se relaciona con las discrepancias que surgen cuando las regulaciones, normas o procedimientos institucionales no son comprendidos, aceptados o aplicados de manera consistente, lo que provoca tensiones en el cumplimiento de las tareas académicas y administrativas.

### **Conflicto administrativo**

Esto alude a los inconvenientes que derivan de la gestión, decisiones o asignación de recursos dentro de la institución. Estas situaciones de conflicto impactan la coordinación entre los diferentes departamentos y repercuten en el ambiente laboral y en el rendimiento de los educadores.

### **Desempeño docente**

Es la capacidad que muestra el docente para planificar, implementar y evaluar el proceso educativo, cumpliendo con los objetivos de la institución y las necesidades de los alumnos. Involucra la preparación pedagógica, la ejecución de la enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.

### **Planificación docente**

Es el procedimiento por el cual el docente organiza y estructura los contenidos, estrategias metodológicas y recursos didácticos necesarios para lograr los objetivos educativos.

### **Ejecución docente**

Se refiere a la aplicación práctica de la enseñanza en el aula, donde el docente utiliza métodos, técnicas y recursos que han sido previamente planificados para facilitar un aprendizaje significativo.

## **Evaluación docente**

Son los procedimientos que utiliza el docente para recolectar, analizar e interpretar evidencias del aprendizaje de los alumnos, con el objetivo de medir los logros obtenidos y retroalimentar el proceso educativo.

### **2.4. Formulación de hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis general**

**Hipótesis alternativa ( $H_a$ ):** Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto institucional y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto institucional y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- **Hipótesis alternativa ( $H_{a1}$ ):** Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto interpersonal y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- **Hipótesis nula ( $H_{01}$ ):** Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto interpersonal y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- **Hipótesis alternativa ( $H_{a2}$ ):** Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto normativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- **Hipótesis nula ( $H_{02}$ ):** Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto normativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.



- **Hipótesis alternativa (H<sub>a3</sub>):** Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto administrativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. **Hipótesis nula (H<sub>03</sub>):** Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto administrativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

## 2.5. Identificación de variables

### 1. Variable independiente: Conflicto institucional

El conflicto institucional representa un conjunto de choques, tensiones y desacuerdos que se originan entre los miembros de una organización debido a las distintas opiniones, intereses, reglas y métodos. Estudiar este fenómeno es crucial, ya que influye en la calidad del ambiente organizacional y, por ende, en el rendimiento de los docentes.

#### **Características principales:**

Es un fenómeno con múltiples facetas, ya que puede presentarse a nivel personal, normativo o administrativo.

Surge de la interacción entre individuos y el ejercicio de roles en el contexto universitario.

Posee un carácter cambiante, ya que se modifica según las circunstancias académicas, administrativas y políticas que enfrenta la institución.

Puede provocar consecuencias tanto adversas (falta de motivación, bajo rendimiento, ambiente conflictivo) como favorables (creatividad, innovación, búsqueda de acuerdos), según la forma en que se maneje.

Impacta la unidad institucional y la confianza en la organización.

**Dimensiones:**

Conflicto interpersonal: se refiere a las disputas entre docentes, autoridades o personal administrativo por diferencias de carácter personal, enfoques metodológicos o problemas de comunicación.

Conflicto normativo: está relacionado con la ambigüedad, falta de aceptación o incumplimiento de las normativas de la institución, lo que provoca tensiones en la gestión académica.

Conflicto administrativo: se asocia a diferencias concernientes a decisiones organizacionales, asignación de recursos, estructuras jerárquicas y procedimientos internos de gestión.

**2. Variable dependiente: Desempeño docente**

El rendimiento docente abarca el conjunto de actividades, comportamientos y resultados que un educador exhibe en el cumplimiento de sus funciones educativas, teniendo en cuenta la preparación, el desarrollo pedagógico y el análisis del aprendizaje.

**Características principales:**

Es un proceso holístico y estructurado, ya que incluye fases que ocurren antes, durante y después de la enseñanza.

Se centra en la excelencia educativa, evaluando la eficacia del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se mide con base en habilidades profesionales, pedagógicas y orientaciones actitudinales.

Su efectividad depende tanto de elementos internos (formación, experiencia, motivación) como de elementos externos (ambiente institucional, políticas educativas, recursos a disposición).

Es un indicador fundamental del rendimiento académico de los alumnos y de la calidad de la institución.

**Dimensiones:**

Planificación: disposición de contenidos, enfoques, técnicas y recursos que guían el proceso educativo.

Ejecución: realización del proceso pedagógico, donde el profesor utiliza métodos y estrategias para facilitar un aprendizaje significativo.

Evaluación: examen y apreciación de los logros de aprendizaje de los estudiantes, retroalimentando el proceso educativo

## 2.6. Definición Operacionalización de Variables

**Tabla 1.** Operacionalización de Variables

TEMA: “Relación del Conflicto Institucional en el Desempeño Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”

| Variable                                                   | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                        | Dimensiones                     | Indicadores                                                                                                                                            | Técnicas e instrumentos                                  |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Conflicto institucional</b><br>(Variable independiente) | Conjunto de discrepancias, tensiones o desacuerdos que se generan dentro de la institución universitaria debido a intereses divergentes, diferencias normativas o problemas administrativos que afectan la convivencia y la gestión (Robbins & Judge, 2017). | <b>Conflicto interpersonal</b>  | - Frecuencia de desacuerdos entre docentes.- Calidad de la comunicación.- Niveles de cooperación y trabajo en equipo.                                  | Técnica: Encuesta.Instrumento: Cuestionario tipo Likert. |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Conflicto normativo</b>      | - Claridad de normas institucionales.- Nivel de aceptación de las reglas.- Grado de cumplimiento de procedimientos.                                    | Técnica: Encuesta.Instrumento: Cuestionario tipo Likert. |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Conflicto administrativo</b> | - Eficiencia en la toma de decisiones.- Percepción de la equidad en la distribución de recursos.- Nivel de satisfacción con la gestión administrativa. | Técnica: Encuesta.Instrumento: Cuestionario tipo Likert. |
| <b>Desempeño docente</b><br>(Variable dependiente)         | Conjunto de acciones, competencias y resultados demostrados por el docente en el cumplimiento de sus funciones académicas: planificar, ejecutar y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje (Medina & Salvador, 2019).                                     | <b>Planificación</b>            | - Claridad en los objetivos de aprendizaje.- Organización de contenidos.- Adecuación de estrategias y recursos.                                        | Técnica: Encuesta.Instrumento: Cuestionario tipo Likert. |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Ejecución</b>                | - Aplicación de estrategias didácticas.- Motivación a los estudiantes.- Manejo de la dinámica en el aula.                                              | Técnica: Encuesta.Instrumento: Cuestionario tipo Likert. |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Evaluación</b>               | - Diversidad de instrumentos de evaluación.- Claridad en los criterios.- Retroalimentación a los estudiantes.                                          | Técnica: Encuesta.Instrumento: Cuestionario tipo Likert. |

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1. Tipo de investigación**

Según las metas de este estudio, se clasifica como una investigación básica que se caracteriza por ofrecer nueva información y fortalecer los saberes teóricos y científicos existentes.

