

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa

Nº 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa 2024

Para optar el grado académico de Maestro en:

Gerencia e Innovación Educativa

Autora:

Bach. Debora Esther CALDERON RAMIREZ

Asesor:

Mg. Antonio Edmundo YANCAN CAMAHUALI

Cerro de Pasco - Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa

Nº 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ulises ESPINOZA APOLINARIO

PRESIDENTE

Mag. Wilfredo Florencio ROJAS RIVERA

MIEMBRO

Mag. Federico Renato VILLAR YZARRA

MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0237-2024- DI-EPG-UNDAC

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

Presentado por:
Debora Esther CALDERON RAMIREZ

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
GESTIÓN DIRECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NO 53 "SAN FRANCISCO", MIRAFLORES, OXAPAMPA 2024

ASESOR (A): Mg. Antonio Edmundo YANCAN CAMAHUALI

Índice de Similitud:
06%

Calificativo
APROBADO

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

Cerro de Pasco, 17 de diciembre del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20154805046 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 19/12/2024 00:24:30-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

A mis familiares y amigos más cercanos por el soporte emocional que me brindaron durante el desarrollo de mi investigación.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A la UNDAC, por la calidad formativa que me impartieron.

A mi asesor por los conocimientos que me brindó durante el desarrollo de mi tesis.

La autora.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. Para esto, la metodología fue tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental – transversal, teniendo como población y muestra a 35 docentes y se aplicó el cuestionario. Los resultados señalaron que: Sobre la relación entre la planificación y el manejo de conflictos, se supo que el 8.6% de los directivos que tuvieron un regular manejo de conflictos, denotaron tener un nivel regular de planificación. Por otro lado, el 77.1% de los docentes que confirman que los directivos poseen una adecuada organización y adecuado manejo de conflictos. Además, el 14.3% de los docentes que aseveraron que los directivos poseen un nivel regular de manejo de conflicto, también cuentan con una regular capacidad de dirección. Asimismo, el 77.1% de los docentes afirmaron que los directivos poseen un adecuado control y un adecuado manejo de conflictos. Concluyendo que, existe una relación alta, directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (R de Pearson=0.785; sig.=0.000).

Palabras clave: gestión directiva, manejo de conflictos, docentes.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between directive management and conflict management in the Educational Institution N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. For this, the methodology was basic, correlational level and non-experimental - transversal design , having as a population and sample 35 teachers and the questionnaire was applied. The results indicated that: Regarding the relationship between planning and conflict management, it was known that 8.6% of managers who had regular conflict management reported having a regular level of planning. On the other hand, 77.1% of teachers confirm that managers have adequate organization and adequate conflict management. Furthermore, 14.3% of the teachers who stated that managers have a regular level of conflict management also have a regular management capacity. Likewise, 77.1% of teachers affirmed that managers have adequate control and adequate conflict management. Concluding that, there is a high, direct and significant relationship between management and conflict management in Educational Institution N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (Pearson's $R=0.785$; $sig.=0.000$).

Keywords: management, conflict management, teachers.

INTRODUCCIÓN

En la Institución Educativa N 53 "San Francisco", se identificó como problemática la escasa posibilidad que denota el personal directivo para gestionar de forma adecuada los conflictos institucionales, ya que no incorpora a los docentes en la toma de decisiones y manejo de la situación, lo cual repercute de forma negativa en el logro de los propósitos institucionales, afectando la calidad educativa. Esta situación es preocupante ya que, los docentes deben tener la facultar de resolver conflictos en su ámbito laboral y profesional para mantener un ambiente de armonía, lo cual facilita el desarrollo de las actividades. Para esto, la gestión directiva es esencial, ya que se encarga de desarrollar diversos procesos para gestionar la educación y esta denote calidad, incorporando a los docentes en la toma de decisiones y manejo de situaciones complejas (Gallego et al., 2020).

En base a lo mencionado, la investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024? Con el objetivo de establecer la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. Para esto, la metodología es tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental – transversal, teniendo como población y muestra a 35 docentes y se aplica el cuestionario. De este modo, confirmar la siguiente hipótesis: Existe relación directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

Por tal motivo, la tesis se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, se describe el planteamiento del problema. Capítulo II, detalla el marco teórico de las variables. Capítulo III, muestra la metodología del estudio. Capítulo IV, expone los resultados y la discusión de los mismos. Finalmente, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos correspondientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	2
1.3. Formulación del problema.....	2
1.3.1. Problema general	2
1.3.2. Problemas Específicos	3
1.4. Formulación de objetivos	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3
1.5. Justificación de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio	5
2.2. Bases teóricas – científicas.....	8
2.2.1. Gestión directiva	8
2.2.2. Manejo de conflictos	14
2.3. Definición de términos básicos	20
2.4. Formulación de las Hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis general.....	21

2.4.2. Hipótesis específicas	21
2.5. Identificación de variables.....	22
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	23

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación	24
3.2. Nivel de Investigación	24
3.3. Métodos de Investigación	25
3.4. Diseño de Investigación.....	25
3.5. Población y muestra	26
3.5.1. Población.....	26
3.5.2. Muestra	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación ...	27
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Tratamiento estadístico.....	27
3.10. Orientación ética filosófica y epistemológica.....	28

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	29
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	30
4.3. Prueba de hipótesis	42
4.4. Discusión de resultados.....	43

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	23
Tabla 2 Gestión directiva en los docentes evaluados	30
Tabla 3 Planificación en los docentes evaluados.....	30
Tabla 4 Organización en los docentes evaluados.....	31
Tabla 5 Dirección en los docentes evaluados.....	32
Tabla 6 Control en los docentes evaluados	33
Tabla 7 Manejo de conflictos en los docentes evaluados	34
Tabla 8 Negociación en los docentes evaluados	35
Tabla 9 Arbitraje en los docentes evaluados	36
Tabla 10 Mediación en los docentes evaluados	37
Tabla 11 Conciliación en los docentes evaluados.....	38
Tabla 12 Relación entre gestión directiva y manejo de conflictos	39
Tabla 13 Relación entre planificación y manejo de conflictos	40
Tabla 14 Relación entre organización y manejo de conflictos.....	40
Tabla 15 Relación entre dirección y manejo de conflictos.....	41
Tabla 12 Relación entre control y manejo de conflictos	41
Tabla 17 Prueba de normalidad.....	42
Tabla 18 Comprobación de la hipótesis general	42
Tabla 19 Comprobación de las hipótesis específicas	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión directiva en los docentes evaluados.....	30
Figura 2 Planificación en los docentes evaluados	31
Figura 3 Organización en los docentes evaluados	32
Figura 4 Dirección en los docentes evaluados	33
Figura 5 Control en los docentes evaluados.....	34
Figura 6 Manejo de conflictos en los docentes evaluados.....	35
Figura 7 Negociación en los docentes evaluados.....	36
Figura 8 Arbitraje en los docentes evaluados.....	37
Figura 9 Mediación en los docentes evaluados.....	38
Figura 10 Conciliación en los docentes evaluados	39

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

El ámbito educativo, en la actualidad, tiene la finalidad de formar seres humanos íntegros y con valores que permitan su desarrollo profesional y personal en diferentes contextos. Por tanto, los docentes deben tener la facultad de resolver conflictos en su ámbito laboral y profesional para mantener un ambiente de armonía, lo cual facilita el desarrollo de las actividades. Para esto, la gestión directiva es esencial, ya que se encarga de desarrollar diversos procesos para gestionar la educación y esta denote calidad, incorporando a los docentes en la toma de decisiones y manejo de situaciones complejas (Gallego et al., 2020).

En Latinoamérica, la participación del personal directivo, conjuntamente con el personal docente en los proyectos institucionales es de gran relevancia, ya que la gestión permite transformar el ambiente educativo, fomentando la armonía, trabajo en equipo, toma de decisiones, autónoma, etc. Ya que consiente la participación de los docentes; a través de, estrategias innovadoras que faciliten la dinámica lateral y autónoma con los directivos para solucionar conflictos (Rangel et al., 2021)

En el Perú, los directores de las instituciones educativas cumplen como rol principal gestionar en base a cuatro componentes fundamentales, siendo el control, dirección, organización y planificación. Estas están sumamente relacionadas con la gestión de competencias genéricas, como particulares; todo ello para el logro de los objetivos institucionales, según los contenidos curriculares. Cabe resaltar, que este tipo de gestión permite manejar todo tipo de situación que surge en el contexto formativo; a partir de esto, se conoce que la gestión directiva permite manejar los conflictos con pertinencia. Ya que resulta ser una estrategia de liderazgo para direccionar las funciones del profesorado y la toma de decisiones, en función a la negociación, arbitraje, mediación y conciliación.

En Oxapamapa, específicamente en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", se identificó como problemática la escasa posibilidad que denota el personal directivo para gestionar de forma adecuada los conflictos institucionales, ya que no incorpora a los docentes en la toma de decisiones y manejo de la situación, lo cual repercute de forma negativa en el logro de los propósitos institucionales, afectando la calidad educativa. Por esta razón, mediante el estudio se pretende dar respuesta a la siguiente cuestión: ¿Cuál es la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024?

1.2. Delimitación de la investigación

El estudio se desarrolló en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa 2024.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024?

1.3.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024?
- b. ¿Cuál es la relación entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024?
- c. ¿Cuál es la relación entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024?
- d. ¿Cuál es la relación entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Hallar la relación entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.
- b. Determinar la relación entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.
- c. Identificar la relación entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

- d. Establecer la relación entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

1.5. Justificación de la investigación

Desde lo teórico, la información obtenida permitió llenar vacíos teóricos sobre la relación que subyace entre la gestión directiva y el manejo de conflictos en el ámbito educacional. De este modo, se generaron nuevos conceptos teóricos sobre las variables y su relación, contribuyendo con la comunidad científica. Por otro lado, desde lo práctico, los datos recopilados permitieron a I.E. Institución Educativa N 53 "San Francisco" conocer la realidad de la gestión directiva en la entidad y si existe un adecuado manejo de conflictos, ello permitió proponer estrategias de solución ante la problemática identificada para mejorar la gestión directiva y obtener mejores resultados en el manejo de conflictos. Finalmente, desde lo metodológico, la investigación por ser de naturaleza no experimental – correlacional, se aplicó cuestionarios; a través de esta investigación se certificó la validez y confiabilidad de los instrumentos, contribuyendo con la comunidad científica con herramientas metodológicas pertinentes.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones se basan en recopilar la data, ya que se tuvo que solicitar el permiso respectivo a la institución y estimar los tiempos para encuestar a cada docente en su tiempo libre. Asimismo, en la búsqueda de antecedentes locales, ya que no se ha efectuado investigaciones a nivel local sobre las variables.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes Internacionales

Becerra (2023) en su estudio tuvieron la finalidad de caracterizar y analizar la gestión directiva para solucionar y manejar conflictos. Para esto, la metodología fue cualitativa y los resultados señalaron que, la gestión directiva permite el desarrollo de ambientes formativos, reconocer fortalezas y debilidades, y afrontar las situaciones conflictivas. Concluyendo que, la gestión directiva permite proyectar un ambiente idóneo para solucionar conflictos, mediante actividades de liderazgo.

Jaramillo y Serna (2021) tuvieron como fin, desarrollar un espacio de aprendizaje organizacional, a través de la gestión directiva y liderazgo. La metodología fue planificar, hacer, verificar y actuar; así los resultados fueron los siguientes: la metodología usada fue muy útil para optimizar la gestión administrativa, ya aplicando las entrevistas, se identificó el nivel de conocimiento sobre la gestión educativa, en función a temas administrativos. Concluyendo que, la gestión directiva y el liderazgo permiten desarrollar un entorno de aprendizaje organizacional.

