



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
LA EDUCACIÓN**

La gestión institucional y el manejo de conflictos en las  
instituciones educativas del distrito de Ticslacayán - Región  
Pasco, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

**Br. Isabel Victoria Velasco Marcelo (ORCID: 0000-0002-4923-4241)**

**ASESOR:**

**Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-0027-5701)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión y Calidad Educativa**

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mis familiares por su comprensión y apoyo incondicional, compañeros de estudio por su perseverancia e interés por desarrollar a los educandos.

### **Agradecimientos**

A los maestros de la Universidad César vallejo que forjaron mi preparación y buscan el bienestar de los estudiantes.

## **Página del jurado**

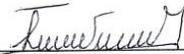
#### Declaratoria de autenticidad

Yo Isabel Victoria Velasco Marcelo, estudiante de la escuela de Post Grado, Maestría en Gestión Administrativa, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Ate, declaro que el trabajo académico titulado "Gestión institucional en el manejo de conflictos de las instituciones educativas del distrito de Tlacayán, región Pasco, 2019", presentada en 57 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima 7 de diciembre del 2019



Isabel Victoria Velasco Marcelo  
DNI: 04014557

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>11</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización	12
2.3 Población, muestra y muestreo	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Procedimientos	15
2.6 Métodos de análisis de datos	16
2.7 Aspectos Éticos	16
<b>III. Resultados</b>	<b>17</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>25</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>27</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>28</b>
<b>Referencias</b>	<b>29</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1 Matriz de consistencia	36
Anexo 2 Cuestionario a profesores de manejo de conflictos	41
Anexo 3 Cuestionario para profesores de gestión institucional	43
Anexo 4 Carta de presentación	45
Anexo 5 Matriz de operacionalización de las variable gestión institucional	50
Anexo 6 Matriz de operacionalización de las variable manejo de conflictos	51
Anexo 7 Certificado de valides de contenido instrumento que mide la gestión institucional	52
Anexo 8 Certificado de valides de instrumento que mide el manejo de conflictos	55
Anexo 9 Base de datos	58
Anexo 10 Resultados descriptivos e inferenciales	60
Anexo 11 Artículo científico	65
Acta de aprobación de tesis	76
Pantallazo de software de turniting	77
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	78
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	79

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Estadística de fiabilidad de la variable gestión institucional	14
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de la variable manejo de conflictos	15
Tabla 3: Validez de contenido por expertos del instrumento gestión institucional	15
Tabla 4: Validez de contenido por expertos del instrumento manejo de conflicto	15
Tabla 5: Resultado descriptivo de la variable gestión institucional	17
Tabla 6: Resultado descriptivo de la dimensión 1	17
Tabla 7: Resultado descriptivo de la dimensión 2	17
Tabla 8: Resultado descriptivo de la dimensión 3	18
Tabla 9: Resultado descriptivo de la dimensión 4	18
Tabla 10: Resultado descriptivo de la dimensión 5	18
Tabla 11: Resultado descriptivo de la dimensión 6	19
Tabla 12: Resultado descriptivo de la variable manejo de conflictos	19
Tabla 13: Análisis descriptivo de la dimensión 1	20
Tabla 14: Análisis descriptivo de la dimensión 2	20
Tabla 15: Análisis descriptivo de la dimensión 3	20
Tabla 16: Análisis descriptivo de la dimensión 4	21
Tabla 17: Contrastación de la hipótesis general	21
Tabla 18: Contrastación de la hipótesis específica	22
Tabla 19: Contrastación de la hipótesis específica 2	23
Tabla 20: Contrastación de la hipótesis específica 3	23
Tabla 21: Contrastación de la hipótesis específica 4	24

## Índice de figuras

		<b>Pag.</b>
Figura 1:	Resultado descriptivo de la variable gestión institucional	60
Figura 2:	Resultado descriptivo de la dimensión 1 v1	60
Figura 3:	Resultado descriptivo de la dimensión 2 v1	60
Figura 4:	Resultado descriptivo de la dimensión 3 v1	61
Figura 5:	Resultado descriptivo de la dimensión 4 v1	61
Figura 6:	Resultado descriptivo de la dimensión 5 v1	61
Figura 7:	Resultado descriptivo de la dimensión 6 v1	62
Figura 8:	Resultado descriptivo de la variable manejo de conflictos	62
Figura 9:	Resultado descriptivo de la dimensión 1 v2	62
Figura 10:	Resultado descriptivo de la dimensión 2 v2	63
Figura 11:	Resultado descriptivo de la dimensión 3 v2	63
Figura 12:	Resultado descriptivo de la dimensión 4 v2	64

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación que existe entre la gestión institucional y el magneto de conflictos de los docentes en las instituciones educativas del distrito Ticslacayán - región Pasco, 2019.

En la investigación se sustenta bajo el enfoque cuantitativo, cuyo diseño es el descriptivo correlacional, cuya muestra estuvo integrada por 100 docentes de educación inicial, primaria y secundaria con un muestreo aleatorio a conveniencia de la investigadora, para la recolección de la información se elaboró y validó dos cuestionarios que fue aplicado a los docentes del distrito, el primero para evaluar la gestión institucional y el segundo para evaluar el magneto de conflictos, la validez de confiabilidad es de ,908 fiabilidad con el Alpha de Cronbach, las dos pruebas con 30 ítems cada uno. El que nos brindó un nivel de seguridad de excelente confiabilidad.

El resultado descriptivo de la variable gestión institucional es: el 2,5 % percibe que el liderazgo es inadecuado, para 45,0 % es moderado y para el 52,5 % es adecuado la dimensión para el manejo de conflictos. El resultado descriptivo de la variable manejo de conflictos es: el 52,5 % considera adecuado al manejo de conflictos con la gestión institucional, el 45,0 % su evaluación es moderada y 2,5 % inadecuado. Los resultados estadísticos de la hipótesis general tienen un valor de significancia de ,000 menor a 0,5 de un Rho de 482, se concluye que existe relación entre la v1 y v2 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Gestión institucional, manejo de conflictos, negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

## **Abstract**

The objective of this research was to find the relationship between institutional management and conflict management of teachers in the educational institutions of the Tielacayán district - Pasco region, 2019.

The research is based on the quantitative approach, whose design is the correlational descriptive, whose sample was composed of 100 teachers of initial, primary and secondary education with random sampling at the convenience of the researcher, for the collection of information was developed and Two questionnaires that were applied to teachers in the district were valid, the first to evaluate institutional management and the second to assess conflict management, the validity of reliability is 908 reliability with the Cronbach Alpha, the two tests with 30 items each. The one that gave us a level of security of excellent reliability.

The descriptive result of the institutional management variable is: 2.5% perceive that leadership is inadequate, for 45.0% it is moderate and for 52.5% the dimension for conflict management is adequate. The descriptive result of the conflict management variable is: 52.5% consider it appropriate to the management of conflicts with institutional management, 45.0% its evaluation is moderate and 2.5% inadequate. The statistical results of the general hypothesis have a significance value of, 000 less than or, 5 of a Rho of 482, it is concluded that there is a relationship between  $v_1$  and  $v_2$  in that sense the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Institutional management, conflict management, negotiation, mediation, conciliation and arbitration.

## **I. Introducción**

La UNESCO confirma: que la violencia y el acoso escolar son problemas importantes que aquejan en todo el mundo. Así que de tres estudiantes uno es intimidado por sus compañeros en las instituciones educativas, el maltrato físico es la más frecuente en todos los Centros Educativos a nivel mundial. UNESCO (2019). El año 2018 se publicó una encuesta realizada el 2017 por Young Voice Perú de Save the Children, donde revela que ningún estudiante se puede sentir seguro en las Instituciones Educativas. Pérez (2016), refiere: que los aprendizajes de socialización deben estar orientados al manejo adecuado de conflictos de una manera positiva sin actuar con violencia que daña la convivencia dentro y fuera de la escuela. Asprella, (2015) Reconociendo las serias dificultades y malestares por la que atraviesan muchas escuelas primarias y secundarias, con obstáculos de varias índoles, social, personal, infraestructura, pedagógico, curricular, etc. En la tesis de Castro, Mazo y Quintanilla, (2016) nos da a conocer el asunto de la asistencia a los estudiantes. Que suscita en el vecino país de Chile. Rodríguez Guerrero, (2015) El personal en su mayoría joven, ha demostrado una predisposición para asumir retos, por lo tanto, la aplicación de mejoras sería posible.

Villalobos, Cristóbal, Peña, Aguirre y Guerrero, (2017) en su estudio experimental sobre Liderazgo escolar y conflictos socioeducativos, realizado en los liceos públicos chilenos en busca de la calidad en la educación. El Ministerio de Educación (2017) hace dos años ejecuto una investigación a los estudiantes de educación básica entre 12 y 17 años de la totalidad de regiones del Perú donde han sido acosados el 39,8 % en los doce meses del 2017, la mayoría de los estudiantes no denuncian por diferentes motivos, la responsable técnica de convivencia escolar Patricia Giraldo del Ministerio de Educación menciona que mediante la plataforma de reportes se logró remediar el 88.00 % de casos de intimidación estudiantil, durante el año anterior, donde se tuvo 5 591 denuncias, los cuales nos indican que hasta la actualidad no se detiene la violencia. Guimaray y Romero, (2018) los profesores manifiestan que han visto casos de acoso escolar, maltratos, agresividad y violencia, pero han sabido solucionar entre ellos con aspectos de las capacitaciones, así vivir en armonía dentro de la institución. Estadísticas de que menciona

la investigación de Durantini (2018) sobre las posibilidades educativas de la caída estudiantil: son del gobierno, la convivencia y la intervención de casos.

Mena (2017) Los directores en su mayoría no tienen la capacidad necesaria para manejar estrategias adecuadas para solucionar conflictos. Lanazca, (2017), La relación sincera existente entre la el intelecto emotivo con la conducción de las discrepancias rehúye de los maestros en las escuelas estatales. El cual coincide con el estudio de Cassinda, Angulo, y Guerra, (2017), peculiaridades del enunciado emotivo en niños menores de 12 años y el control del dominio de los profesores en la escuela. En las instituciones educativas del distrito Tíclacayán, provincia Pasco se percibe estos problemas a nivel de pupilos, tutores y apoderados que se refleja en el desarrollo de las actividades académicas y el desempeño laboral, el cual debe corregir en merito a las normas educativas; como la norma de educación N° 28044 (2003), en el considerando 53° ordena que los docentes y directivos debemos estar preparados para manejar conflictos que se presentan durante el día, todo docente está llamado a ser eficiente en el formación integral de los alumnos, el estatuto educativo (2012), admitido mediante el D. S. N° 011-2012.ed, precepto 39° dice: Todo docente debe acompañar en todo momento a sus estudiantes porque eso es nuestra responsabilidad.

El Proyecto Educativo Institucional (2017-2019) revisado, considera prioritario el proceso didáctico en un ambiente saludable educativo a fin de solucionar el problema que se incrementa día a día, teniendo en cuenta a un gran porcentaje de tutores y guías familiares carecen de estudios secundarios que causan el desconocimiento y poca valoración de la gestión institucional y su aporte en el manejo de conflictos, respeto a las normas de convivencia, por eso permiten la violencia de sus hijos. Los docentes y directivos buscan estrategias para manejar adecuadamente los conflictos en las Instituciones Educativas teniendo como aliados a los especialistas de la UGEL Pasco, quienes sensibilizan a los docentes para manejar de manera pertinente los problemas del día a día de los estudiantes de las escuelas y colegios. Los trabajos previos realizados de: Ossa, Figueroa y Rodríguez, (2016) presenta en sus actualidades investigativas en educación nos demuestra que es necesario analizar los problemas en forma grupal e

integral, como estrategia de control del bienestar estudiantil. Toro (2017), concluye finalmente que las dimensiones conflictivas, tienen mucho que ver con las competencias conductuales necesarias para ejercer cada uno de los puestos de trabajo.

Asprella (2015) y Pérez (2016) concluye que la educación viene de las casa los estudiantes llegan con comportamientos aprendidos dentro del seno familiar, en el hogar y lo demuestran en las Instituciones Educativas o fuera de ellas para lo cual los señores docentes y el personal directivo realizan charlas de escuela para padres invitando así a psicólogos y a los especialistas en violencia familiar e intrafamiliar y así todos debemos aprender a solucionar conflicto con ayuda también de terapeutas familiares quien a través de las postas médicas y los centros de salud son los llamados a dar charlas y tratar a estudiantes que tienen mayores conflictos en sus hogares también en las aulas de clases lo que se busca en las escuelas con ayuda de especialistas es que los estudiantes puedan controlar sus emociones y expresar así sus sentimientos que muchos lo tienen reprimidos y por eso es que actúan violentamente porque en ningún lugar tuvieron un trato amable se debe hacer entender que ganar no es ser violento y que lo mejor es dialogar ante cualquier problemas presentado, se asemeja con el trabajo de Méndez y García, (2015), demuestra la dependencia de los mecanismos de control de discrepancias para la apreciación del maltrato familiar en los hogares.

Guimaray y Romero (2018) en el resultado hay un grado de correlación inversamente proporcional de -0.860, y sobre los criterios del trabajo corporativo, según los profesores y estudiantes, hay liderazgo directivo, planificación, medición del trabajo educativo, bienestar de la comunidad educativa, se preocupan por la formación de los docentes, y buen ejercicio del profesor, porque hay un compromiso serio de parte de los profesores a fin de que la institución vaya mejorando y con respecto a la violencia escolar, los profesores manifiestan que se han visto casos de acoso escolar, maltratos, agresividad y violencia en escolares, pero que han sabido solucionarlos entre ellos aplicando los aspectos de las capacitaciones, así vivir en armonía dentro de la institución y Reyes, Trejo, y Topete, (2017) demuestra que un buen director de la institución del nivel medio superior del Politécnico de México: una mirada desde los estudiantes. Sobre la gestión de conflictos

en el Marco de Buen Desempeño del Directivo, nos refiere que los docentes deben contar con las habilidades necesarias para manejar y solucionar los conflictos entre estudiantes, padres de familia y docentes para una vida en armonía y tranquilidad para el logro de los aprendizajes programados para obtener resultados óptimos en sus aprendizajes.