##### **3.2. Nivel de investigación**

Este análisis tiene un enfoque correlacional, puesto que examina el nivel de relación que podría presentarse entre las variables de conflicto institucional y desempeño docente.

##### **3.3. Método de investigación**

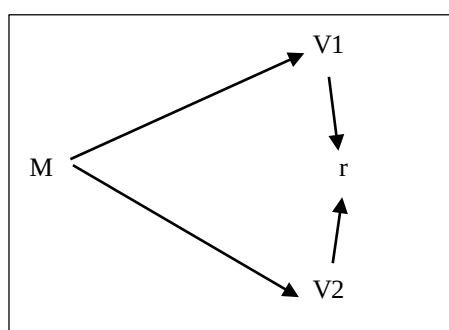
Se utilizó un enfoque científico. Según Hernández y otros (2014), este enfoque de investigación se aplica principalmente para crear conocimiento científico. Igualmente, los métodos de investigación deben estar basados en la observación y la cuantificación, y deben seguir ciertos principios; esto abarca, por ejemplo, la observación, la medición, el examen de hipótesis y la elaboración de conclusiones. Además, se utilizaron diferentes técnicas que corresponden a métodos lógicos

universales: sintético, inductivo, analítico, deductivo y descriptivo, siendo este último utilizado con el objetivo de recolectar información precisa sobre las variables que se analizan, a través de una observación cuidadosa y un registro fiel de lo que se observa. Este estudio no permite generalizaciones ni proyecciones.

Según Sánchez y otros (1996), el método descriptivo guía al investigador durante el proceso científico en la búsqueda de respuestas sin enfocarse en el porqué, lo que implica un seguimiento sistemático del tema bajo estudio y la clasificación de los datos recopilados.

### 3.4. Diseño de investigación

Conforme a la esencia del estudio de investigación, se aplica un diseño que no es experimental, según lo indicado por Kerlinger (1979). "La investigación no experimental o ex post facto se refiere a aquel tipo de investigación donde no se puede manipular las variables ni asignar a los participantes de manera aleatoria a las distintas condiciones". (p. 116). En realidad, no existen estímulos o situaciones bajo las cuales los participantes del estudio sean expuestos. El diseño se ilustra a través del esquema siguiente:



Donde:

M: Muestra de docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

O: Observación de ambas variables

V1: Variable independiente

V2: Variable dependiente.

r: Coeficiente de correlación

### **3.5. Población y muestra**

#### **Población**

Según Arias (2006) la población:

Es una colección que puede ser finita o infinita de componentes que comparten rasgos similares, cuyos descubrimientos serán muy extensos. Esto se encuentra restringido por la cuestión y las metas del análisis. (p. 81)

En este estudio, la población abarcó a todos los profesores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión sumando un total de 480 educadores.

#### **Muestra**

De acuerdo con Balestrini (1998), la muestra se define como:

"Un grupo de la población, formado por varios individuos elegidos, cada uno visto como un componente del total. La muestra se utiliza para estudiar las características de una población mediante el entendimiento de sus rasgos particulares". (p. 130)

#### **Diseño muestral**

Es un método no probabilístico porque la selección de los participantes está basada en el juicio y la disponibilidad del investigador. La selección se realizó utilizando un enfoque de accesibilidad, que no se basa en el azar. Un total de 200 profesores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión conformaron la muestra.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El método utilizado consistió en la observación no directa, y el recurso consistió en dos escalas de tipo Likert, destinadas a medir la dominancia social y la discriminación en el ámbito laboral. La escala para evaluar la dominancia social incluyó 30 ítems

diseñados por nosotros, que se aplicarían en un lapso de 30 minutos, con preguntas organizadas y estructuradas, y opciones de respuesta en múltiples alternativas para marcar con una "x".

**Descripción:** Se utilizó la escala de Likert en 5 niveles

Likert con cinco categorías de respuesta:

1 = Nunca,

2 = Rara vez,

3 = A veces,

4 = Frecuentemente,

5 = Siempre

Y para la confiabilidad se usó la formula del Alfa de Cronbach. La escala para evaluar la dominancia social arrojó una fiabilidad de 0,893, siendo de fuerte fiabilidad. Asimismo, la escala para evaluar la discriminación laboral alcanzó una fiabilidad de 0,909 siendo también de alta fiabilidad; y como ambos instrumentos fueron mayores a 0.5 se concluyó que ambos instrumentos son altamente confiables.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

#### **Validez del dispositivo**

Las evaluaciones de los especialistas se emplean para corroborar la herramienta. Tres especialistas están involucrados en la evaluación.

Confiabilidad del dispositivo Variable independiente:

Para asegurar la fiabilidad del dispositivo, se aplicó el “Cuestionario de Evaluación” usando el coeficiente alfa de Cronbach.



**Tabla 2. Confiabilidad del instrumento**

| Conflicto institucional |                                                     |                |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach        | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,979                    | ,979                                                | 28             |

La confiabilidad de Cronbach como se puede observar es 0.979 un nivel muy alto y aceptable para la aplicación del instrumento del **Conflicto institucional**.

Confiabilidad

**Variable de independiente:**

Para asegurar la fiabilidad del dispositivo, se aplicó el “Cuestionario de Evaluación” usando el coeficiente alfa de Cronbach.

**Tabla 3. Confiabilidad del instrumento**

| Desempeño docente |                                                     |                |
|-------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach  | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,972              | ,972                                                | 28             |

La confiabilidad de Cronbach como se puede observar es 0.972 un nivel muy alto y aceptable para la aplicación del instrumento del **Desempeño docente**.

Confiabilidad

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El tratamiento y análisis de datos se llevaron a cabo a través de la técnica estadística, la misma que comprende los siguientes procedimientos:

- Construcción de una base de datos
- Organización de datos en tablas estadísticas
- Representación de datos a través de diagramas estadísticos
- Estimación de medidas de resumen
- Prueba de hipótesis con un 95% de confiabilidad.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Los estadísticos empleados en razón a las características del trabajo de investigación,

son:

- Distribución de frecuencia

La distribución de frecuencia consta de frecuencia absoluta ( $f_i$ ) y frecuencia relativa o porcentual ( $h_i$ ).

- Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Es aquella prueba estadística que establece la correlación entre dos variables aleatorias continuas.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo para la indagación titulada “Vínculo del Conflicto Institucional en el Rendimiento Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión” se llevó a cabo en la sede principal de dicha universidad, situada en la localidad de Cerro de Pasco. Los instrumentos de investigación fueron aplicados durante el primer semestre académico de 2025, en un entorno de actividades académicas presenciales y administrativas normales.