Rodríguez et al. (2021) en su estudio, se propusieron identificar la relación entre manejo de conflictos y toma de decisiones. La metodología fue cualitativa, correlacional, de campo y no experimental – transeccional, teniendo como muestra a docentes y los resultados señalaron que existe relación entre el manejo de conflictos y el liderazgo entre los directivos; asimismo, llegaron a la siguiente conclusión: se logró determinar la descripción oportuna de como los docentes manejan los conflictos, a través de una buena toma de decisiones.

Martínez (2020) en su artículo propuso analizar la estrategia de mediación para resolver conflictos en las instituciones educativas. Para esto, se aplicó una metodología descriptiva – analítica, documental y bibliográfica. Los resultados señalaron que, la resolución de conflictos implica beneficiar las parte involucradas en el conflicto, se basa en ceder las posiciones personales para llegar a una salida, considerando las partes interesadas, incorporando en el proceso. Concluyendo que, la mediación como estrategia en el ámbito escolar requiere de un compromiso importante entre los docentes y directivos, padres y estudiantes.

Antecedentes Nacionales

Ayalos (2023) determinó la asociación entre manejo de conflictos y gestión directiva; para ello, se aplicó una metodología básica, correlacional – no experimental, teniendo como muestra a 92 docentes y al cuestionario como instrumento. Los resultados señalaron que, existe una relación positiva entre arbitraje, conciliación, mediación, negociación con la gestión directiva, con un Rho superior a 0.698 y significancia igual a 0.000. Concluyendo que, la gestión directiva se relaciona con el manejo de conflictos.

Chávez (2022) en su estudio sobre fortalecer el uso de estrategias de gestión para manejar los conflictos en docentes, usando una metodología cuantitativa, aplicando la guía de entrevista a directivos y padres de estudiantes. De ello, los resultados señalaron que, los directivos gestionan de forma

adecuada los conflictos institucionales, potenciando las relaciones interpersonales entre los docentes, lo cual favorece al clima escolar. Asimismo, se cumplen con las normas de convivencia, se gestionan los espacios de confraternización y se fortalecen las habilidades sociales y emocionales para gestionar los conflictos. Concluyendo que, los directivos implementan espacios y talleres oportunos para manejar los conflictos, y mejorar el entorno laboral de los docentes.

Olaya (2022) tuvo el propósito de fortalecer la profesionalidad docente, mediante la gestión directiva. Para esto, se aplicó una metodología cualitativa – analítica, considerando como muestra a 26 docentes y se aplicó la entrevista y la encuesta. Los resultados indicaron que, se fortalece la relación entre docentes al gestionar el trabajo de forma adecuada, considerando un buen liderazgo directivo y participativo, lo cual permite el trabajo en equipo para el logro de metas comunes. Asimismo, la gestión directiva promueve la reflexión práctica, mediante el liderazgo; en este sentido se fomenta el liderazgo participativo de forma sistemática. Concluyendo que, para fortalecer la profesionalidad del docente, se requiere una adecuada gestión directiva de trabajo, con la implementación del liderazgo.

Velasco (2020) realizó un estudio con el objetivo de hallar la relación entre gestión institucional y manejo de conflictos en docentes; para ello, se aplicó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, considerando como muestra a 100 docentes y al cuestionario como instrumento. Los resultados señalaron que, solo el 52.5% percibió un liderazgo adecuado y el 52.5% especificó que se manejan los conflictos de forma adecuada. Concluyendo que, con un Rho 0.482, señalando que existe una relación directa entre la gestión institucional y el manejo de conflictos.

Raya (2018) identificó la asociación entre manejo de conflictos y gestión educativa, aplicando una metodología descriptiva, cuantitativa y no

experimental, teniendo a 185 como docentes y al cuestionario para obtener resultados. Estos indicaron que, la negociación se relaciona de forma directa con la gestión educativa; así como, la mediación y gestión educativa y la conciliación con la gestión educativa. Concluyendo que, existe correlación estadística entre el manejo de conflictos y la gestión educativa.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión directiva

2.2.1.1. Definición

Es un proceso que permite al personal directivo de una institución educativa establecer las actividades que se deben desarrollar; a través de, la planificación estratégica, acorde a los objetivos de la misión y visión institucional. En este sentido, se caracteriza por comprender las necesidades reales de los educandos y docentes, es así que, se formulan los objetivos (Analuisa & Pila, 2020).

Forma en como los directivos de una entidad formativa sostiene y dirigen, al accionar los valores, la visión y la misión, en base a las necesidades educativas de los estudiantes, con la finalidad de optimizar el aprendizaje organizacional, la ocupación docente y la rapidez de los colaboradores, con ética y una comunicación constante ante la toma de decisiones de forma dinámica. De este modo, se coordinan, orientan y ejecutan procesos institucionales (Anchundia et al., 2022).

Según Miranda (2016) se enfoca en direccionar de forma estratégica el gobierno escolar, clima organizacional y cultura institucional, así como, las relaciones que existente en el entorno educativo. Por tanto, el equipo directivo, junto con el directos evalúan, desarrollan y organizan los diferentes procesos de la institución para llegar a las metas institucionales.

2.2.1.2. Características

Según Estuñipan (2017) la gestión directiva denota las siguientes características:

- Modificar la jerarquía, a través del liderazgo y promoviendo la autonomía en los docentes para el logro de los objetivos planeados.
- Desarrolla la autonomía, en base a la toma de decisiones, según la visión y misión de la organización educativa.
- Compartir datos entre docentes y directivos para generar un ambiente cómodo y de confianza.
- Estimular el liderazgo para manejar conflictos institucionales.

2.2.1.3. Teoría de Calidad total

Se basa en desarrollar un sistema eficaz en un ámbito laboral, el cual debe denotar un espacio integrados para la optimización, mantenimiento y desarrollo de cada docente para ofrecer una educación de calidad durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, esto en función de los procesos administrativos, servicios académicos y productos académicos para satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes (Madueño et al., 2021).

2.2.1.4. Teoría de Competencias

Se basa en las competencias actitudinales, procedimentales y cognitivas para contribuir con la gestión educativa, de este modo, sacar provecho las competencias de cada docente parte de la institución como equipo de trabajo. Acorde a los aspectos administrativos y académicos, los cuales deben denotar calidad; de esto, se consigue desarrollar en los docentes, el liderazgo, la gestión, relaciones interpersonales, valores, éticas, pensamiento crítico y resolución de conflictos (Madueño et al., 2021).

2.2.1.5. Aspectos relevantes

La gestión educativa se desarrolla en los siguientes aspectos (Estuñipán, 2017).

- Gestión académica

Espacio primordial de una entidad educativa, pues se centra en el logro de aprendizajes en los estudiantes, para el desarrollo profesional, social y personal de cada educando. En este sentido, se enmarca en prácticas pedagógicas, diseño curricular, seguimiento académico y gestión de clases (Estuñipán, 2017).

- Gestión administrativa y financiera

Se encarga de los distintos procesos de apoyo para la gestión académica, ya que permite manejar la institución para el logro de las metas educativas (Estuñipán, 2017).

- Gestión de aprendizaje

Se mantienen procesos de aprendizajes según la gestión de calidad y los valores impartidos en la institución, fortaleciendo los compromisos organizacionales y toma de decisiones (Estuñipán, 2017).

- Gestión de recursos

Se encarga de ejecutar los activos obtenidos para el alcance de las metas, fomentando la interrelación entre los trabajadores de la institución (Estuñipán, 2017).

Estuñipán (2017) indica los siguientes procesos como relevantes de la gestión directiva.

- ✓ Relaciones con el entorno.

Autoridades educativas, padres de familia y otras instituciones (Estuñipán, 2017).

- ✓ **Clima escolar.**
Participación y pertenencia, entorno físico, nuevos escolares, manual de convivencia, motivación hacia el aprendizaje, bienestar de los educandos, manejo de conflictos, acciones extracurriculares y manejo de casos difíciles (Estuñipán, 2017).
- ✓ **Cultura institucional.**
Trabajo en equipo, mecanismo de comunicación, identificación y divulgación de buenas prácticas y reconocimiento de logros (Estuñipán, 2017).
- ✓ **Gobierno escolar.**
Reunión de padres de familia, personero estudiantil, comité convivencia, consejo directivo, etc. (Estuñipán, 2017).
- ✓ **Gestión estratégica.**
Liderazgo, toma de decisiones, autoevaluación, uso de información, etc. (Estuñipán, 2017).
- ✓ **Direccionamiento estratégico y horizonte institucional.**
Se enmarca en las especificaciones del ámbito educativo (Estuñipán, 2017).

2.2.1.6. Estándares

- ❖ **Ámbito de seguridad escolar**
 - **Gestión de riesgos y protección.** Se enmarca en la coordinación para ejecutar acciones en función a los planes protocolares e integrales de gestión sobre el autocuidado, seguridad y riesgos (Analuisa & Pila, 2020).

- ❖ **Ámbito de convivencia, participación escolar y cooperación**
 - Alianzas estratégicas de cooperación para el desarrollo. Se enmarca en coordinar la participación del docente en las acciones; mediante la cooperación en el proceso de enseñanza – aprendizaje (Analuisa & Pila, 2020).
- ❖ **Ámbito pedagógico**
 - Consejería estudiantil, refuerzo académico. Se encarga de coordinar la ejecución de los lineamientos académicos y de supervisar la ejecución de la planificación de la consejería (Analuisa & Pila, 2020).
 - Enseñanza – aprendizaje. Monitorea la evaluación del aprendizaje, según la malla curricular. Evaluar las prácticas formativas según la malla. Planificar la malla. Supervisar las planificaciones de Currícula (Analuisa & Pila, 2020).
- ❖ **Ámbito administrativo**
 - Infraestructura, equipamiento, servicios complementarios (Analuisa & Pila, 2020).
 - Información y comunicación. Coordinar y verificar el cumplimiento de procesos institucionales, rindiendo cuentas (Analuisa & Pila, 2020).
 - Desarrollo profesional. Gestionar la implementación de capacitaciones para el personal docentes, directivo y administrativo. Monitorear las acciones de soporte y aplicar las estrategias necesarias para el logro de aprendizajes (Analuisa & Pila, 2020).

- Organización institucional. Se encarga de gestionar la educación y proyectos, según los procedimientos administrativos y académicos (Analuisa & Pila, 2020).

2.2.1.7. Dimensiones

A. Planificación

Se centra en fijar los propósitos institucionales y las estrategias que se emplearán para lograrlos, a partir de la identificación de recursos necesarios, las actividades a ejecutar y el tiempo que tomará. En esta dimensión, se acrecienta la reflexión sobre la acción que se desarrollará, con una base de conocimiento sobre los hechos y en base a las funciones de los participantes de la institución educativa (Estuñipán, 2017).

B. Organización

Son las acciones que se desarrollan de forma colaborativa, ya que se despliega mediante el trabajo en equipo y la gestión del entorno. De este modo, se consigue distribuir el liderazgo entre los directivos y docentes, incluyendo a estos últimos para la toma de decisiones. De tal modo, se logra potenciar las capacidades del profesorado, el desarrollo profesional de la plana docente y directivo, incluyendo incentivos. Asimismo, gestionando el proceso de enseñanza – aprendizaje para motivar, retroalimentar, observar las clases, y evaluar y supervisar las enseñanzas (López & López, 2019).

C. Dirección

Esta dimensión se basa en implementar lo planificado y organizado de forma previa, ya que permite incidir de cierto

modo en las personas, generando en ellas motivación. De este modo, denotan un comportamiento activo para obtener mejores resultados, en función a los propósitos definidos por la institución. De ello, se enmarca en direccionar cómo se ejecutarán las actividades planeadas, lo cual demanda una adecuada dirección (Estuñipán, 2017).