Teniendo en cuenta que debe utilizar estrategias adecuadas a través del dialogo el consenso y la negociación como lo plantea Blattmann y Jung, (2003) en una difusión científica la negociación para la resolución de conflictos interpersonales en un grupo de alumnos de secundaria, considerando así las circunstancias en que se presentan los problemas de violencia y buscando estrategias asertivas. Lo consideran de esta manera, Mena (2017) , Sebastián (2017) y García (2015) En relación a la violencia identificada ,ya que fue indagada por el personal directivo para buscar la ayuda o apoyo por parte de profesionales como son de psicólogos, y profesionales diversos para dar charlas a los padres de familia y por ende tratar con los estudiantes que están teniendo mal comportamiento se busca solucionar los conflictos presentados en la institución educativa, cumpliendo etapas en la resolución de conflictos mediante la organización, aplicación y la ubicación adecuada de los estudiantes, consiguiendo así el manejo de la negociación y uso de la mediación, se observa que la conducción de los directivos se encuentra en los estándares reglamentarios. De la hipótesis, se desprende la correspondencia demostrativa de la jefatura de la dirección con el trabajo de problemas estructurales de la institución.

El marco teórico revisado nos dice que para Francisco Farro (2001) La misión de la escuela es capaz de efectuar su estrategia mediante programaciones y propuestas para el bien institucional mediante las consecuencias favorables para la misma institución con el uso adecuado de los métodos y estrategias programados anualmente en la institución educativa. Rojas y López (2016) demuestra en su investigación científica la certificación del trabajo organizativo de las instituciones superiores de Chile. Sovero (2007), considera el trabajo institucional es un proceso de sistematizaciones y labores de dirección de todas las responsabilidades funcionales que aprovechan su servicio al trabajo educativo de los docentes, quienes cumplen con los movimientos básicos de dirección, planificación, organización, comunicación, control, participación y evaluación. Un estudio muy claro es

de Acevedo, y Aguinaga, (2017) donde la gestión institucional involucra al docente y apoderados en los colegios estatales del país charro. Las dimensiones que considera nuestra investigación en la gestión institucional están basadas en los componentes de gestión como el liderazgo educativo, planificación, clima institucional, evaluación de la gestión, capacitación y desempeño docente.

Alvarado (1999) considera a Rensis Likert quien describe las cualidades de los directores abusivos, bonachones, criteriosales y convergentes, fundado para dirigir una institución. El que considera al liderazgo interventor es Huari (2007), donde sus miembros actúan a su antojo y no se puede solucionar los problemas. Cavalcante (2004) refiere: los directivos de las instituciones medias estatales deben trazarse objetivos para obtener cambios positivos, con iniciativas, la habilidad para solucionar conflictos para una adecuada consideración, a través de la progresiva independencia, concordante con la labor grupal, dominando capacidades comunicativas innovadas con el argumento de los nuevos avances científicos. Un líder directivo debe fortalecer personas en base a sus características a sus talentos y a sus habilidades administrativas. El director debe formar seres que convoque, participen, compartan, dominen estrategias y logren cambiar con sus participaciones cualquier problema de forma razonable ante cualquier conflicto. La programación trascendental de Francisco F. (2001) es la proyección principal de la educación como un proceso mediante el cual una institución educativa traza sus objetivos a mediana o largo plazo teniendo en cuenta su misión y visión para lograr metas y objetivos.

Por lo que se considera trascendente la programación preventiva, para considerar trabajos necesarios que dependen las estrategias ineludibles del trabajo escolar efectivo. Evaluar la gestión educativa, es una vía donde se obtiene datos que ayudan a direccionar el trabajo para mejorar el servicio estudiantil, es primordial comprender el trabajo escolar que consta de una evaluación pertinente y que la evaluación debe constituir un modus vivendi de los docentes y directivos. De La Hoz (2017) lo demuestra en su estudio de maneras de trabajo y cambio escolar en los programas y centros educativos, así mismo hay un estudio de Versiani, Rezende y Pereira, (2016) de las contribuciones de la teoría

institucional para el análisis de la gestión de escuelas: un trabajo de casos de la escuela pública de Brasil donde se brinda índices de buen desempeño de la educación básica. El clima institucional nos hace notar como se viene trabajando en una institución educativa como está organizado en el grupo de inter- aprendizaje como presentan sus actividades en visitas que les hacen las direcciones regionales, las ugeles o el morgaño rector nacional mediante el semáforo escuela a si se va demostrando si el clima institucional es negativo o positivo para la convivencia en la organización escolar.

La dimensión ambiente escolar puede ser un impedimento para una buena organización en una institución, contribuyendo así en la mala relación en quienes integran dicho grupo organizado. Nuestro ambiente escolar compromete otros criterios como la naturaleza personal, las interrelaciones, la incitación, los modos, la infraestructura, etc. La capacitación de personal es el transcurso del cambio competitivo mediante la enseñanza y acompañamiento. Prepararse es estar apto para superar nuevos cambios, nuevos retos y conflictos. Las personas debemos sumar la formación profesional o técnica, como también especializaciones que nos mantengan actualizados acorde al desarrolla en las diversas áreas de formación personal. El Desempeño docente debe mejorar en la escuela y en las aulas con los estudiantes buscando el desarrollo solidario para el avance de logros positivos en conjunto de los grupos participantes de una escuela que promueva un avance en el cumplimiento de las metas considerando el aprendizaje como una actividad importante que necesita monitoreo y control de los docentes por los administrativos, que requiere la valoración, la valoración con la incitación que proporciona los aumentos de los trabajadores en sus sueldos.

El trabajo escolar eficaz considera los rasgos socio cultural, las aspiraciones, los requerimientos académicos escolares y de los agentes escolares, tener objetivos claros para docentes y estudiantes, con asistencia de materiales logísticos, procedimientos y recursos educativos. Que nos brindara resultados educativos. Que se sintetiza en la calidad educativa, considerando las relaciones notorias, pues carece de sentido de eficacia para obtener metas escasas de relevancia para la familia educativa, como sostiene Rojas y López (2016) en su investigación de la certificación de instituciones de educación superior

de Chile. Lescano (2016) cita a Fernández (2013) quien confirma que los directores no están preparados y no cuentan con estrategias adecuadas para manejar conflictos, para mantener espacios firmes y adecuados para mantener una buena convivencia escolar. Nuestro gobierno (2013) marca que el problema se da entre rivales agrupados y personas que tienen ideas y posiciones diferentes por lo tanto son personas que no podrán llegar a entenderse. Para solucionar conflictos toda persona debe buscar estrategias adecuadas y no dañar a ninguna de las partes en conflicto y así llegar a un acuerdo que nos haga sentir bien teniendo en cuenta que no se puede dañar la susceptibilidad de nadie.

Las escuelas buscan beneficiarse con los programas que apoyan con capacitaciones sobre cómo se debe solucionar problemas estudiantiles. Los estudios considerados para solucionar conflictos en las organizaciones escolares tienen muchas debilidades, es carente de estudios según Girard y Koch (2001), propone, trabajar con los programas psicológicos y auto ayuda para disminuir los problemas o las disputas, y las maneras de discriminación y las interrupciones de clases, aumentando la autovaloración y la sumisión de sus compañeros que acceden de intermediarios, como sensibilizar docentes para tratar óptimamente los problemas de la convivencia escolar, como se lee en la investigación de Rendón, (2015). Formación de capacidades de la competencia emotiva colectiva con formas didácticas en el aprendizaje de los jóvenes. El manejo de conflictos es el dominio de uno mismo, considerando nuestras actuaciones y/o decisiones que ayudara a solucionar los conflictos. Nuestro propósito es buscar la mejora de la diplomacia entre personas que conforman la familia escolar o los integrantes de una institución u organización. Como se encuentra tipificado en la investigación de Gabbiani, (2012). El manejo de conflictos en la institución, en el aula que propicie una convivencia sana entre todos.

Para Robbins (2004), el control de los problemas es utilizar técnicas adecuadas para solucionar conflictos y concientizar para alcanzar grados adecuados para evitar conflictos de violencia. De la misma manera el escritor refiere el convenio entre las partes es una habilidad para superar las divergencias y reducir el estado rígido del problema, logrando pactos para mejorar su situación a las partes en conflicto. Las instrucciones y ejercicios de mejora de los conflictos, tienen como fin primordial superar todos los problemas

escolares de la institución. Una forma vital de actuar son los tratos contractuales, que propone los textos de ministerio. Aprendiendo el cómo superar los problemas en las organizaciones escolares (2013), indica que el pacto está basada al juicio donde participan dos o más individuos que participan en forma directa con la voluntad de concertar mediante una escucha asertiva para llegar a un consenso que deje ambos partes satisfechos y en condiciones semejantes y sin ninguna presión y en diversas circunstancias. Robbins (2004) afirma que la negociación plantea dos formas de negociar, uno donde puede compartir cantidades de recursos con el propósito de tener ganadores y perdedores, conocida como negociación competitiva, y el segundo la negociación cooperativa.

La estrategia más utilizada por las instituciones, donde se busca acuerdos positivos entre las partes, que están aptos a firmar alianzas y superar los conflictos obteniendo respuestas saludables y beneficiosas. El incentivador elementa es el ego ganador y que el otro no, eso se debe repetir como muy interesante de las partes en conflicto que sale contento con acuerdos tratados, de logros determinados en un tiempo. Equiparar el conflicto sin perjudicar a los involucrados y de un maestro que favorece y logra la solución de los problemas escolares con la aceptación voluntaria de los involucrados, con participación de un docente o directivo que supera los enfrentamientos; personaje conocido como intermediario saludable. La mediación es considerada como una negociación con personas ajenas al problema, que se logra cuando los involucrados superan sus diferencias con participación activa de ellos mismos. Esto es más eficiente si los conflictos son leves, el objetivo principal de la ayuda es superar los problemas mediante el dialogo y comprensión para un acuerdo como lo demuestra la investigación médica de Lozano y Vives, (2012) donde muestra los diez puntos básicos y con mucho detalle de un mediador para la solución de los problemas dentro y fuera del aula y la organización educativa.

La conciliación, está considerada como negociación con terceros donde debe participan docentes y directivos con un juicio serio en la que otra persona propone la solución del problema; donde el conciliador es un ser confiable y con bastante persuasión comunicativa entre los oponentes, con hechos y mensajes interpretados para desarrollar

acuerdos, después de una indagación formula opciones diversas para que los involucrados superen sus diferencias. La sentencia de una pericia en la solución de los problemas, debe ser de un docente o directivo de la institución; al cual es identificado como interventor con autoridad para dictar un acuerdo directora o especialistas, Donde la autoridad del árbitro propone reglas fijas por los negociadores; pero también se debe tener en cuenta que las reglas son elegidas por los negociadores, proponer una estrategia de solución no forzada o ser elegida libremente o emitir un fallo a su criterio. (Robbins, 2004). El conflicto debe ser solucionado a través de un árbitro, ambas personas en conflicto deben fijar un acuerdo; esta planificación no debe contradecir a diferentes soluciones o arreglos que se dan en otras dimensiones del manejo de conflictos. Los peritos evalúan los problemas para dar conocer sus resultados, el cual es concluyente y determinante para los involucrados.

Solucionar los problemas en las organizaciones educativas por la ansiedad, la imparcialidad general de los setenta. Los grupos organizados en el campo solucionaron conflictos a nivel internacional esta solución de problemas se iniciaron en las instituciones de educación básica. La capacitación en estrategias de solución de problemas está en incremento progresivo buscando solución en la organización con especializaciones y expansión de la mediación y otros servicios de resolución de conflictos. Para poner fin a los conflictos en las instituciones. Granell de Aldaz se citó en (Gómez 2015), define la resolución de conflictos en grupo de aprendizaje y dominio de los problemas y comprometerse en solucionar de manera armoniosa ante enfrentamientos que existen en la comunidad. Por lo revelado primitivamente se desglosa la problemática general que busca reconocer la interrogación de que correspondencia del trabajo educativo con el manejo de conflictos en las organizaciones escolares del distrito de Ticslacayán, provincia y región Pasco, trabajada y como derivación se desglosa los problemas específicos establecidos en la existencia de una reciprocidad que sucede entre el funcionamiento de la institución educativa respecto a las dimensiones de la variable del manejo de conflictos.

De la misma manera la investigación se centra en el desarrollo de su finalidad que es identificar la concordancia entre el servicio educativo y el manejo de conflictos en las

instituciones educativas, y los objetivos específicos para conocer una correspondencia de los criterios de la misión corporativa (dirección educativa, prevención de sucesos, clima institucional, valoración de la conducción, formación de docentes y actuación profesional de los profesores) con el voluble manejo de conflictos (negociación, mediación, conciliación y arbitraje) y, por último, este trabajo de investigación busca confirmar la hipótesis general, que revalida una correlación especial entre la misión educativa con las soluciones de los conflictos y las hipótesis específicas organizadas en la efectividad de relación de la primera variable con las dimensiones del manejo de conflictos. La justificación práctica, está en la necesidad de buscar varias opciones de solución de la gestión institucional y el manejo de conflictos, pues es donde los docentes se desenvuelven con sus capacidades personales y especializados en el manejo de conflictos en los agentes educativos, para lo cual es necesario conocer las estrategias del manejo de conflictos en los planteles de la provincia Pasco.