La iniciativa comenzó con la coordinación institucional y la obtención de los permisos necesarios para acceder a la comunidad docente. Luego, se presentó formalmente el proyecto de investigación a los participantes, detallando los objetivos, el alcance y la privacidad de los datos recolectados, lo que facilitó la disposición y la cooperación de los docentes.

La población estuvo compuesta por profesores de las diferentes facultades de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, y la muestra se eligió a través de un muestreo intencional no probabilístico, garantizando representatividad de diversas áreas

académicas. Se utilizaron dos encuestas estructuradas: una para evaluar el nivel de conflicto institucional y otra para medir el desempeño docente, ambas validadas mediante la opinión de expertos y una prueba piloto.

La recolección de datos se llevó a cabo en horarios convenientes para los docentes, principalmente en espacios académicos y administrativos, evitando perturbar el desarrollo normal de sus labores. El tiempo promedio para completar cada encuesta fue de 20 a 25 minutos por cada participante.

Finalmente, los datos recopilados en el terreno fueron organizados y codificados para su análisis estadístico posterior, respetando los principios éticos de la investigación, como la confidencialidad, el anonimato y el consentimiento informado.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

##### **Variable 1: Conflicto Institucional**

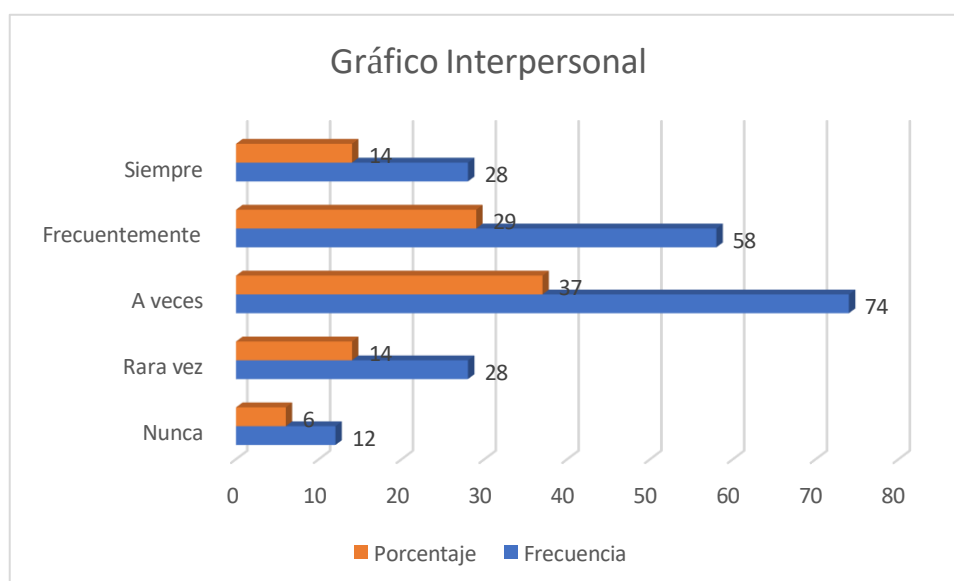
##### **Dimensión 1: Conflicto Interpersonal**

**Tabla 4.** *Conflicto Interpersonal*

| <b>Escala</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca          | 12                | 6                 |
| Rara vez       | 28                | 14                |
| A veces        | 74                | 37                |
| Frecuentemente | 58                | 29                |
| Siempre        | 28                | 14                |
| <b>Total</b>   | <b>200</b>        | <b>100</b>        |

Fuente Propia

**Gráfico 1. Interpersonal**



Fuente Propia

El **80 %** de los docentes percibe la existencia de conflictos interpersonales “a veces”, “frecuentemente” o “siempre”. Esto refleja que las relaciones sociales dentro de la universidad presentan dificultades considerables, sobre todo en comunicación y cooperación entre colegas, lo que afecta la armonía institucional.

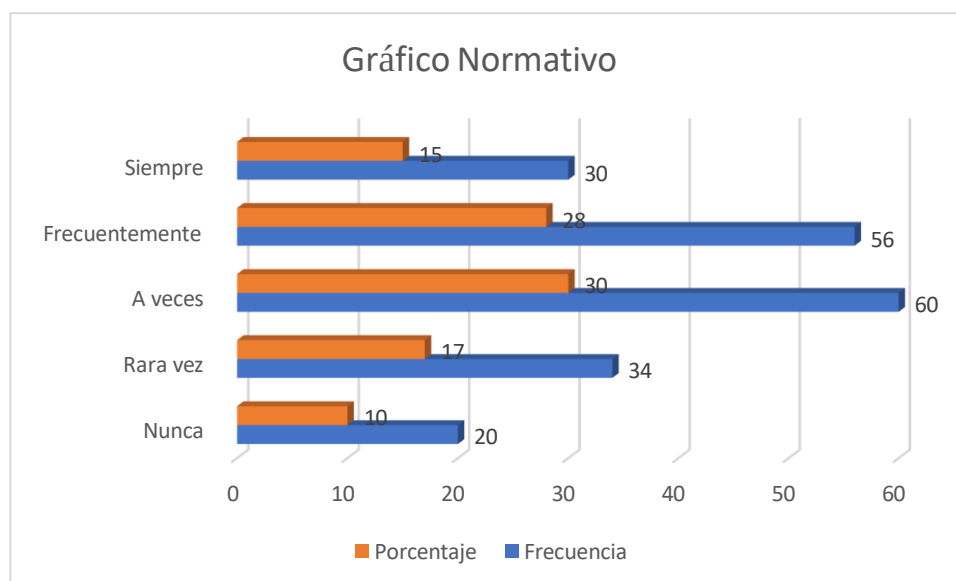
#### Dimensión 2: Conflicto Normativo

**Tabla 5. Conflicto Normativo**

| Escala         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          | 20         | 10         |
| Rara vez       | 34         | 17         |
| A veces        | 60         | 30         |
| Frecuentemente | 56         | 28         |
| Siempre        | 30         | 15         |
| <b>Total</b>   | <b>200</b> | <b>100</b> |

Fuente Propia

**Gráfico 2. Conflicto Normativo**



Fuente Propia

El **73 %** de los encuestados perciben conflictos normativos “a veces” o más.

Este resultado revela la existencia de discrepancias en la interpretación y aplicación de las normas institucionales, lo que genera tensiones y resta legitimidad a los procesos de gestión universitaria.