D. Control

Se enfoca en evaluar, monitorear y guiar la dedicación de la institución para direccionar, organizar y planificar como se deben ejecutar las tareas en la institución educativa para manejar situaciones y lograr los propósitos planeados. A partir de ello, se valora si se cometió todo lo planificado, y si esto se halla acorde a lo planificado para el logro de los objetivos (Estuñipán, 2017).

2.2.2. Manejo de conflictos

2.2.2.1. Definición

Es la habilidad que se tiene para dar solución ante una problemática, lo cual evidencia la capacidad de identificar el conflicto como tal, para tomar las decisiones lógicas para dar respuesta. A través, de la evaluación, supervisión y deseos de la implementación de las soluciones. En este sentido, es una destreza cognitiva, de carácter adaptativo y flexible, el cual incluye el pensamiento divergente, curioso y con apertura, desde la observación de la situación (Díaz, 2016).

Es una herramienta de mediación interna que denota un sujeto para prevenir y dar solución ante los problemas, apoyándose de diversos procesos, como el diálogo, la mediación y la negociación (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018). A su vez, incluye a los involucrados, para identificar una solución oportuna, mediante una adecuada toma de

decisiones. En este sentido, el responsable de resolver los conflictos denota ciertas características relevantes para mediar la situación (Chaker, 2018).

2.2.2.2. Teoría de Resolución de Conflictos de Johan Galtung

Según Fuentes (2021) la cultura de la paz en el ámbito educativo garantiza el desarrollo adecuado de las labores de los involucrados (docentes – directivos – educandos). Dado que, se facilitan los diversos procesos del diálogo y la escucha de las partes involucradas en el conflicto. Entonces, se consigue reparar el daño originado, mediante una negociación y reconciliación, mediante una propuesta de solución adecuada. Es importante comprender y entender las realidades de los involucrados para dar solución ante el problema, generando un ambiente de equilibrio y oportuno para continuar con las labores cotidianas en búsqueda del logro de las metas institucionales. Esta teoría permite armonizar las relaciones entre los involucrados dentro del ámbito académico, promoviendo un ambiente de paz y justicia.

2.2.2.3. Manejo adecuado de conflictos

- 1° Aceptar la situación individual de cada uno y los sucesos de problemas que se identifican en una determinada situación, a partir de esto generar nuevos aprendizajes y concebir una estrategia para manejarlos de forma pertinente y asumir la realidad de estos (Díaz, 2016).
- 2° Evitar reprimir las emociones y, sobre todo no explotar con un comportamiento agresivo (Díaz, 2016).
- 3° Comprender los actores de las situaciones, para no asumir un rol defensivo (Díaz, 2016).
- 4° Confrontar y manejar el conflicto en lugar de desarrollar un comportamiento evitativo (Díaz, 2016).
- 5° Fomentar un ambiente de ganar – ganar (Díaz, 2016).

6° Asumir la importancia de las ideas que plantean los demás (Díaz, 2016).

7° Aprender a conversar, sin la necesidad del desarrollo de polémicas (Díaz, 2016).

2.2.4. Tipos de conflictos

Según Chaker (2018) los tipos de conflictos en una organización son los siguientes:

- Conflictos constructivos
 - ✓ Se caracterizan por hacer responsables a los involucrados para dar solución a la problemática.
 - ✓ Permite aprender a comunicar las ideas con asertividad para un entendimiento óptimo.
 - ✓ Genera un ambiente de confianza y mutuo.
 - ✓ Facilita el aprendizaje a ser creativos para dar solución ante las partes involucradas.
 - ✓ Los vínculos se optimizan y mejoran los acuerdos en beneficio de la comunidad.
- Conflictos destructivos
 - ✓ Se caracteriza por un entorno agresivo, lo cual se vuelve costumbre entre las partes involucradas.
 - ✓ Se busca un perdedor y un ganador.
 - ✓ Se caracteriza por imponer el pensamiento.
 - ✓ La asociación entre las partes involucradas perjudica la comunicación.
 - ✓ Genera un ambiente de desconfianza y confrontación.
 - ✓ Las personas forman parte del conflicto, con sentimientos de enojo y humillación.

2.2.2.5. Elementos de conflicto

Rivera (2016) menciona que los elementos del conflicto son los siguientes:

- a. Identidad del conflicto. Para conocer de qué trata el conflicto.
- b. Historia. Identificar los antecedentes políticos, económicos y sociales del conflicto reciente.
- c. Actores directos e indirectos. Son los sujetos en pugna, que denotan cierta prevalencia de visiones, intereses y necesidades.
- d. Recursos. Económicos, técnicos, logísticos y humanos que denotan las partes involucradas.
- e. Bienes. Bienes simbólicos o materiales que están en disputa o a juegos.
- f. Poder. Son las relaciones de poder existente en el entorno.
- g. Problema. Tipos de asuntos relacionados al conflicto.
- h. Valores. Normas éticas y reglas que direccionan las actuaciones de las partes.
- i. Usos y costumbres. Prácticas culturales que establecen una interpretación del conflicto.
- j. Propuestas y contribuciones. Alternativas de solución o de superación del conflicto.

2.2.2.6. Factores que dan inicio de conflictos

Rivas (2010) especifica a los factores que origina al conflicto, a los siguientes:

- Las percepciones diferentes.
- Los tipos de relaciones entre sujetos.
- El estilo colectivo o personal ante la resolución de conflictos.
- Los valores.
- La cultura.

- La resistencia al cambio.
- El temor colectivo como factor puede aumentar los conflictos.
- El abuso de poder.
- Las acciones arbitrarias.
- La falta de respeto hacia las normas.
- La disfuncionalidad en la comunicación.

2.2.2.7. Etapas del conflicto

Rivas (2010) y Rivera (2016) describen a las etapas del conflicto, de la siguiente manera:

- ❖ Latencia. Identifica la incomodidad de un grupo en comparación del otro ante un suceso específico.
- ❖ Emergencia. Se muestra la incompatibilidad de valores, intereses, posiciones, medida y objetivos ante la problemática.
- ❖ Escalamiento. Es el proceso gradual que permite el acrecentamiento de los hechos de protesta social para identificar la opinión pública de los involucrados y tomar decisiones adecuadas.
- ❖ Crisis. El problema denota mayor interacción e intensidad entre los involucrados.
- ❖ Estancamiento. Espacio de equilibrio, en donde no se gana la victoria por ninguna parte de los involucrados.
- ❖ Desescalamiento. El conflicto llega a un punto insostenible entre los involucrados.
- ❖ Diálogo y negociación. Se da cuando hay un empate para llegar a una solución equitativa.
- ❖ Construcción de pactos. Se forman compromisos y acuerdos para dar solución a la problemática.
- ❖ Posconflicto. Situación final de la confrontación, llegando a un convenio oportuno.

2.2.2.8. Dimensiones

A. Negociación

Implica al arte de negociar, ello incluye el ceder por parte de alguna de las posturas iniciales para llegar a un acuerdo común. A partir de esto, el responsable se debe situar en la posición más favorable para definir los objetivos y llegar al equilibrio, sin poner resistencia. Es así que, al negociar se involucra la adaptación, la evasión, el acuerdo, la colaboración y el uso del poder (Rivas, 2010).

B. Arbitraje

Es un método que permite dar solución a los conflictos según las normas institucionales, a partir de esto de imponer de forma expresa la facultad de decidir en la situación problemática (Rivas, 2010).

C. Mediación

Es la dimensión que permite dar solución ante el conflicto, ya que las partes desean llegar a un arreglo en particular, considerando las percepciones de los involucrados sobre el problema. A partir de ello, el mediador desarrolla ciertos procesos para dar solución a la problemática, induciendo a la generación de propuestas de solución y comprendiendo las discusiones de los involucrados. De este modo, se media para solucionar, tomando la mejor decisión posible que sea beneficiosos para los involucradas (Rivas, 2010).

D. Conciliación

En una situación de conflicto, se recurre a un externo para conciliar entre las partes y llegar a una solución óptima. Por tanto, el conciliador tiene la responsabilidad de hallar la

mejor solución ante la controversia identificada. En este sentido, la conciliación es un proceso asistido que permita implicar estrategias mediadoras para dar soluciones de manera neutral (Rivas, 2010).

2.3. Definición de términos básicos

- Gestión directiva. Forma en como los directivos de una entidad formativa sostiene y dirigen, al accionar los valores, la visión y la misión, en base a las necesidades educativas de los estudiantes (Anchundia et al., 2022).
- Manejo de conflictos. Es la habilidad que se tiene para dar solución ante una problemática, lo cual evidencia la capacidad de identificar el conflicto como tal, para tomar las decisiones lógicas (Díaz, 2016).
- Planificación. Fijar los propósitos institucionales y las estrategias que se emplearan para lograrlos (Estuñipán, 2017).
- Organización. Acciones que se desarrollan de forma colaborativa, ya que se despliega mediante el trabajo en equipo y la gestión del entorno (López & López, 2019).
- Dirección. Implementar lo planificado y organizado de forma previa, ya que permite incidir de cierto modo en las personas, generando en ellas motivación (Estuñipán, 2017).
- Control. Se encarga de evaluar, monitorear y guiar la dedicación de la institución para direccionar, organizar y planificar como se deben ejecutar las tareas en la institución educativa para manejar situaciones y lograr los propósitos planeados (Estuñipán, 2017).
- Negociación. Implica al arte de negociar, ello incluye el ceder por parte de alguna de las posturas iniciales para llegar a un acuerdo común (Rivas, 2010).
- Arbitraje. Método que permite dar solución a los conflictos según las normas institucionales (Rivas, 2010).

- Mediación. permite dar solución ante el conflicto, ya que las partes desean llegar a un arreglo en particular, considerando las percepciones de los involucrados sobre el problema (Rivas, 2010).
- Conciliación. En una situación de conflicto, se recurre a un externo para conciliar entre las partes y llegar a una solución óptima (Rivas, 2010).

2.4. Formulación de las Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H1: Existe relación directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024

2.4.2. Hipótesis específicas

a. **H1:** Existe relación directa y significativa entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

b. **H1:** Existe relación directa y significativa entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

c. **H1:** Existe relación directa y significativa entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

d. **H1:** Existe relación directa y significativa entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.

2.5. Identificación de variables

- a. Gestión directiva
- b. Manejo de conflictos

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión directiva	Forma en como los directivos de una entidad formativa sostiene y dirigen, al accionar los valores, la visión y la misión, en base a las necesidades educativas de los estudiantes (Anchundia et al., 2022).	Proceso de planificación, organización, dirección y control para llegar a los objetivos institucionales, desde el liderazgo de los directivos.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica estrategias para contrarrestar riesgos a futuro. - Reconoce a la institución y fomenta la optimización continua. 	Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Participa de forma cooperativa con directivos y docentes, en fin, de la mejora de la institución. - Identifica y ejecuta acciones para la organización de la institución educativa. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Incide de las demás personas para el logro de las metas institucionales. - Participa de forma activa en las actividades asociadas a la institución. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorea y guía para establecer que todo se desarrolle según lo planeado - Evalúa la dedicación de la organización en base al logro de objetivos. 	
Manejo de conflictos	Es la habilidad que se tiene para dar solución ante una problemática, lo cual evidencia la capacidad de identificar el conflicto como tal, para tomar las decisiones lógicas (Díaz, 2016).	Capacidad de negociación, arbitraje, mediación y conciliación ante situaciones conflictivas.	Negociación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha a las partes involucradas en busca de una solución. - Denota eficiencia en el logro del acuerdo. 	Likert
			Arbitraje	<ul style="list-style-type: none"> - Denota voluntad de intervención para solucionar un problema. - Capacidad para comprender el problema. 	
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> - Denota estrategias y técnicas propias de un mediador. - Participa en la resolución y orientación de soluciones al conflicto. 	
			Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con técnicas y estrategias propias de un conciliador. - Denota eficacia en el logro de un problema. 	