Justificación pedagógica, la investigación es muy importante y necesario realizar con prioridad, ya que debemos solucionar los conflictos con la utilización de recursos académicos para ejemplificar a nuestros educandos la solución de los conflictos de manera asertiva y educativa. Los aprendizajes recibidos para superar los problemas con el manejo adecuado de los conflictos, conociendo sus causas, consecuencias y solución. Esto contribuirá efectivamente en los estudiantes para la mejora de los niveles de aprendizaje y el desarrollo institucional que fortalecerá el trabajo pedagógico de los docentes y el buen desarrollo de las actividades académicas de las instituciones educativas. Justificación metodológica, al demostrar la validez y confiabilidad de los métodos, técnicas y estrategias utilizadas en el trabajo de investigación, debe ser utilizado en otros centros de educación básica regular de Pasco y el país, en otros trabajos de investigación, mejorando la calidad profesional de los directivos y docentes. Es importante que quienes tomen los cargos directivos y docentes cuenten con las estrategias para hacer frente a los conflictos y puedan responder con éxito a los problemas de convivencia escolar institucional, como se demuestra en la investigación de Ossa, Figueroa y Rodríguez, (2016).

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Este paradigma se realiza bajo el itinerario cuantitativo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicho planteamiento indica un proceso graduado donde se continúa una secuencia ordenada en proposiciones de un planteamiento de una imagen o inconveniente, buscando la adquisición de efectos de las suposiciones esbozadas el cual obtenemos de la disgregación de los antecedentes revisados y recogidos bajo el tanteo de las variables, forjando diversos ejemplos, luego realizar nuestra proposición que obtuvimos de una cadena de terminaciones. En nuestra investigación se puntualiza que es estrictamente del prototipo elemental, en lo que Behar (2008) este tipo de exploración está dirigido al progreso de actuales proposiciones o la transformación de teorías históricas, que nos propone dejar de lado el modo práctico; de la misma manera se está trabajando con el método hipotético-deductivo que Sánchez, Reyes y Katia (2018) es una regla que emplea secuencias claras para lograr efectos individuales desde lo ordinario, el cual es conocido como proceso lógico deductivo que empiezan de una posible respuesta o el diseño que se busca su exposición evidente.

El diseño no experimental empleado en nuestra investigación, el intelectual no es interviniente en el desarrollo, no maneja a las variables. Behar (2008), por lo que será eminentemente expresivo correlacional, como lo plantea Hernández, Fernández y Baptista (2014) los trabajos que se fundan en aclarar y escribir caracteres para lograr la indagación es una investigación descriptiva que obtiene las particularidades y tipologías para emitir un valor y obtener una importancia correlacional que manifiesta a una corporación de variables calculando individualmente a cada variable y sus consecuencias de dicha asociación, al final será un trabajo colateral identificado como transaccional, por que recoge antecedentes obtenidos en variados conjuntos de personas y en un tiempo fijo y espacio determinado, después indagar la corporación y balance. Sánchez y Col. (2018)

Imagen del diseño:

Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V1

O2 = Observación de la V2

r = Correlación entre dichas variables

**Donde:**

Variable 1, Gestión Institucional

Variable 2, Manejo de conflictos

Figura 1. Diseño descriptivo correlacional

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## **2.2. Operacionalización de variables**

Variable 1, gestión institucional

Definición conceptual: mencionado por Jiménez y Lorenzo (2009) en Atkinson y Brick (1998) precisan que para lograr un objetivo exitoso es ser competente en todo lo que nos proponemos y ser reconocido en la sociedad donde nos desenvolvemos, actuar de manera positiva obteniendo grandes reconocimientos.

Definición operacional: la táctica se administrará bajo las dimensiones y los indicadores de la teoría propuesta por Alvarado (1999), considerado por Guimaray y Romero (2018), el cual considera a las dimensiones de la variable gestión institucional a:

- Liderazgo educativo
- Planificación estratégica
- Clima institucional
- Evaluación de gestión
- Capacitación de personal
- Desempeño docente

Se ha considerado seis indicadores desarrollados en la investigación en el siguiente detalle: tres para la dimensión 1, tres para la dimensión 2, tres para la dimensión 3, tres para la dimensión 4, dos para la dimensión 5 y dos para la dimensión 6; en total se plantearon 30 ítems, donde se propone 3 escalas: nunca, a veces y siempre, así mismo los niveles tomados en cuenta son: alto, moderado y bajo. Esta información será recogida mediante una encuesta.

Variable 2, Manejo de conflictos.

Definición conceptual: Soria (2016), precisa como derivación medible del manejo de conflictos, el resultado de la participación del personal directivo y maestros para solucionar los conflictos entre los actores de la educación de las instituciones.

Definición operacional: para el trabajo de la variable manejo de conflictos se consideró las dimensiones realizadas por Soria (2016) quien planteo la propuesta en cuatro dimensiones consideradas en el proceso del manejo de conflictos.

- Negociación
- Mediación
- Conciliación
- Arbitraje

Para la estimación de las dimensiones se considera las tres graduaciones: nunca, a veces y siempre, del mismo modo esta información se recogerá con una encuesta de 30 ítems, distribuidos en el detalle siguiente: ocho en la dimensión 1, siete en la dimensión 2, ocho en la dimensión 3 y 7 en la dimensión 4.

### **2.3. Población, muestra, muestreo**

Considerando la propuesta de Toro y Porras (2006) manifiesta que la población es el integro de componentes considerados por los docentes de inicial, primaria y secundaria de Ticsacayán, región Pasco, integrado por 100 docentes de educación básica regular. Sierra (2003) la muestra es aleatoria del total de nuestra población.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La habilidad utilizada es la encuesta el cual sirve para conseguir la información requerida, cuyo instrumento son los cuestionarios, Hernández (2010). El cuestionario en la variable 1 es elaborada por Velasco (2019), y la variable 2 es una adaptación de Lescano (2016). La confiabilidad se obtuvo con la manera de consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach. En concordancia con Hurtado y Toro (2007) la confiabilidad se expresa en los instrumentos estén en concordancia con la intención de la investigación y la confiabilidad es el nivel que se ejecuta en el estudio. Para esto de recurre a tres expertos para que emitan su madurez por tratarse de personas calificadas y acreditadas en el tema quienes dieron la viabilidad.

Herrera (1998) expone los niveles de confiabilidad en la siguiente escala de valoración:

- 0,53 a menos                      Confiabilidad nula
- 0,54 a 0,59                        Confiabilidad baja
- 0,65 a 0,65                        Confiable
- 0,66 a 0,71                        Muy confiable
- 0,72 a 0,99                        Excelente confiabilidad
- 1,0                                      confiabilidad perfecta

El Alfa de Cronbach es la estadística que muestra la existencia de una confiabilidad 908 se aplicó dos pruebas con 30 ítems cada uno a 30 docentes. El que nos brindó un nivel de seguridad de excelente confiabilidad.

Tabla 1

*La estadística de fiabilidad de la variable Gestión Institucional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,908	30

Los resultados de la prueba de confiabilidad de la gestión Institucional son de ,908 lo cual demuestra la fiabilidad del instrumento.

Tabla 2

*La estadística de confiabilidad de la variable Manejo de Conflictos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,882	30

Los resultados de la prueba de confiabilidad de Manejo de conflictos son de ,882 lo cual demuestra la fiabilidad del instrumento.

Tabla 3

*Validez de contenido por expertos del instrumento Gestión Institucional*

N°	Experto	Calificación
1	Dr. Alarcón Díaz, Mitchell	Aplicable
2	Dra. Chijchiapaza Chamorro Selene	Aplicable
3	Mg. Velazco Espinoza, María Luisa	Aplicable

Tabla 4

*Validez de contenido por expertos del instrumento Manejo de Conflicto*

N°	Experto	Calificación
1	Dr. Alarcón Díaz, Mitchell	Aplicable
2	Dra. Chijchiapaza Chamorro, Selene	Aplicable
3	Mg. Velazco Espinoza, María Luisa	Aplicable

Los expertos que dan validez a los instrumentos son especialistas en investigación científica y en educación, ellos a través de una evaluación aprobaron los instrumentos para su debida aplicación.

- **Procedimientos**

Luego de haber realizado la confirmación del instrumento antes mencionado con un nivel de excelente confiabilidad, efectuamos la aplicación del test, logrando obtener la investigación con información necesaria para realizar el análisis estadístico conveniente.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se consideró a una ciencia muy precisa como la estadística que, al obtener los datos y la utilización de los instrumentos, se encarga de ordenar, cuantificar e interpretar para su análisis. (Gorgas, Cardiel y Zamora, 2011). Los tipos de investigación que rige esta investigación son: la primera la estadística descriptiva; el cual es la encargada de organizar la información recogida, someter a los datos dóciles, en medidas y gráficos que se puedan describir de acuerdo al fenómeno estudiado. El segundo es la estadística inferencial que en concordancia con Guadalupe (2000) esta estadística proporciona datos sobre la población determinada y los resultados obtenidos en la muestra, es la encargada de proporcionar una estimación de las medidas que aportan a la contrastación de hipótesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

El estudio fue recogido de los sujetos de estudio de las instituciones educativas del distrito de Tíclacayán, el cual se logró con la autorización del director de cada institución y el procedimiento de aplicación de la encuesta fue respetando los parámetros de la investigación y manteniendo el anonimato de los sujetos de estudio, sin considerar la opinión personal del entrevistador.

### III. Resultados

Tabla 5

*Resultado descriptivo de la variable gestión institucional*

		<b>v1gestión institucional (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Inadecuada	2	2,5	2,5	2,5
	Moderada	35	43,8	43,8	46,3
	Adecuada	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De conformidad a lo observado en la tabla 1, el 53,8 % de los docentes tienen un adecuado conocimiento de la gestión institucional, el 43,8 % es moderado y el 2,5 % es inadecuada.

Tabla 6

*Resultado descriptivo de la dimensión 1*

		<b>d1liderazgo (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	2	2,5	2,5	2,5
	Moderada	36	45,0	45,0	47,5
	Adecuada	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 2, el 2,5 % percibe que el liderazgo es inadecuado, para 45,0 % es moderado y para el 52,5 % es adecuada la dimensión para el manejo de conflictos.

Tabla 7

*Resultado descriptivo de la dimensión 2*

		<b>d2planificación estratégica(Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	8	10,0	10,0	10,0
	Moderado	37	46,3	46,3	56,3
	Adecuado	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En concordancia con la tabla 3, el 43,8 % perciben una escala adecuada a la dimensión planificación en el manejo de conflictos, 46,3 % es moderada y para el 10,0 % es inadecuada.

Tabla 8

*Resultado descriptivo de la dimensión 3*

<b>d3clima institucional (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	7,5	7,5	7,5
	Moderado	40	50,0	50,0	57,5
	Adecuado	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 4, encontramos que el 7,5 % considera inadecuado la dimensión clima institucional en el manejo de conflictos, para el 50,0 % es moderado y para el 42,5 es adecuado la dimensión 3.

Tabla 9

*Resultado descriptivo de la dimensión 4*

<b>d4evaluación (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	7,5	7,5	7,5
	Moderado	62	77,5	77,5	85,0
	Adecuado	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 5, el 15,0 % considera adecuado la dimensión evaluación en el manejo de conflictos, 77,5 % moderado y un 7,5 % califica de inadecuado a la dimensión 4

Fuente: Instituciones Educativas del distrito de Ticlacayán.

Tabla 10

*Análisis descriptivo de la dimensión 5*

<b>d5capacitación (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	10	12,5	12,5	12,5
	Moderado	53	66,3	66,3	78,8
	Adecuado	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Conforme a la tabla 6, el 21,3 % considera adecuado a la capacitación de personal para el manejo de conflictos, para el 66,3 % es moderado y el 12,5 % es inadecuado sobre la dimensión 5.

Tabla 11

*Resultado descriptivo de la dimensión 6*

<b>d6desempeño (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	7,5	7,5	7,5
	Moderado	50	62,5	62,5	70,0
	Adecuado	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En concordancia de la tabla 7, el resultado es que el 30.0 % considera adecuado el desempeño docente para el manejo de conflictos, para el 62,5 % es moderado y 7,5 % considera inadecuado a la dimensión 6.

Tabla 12

*Resultado descriptivo de la variable 2 Manejo de conflictos*

<b>v2manejo de conflictos (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	2	2,5	2,5	2,5
	Moderado	36	45,0	45,0	47,5
	Adecuado	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Conforme a los resultados observados en la tabla 8, el 52,5 % considera adecuado al manejo de conflictos con la gestión institucional, el 45,0 % su evaluación es moderada y 2,5 % inadecuado.

Tabla 13

*Análisis descriptivo de la dimensión 1 del manejo de conflictos*

		<b>d1negociación (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	2	2,5	2,5	2,5
	Moderado	42	52,5	52,5	55,0
	Adecuado	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Conforme a los datos obtenidos en la tabla 9, el 45,0 % considera adecuado a la dimensión negociación en el manejo de conflictos, el 53,5 % su apreciación es moderada y del 2,5 % es inadecuado.

Tabla 14

*Análisis descriptivo de la dimensión 2 de la variable 2*

		<b>d2mediación (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	7	8,8	8,8	8,8
	Moderado	39	48,8	48,8	57,5
	Adecuado	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Observando los resultados de la tabla 10, percibimos que el 42,5 % de docentes consideran adecuado a la dimensión 2 de la variable 2, el 48,8 adecuado y el 8,8 inadecuado a la mediación en el manejo de conflictos.

Tabla 15

*Análisis descriptivo de la dimensión 3 de la variable 2*

		<b>d3conciliación(agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	7,5	7,5	7,5
	Moderado	21	26,3	26,3	33,8
	Adecuado	53	66,3	66,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 11, el 7,5 % distingue una escala inadecuado a la dimensión 3 de la variable manejo de conflictos, el 26,3 % moderado y el 66,3 % considera adecuado a la conciliación en el manejo de conflictos.

Tabla 16

*Análisis descriptivo de la dimensión arbitraje*

		<b>d4arbitraje (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	4	5,0	5,0	5,0
	Moderado	45	56,3	56,3	61,3
	Adecuado	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Conforme a la tabla 12, el 38,8 % manifiesta un nivel adecuado al arbitraje en el manejo de conflictos, el 56,3 considera moderado y el 5,0 % inadecuado a la dimensión 4.