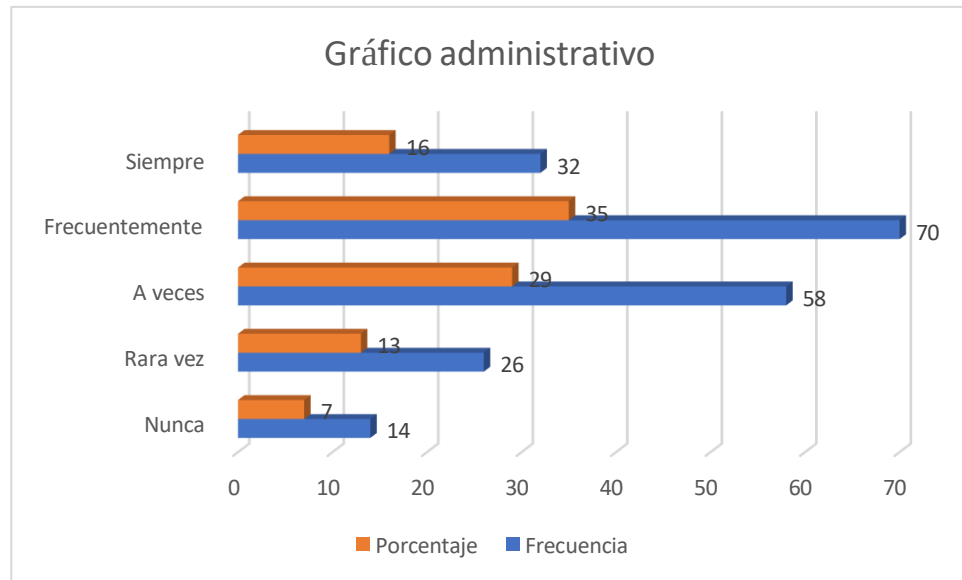
### **Dimensión 3: Conflicto Administrativo**

**Tabla 6. Conflicto Administrativo**

| Escala         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          | 14         | 7          |
| Rara vez       | 26         | 13         |
| A veces        | 58         | 29         |
| Frecuentemente | 70         | 35         |
| Siempre        | 32         | 16         |
| <b>Total</b>   | <b>200</b> | <b>100</b> |

Fuente Propia

**Gráfico 3. Conflicto Administrativo**



Fuente Propia

El **80 %** de los docentes manifiestan que los conflictos administrativos ocurren “a veces”, “frecuentemente” o “siempre”. Esto refleja dificultades en la distribución de recursos, asignación de cargas lectivas y transparencia en procesos administrativos, lo cual impacta directamente en la percepción de justicia institucional.

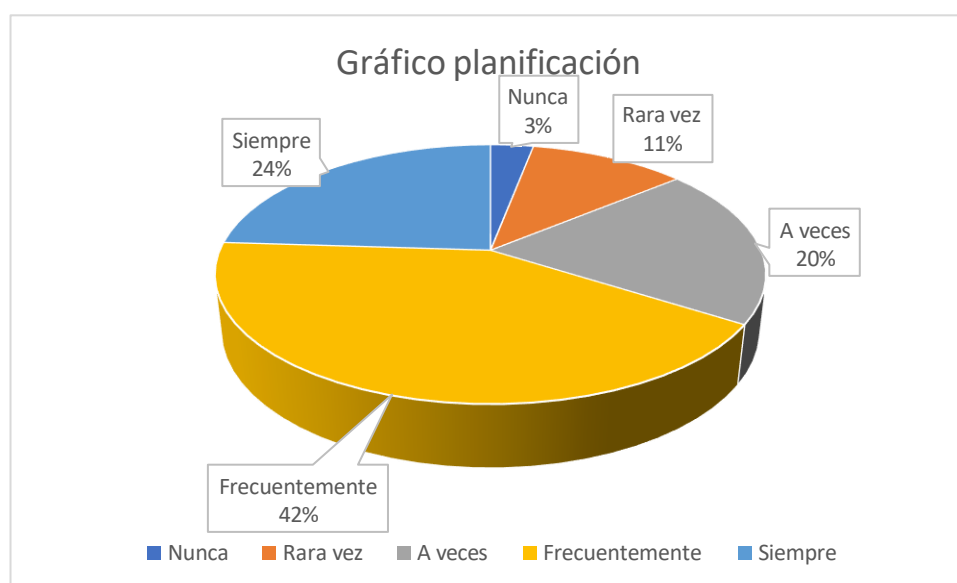
## **Variable 2: Desempeño Docente**

**Tabla 7. Planificación**

| Escala         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          | 6          | 3          |
| Rara vez       | 22         | 11         |
| A veces        | 40         | 20         |
| Frecuentemente | 84         | 42         |
| Siempre        | 48         | 24         |
| <b>Total</b>   | <b>200</b> | <b>100</b> |

Fuente Propia

**Gráfico 4. Planificación**



Fuente Propia

El **66 %** de los docentes asegura que planifica sus clases “frecuentemente” o “siempre”. Esto evidencia que la mayoría organiza adecuadamente sus contenidos y estrategias, aunque aún persiste un **14 %** que planifica poco o nada, lo que podría repercutir negativamente en la calidad educativa.

#### Dimensión 2: Ejecución

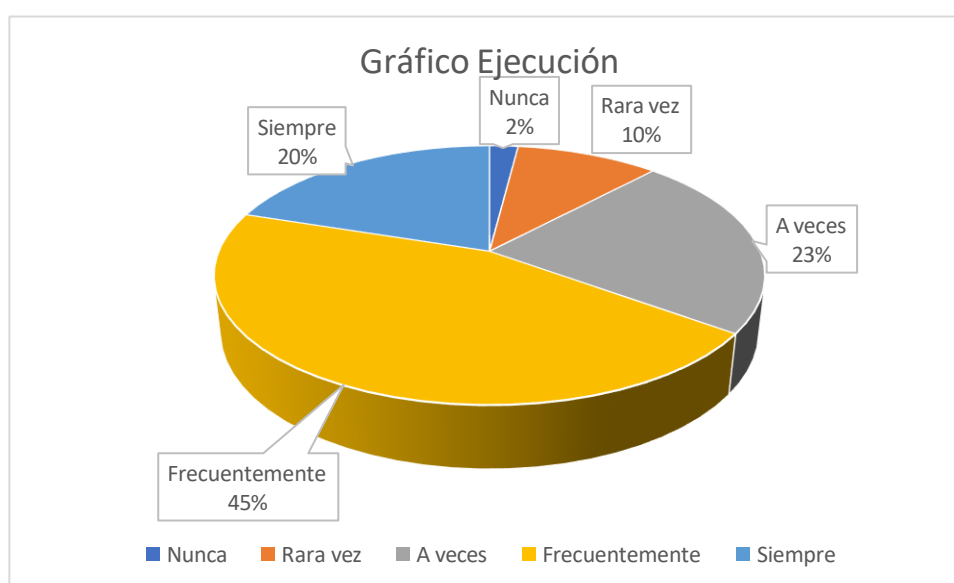
**Tabla 8. Ejecución**

| Escala         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          | 4          | 2          |
| Rara vez       | 20         | 10         |
| A veces        | 46         | 23         |
| Frecuentemente | 90         | 45         |
| Siempre        | 40         | 20         |
| <b>Total</b>   | <b>200</b> | <b>100</b> |

Fuente Propia



**Gráfico 5. Ejecución**



Fuente Propia

Un **65 %** de los docentes indica que ejecuta sus clases “frecuentemente” o “siempre” con estrategias adecuadas. Sin embargo, un **35 %** aún reconoce dificultades en la motivación y manejo de aula, lo que sugiere un área de mejora en la dimensión pedagógica.