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

Básica. Sánchez et al. (2018) reafirma que este tipo de estudio se enfoca en emplear teorías y leyes científicas sobre un tema en particular para dar solución de forma práctica a una problemática en particular, de este modo, generar nuevos conceptos que sustenten el propósito del estudio. Por tanto, en el proyecto de investigación se hizo uso de teorías ya existentes sobre las variables para generar nuevos conceptos empíricos que sustente la relación entre las variables elegidas.

3.2. Nivel de Investigación

Correlacional. Según Tacillo (2017) el estudio de nivel correlacional se enfoca en hallar la asociación que subyace entre dos o más variables. A través, de la estadística descriptiva e inferencial, haciendo uso de pruebas paramétricas, ello permite identificar el grado de correlación existente entre -1 a 1. En este sentido, en esta indagación se identificó el grado de relación entre la gestión directiva y el manejo de conflictos en docentes.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método general

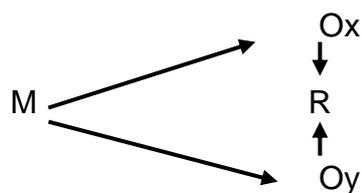
Científico. Espinoza (2010) menciona que el método científico se caracteriza por esquematizar de forma previa un proyecto de investigación, partiendo de la identificación de un problema en un determinado lugar. Posterior a ello, se formulan los objetivos e hipótesis, esto con el sustento de algunas teorías que permitan corroborar los propósitos. Asimismo, fomenta el uso de herramientas metodológicas para el acopio de datos para llegar a un resultado y, finalizar en una conclusión. Por lo tanto, se identificó la problemática sobre las variables en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa y así, se continuó con la recopilación de datos para llegar a una conclusión, en base a los objetivos propuestos.

3.3.2. Métodos específicos

Deductivo. Sánchez et al. (2018) afirma que el método deductivo es conocido por generar una proposición general a una particular, es decir, va de lo teórico a lo práctico. Por tanto, este método específico se enmarca en identificar conclusiones particulares desde una ley general. En esta línea, la investigación generó conclusiones específicas, a partir de la conclusión general identificada, hasta el logro de los objetivos.

3.4. Diseño de Investigación

No experimental – transversal. Espinoza (2010) indica que el diseño no experimental, se centra en no efectuar ninguna manipulación sobre las variables, sino analizarlas en la realidad en la que se encuentran. Transversal, ya que se recopilan los datos en un solo momento, con el fin de obtener datos reales sobre la problemática identificada. En este contexto, no se manipularon a las variables: gestión directiva y manejo de conflictos; solo se efectuó el acopio en un mismo momento, según el siguiente esquema:



M: muestra; Ox: variable 1; Oy: variable 2 y R: Relación entre variables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Es un grupo de sujetos o componentes que formaran parte del estudio, ya que denotan características semejantes a las variables de estudio (Tacillo, 2017). La población en este estudio estuvo conformada por los docentes de la Institución Educativa N 53 "San Francisco" ubicada en Oxapampa.

3.5.2. Muestra

Es el subgrupo de sujetos que será analizado en la indagación, ya que es extraído de la población, puesto que denotan las características de las variables, ello permitirá el acopio de data de forma específica (Tacillo, 2017). En este contexto, la muestra estuvo formada por 35 docentes de la Institución Educativa N 53 "San Francisco" ubicada en Oxapampa.

El tamaño muestral fue obtenido mediante el muestreo no probabilístico por criterio de autor, el cual según Sánchez et al. (2018) delimita la muestra en función a los criterios propios del investigador. Para la elección de la muestra, se siguieron:

- Criterios de inclusión: Docentes del sector público, docentes que hayan consentido su participación en el estudio.
- Criterios de exclusión: Docentes con menos de 3 meses de experiencia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta. Tacillo (2017) define a la encuesta como un medio de acopio de datos que facilita el desarrollo de una indagación, ya que se

encuentra previamente esquematizado acorde a los componentes de las variables.

El instrumento fue el cuestionario. Sánchez et al. (2018) afirma al cuestionario como un instrumento organizado y fácil de entender, ya que suele estar formado por preguntas o afirmaciones sobre las variables y sus componentes, esto para llegar a los objetivos planteados.

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

Los instrumentos fueron seleccionados en base al enfoque del estudio, el cual fue cuantitativo, de tal modo, escoger los cuestionarios permite mostrar datos cuantitativos sobre las variables y sus respectivas dimensiones. En cuanto a la validación, se aplicó la validación mediante juicio de expertos y se solicitó a tres expertos, quienes señalaron que los cuestionarios miden lo que deben de medir. Y, sobre la confiabilidad de los mismos, se halló mediante el Alpha de Cronbach, el cual denotó que los cuestionarios son muy confiables.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se usó a la estadística como técnica de procesamiento, ya que la estadística descriptiva permitirá describir los resultados mediante tablas y/o figuras, los cuales denotarán ser porcentuales. Asimismo, la estadística inferencial facilitó la contratación de hipótesis, haciendo uso de pruebas paramétricas y no paramétricas (Espinoza, 2010).

3.9. Tratamiento estadístico

Se efectuó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, ya que el tamaño muestra es menor a cincuenta. Los resultados de dicha prueba delimitarán al estadístico correlacional que se debe emplear, siendo la R de Pearson (Espinoza, 2010).

3.10. Orientación ética filosófica y epistemológica

La investigación siguió los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNDAC. No se cometió plagio, ni se alteraron los resultados, más al contrario, se presentaron datos reales y fidedignos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para la aplicación de los cuestionarios, se solicitó la autorización respectiva al director de la Institución Educativa N 53 "San Francisco" ubicada en Oxapampa; de este modo, al conseguir tal autorización se prosiguió a pactar la fecha de reunión con los docentes de la entidad para solicitar su consentimiento para la aplicación del cuestionario y su participación en el estudio. En tal sentido, se pactó la reunión y en el día establecido, se explicó a los docentes objetivo de esta indagación y la relevancia de su participación para la obtención de resultados.

De esta manera se obtuvieron todas las autorizaciones respectivas para continuar con la aplicación de los instrumentos. Ello, llevo un tiempo de 30 minutos, 15 minutos por cada cuestionario. Es así que, se aplicaron los instrumentos de estudio.

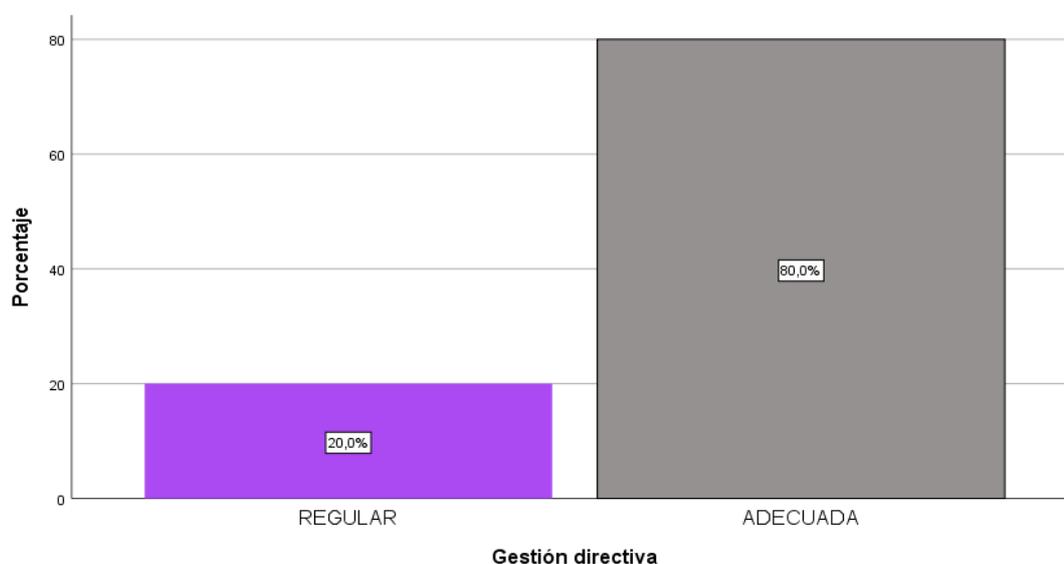
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 2 *Gestión directiva en los docentes evaluados*

		Gestión directiva		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	REGULAR	7	20,0%	20,0%	20,0%
	ADECUADA	28	80,0%	80,0%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 1 *Gestión directiva en los docentes evaluados*



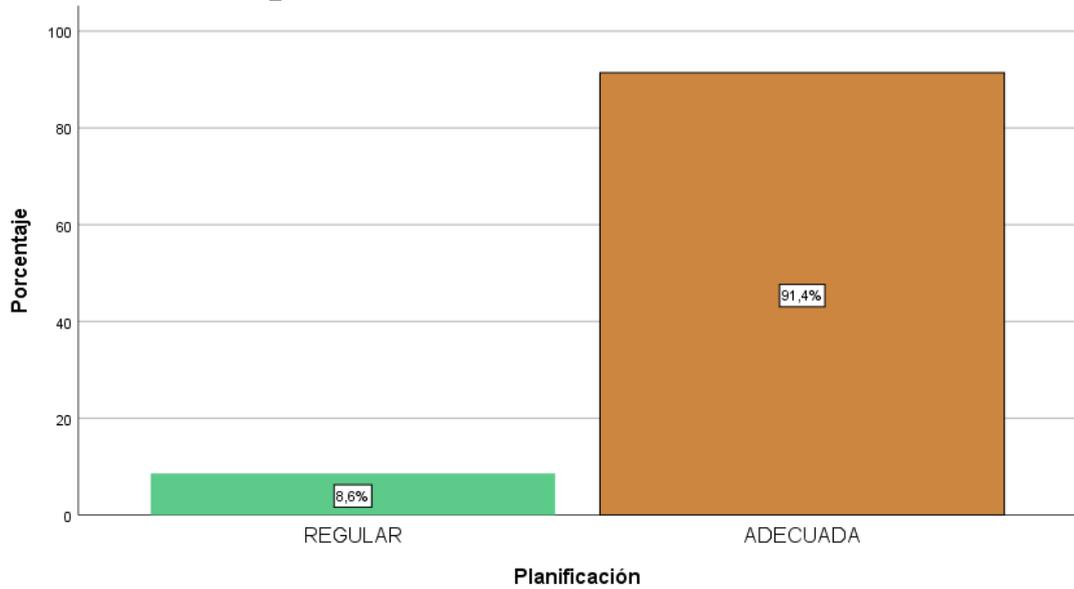
Los resultados sobre la gestión directiva señalaron que más de la mitad de los docentes evaluados, siendo el 80%, firman que los directivos denotan una adecuada gestión directivas y solo el 20% una gestión directiva regular. Dichos hallazgos aseveran que, los directivos desarrollan una adecuada planificación, organización, dirección y control con respecto a sus actividades académicas y el desarrollo de las clases para manejar conflictos.