**Decisión estadística**

- **Hn:** No existe relación entre la gestión institucional y el manejo de conflicto en la Institución Educativa mencionada.
- **Ha:** Existe relación entre la gestión institucional y el manejo de conflictos.

Tabla 17

*Contrastación de hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>		
			v1gestinstitucional	v2manejoconflictos
Rho de Spearman	v1gestinstitucional	Coefficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	79
	v2manejoconflictos	Coefficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: spss v. 25.

Los resultados estadísticos de la hipótesis general tienen un valor de significancia de ,000 menor a 0,5 de un Rho de 482, se concluye que existe relación entre la v1 y v2 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula



Tabla 19  
*Contrastación de la hipótesis específica dos*

<b>Correlaciones</b>			v1gestinstitucional	d2mediación
Rho de Spearman	v1gestinstitucional	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	79
d2mediación	d2mediación	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: spss v. 25.

Los resultados estadísticos de la hipótesis 2 tiene un valor significativo de 0,000 menor a 0,5 de un Rho de ,404 se concluye que existe relación entre la v1 y d2 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

### **Decisión estadística**

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre la gestión institucional y la conciliación en la institución educativa arriba mencionada.
- **H<sub>3</sub>**: Existe relación entre la gestión institucional y la conciliación en la institución educativa ya mencionada.

Tabla 20  
*Contrastación de la hipótesis específica tres*

<b>Correlaciones</b>			v1gestinstitucional	d3conciliación
Rho de Spearman	v1gestinstitucional	Coefficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	79
d3conciliación	d3conciliación	Coefficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: spss v. 25.

Los resultados de la hipótesis 3 tiene un valor significativo de ,000 menor a 0,05 de un Rho de 494 se concluye que existe relación entre la v1 y la d3.

### Decisión estadística

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre la gestión institucional y el arbitraje en la institución educativa ya mencionada.
- **H<sub>4</sub>**: Existe relación entre la gestión institucional y el arbitraje en la institución educativa ya mencionada.

Tabla 21

*Contrastación de la hipótesis específica cuatro*

<b>Correlaciones</b>			v1gestinstitucional	d4arbitraje
Rho de Spearman	v1gestinstitucional	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	79
d4arbitraje	d4arbitraje	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: spss v. 25.

Los resultados de la hipótesis 4 tiene un valor significativo de ,000 menor a 0,05 de un Rho de 405 se concluye que existe relación entre la v1 y la d4.

#### **IV. Discusión**

En el trabajo de investigación se comprobó nuestra hipótesis general, porque existe relación entre la variable 1: gestión institucional y la variable 2: manejo de conflictos ( $P=,000$ :  $RHO ,482$ ). Estos resultados son parecidos con las investigaciones realizadas por Garro (2018), Yacavilca (2017)), Guimaray y Romero (2018), Lescano (2016), Cabrera (2017) donde encontramos una correlación significativa de las variables, explicando la jerarquía de gestión institucional para propiciar el manejo adecuado de conflictos por los docentes del distrito de Tíclacayán, región Pasco, con el uso pertinente de la mejora del clima institucional de las instituciones educativas incluidos en la investigación. Sovero (2007), considera que a través de la gestión institucional se obtiene un manejo de conflicto que propicia la buena convivencia escolar. Con respecto a la hipótesis específica 1 se evidenció que existe relación adecuada variable 1: gestión institucional y la dimensión 1: negociación ( $P=,000$ :  $RHO ,399$ ), significativa, por lo que la gestión institucional utiliza la negociación como estrategia para el manejo de conflictos de la institución educativa. Este trabajo coincide con Llamo (2018), Cadenilla (2017) cuya relación es considerada adecuada. Robbins (2004) afirma que la negociación plantea tomar acuerdos que permitan resolver el problema y lograr resultados beneficiosos para ambas partes.

La hipótesis específica 2 es la existencia de relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 2: mediación ( $P=,000$ :  $RHO ,404$ ). La gestión institucional se sirve de la mediación para poder participar en la solución de conflictos dentro de la institución educativa. Cuya (2017), Rengifo (2017), Robbins (2004) La mediación es una dimensión estratégica considerada como una negociación con terceros, a la que se llega cuando las partes no logran solucionar el conflicto. La hipótesis 3 existe una relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 3: conciliación ( $P=,000$ :  $RHO ,494$ ). En la cual podemos inferir que la gestión institucional se sirve de la conciliación para solucionar los conflictos de los estudiantes y de la comunidad educativa con el uso adecuado de la conciliación, Toro (2018), Huaroc (2018) demuestran que la resolución de conflictos se realiza con la conciliación. (Robbins, 2004). La conciliación, está considerada como negociación con terceros donde debe participar personal directivo, directores y docentes porque es un proceso más formal en la que intercede un tercero

proponiendo formas de solución al conflicto, donde todas las partes involucradas en el conflicto deben salir satisfechos con la intervención.

Con respecto a la hipótesis 4 es la existencia de la correlación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 4: arbitraje ( $P= ,000$ :  $RHO ,405$ ). La gestión institucional soluciona los conflictos que se presentan en la institución educativa con el uso adecuado del arbitraje. Lescano (2017), Oscoco (2015) donde se identificó una correlación positiva. Robbins (2004) El árbitro analiza el conflicto y luego emite su veredicto, que es definitivo y obligatorio para las partes.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la variable 1: gestión institucional y la variable 2: manejo de conflictos ( $P= ,000$ :  $RHO ,482$ ). en las instituciones educativas del distrito de Tíclacayán.

### **Segunda**

De acuerdo al primer objetivo específico, existe relación adecuada entre la variable 1: gestión institucional y la dimensión 1: negociación ( $P= ,000$ :  $RHO ,399$ ), en las Instituciones educativas pertenecientes al distrito de Tíclacayán.

### **Tercera**

De acuerdo al segundo objetivo específico, hay existencia de relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 2: mediación ( $P= ,000$ :  $RHO ,404$ ). en las instituciones investigadas.

### **Cuarta**

De acuerdo al objetivo específico 3, existe relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 3: conciliación ( $P= ,000$ :  $RHO ,494$ ). en la I.E investigadas

### **Quinta**

De acuerdo al cuarto objetivo específico, hay existencia de la correlación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 4: arbitraje ( $P= ,000$ :  $RHO ,405$ ). en las I.E investigadas.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera,** Se sugiere que los docentes y directivos deben trabajar de manera mancomunada para evitar conflictos dentro de las Instituciones Educativas.

**Segunda,** Se sugiere que los docentes y directivos deben contar con la capacidad de negociar así llegar a solucionar conflictos.

**Tercera,** Se sugiere que el directivo es quien debe actuar de mediador para evitar conflictos dentro de las instituciones educativas.

**Cuarta,** Se sugiere a los docentes y directivos que cuando existe conflicto debe existir conciliación para obtener un buen clima institucional.

**Quinta,** Los docentes y directivos siempre deben actuar de árbitros para evitar conflictos en las instituciones educativas.

## Referencias

- Acevedo C. Valenti G. y Aguiñaga E. (2017) Institutional management, teacher and parental involvement in public schools in Mexico. *Calidad en la educación* N° 46 Santiago – Chile. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652017000100053&lng=pt&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652017000100053&lng=pt&tlng=en)
- Aguirre N. y Herrera F. (2018) Gestión institucional y labor pedagógica en la institución educativa CEBA, Huánuco – 2018. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad César Vallejo. Perú.
- Asprella G. (2015) Modelos de gestión en directivos de instituciones educativas de nivel secundario. Tesis para obtener el grado de Doctor. Universidad de Sevilla – España.
- Asto J. (2018) Estrategias de gestión institucional para mejorar el desempeño docente de las instituciones educativas nacionales del nivel de educación secundaria. Distrito de Hunter, Arequipa, 2016. Tesis para optar el grado de magister. Universidad Nacional de San Agustín. Perú.
- Butler T. (2007) 50 Clásicos de la psicología. Editorial Sorio. Primera edición. Malaga – España.
- Cabrera, C. (2017). La gestión institucional con el desempeño de docentes de la I. E. N° 0180 “Señor de los Milagros” del distrito de Bellavista, provincia de Bellavista en el 2017. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
- Carriego Cristina. (2007) Gestión institucional. Primera edición. Editora CARRIPIO C. POR A. Venezuela.
- Castro M. Medina C. y Glasserman L. (2017) Strengthening teaching competence for addressing cyberbullying in a Colombian public junior high school. *Investigación del Tecnológico de Monterrey – México*. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-53082017000100199&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-53082017000100199&lng=es&tlng=en)
- Chiavenato I. (2008) Gestión del talento humano. Editorial Mac Graw Hill educación. Cuarta edición. México.

- Cuya D. (2017) El planeamiento estratégico y la gestión educativa en la institución educativa N° 115-28 “Niño Jesús de San Ignacio” del distrito de san Juan de Lurigancho, 2015. Tesis para maestría. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- De la Hoz J. (2017) Styles of Management and corporate Culture in the School Organizations. Revista Encuentros, vol. 15 N° 1 Barranquilla – Colombia. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-58582017000100061&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-58582017000100061&lng=pt&tlng=en)
- De la Peña A. y Lozano J. (2017) Transforming southeastern barranquilla families’ conflicts: an experience from the participatory action research (PAR). vol 29. Belo Horizonte – Brasil. Recuperado de:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822017000100239&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822017000100239&lng=pt&tlng=en)
- Donoso S. (2018) The new subnational institutionality of Chilean public education and management and challenges for the school system. Educar em Revista, vol 34 N° 68. Curitiba – Brasil. Recuperado de:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40602018000200029&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602018000200029&lng=pt&tlng=en)
- Echevarría, H. (2016) Diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. Libro digital. Editora de la Universidad Nacional de Rio Cuarto. Primera edición. Argentina. Recuperado de:  
<https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>
- Figueiredo L. Santos C. Alves A. y Barros M. Characteristics of the institutional support offered to basic care teams in Brazil. Trabalho, Educao e Saúde, vol. 15 N° 3. Rio de Janeiro-Brasil. Recuperado de:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462017000300685&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462017000300685&lng=pt&tlng=en)
- García, G. (2015). Liderazgo del personal directivo en la gestión de conflictos organizacionales, institución educativa Cesar Vallejo 2015. Tesis de maestría de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

- Guimaraes, S. y Romero, K. (2018). Gestión institucional y violencia escolar en educación secundaria. La Mar-Ayacucho. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
- Goleman D. (2012) El cerebro y la inteligencia emocional. Nuevos descubrimientos. Editorial LIBERDUPLEX. Primera edición. Barcelona – España
- Gomez A. (2017) Violence and School Management: The Opinion of Elementary School Principals in Colima, Mexico. Revista Colombiana de Educación, N° 73. Bogota – Colombia. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-39162017000200019&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-39162017000200019&lang=pt)
- Grupo LACE. (2013) Los estudios de caso. Libro digital. Editorial Universidad de Barcelona. s/ed. España. Recuperado de  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33367/7/reunid\\_Los%20estudios%20de%20caso\\_2012.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33367/7/reunid_Los%20estudios%20de%20caso_2012.pdf)
- Henao C. Lalueza J. y Arrona A. (2017) The institutional response from the school, one of the keys of the dynamics of educational inclusion/exclusion of immigrant families. Sinéctica, N° 48. Tlaquepaque-México. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2017000100004&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2017000100004&lng=pt&tlng=en)
- Hernández R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación. Primera edición. Editorial McGRAW-HILL. INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V. México D. F.
- Huaroc S. (2018) Clima institucional y el desempeño docente en la institución educativa N° 31540 “Santa Isabel” Huancayo-2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Instituto de Ciencias y Humanidades. (2008) Psicología una perspectiva científica. Lumbreras editores. Primera edición. Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) reporte de violencia escolar, recuperado de:  
[https://www.inei.gob.pe/media/inei\\_en\\_los\\_medios/02\\_may\\_DiarioUno\\_18.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/inei_en_los_medios/02_may_DiarioUno_18.pdf)
- Katayama, J. (2014) Introducción a la investigación cualitativa. Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas. Fondo editorial UIGV. Primera edición. Perú.

- Leal B. y Aragon R. (2017) External relations on the classroom: Experiences area Andina University Foundation. Revista CS N° 23. Cali – Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-03242017000300135&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-03242017000300135&lng=pt&tlng=en)
- Lescano, C. (2016). La gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente, 2016. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
- Llamo J. (2018) Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- Lopez E., Garcia L. y Martinez J. (2019) The directive management as an enhancer of the improvement of the organizational climate and coexistence in high school. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, vol.9 no.18 Guadalajara. Recuperado de:  
| [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lng=pt&tlng=en)
- Magallanes, M. (2018). Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
- Mena D. (2017) El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño del directivo. Estudio aplicado a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL la Unión – Piura. Tesis de maestría. Universidad de Piura.
- Ministerio de Educación (2016) Compromisos de gestión escolar y plan anual de trabajo de la IE 2017. Editorial Ministerio de Educación. Primera edición. Perú.
- Ministerio de Educación (2013) Tutoría y Orientación Educativa, aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Editorial Ministerio de Educación. Segunda edición. Perú.
- Ministerio de Educación. (2007) Manual de Tutoría y Orientación Educativa. Editorial Ministerio de Educación. Primera edición. Perú.
- Ministerio de Educación (2006) Guía para el desarrollo de la capacidad de solución de problemas. Editorial Ministerio de Educación. Primera edición. Perú.