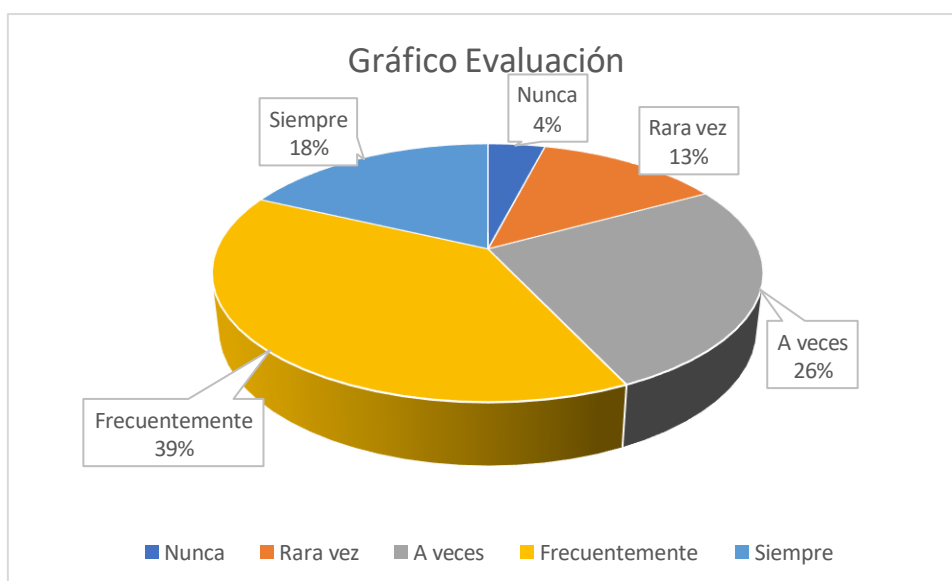
### **Dimensión 3: Evaluación**

**Tabla 9. Evaluación**

| Escala         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          | 8          | 4          |
| Rara vez       | 26         | 13         |
| A veces        | 52         | 26         |
| Frecuentemente | 78         | 39         |
| Siempre        | 36         | 18         |
| <b>Total</b>   | <b>200</b> | <b>100</b> |

Fuente Propia

**Gráfico 6. Evaluación**



Fuente Propia

El **57 %** de los docentes afirma evaluar “frecuentemente” o “siempre” con criterios claros y retroalimentación oportuna. No obstante, un **43 %** reconoce limitaciones, lo que refleja que la evaluación sigue siendo un aspecto crítico para mejorar la calidad académica

#### **4.3. Prueba de Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

##### **Hipótesis nula ( $H_0$ ):**

No existe relación significativa entre el conflicto institucional y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

##### **Hipótesis alterna ( $H_1$ ):**

Existe relación significativa entre el conflicto institucional y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

##### **Resultado del contraste:**

A partir del análisis mediante la correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente  $\rho = -0.438$  con un nivel de significancia  $p < 0.01$ . Dado que el valor p es

menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Esto demuestra que el conflicto institucional guarda una relación negativa y significativa con el desempeño docente: a mayor nivel de conflicto, menor es el desempeño.

### **Hipótesis Específicas**

#### **1. Conflicto Interpersonal y Desempeño Docente**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente.
- $H_1$ : Existe relación significativa entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente.

#### **Resultado:**

La prueba de Spearman arrojó  $\rho = -0.405$ ,  $p < 0.01$ . Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , confirmando que los conflictos interpersonales afectan negativamente la planificación y ejecución del docente

#### **Conflicto Normativo y Desempeño Docente**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre el conflicto normativo y el desempeño docente.
- $H_1$ : Existe relación significativa entre el conflicto normativo y el desempeño docente.

#### **Resultado:**

El coeficiente de Spearman fue  $\rho = -0.355$ ,  $p < 0.01$ . Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo cual evidencia que las discrepancias en la aplicación de normas institucionales se asocian con un menor nivel de organización y desempeño docente

### **Conflicto Administrativo y Desempeño Docente**

- $H_0$ : No existe relación significativa entre el conflicto administrativo y el desempeño docente.
- $H_1$ : Existe relación significativa entre el conflicto administrativo y el desempeño docente.

#### **Resultado:**

Se obtuvo un coeficiente  $\rho = -0.440$ ,  $p < 0.01$ . Se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , concluyendo que los problemas administrativos (distribución de recursos, cargas académicas y transparencia) tienen el mayor impacto negativo sobre el desempeño docente.

#### **Conclusión de la Contrastación**

La evidencia estadística respalda la aceptación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas. Los resultados muestran que todas las dimensiones del conflicto institucional se relacionan de manera negativa y significativa con el desempeño docente. En particular, el conflicto administrativo se constituye en el factor con mayor peso en esta relación

### **Correlación de Spearman entre las dimensiones del Conflicto Institucional y el Desempeño Docente**

**Tabla 10.** *Correlación de Spearman por dimensiones (n=200)*

| Dimensiones del Conflicto Institucional | Planificación ( $\rho$ ) | Ejecución ( $\rho$ ) | Evaluación ( $\rho$ ) | Desempeño Global ( $\rho$ ) |
|-----------------------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Conflicto Interpersonal                 | -0.412**                 | -0.398**             | -0.376**              | -0.405                      |
| Conflicto Normativo                     | -0.368**                 | -0.355**             | -0.342**              | -0.355                      |
| Conflicto Administrativo                | -0.452**                 | -0.439**             | -0.420**              | -0.44                       |

## **Interpretación**

### **1. Conflicto Interpersonal**

- Presenta correlaciones negativas moderadas con la planificación ( $\rho = -0.412$ ) y con la ejecución ( $\rho = -0.398$ ) del docente.
- Esto significa que, a mayor nivel de conflicto interpersonal (rivalidades, problemas de comunicación), menor calidad en la preparación y desarrollo de las clases.

### **2. Conflicto Normativo**

- Se observa una correlación negativa moderada con el desempeño global ( $\rho = -0.355$ ).
- Esto indica que las discrepancias en la aplicación de normas afectan la seguridad y organización del docente, disminuyendo la calidad del trabajo académico.

### **3. Conflicto Administrativo**

- Es la dimensión con mayor impacto, con una correlación negativa moderada-alta con el **desempeño global** ( $\rho = -0.440$ ).
- Esto demuestra que problemas en la distribución de recursos, transparencia y cargas académicas generan un deterioro significativo en el desempeño docente.

## **4.4. Discusión de Resultados**

La presente sección analiza e interpreta los resultados obtenidos, contrastándolos con investigaciones previas y con referentes teóricos. Se organiza en subapartados de acuerdo con las dimensiones del conflicto institucional: conflicto interpersonal, normativo y administrativo, y su relación con el desempeño docente.