Tabla 3 *Planificación en los docentes evaluados*

		Planificación		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	REGULAR	3	8,6%	8,6%	8,6%
	ADECUADA	32	91,4%	91,4%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 2 Planificación en los docentes evaluados



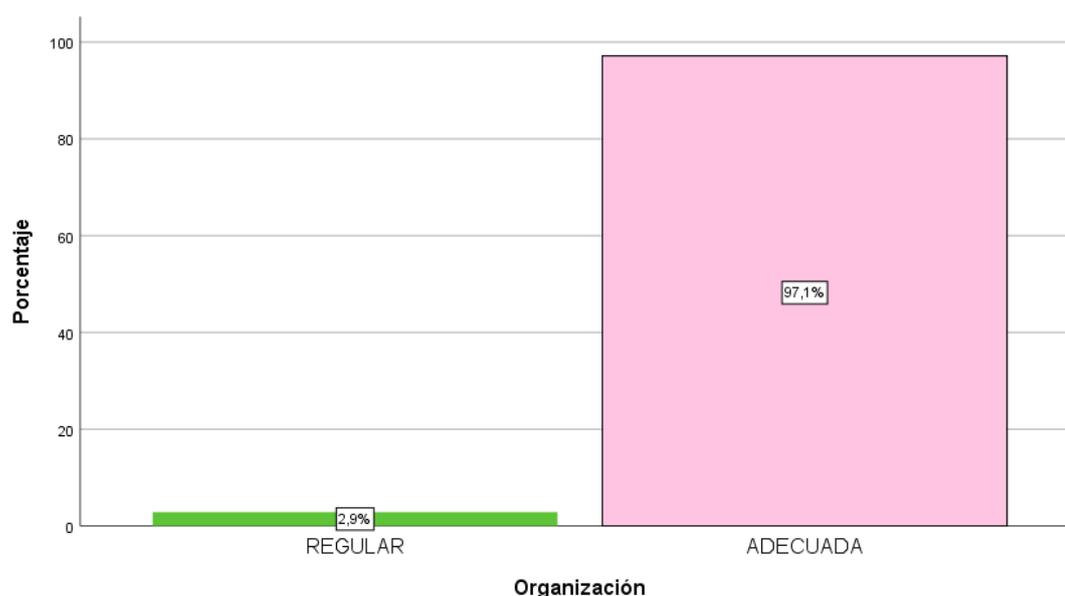
El 91.4% de los docentes refirieron que los directivos tienen una capacidad adecuada de planificación y solo el 8.6% un nivel regular. Por tanto, la gran mayoría de los encuestados afirmaron que los directivos planifican diferentes actividades que se realizan durante todo el año escolar. Asimismo, reconocen el estado situacional de la institución educativa y participan en la elaboración de los documentos para la gestión pedagógica de la institución. Sin embargo, no logran planear objetivos claros en base a las necesidades de la institución y no llegan a fomentar acciones para mejorar la institución.

Tabla 4 Organización en los docentes evaluados

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	2,9%	2,9%	2,9%
	ADECUADA	34	97,1%	97,1%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 3 Organización en los docentes evaluados



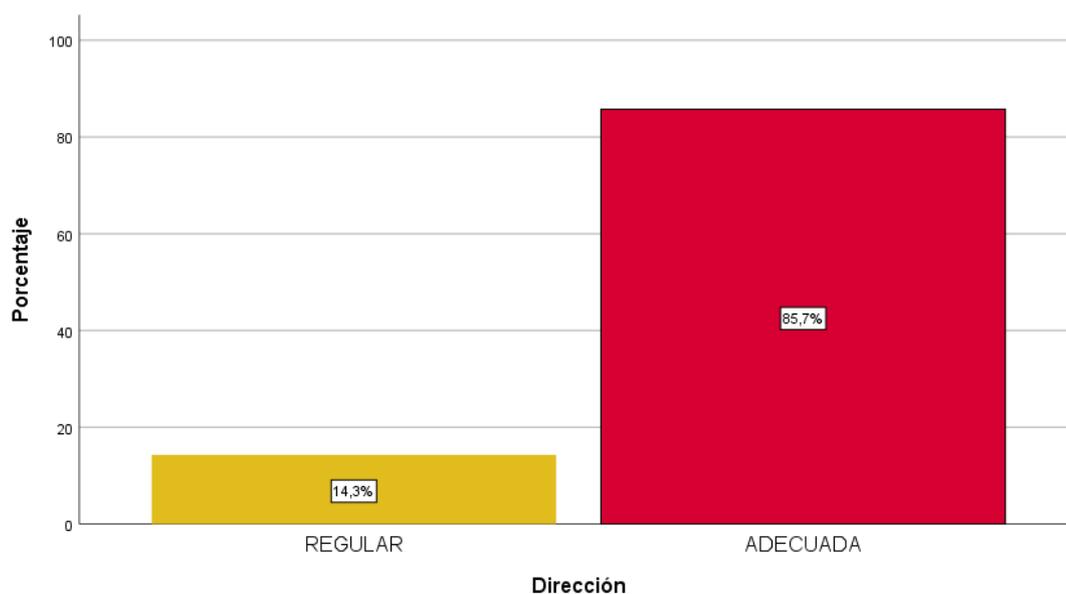
Se identificó que el 97.1% de los docentes evaluados señalaron que los directivos tienen una adecuada capacidad de organización y el 2.9% solo un nivel regular de organización. Es decir, casi todos los docentes aseveran que, los directivos participan en las capacitaciones de actualización para los docentes, y trabajan de forma conjunta con los docentes para la ejecución de las distintas actividades institucionales. No obstante, no llegan a formar comisiones para realizar distintas actividades de la institución, pero si proporcionan a los docentes recursos que posee la misma institución para usarlas en las clases, así como distribuyen de forma equitativa el trabajo de las distintas actividades institucionales.

Tabla 5 Dirección en los docentes evaluados

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	14,3%	14,3%	14,3%
	ADECUADA	30	85,7%	85,7%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 4 Dirección en los docentes evaluados



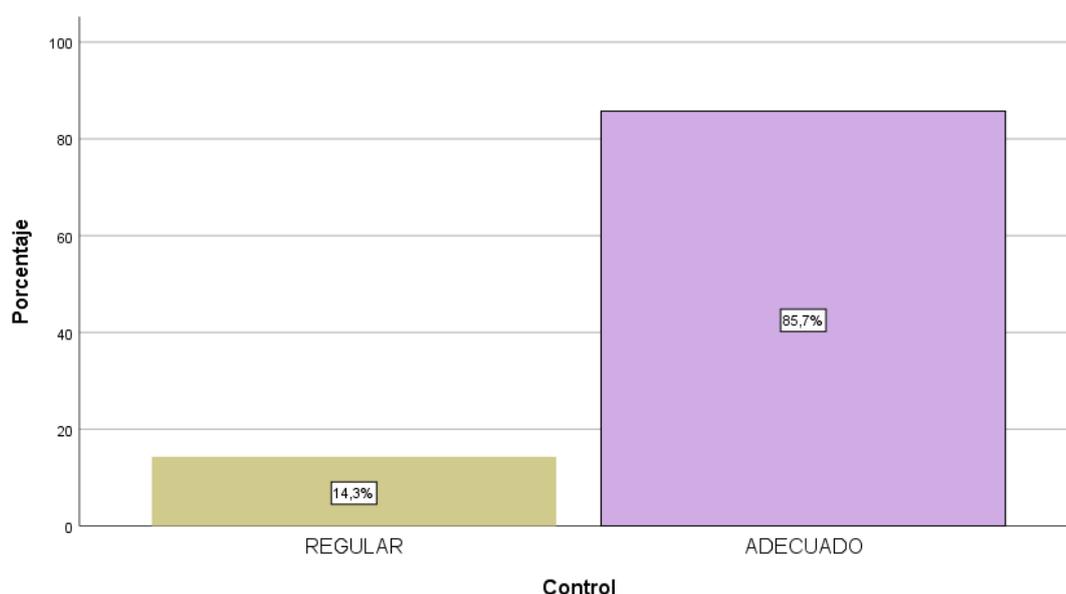
De los resultados mostrados, solo el 14.3% de los docentes señalaron que los directivos tienen una regular capacidad de dirección y el 85.7% una adecuada capacidad de dirección. Por tanto, la gran mayoría de los docentes señalaron que, muy pocas veces los directivos fomentan la participación docente en las distintas actividades de la institución, pero si promueven la ejecución de sus funciones designadas a cada comisión de la institución. Así como, motivan a los docentes para el cumplimiento de las distintas actividades suscitadas en la entidad, guían a los docentes para el cumplimiento de los objetivos trasados de la institución y orientan a los docentes sobre cualquier tipo de duda o inquietud que surge en sus labores.

Tabla 6 Control en los docentes evaluados

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	14,3%	14,3%	14,3%
	ADECUADO	30	85,7%	85,7%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 5 Control en los docentes evaluados



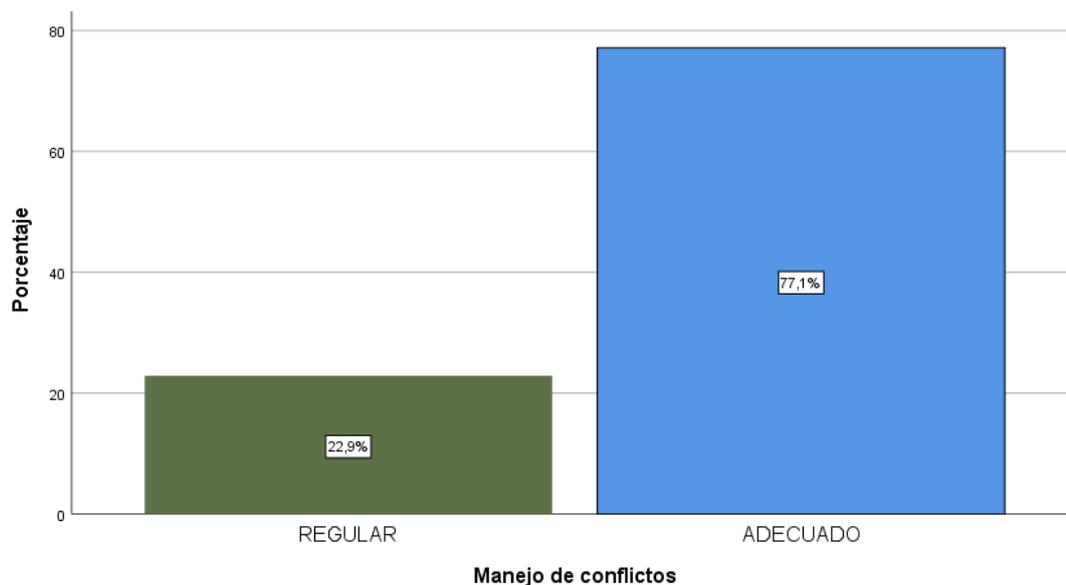
El 85.7% de los docentes evaluados afirmaron que los directivos poseen un adecuado control y solo el 14.3% un regular control. De esto, se supo que los directivos verifican que se cumplan los roles del personal, supervisan y controlan el monitoreo que se ejecuta a cada docente. Sin embargo, pocas veces controlan y participan de forma activa en la realización de las actividades. Por el contrario, si supervisan las distintas acciones realizadas para el cumplimiento del objetivo de la institución y el control y supervisión de las funciones del personal de la institución.