- Monge J. (2017), Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. Tesis para obtener el título de especialista en enfermería y desastres, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ñaupas H., Mejía E., Novoa E. y Villagómez A. (2011) Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Editorial Humberto Ñaupas Paitan. Segunda edición. Lima Perú.
- Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2019). Behind the numbers: ending school violence and bullying. Primera edición. Ediciones UNESCO. Francia. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>
- Ortega M. (2016) Learning directors of teachers. Revista Psicogente vol. 19 N° 36 Barranquilla Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372016000200217&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372016000200217&lng=es&tlng=en)
- Oscoco R. (2015) Optimización del desempeño docente en la forma de atención semipresencial y el logro de competencias en los estudiantes del centro piloto madre Teresa de Calcuta de educación básica alternativa de San Juan de Lurigancho, 2014. Tesis para magister. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima
- Papalia, D. y Wendkos S. (1988) Psicología. Editorial Mc Graw Hill educación. Primera edición. México.
- Papalia, D., Wendkos S. y Duskin R. (2009) Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia. Editorial Mc Graw Hill educación. Undécima edición. México
- Pérez C. (2016) Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional. Tesis para obtener grado de magister. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia.
- Pulido V. y Olivera E. (2019) Educational management: An entrepreneurial vision of basic education. Revista Científica de la UCSA vol.6 no.3 Asunción. Recuperado de: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522019000300052&lng=pt&tlng=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522019000300052&lng=pt&tlng=en)

- Quintana Y. (2019) Education Quality and School Management: A Dynamic Relationship. Revista Educación y Educadores, vol 21 N° 2 de la Universidad Industrial de Santander- Colombia. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-12942018000200259&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942018000200259&lng=pt&tlng=en)
- Rengifo R. (2018) Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Representación de la Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el Perú. (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Primera edición. Perú.
- Reyes V. Trejo M. y Topete C. (2017) Directive leadership and management in the middle-high level of the National Polytechnic Institute in Mexico: A view from the students. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, vol 8 no 15 Guadalajara – México. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200081&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200081&lng=es&tlng=en)
- Rustom, A. (2012) Estadística descriptiva probabilidad e inferencia. Libro digital. Editorial Universidad de Chile. s/ed. Santiago de Chile. Recuperado de:  
<http://www.agre.cl/estadistica>
- Sánchez H., Reyes C., y Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Editorial Universidad Ricardo Palma. Primera edición. Lima.
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018) Fundamentos básicos de estadística. Libro digital. S/ed. Primera edición. México. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Sebastián G. (2017) La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.

- Schneider S. (2004) Como desarrollar las inteligencias múltiples y promover capacidades. Editorial CADIEX Internacional. Edición 2004-2005. Montevideo- Paraguay.
- Solimano I. (2017) Gestión administrativa y resolución de conflictos en los institutos de educación superior pedagógica públicos de Lima. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Stake, R. (1999) Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata. Segunda edición. Madrid-España.
- Souza S. Hubner L. Alves M. y Casotti E. (2017) Institutional Support according to the perspective of managers, supporters and workers: coming closer to reality from different places. Interface - Comunicacao, Saúde, Educao, vol.22 N° 66. Botucatu-Brasil. Recuperado de:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-32832018000300813&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832018000300813&lng=pt&tlng=en)
- Toro, C. (2017) Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador.
- Villalobos C. Peña J. Aguirre y Guerrero M. (2017) School leadership and socioeducational conflicts. An exploratory study in chilean public high schools. Revista de Investigación Educativa. N° 24. Santiago-Chile. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652017000200081&lng=es&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652017000200081&lng=es&tlng=en)
- Yin R. (s/f) Investigación sobre estudio de casos. Diseño y métodos. Libro digital. s/ed. Segunda edición. Recuperado de:  
<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTÈNCIA							
<b>Título: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO TICLACAYAN REGIÓN PASCO, 2019</b>							
<b>Autor: ISABEL VICTORIA VELASCO MARCELO</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticlacayán, provincia Pasco, 2019?  <b>Problemas Específicos:</b> - ¿Cómo se relaciona el liderazgo directivo y el	<b>Objetivo general:</b> Identificar la relación existente entre la gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticlacayán, provincia Pasco, 2019.  <b>Objetivos específicos:</b> - Establecer la relación entre el liderazgo directivo y el	<b>Hipótesis general:</b> La gestión institucional se relaciona significativamente con el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticlacayán, provincia Pasco, 2019.  <b>Hipótesis específicas:</b> - El liderazgo directivo se relaciona significativamente con manejo de conflictos en las instituciones	Variable 1: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Liderazgo educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Estilo de liderazgo</li> <li>• Participación y trabajo en equipo</li> </ul>	1, 2, 3, 4,  5, 6, 7, 8, 9	<b>Escala Nominal:</b> Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	30 + 20 = 50  30 – 50 malo  51 – 70 regular  71 – 90 bueno
			Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostico</li> <li>• Elaboración de proyecto</li> <li>• Priorización de problemas</li> </ul>	10, 11, 12, 13, 14, 15		
			Clima institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Solución de conflictos</li> <li>• Valores</li> </ul>	16, 17, 18, 19, 20,		
Evaluación de la gestión							

<p>manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019? - ¿Cómo se relaciona la planificación estratégica con el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019? - ¿Qué relación hay entre clima institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019?</p>	<p>manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019. - Establecer la relación de la planificación estratégica y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019. - Establecer la relación entre clima institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del</p>	<p>educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019. - La planificación estratégica se relaciona significativamente con el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019. - Existe una relación significativa entre clima institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticolacayán, provincia Pasco, 2019. - La evaluación de gestión se relaciona significativamente</p>	<p>Capacitación de personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las metas</li> <li>• Evaluación de la gestión</li> <li>• Evaluación de los resultados</li> <li>• Actualización pedagógica</li> </ul>	<p>21, 22, 23, 24, 25,</p>		
			<p>Desempeño docente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en el uso de recursos humanos</li> <li>• Planificación curricular</li> <li>• Planificación de clase</li> </ul>	<p>26, 27, 28, 29, 30.</p>		
<b>Variable 2: EL MANEJO DE CONFLICTOS</b>							
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
		Negociación	1.Predisposición comunicativa del directivo 2.Capacidad comunicativa del directivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,	<b>Escala Nominal:</b> Nunca ( 1 ) A veces ( 2 )	30 + 20 = 50  30 – 50 = malo  51 – 70 = regular	
		Mediación	3. Eficiencia en el logro  1.Técnicas y estrategias	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,			



las instituciones educativas del distrito Ticlacayán, provincia Pasco, 2019?	- Conocer la relación entre el desempeño docente y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito Ticlacayán, provincia Pasco, 2019.						
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> No experimental	<b>Población:</b> 120 docentes	<b>Variable 1: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>DESCRIPTIVA:</b>			
<b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional transeccional	<b>Tipo de muestreo:</b> 80 docentes	<b>Técnicas: Encuesta.</b>					
<b>Método:</b>	<b>Tamaño de muestra:</b>	<b>Instrumentos: Cuestionario de estilos de manejo de conflictos de I</b> Autor: <b>Isabel Victoria Velasco Marcelo</b> Año: 2019 Monitoreo: Mitchel Alarcón Diaz Ámbito de Aplicación: Distrito de Ticlacayán Forma de Administración: 30 ítems a cada docente		<b>INFERENCIAL:</b>			

		<p><b>Variable 2: EL MANEJO DE CONFLICTOS</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta.</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario de estilos de manejo de conflictos de I</b></p> <p><b>Autor: Isabel Victoria Velasco Marcelo</b></p> <p><b>Año: 2019</b></p> <p><b>Monitoreo: Mitchel Alarcón Diaz</b></p> <p><b>Ámbito de Aplicación: Distrito de Tíclacayán</b></p> <p><b>Forma de Administración: 30 ítems a cada docente</b></p>	
--	--	---	--

## Anexo 2

### CUESTIONARIO A PROFESORES SOBRE EL MANEJO DE CONFLICTOS

Valoración: 1: Nunca 2: A veces 3: Siempre

N°	<b>DIMENSIÓN 1.-Negociación</b>	1	2	3
1	Los directivos siempre están dispuesto a negociar para solucionar cualquier conflicto.			
2	Ante cualquier conflicto, los directivos se comunican con las partes directamente.			
3	Los directivos, para solucionar los conflictos, no mandan a terceros.			
4	Ante cualquier conflicto, los directivos se acercan voluntariamente a las partes.			
5	Al momento de resolver el conflicto, los directivos escuchan a las partes			
6	Al momento de resolver el conflicto los directivos dialogan con las partes			
7	Los directivos muestran eficacia en el logro de la negociación.			
8	Los directivos ceden en algunos puntos a cambio de otros			
	<b>DIMENSIÓN 2.-Mediación</b>			
9	Los directivos poseen técnicas propias de un gran mediador			
10	Los docentes poseen técnicas propias de un gran mediador			
11	Al momento de resolver el conflicto, los directivos cumplen la función de un mediador			
12	Al momento de resolver el conflicto los docentes como mediadores, logran que las partes se encuentren y analicen la cuestión en disputa.			
13	Al momento de resolver el conflicto los directivos como mediadores logran que las partes analicen las cuestiones en disputa			
14	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora de los docentes			
15	Los directivos son neutrales para resolver problemas			
	<b>DIMENSIÓN 3.- Conciliación</b>			
16	Los directivos siempre están dispuestos a conciliar			
17	Cuando hay un conflicto entre estudiantes, los docentes buscan voluntariamente conciliar entre ambas partes			
18	Los docentes admiten que los directivos intervengan para conciliar.			
19	Cuando hay un conflicto entre estudiantes, los directivos poseen técnicas de un gran conciliador			
20	Los estudiantes aceptan la solución propuesta			
21	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto			
22	Los directivos convencen a las personas para evitar tenciones			
23	Los directivos respetan la opinión de sus docentes			
	<b>DIMENSIÓN 4.- Arbitraje</b>			
24	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director			

25	El director acepta si solicitan su intervención en un problema presentado.			
26	Para resolver los conflictos con sus estudiantes, los docentes siempre escuchan a las partes.			
27	Cuando los docentes toman una decisión es irrevocable			
28	Los directivos reconocen cuando solos no pueden dar una solución.			
29	Los directivos buscan ceder ante ambas partes en disputa			
30	El director está dispuesto para el arbitraje adecuado.			

### Anexo 3

#### CUESTIONARIO PARA PROFESORES

Estimado profesor: el presente cuestionario tiene el propósito de recoger su opinión sobre la **Gestión Institucional y el Manejo de conflictos**, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Gracias por su colaboración.

Valoración: 1: Nunca                      2: A veces      3: Siempre

N°	ITEM	1	2	3
	<b>Variable 1.- LIDERAZGO EDUCATIVO</b>			
1	Los directivos demuestra liderazgo en la institución educativa			
2	En las reuniones de trabajo, los directivos, respetan la opinión de los docentes.			
3	Los directivos tienen propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la institución educativa			
4	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.			
	<b>VARIABLE 2.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>			
5	Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista.			
6	El cuerpo directivo y profesores diagnostican antes de elaborar el Proyecto Educativo Institucional.			
7	El personal de la Institución Educativa tiene claro lo que significa la planificación estratégica			
8	En la elaboración del PEI y Plan Anual de Trabajo participan todos los trabajadores de la Institución Educativa.			
9	Los directivos propicia la elaboración de los proyectos de mejora escolar de acuerdo a la realidad de la Institución Educativa.			
	<b>VARIABLE 3 CLIMA INSTITUCIONAL</b>			
10	En el equipo directivo maneja conflictos entre estudiantes adecuadamente			
11	El personal directivo conoce los problemas que aquejan a la institución.			
12	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.			
13	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los miembros de la institución.			
14	Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la institución educativa			
15	Existen conflictos entre los miembros de la Institución Educativa que perjudican el trabajo educativo.			
	<b>VARIABLE 4.- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>			
16	El equipo directivo, los docentes realizan evaluación periódica de la gestión institucional.			

17	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.			
18	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I. E. y logran llegar a acuerdos satisfactorios			
19	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo			
20	Todo personal de la Institución educativa participa activamente en la evaluación del trabajo educativo.			
	<b>VARIABLE 5.- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>			
21	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes			
22	Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articulados a los planes y proyectos de la institución educativa.			
23	El personal docente de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.			
24	El personal de la Institución Educativa trabaja en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.			
25	Los directivos, profesores y estudiantes conocen los objetivos y metas de la Institución Educativa.			
	<b>VARIABLE 6.- DESEMPEÑO DOCENTE</b>			
26	El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la institución educativa.			
27	Los docentes de la Institución Educativa muestran actitudes de apertura al cambio.			
28	El personal docente de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.			
29	Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articulados a los planes y proyectos de la institución educativa.			
30	El docente elabora su sesión de clase con antelación y articulada con la unidad de aprendizaje.			

#### Anexo 4

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor :

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en gestión administrativa de la UCV, en la sede ATE VITARTE, promoción 2019, aula 1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestría.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **La gestión Institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Tlilacayán - región Pasco, 2019**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación administrativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Isabel Victoria Velasco Marcelo  
D.N.I: 04014557

## **VARIABLE 1**

### **GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Las dimensiones que considera nuestra investigación en la gestión institucional están basadas en los componentes de gestión escolar.

#### **Dimensión 1**

##### **Liderazgo Educativo**

Un líder directivo debe fortalecer personas en base a sus características a sus talentos y a sus habilidades administrativas. Por lo que un líder debe ser participativo, democrático, estratégico y transformacional y actuar de forma razonable ante cualquier conflicto.

#### **Dimensión 2**

##### **Planificación Estratégica**

La planificación estratégica Farro (2001) El planeamiento estratégico educativo “es un proceso mediante el cual una institución define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas”.(pág. 48) .

Por lo que la planificación estratégica se considera vital porque de ella dependerán todas las otras acciones necesarias del proceso educativo de calidad. Evaluación de la gestión educativa, es un medio de recojo de información para tomar decisiones pertinentes para mejorar la calidad educativa, es importante entender que toda actividad educativa debe ser evaluada, y que la evaluación debe constituir un “modus vivendi” de los actores educativos. Clima institucional. Según Martin (2000), citado por Berrocal (2007).