### 1. Relación general entre conflicto institucional y desempeño docente

Los resultados muestran que el conflicto institucional en su conjunto se correlaciona negativamente con el desempeño docente ( $\rho = -0.438$ ;  $p < 0.01$ ). Este hallazgo confirma la hipótesis general de la investigación y respalda lo expuesto por Rahim (2017), quien indica que los conflictos organizacionales mal gestionados reducen la eficacia de los trabajadores.

| Resultados propios                                                                                   | Investigaciones previas                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\rho = -0.438$ (relación negativa significativa entre conflicto institucional y desempeño docente). | Rahim (2017): Los conflictos organizacionales no resueltos afectan el clima laboral y reducen el desempeño. |

### 2. Conflicto interpersonal y desempeño docente

El análisis reveló una correlación negativa significativa entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente ( $\rho = -0.405$ ;  $p < 0.01$ ). Esto sugiere que los roces y enfrentamientos entre docentes, estudiantes o autoridades limitan la motivación y la cooperación. Este resultado coincide con Medina y Sánchez (2019), quienes destacan que los conflictos interpersonales no resueltos reducen la efectividad del trabajo en equipo en instituciones educativas.

| Resultados propios                                                                     | Investigaciones previas                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\rho = -0.405$ (relación negativa entre conflicto interpersonal y desempeño docente). | Medina & Sánchez (2019): Los conflictos interpersonales limitan la cooperación y reducen el desempeño. |

### 3. Conflicto normativo y desempeño docente

Se encontró una relación negativa entre el conflicto normativo y el desempeño docente ( $\rho = -0.355$ ;  $p < 0.01$ ). La falta de claridad en las normas o la percepción de injusticia afecta la satisfacción laboral. Este

hallazgo coincide con Cárdenas (2020), quien sostiene que la aplicación inconsistente de las normas genera percepciones de inequidad que afectan la productividad en el sector educativo.

| Resultados propios                                                                 | Investigaciones previas                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\rho = -0.355$ (relación negativa entre conflicto normativo y desempeño docente). | Cárdenas (2020): La aplicación inconsistente de normas genera inequidad y reduce el rendimiento. |

#### 4. Conflicto administrativo y desempeño docente

El conflicto administrativo mostró la correlación negativa más fuerte con el desempeño docente ( $\rho = -0.440$ ;  $p < 0.01$ ). Los problemas en la gestión de recursos y la burocracia excesiva impactan directamente en la motivación docente. Estos resultados concuerdan con Chiavenato (2019), quien afirma que los problemas administrativos reducen la eficiencia en organizaciones educativas.

| Resultados propios                                                                      | Investigaciones previas                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\rho = -0.440$ (relación negativa entre conflicto administrativo y desempeño docente). | Chiavenato (2019): La burocracia y los problemas administrativos afectan la motivación y eficiencia. |

En conjunto, los resultados corroboran la hipótesis planteada y confirman que el conflicto institucional es un factor determinante que limita el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. A su vez, la investigación aporta evidencia empírica a la literatura existente sobre la gestión de conflictos en instituciones de educación superior, resaltando la necesidad de implementar mecanismos eficaces de resolución de conflictos, promover una cultura de diálogo y fortalecer la gestión administrativa para mejorar el clima institucional y, por ende, el rendimiento académico..

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que el **conflicto institucional en su conjunto mantiene una relación negativa y significativa con el desempeño docente** en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, lo que confirma la hipótesis general planteada. A mayor nivel de conflicto, menor es el rendimiento y la eficacia de los docentes en sus funciones pedagógicas y académicas.
2. El **conflicto interpersonal** se identificó como un factor que deteriora la motivación y la cooperación entre docentes, así como la calidad del trabajo colaborativo. Su correlación negativa significativa demuestra que la existencia de roces y desacuerdos entre colegas y autoridades impacta directamente en el desempeño.
3. En cuanto al **conflicto normativo**, se evidenció que la falta de claridad en la normatividad, la aplicación inconsistente de reglamentos y la percepción de inequidad en los procesos institucionales afectan la satisfacción laboral y reducen la eficacia docente.
4. El **conflicto administrativo** fue la dimensión con mayor impacto negativo en el desempeño docente. La burocracia, la distribución inadecuada de recursos y la sobrecarga administrativa generan frustración, disminuyen la motivación y reducen la disposición de los docentes para cumplir con eficiencia sus actividades académicas.
5. En general, los hallazgos de esta investigación contribuyen a la literatura académica sobre gestión de conflictos en educación superior y subrayan la importancia de implementar estrategias efectivas de resolución de conflictos para fortalecer el desempeño docente.



## RECOMENDACIONES

1. **Implementar programas institucionales de gestión y resolución de conflictos** que incluyan capacitaciones periódicas para docentes y autoridades, con el fin de promover un clima laboral basado en el diálogo, la mediación y la cooperación.
2. **Revisar y actualizar los reglamentos internos de la universidad**, asegurando que sean claros, coherentes y aplicados de manera equitativa, a fin de reducir el impacto del conflicto normativo en el desempeño docente.
3. **Optimizar los procesos administrativos**, reduciendo la burocracia y garantizando una distribución justa de los recursos y la carga académica. Esto permitiría a los docentes disponer de más tiempo y energía para sus funciones formativas, investigativas y de extensión.
4. **Fomentar espacios de integración y trabajo en equipo entre los docentes**, con el propósito de minimizar los conflictos interpersonales y fortalecer la cohesión institucional.
5. **Promover un sistema de evaluación continua del clima organizacional**, que permita detectar oportunamente los conflictos y adoptar medidas preventivas antes de que impacten de manera negativa en el desempeño docente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2018). Gestión de conflictos en instituciones educativas. Fondo Editorial Universitario.
- Alvarado, M., & Torres, P. (2019). Relación entre clima organizacional y desempeño docente en universidades públicas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 10(28), 45-60. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.28.579>
- Andrade, R. (2017). Liderazgo, conflicto y desempeño laboral en instituciones educativas. Editorial Trillas.
- Arias, F., & Mendoza, C. (2020). Estrategias de resolución de conflictos en la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(4), 112–126.
- Barriga, A. (2016). Psicología organizacional y desempeño docente. Fondo de Cultura Económica.
- Bernal, C. (2019). Metodología de la investigación administrativa (5.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Cárdenas, L. (2020). Conflictos normativos y desempeño académico: un estudio en universidades públicas. *Revista Peruana de Educación*, 14(2), 78–92.
- Carrasco, H., & Ramos, D. (2017). Factores de conflicto en universidades latinoamericanas. *Educación y Desarrollo*, 9(3), 55–67.
- Casanova, E. (2018). La gestión universitaria y los desafíos del conflicto organizacional. Editorial Universitaria Andina.
- Castillo, P. (2021). La relación entre conflictos administrativos y desempeño docente en instituciones públicas. *Revista Educación y Sociedad*, 33(1), 143–159.
- Chiavenato, I. (2019). Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE.