Tabla 7 Manejo de conflictos en los docentes evaluados

		Manejo de conflictos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	8	22,9%	22,9%	22,9%
	ADECUADO	27	77,1%	77,1%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 6 Manejo de conflictos en los docentes evaluados



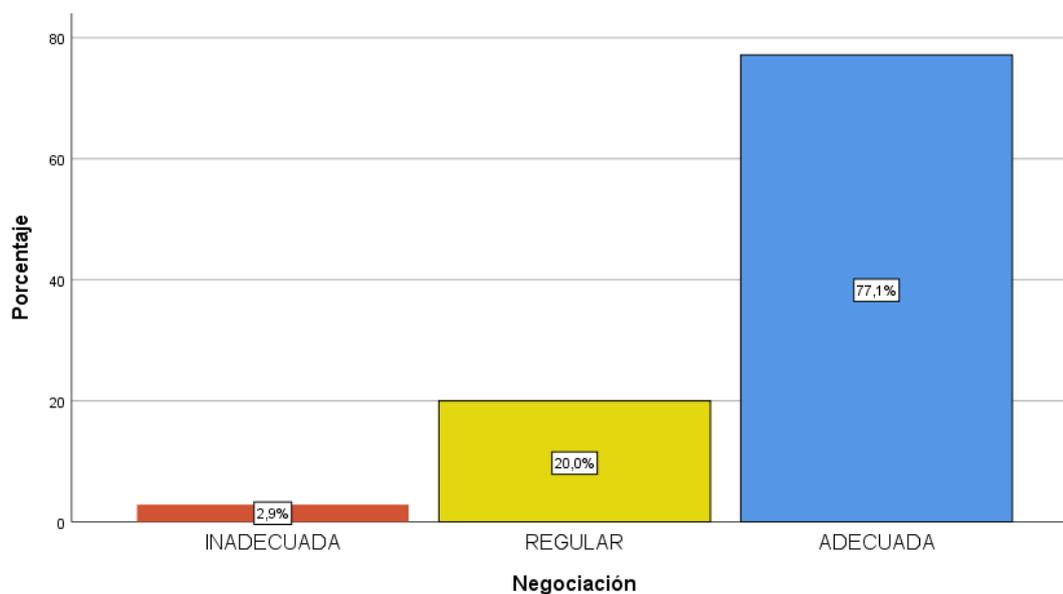
Los resultados mostraron que, el 77.1% de los docentes evidenciaron que los directivos tienen un adecuado manejo de conflictos y solo el 22.9% un regular manejo de conflictos. De esto, se identificó que los directivos pueden negociar, arbitrar, mediar y conciliar en sus actividades pedagógicas y gestión directiva.

Tabla 8 Negociación en los docentes evaluados

		Negociación		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	INADECUADA	1	2,9%	2,9%	2,9%
	REGULAR	7	20,0%	20,0%	22,9%
	ADECUADA	27	77,1%	77,1%	100,0%
Total		35	100,0	100,0	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 7 Negociación en los docentes evaluados



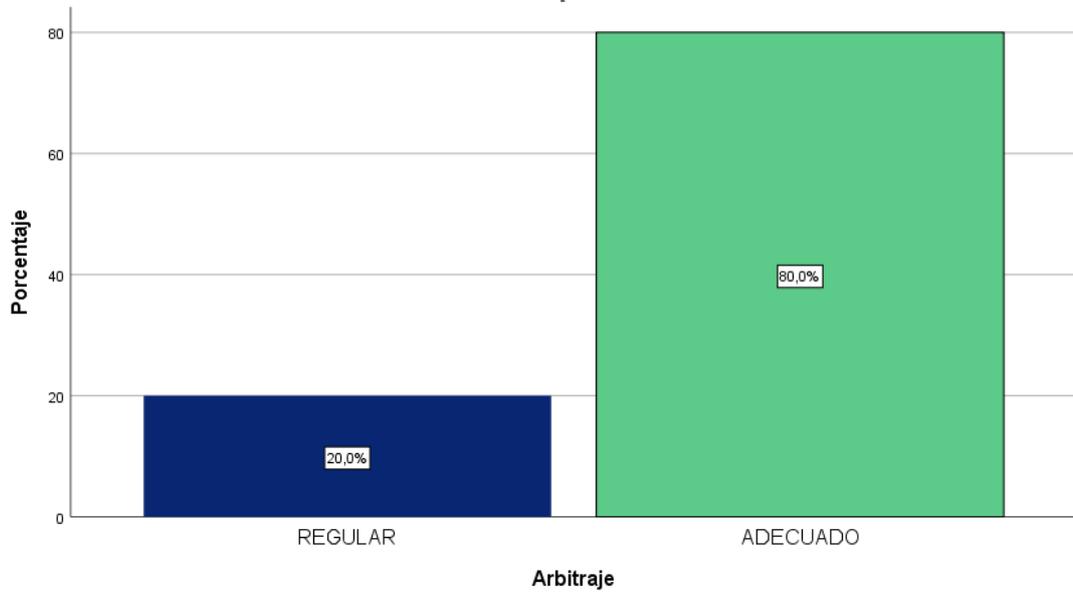
Se identificó que 77.1% de los docentes evaluados señalaron que los directivos poseen una adecuada capacidad de negociación, el 20% un nivel regular de la capacidad de negociación y el 2.9% un nivel inadecuado de la capacidad de negociación. Por tanto, más de la mitad de los docentes consideran que los directivos intervienen ante cualquier conflicto que se presenta entre los docentes y siempre están dispuestos a dialogar para solucionar cualquier conflicto que se genere. Pero, a veces escuchan ambas partes para dar la solución del problema y no se acercan de forma voluntaria al conflicto para buscar la mejor solución intentado que las partes lleguen a un acuerdo.

Tabla 9 Arbitraje en los docentes evaluados

		Arbitraje			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	7	20,0%	20,0%	20,0%
	ADECUADO	28	80,0%	80,0%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 8 Arbitraje en los docentes evaluados



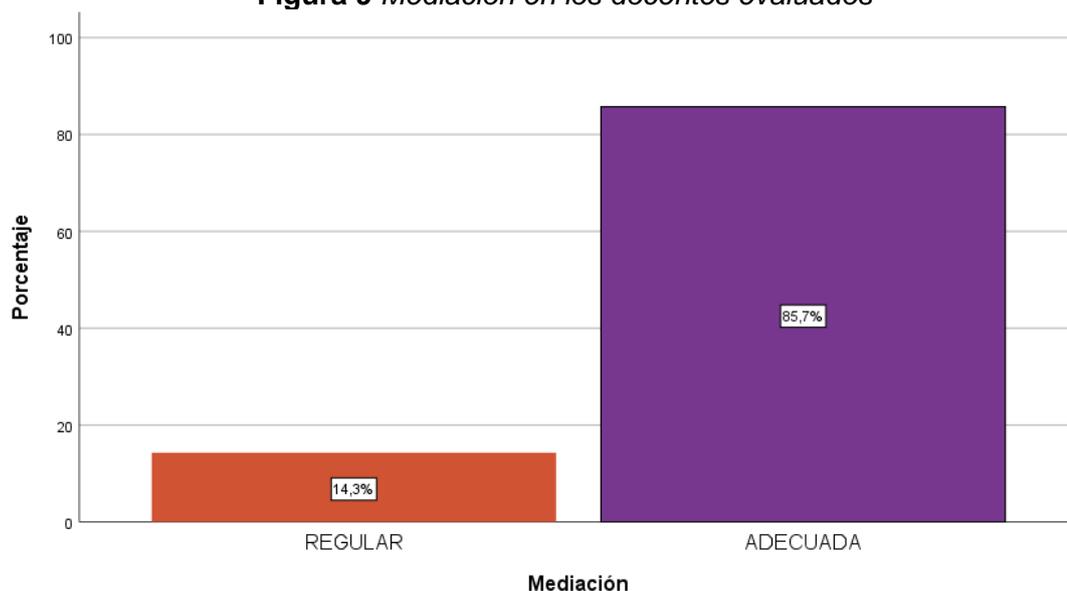
El 80% de los evaluados afirmaron que los directivos tienen un adecuado arbitraje y solo el 20% un regular arbitraje. Es decir, la gran mayoría de los docentes señalaron que los directivos intervienen ante un conflicto suscitado cuando los docentes piden tal intervención, pero no siempre están predispuestos a intervenir cuando sucede un conflicto. Sin embargo, siempre escuchan a ambas partes para dar la solución adecuada, lo cual indica que tienen la capacidad de reconocer un conflicto e imponer una sanción si fuera necesario, a través de la intervención de un tercero perteneciente a la institución para dar solución a un conflicto.

Tabla 10 Mediación en los docentes evaluados

		Mediación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	14,3%	14,3%	14,3%
	ADECUADA	30	85,7%	85,7%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 9 *Mediación en los docentes evaluados*



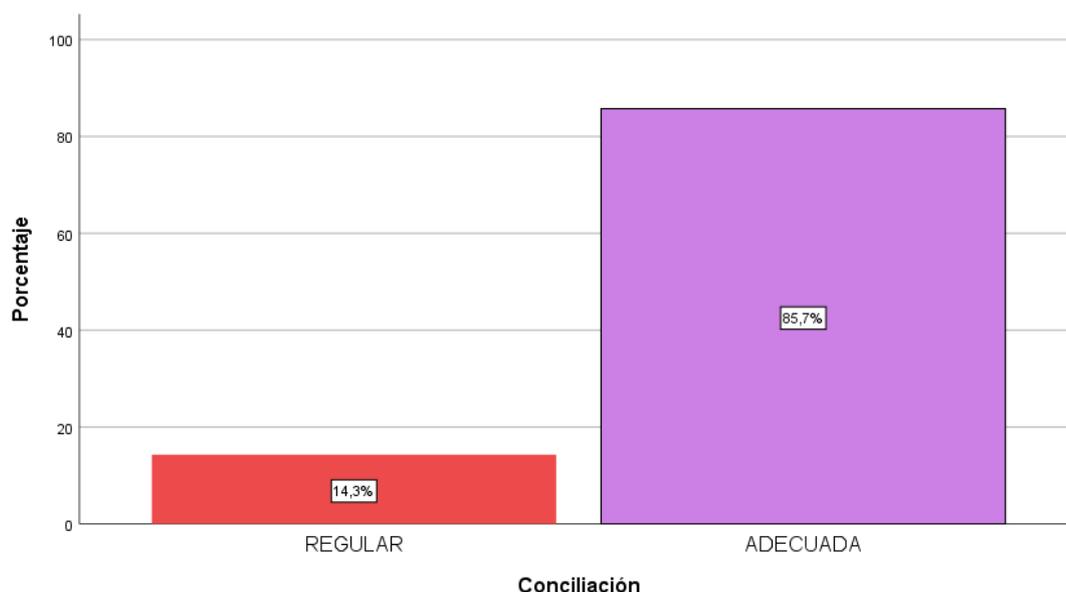
El 85.7% de los encuestados señalaron que los directivos poseen un nivel adecuado de la capacidad de mediación y solo el 14.3% afirmaron que los directivos tiene un nivel regular. Por tanto, se supo que la gran mayoría de los docentes señalan que los directivos cuentan con diferentes estrategias y habilidades propias de un mediador, y no se muestran a favor de una parte cuando se genera un conflicto. En algunos momentos, los directivos incitan a las partes para que entiendan y distinguan los problemas en disputa, e inducen a las partes involucradas para que logren la solución del conflicto por ellos mismos. Y, orientan a las partes para que logren la solución del conflicto por ellos mismos.

Tabla 11 *Conciliación en los docentes evaluados*

		Conciliación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	14,3%	14,3%	14,3%
	ADECUADA	30	85,7%	85,7%	100,0%
	Total	35	100,0%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Figura 10 Conciliación en los docentes evaluados



El 85.7% de los docentes afirmaron que el directivo de la institución cuenta con una adecuada capacidad de conciliación y el 14.3% un nivel regular. De esto, se identificó que los directivos siempre están predispuestos a conciliar un conflicto, ya que cuentan con técnicas conciliadoras adecuadas para manejar un conflicto. Pero no siempre actúan de forma rápida ante un conflicto para conciliar a ambas partes, más si proponen alternativas viables para resolver el conflicto e inducen a escoger la solución más viable.