#### **Dimensión 3**

##### **Clima Institucional**

El clima institucional nos hace notar como se viene trabajando en una institución educativa como está organizado en el grupo de inter- aprendizaje como presentan sus actividades en visitas que les hacen las ugeles o ministerio de educación a través de semáforo escuela a si se va demostrando si el clima institucional es favorable o desfavorable para la

convivencia en una Institución Educativa. Entendida en esta dimensión el clima institucional puede ser un obstáculo para el desempeño de la organización, constituyéndose en un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

#### **Dimensión 4**

##### **Evaluación de la Gestión**

Evaluación de la gestión educativa, es un medio de recojo de información para tomar decisiones pertinentes para mejorar la calidad educativa, es importante entender que toda actividad educativa debe ser evaluada, y que la evaluación debe constituir un “modus vivendi” de los actores educativos.

#### **Dimensión 5**

##### **Capacitación de Personal**

La capacitación de personal es el proceso de conversión profesional a través del perfeccionamiento y acompañamiento. Capacitarse es estar preparado para enfrentar nuevas eventualidades, realidades, nuevas situaciones y conflictos. En la actualidad las personas debemos adicionar a nuestra licenciatura o estudios técnicos, nuevos estudios que nos mantengan actualizados con los cambios que se producen en las diversas áreas de formación personal.

#### **Dimensión 6**

##### **Desempeño Docente**

El Desempeño docente debe mejorar en la escuela y en las aulas con los estudiantes buscando el desarrollo solidario para el avance de logros positivos en conjunto de los miembros integrantes de una institución educativa que promueva un avance en el cumplimiento de las metas considerando la enseñanza como una situación importante que requiere monitoreo y control de los docentes por los administrativos, que requiere la valoración de los maestros necesitan el reconocimiento y la motivación que proporciona los aumentos salariales. Y la calidad del servicio educativo considera los rasgos socio cultural, el conjunto de aspiraciones, las necesidades educativas de los estudiantes y de la comunidad

educativa, tener objetivos claros para docentes y estudiantes, con asignación de recursos logísticos, procesos y medios didácticos. Que nos brindara resultados educativos.

## **VARIABLE 2**

### **Manejo de Conflictos:**

El manejo de conflictos es el dominio de uno mismo, considerando nuestras actuaciones y/o decisiones que ayudara a solucionar los conflictos. Nuestro propósito es buscar la mejora de las relaciones interpersonales entre los integrantes de la comunidad educativa o los integrantes de una institución u organización.

#### **Dimensión 1**

##### **Negociación**

Negociación, donde el manual del MINEDU, Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas (2013), señala que la negociación está basada en un juicio donde participan dos o más individuos que se comunican en forma directa con la voluntad de concertar mediante una escucha asertiva para llegar a un consenso que deje ambas partes satisfechos y en condiciones semejantes y sin ninguna presión y en diversas circunstancias. Robbins (2004) afirma que la negociación plantea dos formas de negociar, uno donde puede dividir una cantidad de recursos en una situación de ganar y perder.

#### **Dimensión 2**

##### **Mediación**

Mediación, es un proceso de resolución de conflictos donde las partes aceptan voluntariamente la intervención de un docente o directivo que posibilita la solución del conflicto; a este tercero se le conoce como mediador. La mediación es considerada como una negociación con terceros, a la que se llega cuando las partes no logran solucionar el conflicto en una negociación directa. Esto es más eficaz si los conflictos son moderados, esto puede deberse a que la finalidad de la mediación es resolver el conflicto de forma armoniosa y eficaz sin imponer una solución tal como lo demuestra la investigación médica de Lozano y Vives, (2012) donde nos muestra los diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. (Robbins, 2004).

### **Dimensión 3**

#### **Conciliación**

La conciliación, está considerada como negociación con terceros donde debe participar personal directivos y directores porque es un proceso más formal en la que intercede un tercero proponiendo formas de solución al conflicto; donde el conciliador es un ser confiable y con bastante persuasión comunicativa entre los oponentes, con hechos y mensajes interpretados para desarrollar acuerdos, después de una indagación propone alternativas para que las partes solucionen en común acuerdo sus conflictos.

### **Dimensión 4**

#### **Arbitraje**

El arbitraje, es una pericia en la resolución de conflictos, es una tercera persona u organización; al cual se le conoce como árbitro, que tiene autoridad para dictar un acuerdo directora o especialistas del sector educación, Donde la autoridad del árbitro varía de acuerdo con las reglas fijadas por los negociadores; está limitado a escoger una de las últimas ofertas de un negociador, sugerir un punto de acuerdo que no es obligatorio o tener la libertad de elegir y hacer cualquier juicio que quiera” (pág. 47) (Robbins, 2004). Para que un conflicto sea resuelto a través del arbitraje, ambas partes deben estar de acuerdo; esta estrategia a diferencia de las otras es que siempre encuentra una solución o arreglo sobre el conflicto. El árbitro analiza el conflicto y luego emite su veredicto, que es definitivo y obligatorio para las partes

## Anexo 5

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>
Liderazgo Educativo	Toma de decisiones	p.1	1: Nunca
	Estilo de Liderazgo	p.2	2: A veces
	Participación y trabajo en equipo	p.3, p.4	3: Siempre
Planificación Estratégica	Diagnostico	p.5, p.6	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
	Elaboración de Proyectos	p.7, p8	
	Priorización de Problemas	P,9	
Clima Institucional	Relaciones interpersonales	p.10, p.11, p.12	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
	Solución de conflictos	p.13, p.14, p15	
	Valores		
Evaluación de la Gestión	Cumplimiento de las metas	p.16, p.17,	1: Nunca
	Evaluación de la Gestión	p.18, p.19,	2: A veces
	Evaluación de los resultados	p20,	3: Siempre
Capacitación de Personal	Actualización pedagógica	p.21, p.22, p.23	1: Nunca
	Eficiencia en el uso de recursos humanos	p.24, p.25	2: A veces 3: Siempre
Desempeño Docente	Planificación curricular	p.26, p.27, p28	1: Nunca
	Planificación de clases	p.29, p.30	2: A veces 3: Siempre

## Anexo 6

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable 2: MANEJO DE CONFLICTOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Negociación	Predisposición comunicativa del director	p.1, p2, p.3	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
	Capacidad Directiva del Directivo	p.4, p.5, p.6	
	Eficiencia en el logro	p.7, p.8,	
Mediación	Técnica y estrategias mediadoras del directivo	p.9, p.10, p.11, p.12,	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
	Capacidad orientadora de soluciones	P.13, p.14, p.15	
	Resolución de las partes en conflicto		
Conciliación	Predisposición para conciliar	p.16, p.17, p.18	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
	Técnicas y estrategias conciliadoras del directivo.	p.19, p.20, p.21	
	Eficaz en el logro de acuerdos	p.22, p.23, p.24	
Arbitraje	Voluntad para intervenir	p.25, p.26, p.27,	1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
	Firmeza en la intervención de una sentencia	p.288, p.29,	
	Agente externo	p.30	

Anexo 7

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Valoración: 1: Nunca                      2: A veces      3: Siempre

N°	ITEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1.- LIDERAZGO EDUCATIVO</b>							
1	Los directivos demuestran liderazgo en la institución educativa							
2	En las reuniones de trabajo, los directivos, respetan la opinión de los docentes.							
3	Los directivos tienen propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la institución educativa							
4	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.							
	<b>DIMENSIÓN 2.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista.							
6	El cuerpo directivo y profesores diagnostican antes de elaborar el Proyecto Educativo Institucional.							
7	El personal de la Institución Educativa tiene claro lo que significa la planificación estratégica							
8	En la elaboración del PEI y Plan Anual de Trabajo participan todos los trabajadores de la Institución Educativa.							
9	Los directivos propician la elaboración de los proyectos de mejora escolar de acuerdo a la realidad de la Institución Educativa.							
	<b>DIMENSIÓN 3 CLIMA INSTITUCIONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	En el equipo directivo maneja conflictos entre estudiantes adecuadamente							
11	El personal directivo conoce los problemas que aquejan a la institución.							

12	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.							
13	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los miembros de la institución.							
14	Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la institución educativa							
15	Existen conflictos entre los miembros de la Institución Educativa que perjudican el trabajo educativo.							
	<b>DIMENSIÓN 4.- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	El equipo directivo, los docentes realizan evaluación periódica de la gestión institucional.							
17	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.							
18	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I. E. y logran llegar a acuerdos satisfactorios							
19	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo							
20	Todo personal de la Institución educativa participa activamente en la evaluación del trabajo educativo.							
	<b>DIMENSIÓN 5 .- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes							
22	Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articulados a los planes y proyectos de la institución educativa.							
23	El personal docente de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.							
24	El personal de la Institución Educativa trabaja en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.							
25	Los directivos, profesores y estudiantes conocen los objetivos y metas de la Institución Educativa.							
	<b>DIMENSIÓN 6.- DESEMPEÑO DOCENTE</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

26	El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la institución educativa.							
27	Los docentes de la Institución Educativa muestran actitudes de apertura al cambio.							
28	El personal docente de la Institución Educativa es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.							
29	Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articulados a los planes y proyectos de la institución educativa.							
30	El docente elabora su sesión de clase con antelación y articulada con la unidad de aprendizaje.							

Observaciones:

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]                    **Aplicable después de corregir** [ ]                    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr ALARCON DIAZ Mitchel Alberto                    **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....  
.....

.....de.....del 20.....

## Anexo 8

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANEJO DE CONFLICTOS

Valoración: 1: Nunca                      2: A veces                      3: Siempre

N°	DIMENSIÓN 1.-NEGOCIACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los directivos siempre están dispuestos a negociar para solucionar cualquier conflicto.							
2	Ante cualquier conflicto, los directivos se comunican con las partes directamente.							
3	Los directivos, para solucionar los conflictos, no mandan a terceros.							
4	Ante cualquier conflicto, los directivos se acercan voluntariamente a las partes.							
5	Al momento de resolver el conflicto, los directivos escuchan a las partes							
6	Al momento de resolver el conflicto los directivos dialogan con las partes							
7	Los directivos muestran eficacia en el logro de la negociación.							
8	Los directivos ceden en algunos puntos a cambio de otros							
	<b>DIMENSIÓN 2.-MEDIACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Los directivos poseen técnicas propias de un gran mediador							
10	Los docentes poseen técnicas propias de un gran mediador							
11	Al momento de resolver el conflicto, los directivos cumplen la función de un mediador							
12	Al momento de resolver el conflicto los docentes como mediadores, logran que las partes se encuentren y analicen la cuestión en disputa.							

13	Al momento de resolver el conflicto los directivos como mediadores logra que las partes analicen las cuestiones en disputa							
14	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora de los docentes							
15	Los directivos son neutrales para resolver problemas							
	<b>DIMENSION 3.- CONCILIACION</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Los directivos siempre están dispuestos a conciliar							
17	Cuando hay un conflicto entre estudiantes, los docentes buscan voluntariamente conciliar entre ambas partes							
18	Los docentes admiten que los directivos intervengan para conciliar.							
19	Cuando hay un conflicto entre estudiantes, los directivos poseen técnicas de un gran conciliador							
20	Los estudiantes aceptan la solución propuesta							
21	La propuesta conciliadora resuelve eficazmente el conflicto							
22	Los directivos convencen a las personas para evitar tenciones							
23	Los directivos respetan la opinión de sus docentes							
	<b>DIMENSIÓN 4.- ARBITRAJE</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Cuando los docentes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del director							
25	El director acepta si solicitan su intervención en un problema presentado.							
26	Para resolver los conflictos con sus estudiantes, los docentes siempre escuchan a las partes.							
27	Cuando los docentes toman una decisión es irrevocable							
28	Los directivos reconocen cuando solos no pueden dar una solución.							
29	Los directivos buscan ceder ante ambas partes en disputa							
30	El director está dispuesto para el arbitraje adecuado.							

Observaciones:

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr ALARCON DIAZ Mitchel Alberto      DNI:.....

**Especialidad del validador:**.....  
.....

.....de.....del 20.....

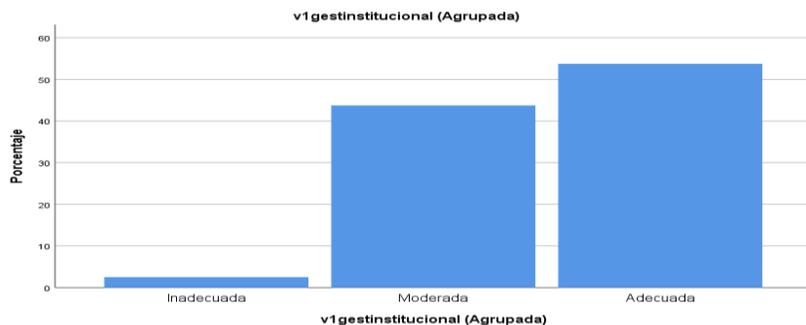
Anexo 9:

DIMENSIÓN	NEGOCIACIÓN								MEDIACIÓN							CONCILIACION							ARBITRAJE							
sujeto/items	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30
1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
5	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
9	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
11	1	3	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
12	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
13	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
14	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
15	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
16	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
20	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
22	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
23	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
24	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
26	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
27	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
28	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
29	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2
30	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
31	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
34	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2