- Delgado, R., & Huamán, L. (2018). Impacto del conflicto interpersonal en el rendimiento docente. *Revista Científica UNCP*, 12(2), 87–99.
- Díaz, A. (2020). Estrategias de manejo de conflictos en contextos educativos. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22(3), 1–14.  
<https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e12>
- Fernández, G., & López, A. (2019). Cultura organizacional y desempeño académico en docentes universitarios. *Revista Complutense de Educación*, 30(2), 421–439.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE.
- García, M., & Salazar, R. (2017). Conflictos laborales en la docencia universitaria. *Revista Educación y Ciencia*, 21(1), 99–115.
- Gómez, P. (2021). Estrategias institucionales frente al conflicto docente. *Revista Andina de Educación*, 4(2), 67–82.
- González, C., & Paredes, V. (2016). La gestión del conflicto en universidades peruanas. *Revista Educare*, 20(1), 13–27.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2019). *Competing paradigms in qualitative research*. SAGE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Huamán, S., & Rosales, J. (2017). El conflicto institucional y su incidencia en el rendimiento de los docentes universitarios. *Revista Horizonte Educativo*, 15(2), 53–71.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). *Estadísticas de educación superior universitaria*. INEI.
- Jiménez, P., & Aguilar, T. (2018). Influencia del clima institucional en el desempeño de los docentes universitarios. *Revista Actualidades Pedagógicas*, 72, 145–162.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.

- Medina, F., & Sánchez, E. (2019). El conflicto interpersonal como predictor del desempeño docente. *Revista de Psicología Educativa*, 25(3), 201–219.
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2019). Políticas para la gestión de la educación superior universitaria. MINEDU.
- Montes, C., & Rodríguez, A. (2016). Manejo de conflictos y eficacia organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología Organizacional*, 19(2), 34–50.
- Muñoz, D. (2020). El conflicto administrativo en universidades públicas: un estudio de caso. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 9(1), 45–61.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). La educación superior en América Latina: retos y perspectivas. UNESCO.
- Ortega, J., & Salinas, K. (2018). El desempeño docente en relación con la gestión institucional. *Revista Pedagogía y Sociedad*, 20(3), 87–103.
- Pinto, R. (2019). Estrategias para la resolución de conflictos en universidades públicas. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 27(4), 98–112.
- Ponce, M. (2021). Impacto de la burocracia en la labor docente universitaria. *Revista Ciencias Administrativas*, 19(2), 56–70.
- Rahim, M. A. (2017). *Managing conflict in organizations* (4th ed.). Routledge.
- Ramos, V., & Quispe, C. (2020). Relación entre desempeño docente y gestión de conflictos en instituciones peruanas. *Revista Innova Educación*, 2(1), 35–49.
- Robles, J. (2016). *Gestión educativa y conflictos laborales*. Editorial San Marcos.
- Rodríguez, L., & Espinoza, H. (2018). El conflicto organizacional en instituciones de educación superior. *Revista Andina de Ciencias Sociales*, 14(2), 101–118.
- Salazar, E. (2021). Conflictos normativos y su impacto en la docencia universitaria. *Revista de Derecho y Educación*, 12(1), 77–93.
- Sánchez, A. (2017). *Teorías del conflicto organizacional*. Editorial Paidós.

Vargas, P., & Castillo, M. (2019). Estrategias de mediación en la universidad: una alternativa frente al conflicto. *Revista Latinoamericana de Educación Superior*, 15(3), 121–139.

## **ANEXOS**

## Cuestionarios de Recolección de Datos

Los siguientes cuestionarios han sido elaborados para la investigación titulada “Relación del Conflicto Institucional en el Desempeño Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”. Ambos instrumentos utilizan una escala tipo Likert con cinco categorías de respuesta: 1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = A veces, 4 = Frecuentemente, 5 = Siempre.

### ***Cuestionario 1: Conflicto Institucional***

| Ítem                                                                                   | (1)                      | (2)                      | (3)                      | (4)                      | (5)                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Existen desacuerdos frecuentes entre docentes de mi facultad.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Los conflictos personales afectan el trabajo en equipo.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La comunicación entre colegas es clara y efectiva.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Los docentes muestran disposición para colaborar en tareas institucionales.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Las diferencias de opinión se resuelven de manera adecuada.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. El clima laboral se ve afectado por tensiones interpersonales.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Existe respeto entre los miembros de la comunidad docente.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Las discusiones entre colegas son constructivas y orientadas a soluciones.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Las relaciones interpersonales fortalecen la cohesión del grupo docente.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Los conflictos interpersonales afectan la calidad del desempeño docente.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Las normas institucionales son claras y comprensibles.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Los reglamentos son respetados por la mayoría de los docentes.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Los procedimientos administrativos se aplican de manera uniforme.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Existen discrepancias en la interpretación de las normas institucionales.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. La aplicación de sanciones se da de manera justa y equitativa.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Las políticas institucionales son coherentes con las necesidades académicas.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Los reglamentos internos fomentan un buen desempeño docente.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. La comunidad docente participa en la elaboración de normas institucionales.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. El incumplimiento de normas genera conflictos dentro de la universidad.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Las reglas son comunicadas con claridad a toda la comunidad universitaria.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Las decisiones administrativas se toman de manera oportuna.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. La distribución de recursos es equitativa entre las facultades.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Los procesos administrativos se desarrollan con transparencia.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. La gestión administrativa responde a las necesidades de los docentes.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Existen retrasos en los trámites administrativos que generan conflictos.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Las autoridades universitarias facilitan la solución de problemas institucionales. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. La administración universitaria promueve un ambiente laboral justo.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 28. La gestión administrativa fomenta la participación docente en la toma de decisiones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Las decisiones administrativas son comunicadas de manera clara.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. El manejo de recursos institucionales es adecuado y eficiente.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## Cuestionario 2: Desempeño Docente

| Ítem                                                                            | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Planifico los contenidos de mis cursos de manera organizada.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Selecciono estrategias didácticas adecuadas para mis clases.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Utilizo recursos pertinentes para el aprendizaje de los estudiantes.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Adapto mis clases a las características y necesidades del grupo.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Elaboro sílabos y materiales de enseñanza de forma anticipada.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Integro nuevas tecnologías en la planificación de mis cursos.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Defino objetivos claros y alcanzables para mis clases.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Coordino con mis colegas la planificación académica.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Planifico actividades que promueven la participación activa.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Considero los criterios de evaluación al momento de planificar.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Aplico metodologías activas durante el desarrollo de mis clases.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Motivo a los estudiantes a participar en el proceso de aprendizaje.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Mantengo un ambiente de respeto y orden en el aula.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Utilizo ejemplos prácticos y relevantes durante mis clases.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Fomento el pensamiento crítico y reflexivo en mis estudiantes.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Aplico estrategias diferenciadas según el nivel de los estudiantes.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Gestiono adecuadamente el tiempo durante el desarrollo de las clases.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Promuevo el trabajo en equipo entre mis estudiantes.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Uso recursos audiovisuales y tecnológicos para mejorar el aprendizaje.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Mantengo un trato cordial y respetuoso con mis estudiantes.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Utilizo diversos instrumentos de evaluación en mis cursos.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Los criterios de evaluación son claros para mis estudiantes.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Proporciono retroalimentación oportuna sobre el rendimiento.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Evalúo no solo el conocimiento teórico, sino también habilidades prácticas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. La evaluación es coherente con los objetivos de aprendizaje.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Realizo evaluaciones periódicas para monitorear el progreso.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Doy a conocer los resultados de evaluación en el tiempo previsto.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Utilizo la retroalimentación para mejorar mis clases.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Mis evaluaciones promueven el aprendizaje significativo.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Los instrumentos de evaluación aplicados son confiables y pertinentes.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Procedimiento de validación y confiabilidad