Tabla 12 Relación entre gestión directiva y manejo de conflictos

		Manejo de conflictos		Total	
		REGULAR	ADECUADO		
Gestión directiva	REGULAR	Recuento	7	7	
		% del total	20,0%	0,0%	20,0%
	ADECUADA	Recuento	1	27	28
		% del total	2,9%	77,1%	80,0%
Total	Recuento	8	27	35	
	% del total	22,9%	77,1%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Se identificó que el 77.1% de los docentes que señalaron que los directivos poseen un adecuado manejo de conflictos, también señalan que los directivos tienen una adecuada gestión directiva. Asimismo, el 20% que aseveraron que los directivos que poseen un nivel regular de gestión directiva,

poseen un nivel regular del manejo de conflictos. Se estos resultados, se infiere la existencia de una relación entre la gestión directiva y el manejo de conflictos.

Tabla 13 *Relación entre planificación y manejo de conflictos*

		Manejo de conflictos		Total	
		REGULAR	ADECUADO		
Planificación	REGULAR	Recuento	3	0	3
		% del total	8,6%	0,0%	8,6%
	ADECUADA	Recuento	5	27	32
		% del total	14,3%	77,1%	91,4%
Total	Recuento	8	27	35	
	% del total	22,9%	77,1%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Sobre la relación entre la planificación y el manejo de conflictos, se supo que el 8.6% de los directivos que tuvieron un regular manejo de conflictos, denotaron tener un nivel regular de planificación. Por otro lado, el 77.1% de los directivos que denotaron una adecuada capacidad de planificación, también manejan los conflictos de forma adecuada. Entonces, se confirma la relación entre la planificación y el manejo de conflictos.

Tabla 14 *Relación entre organización y manejo de conflictos*

		Manejo de conflictos		Total	
		REGULAR	ADECUADO		
Organización	REGULAR	Recuento	1	0	1
		% del total	2,9%	0,0%	2,9%
	ADECUADA	Recuento	7	27	34
		% del total	20,0%	77,1%	97,1%
Total	Recuento	8	27	35	
	% del total	22,9%	77,1%	100,0%	

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Se sabe que, el 77.1% de los docentes que confirman que los directivos poseen una adecuada organización y adecuado manejo de conflictos. Además, el 2.9% que afirmaron que los directivos no logran manejar los conflictos, tampoco poseen una adecuada organización. Es así que, se confirma la existencia de una relación entre la organización y el manejo de conflictos.

Tabla 15 *Relación entre dirección y manejo de conflictos*

		Manejo de conflictos		Total	
		REGULAR	ADECUADO		
Dirección	REGULAR	Recuento	5	0	5
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	ADECUADA	Recuento	3	27	30
		% del total	8,6%	77,1%	85,7%
Total		Recuento	8	27	35
		% del total	22,9%	77,1%	100,0%

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Los resultados señalaron que, el 14.3% de los docentes que aseveraron que los directivos poseen un nivel regular de manejo de conflicto, también cuentan con una regular capacidad de dirección. Asimismo, el 77.1% de los docentes afirmaron que los directivos cuentan con un adecuado manejo de conflictos y una adecuada capacidad de dirección. De esto, se infiere la existencia de una relación entre la dirección y el manejo de conflictos.

Tabla 16 *Relación entre control y manejo de conflictos*

		Manejo de conflictos		Total	
		REGULAR	ADECUADO		
Control	REGULAR	Recuento	5	0	5
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	ADECUADO	Recuento	3	27	30
		% del total	8,6%	77,1%	85,7%
Total		Recuento	8	27	35
		% del total	22,9%	77,1%	100,0%

Nota: Información lograda tras la aplicación del cuestionario.

Los hallazgos señalaron que, el 77.1% de los docentes afirmaron que los directivos poseen un adecuado control y un adecuado manejo de conflictos. Además, el 14.3% aseveraron que, los directivos que cuentan con una regular capacidad de control, su manejo de conflictos es en un nivel regular. Por tanto, se infiere la existencia de una relación entre control y manejo de conflictos.

4.3. Prueba de hipótesis

Para corroborar las hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para identificar si los resultados de los cuestionarios denotan una distribución normal.

Tabla 17 Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,957	35	,187
Organización	,961	35	,242
Dirección	,943	35	,071
Control	,940	35	,058
Gestión directiva	,959	35	,211
Negociación	,952	35	,129
Arbitraje	,936	35	,041
Mediación	,948	35	,095
Conciliación	,942	35	,065
Manejo de conflictos	,934	35	,037

Nota: Información lograda del procesamiento de datos en SPSS.

Los resultados de la prueba de normalidad, señalaron que los datos son normales. Por ende, se aplicará un estadístico paramétrico para hallar la relación entre las variables, siendo la R de Pearson, a una significancia de 0.005.

Tabla 18 Comprobación de la hipótesis general

Correlaciones		Manejo de conflictos
Gestión directiva	Correlación de Pearson	,785
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

Nota: Información lograda del procesamiento de datos en SPSS.

Se muestra que, la significancia de la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos es de 0.000, siendo un valor menos a 0.05. Por tanto, se acepta que existe una relación significativa, además el coeficiente de correlación resultó ser 0.785, lo cual evidencia una intensidad del 78.5% de signo positivo. Concluyendo que, existe una relación alta, directa y significativa entre la gestión directiva y el manejo de conflictos.

Tabla 19 Comprobación de las hipótesis específicas

Correlaciones		Manejo de conflictos
Planificación	Correlación de Pearson	,711
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35
Organización	Correlación de Pearson	,627
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35
Dirección	Correlación de Pearson	,699
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35
Control	Correlación de Pearson	,679
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

Nota: Información lograda del procesamiento de datos en SPSS.

Se muestra que, la significancia de la relación entre las dimensiones planificación, organización, dirección y control y la variable manejo de conflictos es de 0.000, siendo un valor menor a 0.05. Por tanto, se acepta que existe una relación significativa, además el coeficiente de correlación resultó ser entre 0.627 a 0.711, lo cual evidencia una intensidad entre 62.7% a 71.1% de signo positivo. Concluyendo que, existe una relación alta, directa y significativa entre las dimensiones planificación, organización, dirección y control y la variable manejo de conflictos.

4.4. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, se estableció una relación alta, directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos. Este resultado fue semejante al de Becerra (2023), quien aseveró en su estudio lo siguiente: la gestión directiva permite el desarrollo de ambientes formativos, reconocer fortalezas y debilidades, y afrontar las situaciones conflictivas. De esto, la gestión directiva permite proyectar un ambiente idóneo para solucionar conflictos, mediante actividades de liderazgo. Asimismo, Jaramillo y Serna

(2021) indicaron que el nivel de conocimiento sobre la gestión educativa, en función a temas administrativos permiten desarrollar un entorno de aprendizaje organizacional, corroborando la relación entre la gestión directiva y manejo de conflictos.

Por otro lado, sobre el primer objetivo específico, se halló una relación alta, directa y significativa entre planificación directiva y manejo de conflictos, este hallazgo fue similar al de Rodríguez et al. (2021) estos autores determinaron que existe relación entre el manejo de conflictos y el liderazgo entre los directivos; asimismo establecieron la descripción oportuna de como los docentes manejan los conflictos, a través de una buena toma de decisiones. Por su lado, Martínez (2020) menciona que la resolución de conflictos implica beneficiar las parte involucradas en el conflicto, se basa en ceder las posiciones personales para llegar a una salida, considerando las partes interesadas, incorporando en el proceso. Entonces, la mediación como estrategia en el ámbito escolar requiere de un compromiso importante entre los docentes y directivos, padres y estudiantes, a partir de la planificación.

En este contexto, según el segundo objetivo específico, se determinó una relación alta, directa y significativa entre organización directiva y manejo de conflictos. Este hallazgo fue semejante al de Ayalos (2023), este asevera que, existe una relación positiva entre arbitraje, conciliación, mediación, negociación con la gestión directiva, con un Rho superior a 0.698 y significancia igual a 0.000. A su vez, Chávez (2022) señala que los directivos gestionan de forma adecuada los conflictos institucionales, potenciando las relaciones interpersonales entre los docentes, lo cual favorece al clima escolar. Asimismo, se cumplen con las normas de convivencia, se gestionan los espacios de confraternización y se fortalecen las habilidades sociales y emocionales para gestionar los conflictos. Es así que, los directivos implementan espacios y talleres oportunos para manejar los conflictos, y mejorar el entorno laboral de los docentes.

Con respecto al tercer objetivo específico, se identificó una relación alta, directa y significativa entre dirección directiva y manejo de conflictos, este resultado concuerda con lo planteado por Olaya (2022) quien obtuvo como resultados que, se fortalece la relación entre docentes al gestionar el trabajo de forma adecuada, considerando un buen liderazgo directivo y participativo, lo cual permite el trabajo en equipo para el logro de metas comunes. Asimismo, la gestión directiva promueve la reflexión práctica, mediante el liderazgo; en este sentido se fomenta el liderazgo participativo de forma sistemática. Entonces, para fortalecer la profesionalidad del docente, se requiere una adecuada gestión directiva de trabajo, con la implementación del liderazgo. Y, Velasco (2020) señaló que solo los directivos que poseen un liderazgo adecuado y manejan los conflictos de forma adecuada. Concluyendo que, con un Rho 0.482, señalando que existe una relación directa entre la gestión institucional y el manejo de conflictos.

Finalmente, sobre el cuarto objetivo específico, se estableció una relación alta, directa y significativa entre control directivo y manejo de conflictos. Este resultado fue similar al de Raya (2018) quien identificó que, la negociación y el control se relaciona de forma directa con la gestión educativa; así como, la mediación y gestión educativa y la conciliación con la gestión educativa. Aseverando que, existe correlación estadística entre el manejo de conflictos y la gestión educativa. Del mismo modo, Olaya (2022) menciona que fortalece la relación entre docentes al gestionar el trabajo de forma adecuada, considerando un buen liderazgo directivo y participativo, lo cual permite el trabajo en equipo para el logro de metas comunes. Asimismo, la gestión directiva promueve la reflexión práctica, mediante el control. Concluyendo que, para fortalecer la profesionalidad del docente, se requiere una adecuada gestión directiva de trabajo, con la implementación del control.

CONCLUSIONES

- Se estableció una relación alta, directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (R de Pearson=0.785; sig.=0.000).
- Se halló una relación alta, directa y significativa entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (R de Pearson=0.711; sig.=0.000).
- Se determinó una relación alta, directa y significativa entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (R de Pearson=0.627; sig.=0.000).
- Se identificó una relación alta, directa y significativa entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (R de Pearson=0.699; sig.=0.000).
- Se estableció una relación alta, directa y significativa entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024 (R de Pearson=0.679; sig.=0.000).