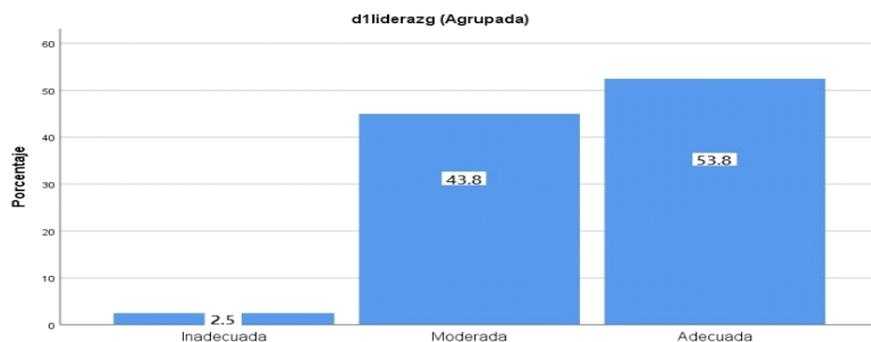
## Anexo 10

Figura 1. Resultado descriptivo de la variable 1 gestión institucional



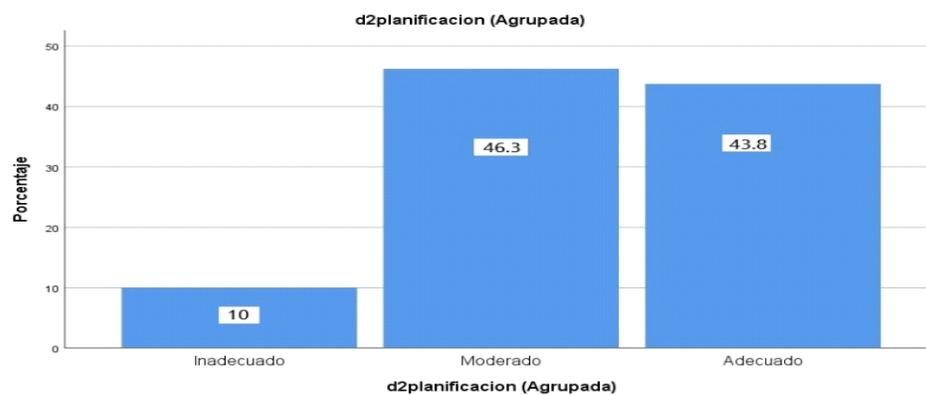
La gestión institucional en las instituciones educativas es inadecuado en un 2,5 %, lo considera 43.8 % moderado y logrando ser adecuada en un 53,8 %

Figura 2. Resultado descriptivo de la dimensión liderazgo



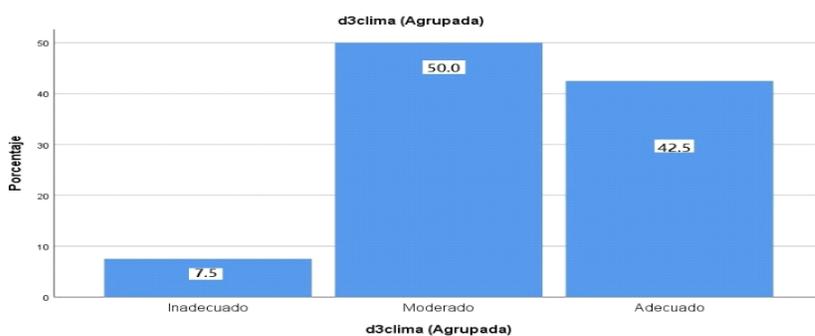
El liderazgo en las instituciones educativas es 2.5% inadecuado, 43,8% es moderado y logrando a ser un 53,8% es adecuada.

Figura 3. Resultado descriptivo de planificación.



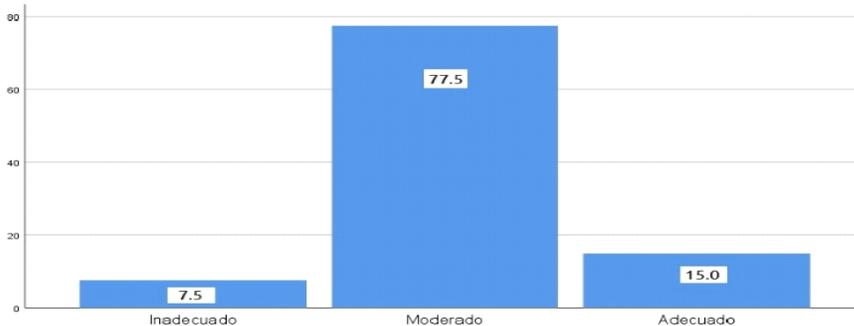
La planificación en las instituciones educativas es 10,0 % inadecuado, logrando ser 46,3% es moderado y un 43,8% es adecuada.

Figura 4. Resultado descriptivo del clima institucional



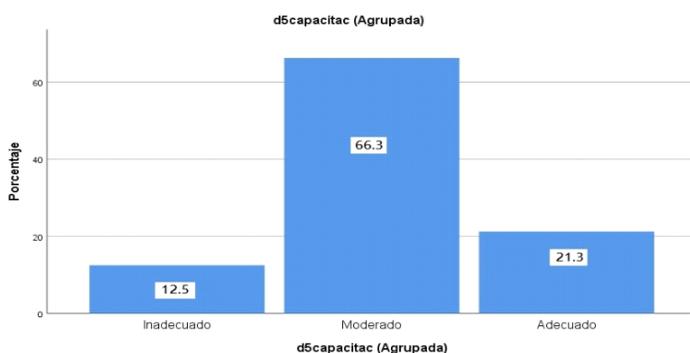
El clima institucional en las instituciones educativas es 2.5% inadecuado, logrando un 50,0 % moderado y 42,5 es adecuada.

Figura 5. Resultado descriptivo de la evaluación de la gestión



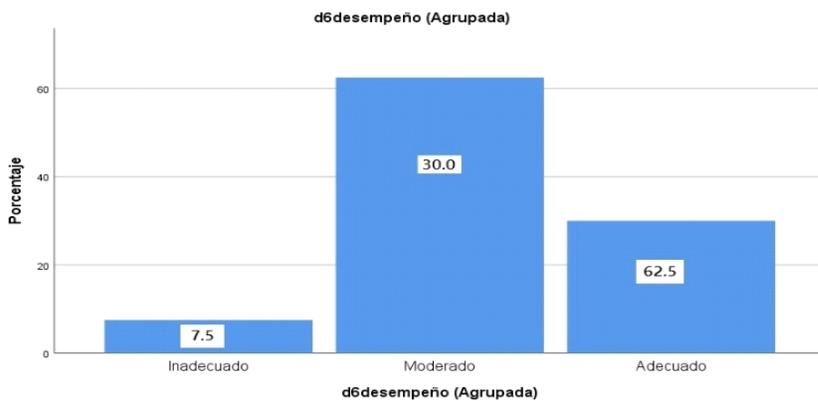
La evaluación de la gestión en las instituciones educativas en un 7,5% es inadecuado, logrando que un 77,5 % es moderado y 15,0 % considera adecuado

Figura 6. Resultado descriptivo de la capacitación de personal



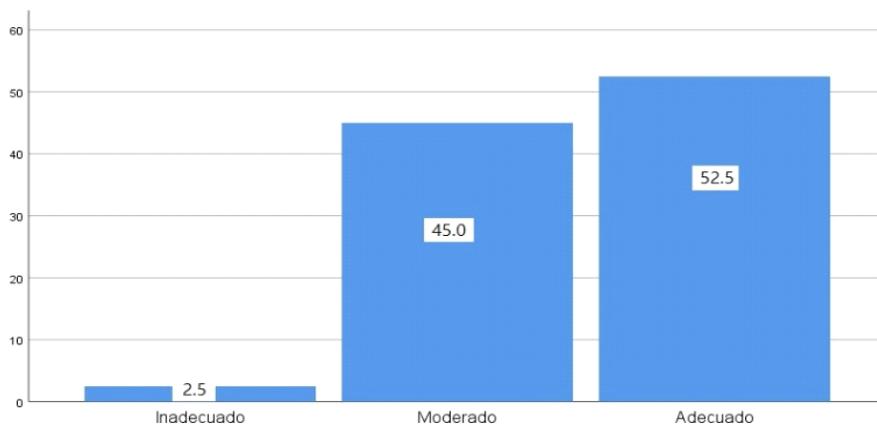
La capacitación de personal en las instituciones educativas es 12,5 % inadecuado, 66,3 % lo considera moderado y 21,3 % adecuado.

Figura 7. *Resultado descriptivo del desempeño docente*



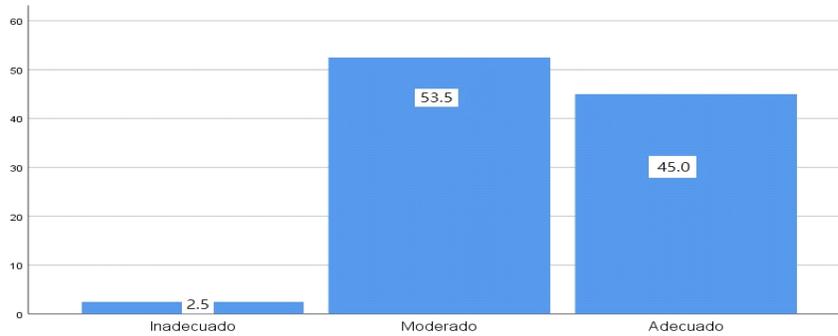
El desempeño docente en las instituciones educativas es un 7,5 % inadecuado, 30,0 % moderado y logrando un 62,5 % es adecuado.

Figura 8. *Resultado descriptivo del manejo de conflictos*



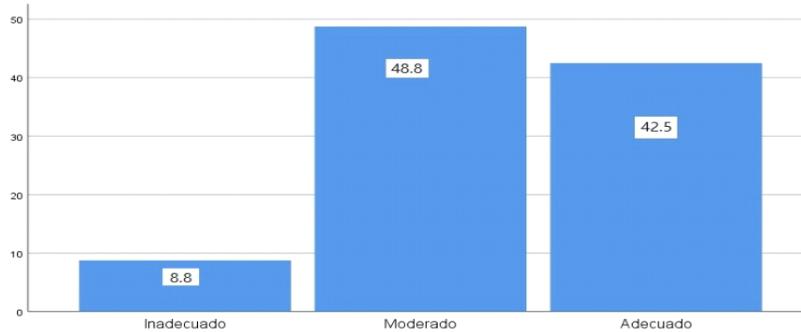
El manejo de conflictos en la institución educativa es considerado en un 2,5 % inadecuado, 45,0 % moderado y logrando un 52,5 % adecuado.

Figura 9. *Resultado descriptivo de la negociación*



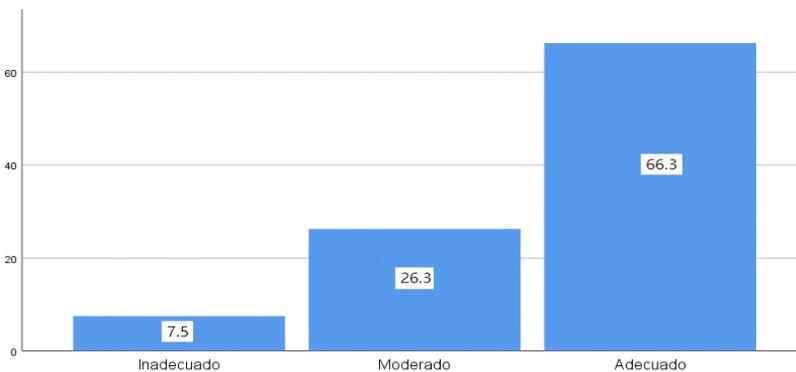
La negociación en la institución educativa es considerada en 2,5 % inadecuado, 53,5 % moderado y 45,0 adecuado.

Figura 10. *Resultado descriptivo de la mediación*



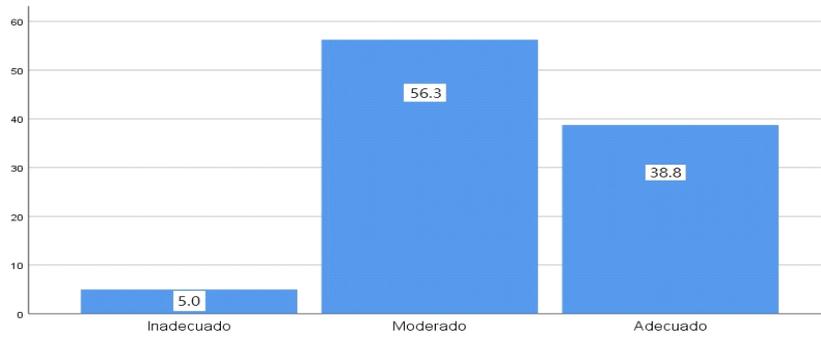
La mediación en la institución educativa es considerada en un 8,8 % inadecuado, 48,8 % moderado y un 42,5 adecuado.

Figura 11. *Resultado descriptivo de la conciliación*



La conciliación en la institución educativa es considerado en un 7,5 % inadecuado, 26,3 % moderado y logrando un 66,3 adecuado.

Figura 12. *Resultado descriptivo del arbitraje*



El arbitraje en la institución educativa es considerado en un 5,0 % inadecuado, 56,3 % moderado y 38,8 adecuado.

**Anexo 11**

**Artículo científico**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

La gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones  
educativas del distrito Ticslacayán - Región Pasco, 2019

Autora

Br. Isabel Victoria Velasco Marcelo

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Ate

La gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito  
Ticlacayán - Región Pasco, 2019  
Isabel Victoria Velasco Marcelo  
Universidad César Vallejo Filial Ate  
[cielito\\_victoria@hotmail.com](mailto:cielito_victoria@hotmail.com)

### Resumen

El objetivo de la investigación es encontrar la relación que existe entre la gestión institucional y el manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas del distrito Ticlacayán - región Pasco, 2019. El trabajo se sustenta en el enfoque cuantitativo, cuyo diseño es el descriptivo correlacional, la muestra considero 100 docentes de educación inicial, primaria y secundaria, utilizando muestreo aleatorio a conveniencia de la investigadora, se aplicó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios, el primero para evaluar la gestión institucional y el segundo para evaluar el manejo de conflictos, la validez de confiabilidad es de ,908 fiabilidad con el Alpha de Cronbach, el cual nos brindó un nivel de seguridad de excelente confiabilidad. El resultado *descriptivo de la variable gestión institucional es: el 2,5 %* percibe que el liderazgo es inadecuado, para 45,0 % es moderado y para el 52,5 % es adecuado la dimensión para el manejo de conflictos. *El resultado descriptivo de la variable manejo de conflictos es: el 52,5 %* considera adecuado al manejo de conflictos con la gestión institucional, el 45,0 % su evaluación es moderada y 2,5 % inadecuado. Los resultados estadísticos de la hipótesis general tienen un valor de significancia de ,000 menor a 0,5 de un Rho de 482, se concluye que existe relación entre la  $v_1$  y  $v_2$  en tal sentido se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Gestión institucional, manejo de conflictos, negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

### Abstract

The objective of the research is to find the relationship that exists between the institutional management and the conflict management of teachers in the educational institutions of the Ticlacayán district - Pasco region, 2019. The work is based on the quantitative approach, whose design is the descriptive one Correlational, the sample considered 100 teachers of initial, primary and secondary education, using random sampling at the convenience of the

researcher, the survey technique was applied, applying two questionnaires, the first to assess institutional management and the second to assess management of conflicts, the validity of reliability is 908 reliability with the Cronbach Alpha, which gave us a level of security of excellent reliability. The descriptive result of the institutional management variable is: 2.5% perceive that leadership is inadequate, for 45.0% it is moderate and for 52.5% the dimension for conflict management is adequate. The descriptive result of the conflict management variable is: 52.5% consider it appropriate to the management of conflicts with institutional management, 45.0% its evaluation is moderate and 2.5% inadequate. The statistical results of the general hypothesis have a significance value of, 000 less than 0.5 of a Rho of 482, it is concluded that there is a relationship between  $v_1$  and  $v_2$  in that sense the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Institutional management, conflict management, negotiation, mediation, conciliation and arbitration.