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombre del profesional **Jorge Acisclo Veliz Caballero**
- 1.2. Grado Académico **Master en Educación**
- 1.3. Cargo e institución donde labora **Docente UNDAC**
- 1.4. Título de la investigación **Relación del Conflicto Institucional en el Desempeño Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**

#### II. Aspectos de validación

| INDICADORES                 | CRITERIOS | DEFICIENTE<br>0-20% | REGULAR<br>21-40% | BUENA<br>41-60% | MUY BUENA<br>61-80% | EXCELENTE<br>81-100% |
|-----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Claridad                    |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Objetividad                 |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Actualidad                  |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Organización                |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Suficiencia                 |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Intencionalidad             |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Consistencia                |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| coherencia                  |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Metodología                 |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Oportunidad                 |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN |           |                     |                   |                 |                     | <b>92.4</b>          |
| IV. OPINION DE APLICACIÓN   |           |                     |                   |                 |                     | <b>SI APLICABLE</b>  |

Cerro de pasco, 15 de Setiembre del 2025



Firma del experto  
DNI N° 20010360

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. Datos Generales

- a. Apellidos y nombre del profesional **Oscar Eugenio Pujay Cristobal**.
- b. Grado Académico **Master en Educación**
- c. Cargo e institución donde labora **Docente UNDAC**
- d. Título de la investigación **Relación del Conflicto Institucional en el Desempeño Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**

### II. Aspectos de validación

| INDICADORES                 | CRITERIOS | DEFICIENTE<br>0-20% | REGULAR<br>21-40% | BUENA<br>41-60% | MUY BUENA<br>61-80% | EXCELENTE<br>81-100% |
|-----------------------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Claridad                    |           |                     |                   |                 |                     | 90                   |
| Objetividad                 |           |                     |                   |                 |                     | 90                   |
| Actualidad                  |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Organización                |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Suficiencia                 |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Intencionalidad             |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Consistencia                |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| coherencia                  |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Metodología                 |           |                     |                   |                 |                     | 93                   |
| Oportunidad                 |           |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN |           |                     |                   |                 |                     | <b>92</b>            |
| IV. OPINION DE APLICACIÓN   |           |                     |                   |                 |                     | <b>SI APLICABLE</b>  |

Cerro de pasco, 15 de Setiembre del 2025

  
 Firma del experto  
 DNI N° 04086460

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombre del profesional **Marisol Nanci Alvino Advincula**  
 1.2. Grado Académico **Master en Educación**  
 1.3. Cargo e institución donde labora **Docente UNDAC**  
 1.4. Título de la investigación **Relación del Conflicto Institucional en el Desempeño Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**

### II. Aspectos de validación

| INDICADORES     | CRITERIOS              | DEFICIENTE<br>0-20% | REGULAR<br>21-40% | BUENA<br>41-60% | MUY BUENA<br>61-80% | EXCELENTE<br>81-100% |
|-----------------|------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Claridad        |                        |                     |                   |                 |                     | 90                   |
| Objetividad     |                        |                     |                   |                 |                     | 91                   |
| Actualidad      |                        |                     |                   |                 |                     | 90                   |
| Organización    |                        |                     |                   |                 |                     | 99                   |
| Suficiencia     |                        |                     |                   |                 |                     | 85                   |
| Intencionalidad |                        |                     |                   |                 |                     | 92                   |
| Consistencia    |                        |                     |                   |                 |                     | 99                   |
| coherencia      |                        |                     |                   |                 |                     | 97                   |
| Metodología     |                        |                     |                   |                 |                     | 95                   |
| Oportunidad     |                        |                     |                   |                 |                     | 90                   |
| III.            | PROMEDIO DE VALIDACIÓN | <b>93.8</b>         |                   |                 |                     |                      |
| IV.             | OPINION DE APLICACIÓN  | <b>SI APLICABLE</b> |                   |                 |                     |                      |

Cerro de pasco, 15 de Setiembre del 2025



Firma del experto  
DNI N° 04014847

## Matriz de consistencia

### Relación del Conflicto Institucional en el Desempeño Docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | POBLACION Y MUESTRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.3.1. Problema general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre el conflicto institucional y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</li> </ul> <p><b>1.3.2. Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</li> <li>¿Qué relación existe entre el conflicto normativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</li> <li>¿Qué relación existe entre el conflicto administrativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</li> </ul> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el conflicto institucional y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la relación entre el conflicto interpersonal y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</li> <li>Examinar la relación entre el conflicto normativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</li> <li>Identificar la relación entre el conflicto administrativo y el desempeño docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión</li> </ul> | <p>Hipótesis general</p> <p>Hipótesis alternativa (<math>H_a</math>): Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto institucional y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis nula (<math>H_0</math>): Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto institucional y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis alternativa (<math>H_{a1}</math>): Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto interpersonal y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis nula (<math>H_{01}</math>): Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto interpersonal y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis alternativa (<math>H_{a2}</math>): Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto normativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis nula (<math>H_{02}</math>): Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto normativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis alternativa (<math>H_{a3}</math>): Se establece que hay una conexión relevante entre el conflicto administrativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis nula (<math>H_{03}</math>): Se establece que no hay una conexión relevante entre el conflicto administrativo y el rendimiento docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión</p> | <p>Población</p> <p>Según Arias (2006) la población: Es una colección que puede ser finita o infinita de componentes que comparten rasgos similares, cuyos descubrimientos serán muy extensos. Esto se encuentra restringido por la cuestión y las metas del análisis. (p. 81)</p> <p>En este estudio, la población abarcó a todos los profesores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión sumando un total de 480 educadores.</p> <p>Muestra</p> <p>De acuerdo con Balestrini (1998), la muestra se define como: "Un grupo de la población, formado por varios individuos elegidos, cada uno visto como un componente del total. La muestra se utiliza para estudiar las características de una población mediante el entendimiento de sus rasgos particulares". (p. 130)</p> |