RECOMENDACIONES

- A la Institución Educativa N 53 "San Francisco", considerar los hallazgos de este estudio para la identificación de las falencias que se desarrollan en la gestión directiva y, de este modo, implementar estrategias adecuada para un adecuado manejo de conflictos.
- A los directivos, mantener una planificación directiva sobre las actividades institucionales con la finalidad de identificar que tipo de procesos se debe de emplear para el manejo de conflictos.
- A los docentes, mantenerse capacitados sobre estrategias de organización directiva, lo cual contribuirá al manejo de conflictos dentro de las instituciones educativas.
- A los futuros docentes, promover el desarrollo de más investigaciones sobre la dirección directiva y manejo de conflictos, con el fin de incrementar conceptos teóricos.
- A las instituciones educativas, incorporar en su reglamento institucional la importancia del control directivo para el manejo de conflictos y así fomentar un ambiente laboral adecuado en los docentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Analuisa, I., & Pila, J. (2020). Gestión Directiva en la Mejora Escolar de las Instituciones Educativas del Distrito Metropolitano de Quito: Una Cuestión de Aptitud y Actitud. *Revista Internacional Tecnológica - Educativa Docentes 2.0*.
- Anchundia, M., Martínez, K., Martínez, K., & Franco, L. (2022). Diseño de un modelo de gestión directiva para mejorar la toma de decisiones en la U. E. F. Sarah Flor Jiménez. *Pol. Con*.
- Ayalos, K. (2023). *Gestión directiva y manejo de conflictos en los docentes de una red educativa-Los Olivos, 2023*. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Becerra, F. (2023). *Gestión Directiva de los Rectores en las Instituciones Educativas Salesianas Privadas Ubicadas en el Departamento de Cundinamarca*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Chaker, A. (2018). *Manula Formativo de Prevención y Resolución de Conflictos*.
- Chávez, M. (2022). *Propuesta de alternativas para gestionar el manejo de conflictos entre los docentes de una institución Educativa Pública de Cajamarca*. Lima: Universidad San Ignacio Loyola.
- Díaz, M. (2016). Resolución de conflictos. *UAEMéx*.
- Espinoza, C. (2010). *Investigación tecnológica* (Primera ed.). Recuperado el 21 de julio de 2023, de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/1146>
- Estuñipán, M. (2017). El empoderamiento para la gestión directiva en la unidad educativa. *ROCA. Revista científico - educacional de la provincia Granma*. .
- Fuentes, C. (2021). Teoría de Resolución de Conflictos de Johan Galtung para la Implementación de la Cátedra de la Paz. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*. Obtenido de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/251/620>
- Gallego, C., Pérez, J., & Pígnier, A. (2020). La gestión de conflictos: estrategias de intervención y búsqueda de soluciones. *Revista Muesca*.

- Jaramillo, V., & Serna, V. (2021). *Estrategias de gestión directiva como posibilidad para el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las escuelas de la Fundación Piccolino*. Universidad Católica de Manizales.
- López, I., & López, M. (2019). El rol de la gestión directiva en los resultados educativos. *Espacios*.
- Madueño, P., Remuzgo, L., Gutiérrez, N., Soto, R., & Núñez, L. (2021). La gestión directiva en la investigación del docente universitario en Lima. *ArtsEduca*.
- Martínez, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Guía para la solución de conflictos*.
- Miranda, S. (2016). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *Revista Iberoamericana*.
- Olaya, L. (2022). *La gestión directiva del trabajo colegiado en la profesionalidad docente de una Institución Educativa del Nivel Primaria del Distrito de Lince*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Escuela de Posgrado.
- Rangel, Y., Arzola, D., González, A., & Conchas, M. (2021). Manejo de conflictos y atención a las necesidades de los centros educativos en educación primaria. *Cultura, Educación y Sociedad*.
- Raya, H. (2018). *Gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Rivas, L. (2010). *Negociación y Manejo de Conflictos*.
- Rivera, A. (2016). *Negociación y Manejo de Conflictos*.
- Rodríguez, S., Rodríguez, R., & Morales, M. (2021). *Toma de Decisiones y Manejo de Conflictos en las Instituciones Educativas Públicas del municipio de Solano en el Departamento de Caquetá-Colombia*. Sincelejo: Corporación Universitaria Del Caribe – CECAR, Escuela de Posgrados y Educación Continua.

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado el 25 de julio de 2022, de <https://pdfcoffee.com/qdownload/metodologia-y-diseo-de-la-investigacion-cientifica-hugo-sanchez-carlessi-pdf-pdf-free.html>
- Tacillo, E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Jaime Bausate y Meza. Recuperado el 18 de 03 de 2022
- Velasco, I. (2020). *La gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Ticsacayán - Región Pasco, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.

ANEXOS

Anexo 1

Instrumentos de Recolección de datos

GESTIÓN DIRECTIVA

A continuación, se le presenta 20 preguntas. Evalúe la frecuencia en que cada situación presentó y marque con una "X" la alternativa seleccionada:

Totalemende en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 - PLANIFICACIÓN						
1	Los directivos planifican las diferentes actividades que se realizaran en todo el año escolar.					
2	Los directivos reconocen el estado situacional de la institución educativa.					
3	Los directivos participan en la elaboración de los documentos de gestión pedagógica de la institución.					
4	Los directivos plantean objetivos claros en base a las necesidades de la institución educativa.					
5	Los directivos fomentan diferentes actividades para la mejora de la institución.					
DIMENSIÓN 2 - ORGANIZACIÓN						
6	Los directivos son parte de las capacitaciones de actualización docente.					
7	Los directivos trabajan en conjunto con los docentes para la ejecución de las diferentes actividades Institucionales.					
8	Los directivos forman comisiones para la realización de diferentes actividades de la institución educativa.					
9	Los directivos proporcionan a los docentes recursos que posee la institución para su uso.					
10	Los directivos distribuyen equitativamente el trabajo a realizar en las diferentes actividades de la institución.					
DIMENSIÓN 3 - DIRECCIÓN						
11	Los directivos fomentan la participación docente en las diferentes actividades de la institución educativa.					
12	Los directivos promueven la ejecución de las funciones designadas a cada comisión de la institución educativa.					
13	Los directivos motivan a los docentes para el cumplimiento de las diferentes actividades suscitadas en la institución educativa.					
14	Los directivos guían a los docentes para cumplimiento de los objetivos trasados de la institución educativa.					
15	Los directivos orientan a los docentes sobre cualquier duda o inquietud que se de en la institución.					
DIMENSIÓN 4 - CONTROL						
16	Los directivos verifican que se cumplan los roles del personal de la institución educativa.					
17	Los directivos supervisan y controlan el monitoreo que se realiza a cada docente de la institución educativa.					
18	Los directivos controlan y participan activamente en la realización de las actividades de la institución educativa					
19	Los directivos supervisan las diferentes actividades realizadas para el cumplimiento de objetivos de la institución.					
20	Los directivos controlan y supervisan las funciones del personal de la institución educativa.					

MANEJO DE CONFLICTOS

A continuación, se le presenta 20 preguntas. Evalúe la frecuencia en que cada situación presentó y marque con una "X" la alternativa seleccionada:

Totalemende en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 - NEGOCIACIÓN						
1	Los directivos intervienen ante cualquier conflicto que se presente entre los docentes.					
2	Los directivos siempre están dispuestos a dialogar para solucionar cualquier conflicto que se genere.					
3	Los directivos escuchan a ambas partes para la solución del conflicto.					
4	Los directivos se acercan al conflicto generado voluntariamente.					
5	Los directivos intentan buscar la mejor solución intentando que las dos partes estén de acuerdo.					
DIMENSIÓN 2 - ARBITRAJE						
6	Los directivos intervienen ante un conflicto suscitado cuando los docentes piden que intervenga.					
7	Los directivos siempre están predispuestos cada vez que ocurra un conflicto.					
8	Los directivos están siempre dispuestos a escuchar a ambas partes para poder dar solución al conflicto.					
9	Los directivos son capaces de reconocer el conflicto e imponer una sanción si fuera necesario.					
10	Los directivos proponen la intervención de un tercero perteneciente a la institución para dar solución a un conflicto.					
DIMENSIÓN 3 - MEDIACIÓN						
11	Los directivos cuentan con diferentes estrategias y habilidades propias de un mediador.					
12	Los directivos no se muestran a favor de una parte cuando se genera un conflicto.					
13	Los directivos incitan a las partes para que entiendan y distingan los problemas en disputa.					
14	Los directivos inducen a las partes involucradas para que logren la solución del conflicto por ellos mismos.					
15	Los directivos orientan a las partes para que logren la solución del conflicto por ellas mismas.					
DIMENSIÓN 4 - CONCILIACIÓN						
16	Los directivos siempre están predispuestos a conciliar un conflicto.					
17	Los directivos poseen técnicas conciliadoras adecuadas cuando se genera un conflicto.					
18	Los directivos actúan rápidamente ante un conflicto para conciliar a ambas partes.					
19	Los directivos proponen la alternativa más viable para resolver el conflicto.					
20	Los directivos inducen a escoger la solución más viable al problema.					

Anexo 2

Procedimiento de validación y confiabilidad

INVESTIGACIÓN:

Título: Gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N° 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa 2024.

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: VENTURA JUANES Rojas Angel
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UNDAC
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: QUEBILOPARIO
- 1.4. Autor del instrumento: Debra Calderon Rompez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Cerro de Puro, Abril 2024 100%

Firma del Experto Informante

DNI. N° 42598752

teléfono N° 962849120

INVESTIGACIÓN:

Título: Gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N° 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa 2024.

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: LISET LILIANA ROJAS JAVIER
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento: Severo Calderon Romero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje Apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.90%
 Lugar y fecha Cercos de Saneamiento, Abil, 20/04/2024



 Firma del Experto Informante

DNI. N° 43196785
 teléfono N° 999010111

INVESTIGACIÓN:

Título: Gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N° 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa 2024.

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: CEPERO BUENDIA, Nestor Nelly
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UNDAE
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento: Debra CALDERON RAMIREZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, abril 2024 100%



Firma del Experto Informante

DNI. N° 04008262

teléfono N° 9524458928

Anexo 3 Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad - Cuestionario sobre Gestión Directiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

Estadísticas de fiabilidad – Cuestionario sobre Manejo de Conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	20

Anexo 4

Base de datos

	V1																			
	D1					D2					D3					D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2
2	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
9	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
13	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
19	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
22	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
23	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
25	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
26	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
29	4	3	5	4	4	4	2	5	3	4	3	2	3	2	4	4	4	2	4	2
30	2	2	3	4	5	3	5	3	3	5	2	3	5	3	2	5	4	2	3	3
31	2	4	4	3	2	4	2	5	3	5	3	4	3	4	2	4	4	5	2	3
32	3	4	4	5	2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	5	4	2	4	4	4
33	3	4	3	2	3	3	5	5	2	5	4	2	3	2	5	3	2	2	2	3
34	2	5	3	4	4	4	5	2	3	5	4	2	2	4	3	2	4	2	4	4
35	3	3	4	3	5	4	5	2	2	4	5	4	5	2	5	5	3	4	2	2

V2																				
D1					D2					D3					D4					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	V1	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	5	4	4	5	4	4	2	1	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	2	3	4	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
8	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
13	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4
14	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
15	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
18	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
20	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
22	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
23	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
26	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
29	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4
30	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	2
31	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
32	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4
33	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3
34	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2
35	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2

Anexo 5
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1	Tipo de	Población:	Técnicas:
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> H1: Existe relación directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre gestión directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. 	Gestión directiva	Investigación:	Docentes	Encuesta
Problemas	Objetivos	Hipótesis Específicas:	Variables 2	Nivel de	Muestra:	Instrumentos:
Específicos:	Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> H1: Existe relación directa y significativa entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. H1: Existe relación directa y significativa entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. 	Manejo de conflictos	Investigación:	30 docentes	Cuestionario
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024? ¿Cuál es la relación entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> Hallar la relación entre planificación directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. Determinar la relación entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. 			Correlacional	Muestreo:	
				Método	No	
				General:	probabilístico	
				Científico		
				Diseño:	No experimental	
				– transversal		

<p>Miraflores, Oxapampa, 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024? • ¿Cuál es la relación entre control directivo y manejo de conflictos en la I.E. Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024? 	<p>Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. • Establecer la relación entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. 	<p>Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre organización directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • H1: Existe relación directa y significativa entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. <p>H0: No existe relación directa y significativa entre dirección directiva y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • H1: Existe relación directa y significativa entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024. <p>H0: No existe relación directa y significativa entre control directivo y manejo de conflictos en la Institución Educativa N 53 "San Francisco", Miraflores, Oxapampa, 2024.</p>
--	--	---