### **Introducción**

La UNESCO confirma: que la violencia y el acoso escolar son problemas importantes que aquejan en todo el mundo. Así que de tres estudiantes uno es intimidado por sus compañeros en las instituciones educativas, el maltrato físico es la más frecuente en todos los Centros Educativos a nivel mundial. UNESCO (2019). El año 2018 se publicó una encuesta realizada el 2017 por Young Voice Perú de Save the Children, donde revela que ningún estudiante se puede sentir seguro en las Instituciones Educativas. Pérez (2016), refiere: que los aprendizajes de socialización deben estar orientados al manejo adecuado de conflictos de una manera positiva sin actuar con violencia que daña la convivencia dentro y fuera de la escuela. El Ministerio de Educación (2017) realizó una encuesta a 2 617 adolescentes entre 12 y 17 años en 26 regiones del Perú y se revelo el 39.8% ha sido acosado el 2017 pero la mayoría de los estudiantes no denuncian por diferentes motivos, por su parte Patricia Giraldo especialista de convivencia escolar del MINEDU, menciona que a través del SISEVE se ha logrado resolver el 88% de violencia escolar, considerando así que el 2018 se ha registrado 5 591 denuncias de violencia escolar a través de SISEVE los cuales nos indican que hasta la actualidad no se detiene la violencia.

La Ley General de Educación; Ley N° 28044 (2003), Artículo 53° donde menciona que los docentes y directivos debemos estar preparados para manejar conflictos que se presentan

durante el día todo docente está llamado a ser eficiente en el aprendizaje y desarrollo integral de los estudiantes, el Reglamento de la Ley General de Educación (2012), aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2012—ED; en el artículo 39° dice: Todo docente debe acompañar en todo momento a sus estudiantes porque eso es nuestra responsabilidad. Sobre la gestión de conflictos en el Marco de Buen Desempeño del Directivo, nos refiere que los docentes y directivos deben contar con las habilidades necesarias para manejar y solucionar los conflictos entre estudiantes, padres de familia y docentes para una vida en armonía y tranquilidad para el logro de los aprendizajes programados para obtener resultados óptimos en sus aprendizajes. Farro (2001) La gestión institucional es capaz de efectuar su estrategia mediante programaciones y propuestas para el bien institucional mediante las consecuencias favorables para la misma institución con el uso adecuado de los métodos y estrategias programados anualmente en la institución educativa.

Las dimensiones que considera nuestra investigación en la gestión institucional están basadas en los componentes de gestión como el liderazgo educativo, planificación, clima institucional, evaluación de la gestión, capacitación y desempeño docente. Un líder debe ser participativo, democrático, estratégico y transformacional y actuar de forma razonable ante cualquier conflicto. La planificación estratégica se considera vital porque de ella dependerán todas las otras acciones necesarias del proceso educativo de calidad. Evaluación de la gestión educativa, es un medio de recojo de información para tomar decisiones pertinentes para mejorar la calidad educativa, es importante entender que toda actividad educativa debe ser evaluada, y que la evaluación debe constituir un *modus vivendi* de los actores educativos

Por lo revelado primitivamente se desglosa la problemática general que busca reconocer: cuál es la relación que existe entre gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Ticslacayán, provincia y región Pasco, los objetivos específicos para conocer la relación que existe entre las dimensiones de la gestión institucional (liderazgo educativo, planificación estratégica, clima institucional, evaluación de la gestión, capacitación de personal y desempeño docente) con la variable manejo de conflictos (negociación, mediación, conciliación y arbitraje). Esta investigación busca confirmar la hipótesis general, que revalida la relaciona significativa entre la gestión

institucional con el manejo de conflictos y las hipótesis específicas organizadas en la efectividad de relación de la primera variable con las dimensiones del manejo de conflictos.

## **Metodología**

### **Tipo y diseño de investigación**

La investigación es estrictamente del prototipo elemental, de tipo de exploratorio que está dirigido al progreso de proposiciones o la transformación de teorías históricas, de la misma manera se está trabajando con el método hipotético-deductivo. El diseño no experimental empleado en nuestra investigación.

### **Operacionalización de variables**

La Variable 1, gestión institucional, tiene definición conceptual y operacional con las dimensiones propuestas por Alvarado (1999) y considerado por Guimaray y Romero (2018): liderazgo educativo, planificación estratégica, clima institucional, evaluación de gestión, capacitación de personal y Desempeño docente. La Variable 2, Manejo de conflictos, considera la definición conceptual y operacional: con cuatro dimensiones realizadas por Soria (2016) quien planteo: negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

### **Población, muestra, muestreo**

La población es el integro de los docentes de Educación Básica Regular del distrito de Ticlacayán, región Pasco, integrado por 100 docentes de educación inicial, primaria y secundaria. La muestra es aleatoria del total de nuestra población.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada es la encuesta, los instrumento son dos cuestionarios, el primero en la variable 1, elaborada por Velasco (2019), y el segundo en la variable 2, es adaptación de Lescano (2016). La confiabilidad se obtuvo por consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach, la confiabilidad está en concordancia con la intención de la investigación y la validez de tres expertos calificados y acreditados en el tema quienes dieron la viabilidad. El Alfa de Cronbach es la estadística que muestra la existencia de una confiabilidad 908, el que nos brindó un nivel de seguridad de excelente confiabilidad.

Tabla 1

*La estadística de fiabilidad de la variable Gestión Institucional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,908	30

Los resultados de la prueba de confiabilidad de la gestión Institucional son de ,908 el cual demuestra la fiabilidad del instrumento.

Tabla 2

*La estadística de confiabilidad de la variable Manejo de Conflictos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,882	30

Los resultados de la prueba de confiabilidad de Manejo de conflictos son de ,882 lo cual demuestra la fiabilidad del instrumento.

### Resultados

Tabla 3

*Resultado descriptivo de la variable gestión institucional*

<b>v1gestion institucional (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Inadecuada	2	2,5	2,5	2,5
	Moderada	35	43,8	43,8	46,3
	Adecuada	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De conformidad a lo observado en la tabla 1, el 53,8 % de los docentes tienen un adecuado conocimiento de la gestión institucional, el 43,8 % es moderado y el 2,5 % es inadecuada.

Tabla 4

*Resultado descriptivo de la variable 2*

<b>v2manejoconflictos (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	2	2,5	2,5	2,5
	Moderado	36	45,0	45,0	47,5
	Adecuado	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Conforme a los resultados observados en la tabla 8, el 52,5 % considera adecuado al manejo de conflictos con la gestión institucional, el 45,0 % su evaluación es moderada y 2,5 % inadecuado.

### **Discusión**

En el trabajo de investigación se comprobó nuestra hipótesis general, porque existe relación entre la variable 1: gestión institucional y la variable 2: manejo de conflictos ( $P=,000$ : RHO ,482). Estos resultados son parecidos con las investigaciones realizadas por Garro (2018), Yacavilca (2017)), Guimaray y Romero (2018), Lescano (2016), Cabrera (2017) donde encontramos una correlación significativa de las variables, explicando la jerarquía de gestión institucional para propiciar el manejo adecuado de conflictos por los docentes del distrito de Ticslacayán, región Pasco, con el uso pertinente de la mejora del clima institucional de las instituciones educativas incluidos en la investigación. Con respecto a la hipótesis específica 1 se evidenció que existe relación adecuada variable 1: gestión institucional y la dimensión 1: negociación ( $P=,000$ : RHO ,399), significativa, por lo que la gestión institucional utiliza la negociación como estrategia para el manejo de conflictos de la institución educativa. La hipótesis específica 2 es la existencia de relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 2: mediación ( $P=,000$ : RHO ,404). La gestión institucional se sirve de la mediación para poder participar en la solución de conflictos dentro de la institución educativa. La hipótesis 3 existe una relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 3: conciliación ( $P=,000$ : RHO ,494). En la cual podemos inferir que la gestión institucional se sirve de la conciliación para solucionar los conflictos de los estudiantes y de la comunidad educativa con el uso adecuado de la conciliación, y la hipótesis 4 es la existencia de la correlación entre variable 1: gestión

institucional y la dimensión 4: arbitraje ( $P= ,000$ :  $RHO ,405$ ). La gestión institucional soluciona los conflictos que se presentan en la institución educativa con el uso adecuado del arbitraje.

### **Conclusiones**

#### **Primera**

De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre la variable 1: gestión institucional y la variable 2: manejo de conflictos ( $P= ,000$ :  $RHO ,482$ ), en las instituciones educativas del distrito de Tlilacayán.

#### **Segunda**

De acuerdo al primer objetivo específico, existe relación adecuada entre la variable 1: gestión institucional y la dimensión 1: negociación ( $P= ,000$ :  $RHO ,399$ ), en las Instituciones educativas pertenecientes al distrito de Tlilacayán.

#### **Tercera**

De acuerdo al segundo objetivo específico, hay existencia de relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 2: mediación ( $P= ,000$ :  $RHO ,404$ ), en las instituciones investigadas.

#### **Cuarta**

De acuerdo al objetivo específico 3, existe relación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 3: conciliación ( $P= ,000$ :  $RHO ,494$ ) en la I.E investigadas

#### **Quinta**

De acuerdo al cuarto objetivo específico, hay existencia de la correlación entre variable 1: gestión institucional y la dimensión 4: arbitraje ( $P= ,000$ :  $RHO ,405$ ), en las I.E. investigadas.

### **Recomendaciones**

**Primera,** Se sugiere que los docentes y directivos deben trabajar de manera mancomunada para evitar conflictos dentro de las Instituciones Educativas.

**Segunda,** Se sugiere que los docentes y directivos deben contar con la capacidad de negociar así llegar a solucionar conflictos.

**Tercera,** Se sugiere que el directivo es quien debe actuar de mediador para evitar conflictos dentro de las instituciones educativas.

**Cuarta,** Se sugiere a los docentes y directivos que cuando existe conflicto debe existir conciliación para obtener un buen clima institucional.

**Quinta,** Los docentes y directivos siempre deben actuar de árbitros para evitar conflictos en las instituciones educativas.

### Referencias

- Aguirre N. y Herrera F. (2018) Gestión institucional y labor pedagógica en la institución educativa CEBA, Huánuco – 2018. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad César Vallejo. Perú.
- Cabrera, C. (2017). La gestión institucional con el desempeño de docentes de la I. E. N° 0180 “Señor de los Milagros” del distrito de Bellavista, provincia de Bellavista en el 2017. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
- De la Peña A. y Lozano J. (2017) Transforming southeastern barranquilla families conflicts: an experience from the participatory action research (PAR) vol. 29. Belo Horizonte – Brasil. Recuperado de:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822017000100239&lng=pt&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822017000100239&lng=pt&tlng=en)
- Echevarria, H. (2016) Diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. Libro digital. Editora de la Universidad Nacional de Rio Cuarto. Primera edición. Argentina. Recuperado de:  
<https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>
- Farro, F. (2001). Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. Udegraf S.A. Lima.
- Guimaray, S. y Romero, K. (2018). Gestión institucional y violencia escolar en educación secundaria. La Mar-Ayacucho. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo.
- Henoa C. Lalueza J. y Arrona A. (2017) The institutional response from the school, one of the keys of the dynamics of educational inclusion/exclusion of immigrant families. Sinéctica, N° 48. Tlaquepaque-México. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-)

- Huaroc S. (2018) Clima institucional y el desempeño docente en la institución educativa N° 31540 “Santa Isabel” Huancayo-2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Llamo J. (2018) Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima.
- Mena D. (2017) El rol del director en la gestión de conflictos en el marco de buen desempeño del directivo. Estudio aplicado a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL la Unión – Piura. Tesis de maestría. Universidad de Piura.
- Ministerio de Educación (2013) Tutoría y Orientación Educativa, aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Editorial Ministerio de Educación. Segunda edición. Perú.
- Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2019). Behind the numbers: ending school violence and bullying. Primera edición. Ediciones UNESCO. Francia. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>
- Oscoco R. (2015) Optimización del desempeño docente en la forma de atención semipresencial y el logro de competencias en los estudiantes del centro piloto madre Teresa de Calcuta de educación básica alternativa de San Juan de Lurigancho, 2014. Tesis para magister. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima
- Papalia, D., Wendkos S. y Duskin R. (2009) Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia. Editorial Mc Graw Hill educación. Undécima edición. México
- Pérez C. (2016) Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional. Tesis para obtener grado de magister. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia.
- Representación de la Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el Perú. (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Primera edición. Perú.
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018) Fundamentos básicos de estadística. Libro digital. S/ed. Primera edición. México. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estadística-Libro.pdf>

Sebastián G. (2017) La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.

Stake, R. (1999) Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata. Segunda edición. Madrid-España.

Toro, C. (2017) Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador.