

Gestión de conflictos y clima organizacional de una institución educativa en San Juan de Lurigancho

Johnny Félix Farfán Pimentel, Raúl Delgado Arenas, Diana Eulogia Farfán Pimentel, Marco Antonio Candia Menor, Luis Carmelo Fuertes Meza, Liz Gabriela Sanabria Rojas

Resumen:

En estos momentos actuales que se atraviesa en las instituciones educativas se evidencia un conjunto de cambios que afectan significativamente el desarrollo organizacional y consecuentemente de sus elementos constituyentes dado que surgen una serie de conflictos que se generan por múltiples circunstancias en el contexto educativo por una carente comunicación, un débil liderazgo, la carencia de compromisos en la ejecución de planes y proyectos de desarrollo afectando seriamente el clima organizacional y por ende en la consecución de los objetivos estratégicos institucionales. El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre los constructos de gestión de conflictos y clima organizacional, el enfoque aplicado es cuantitativo, de nivel correlacional y de corte transversal; se emplearon dos instrumentos debidamente validados por el criterio de juicio de expertos obteniéndose una confiabilidad por Alfa de Cronbach para la variable gestión de conflictos y para la variable clima organizacional en el rango de muy buena. Se evidenció que existe una correlación alta y significativa para las variables de estudio. Se concluyó que la gestión de conflictos se encuentra asociada al clima organizacional de una institución educativa.

Palabras clave:

Gestión de conflictos, Clima organizacional, Comunicación, Relaciones humanas.

Farfán Pimentel, J. F., Delgado Arenas, R., Farfán Pimentel, D. E., Candia Menor, M. A., Fuertes Meza, L. C., y Sanabria Rojas, L. G. (2024). Gestión de conflictos y clima organizacional de una institución educativa en San Juan de Lurigancho. En J. Vargas. (Ed). *Investigaciones en Administración. Perspectivas y estudios multidisciplinares. Volumen I.* (pp. 135-152). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.173.c158>



Introducción

En un mundo cada vez más complejo, dinámico y cambiante, resulta apremiante asumir que el conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades; éstas pueden ser personas, grupos, departamentos, entre otros. Lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de una definición unitaria para todos los tipos de conflicto. Esto día a día se va agravando más en nuestras escuelas, de ahí que amerite el esfuerzo de la investigación para conocer lo que está ocurriendo y poder plantear alternativas de solución que conlleven a prevenir y superar estos hechos de orden socioeducativo e institucional.

Azaña (2023) en su tesis de licenciatura realizó un estudio sobre la gestión de conflictos y el clima organizacional; manifestó que, los conflictos a nivel organizacional ocurren con frecuencia pues estos son inevitables, teniendo que estar alertos ante cualquier situación de disconformidad de grupo, carencias comunicativas, tergiversación de roles, pocos recursos asignados e incompatibilidad en los objetivos propuestos en la organización. Los resultados advierten que existe una relación entre la gestión de conflictos y el clima organizacional con un $\rho=0.702$ y $p=0.000$ en la municipalidad distrital de Huaura.

Gómez (2023) en su tesis de maestría estudió la gestión de conflictos y la práctica pedagógica; señala que, las situaciones conflictivas que se observan en las instituciones educativas surgen como producto de intereses de grupos que se originan a partir de una carencia de recursos para afrontar los problemas que se susciten entre los actores implicados y por el inadecuado manejo del conflicto en su etapa de desarrollo y cierre de la problemática. Los resultados evidencian que la gestión de conflictos afecta significativamente a la práctica pedagógica, según el estadístico de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.159 en cuatro instituciones educativas de Moquegua.

Luna (2023) en su tesis de maestría estudió la gestión de conflictos y clima laboral en tres escuelas; señala que los factores que se encuentran implícitamente en la interacción entre personas es la carente comunicación y el desarrollo de habilidades sociales que posibiliten una adecuada gestión de conflictos, se destaca que un adecuado enfoque de derechos humanos es esencial; además de contar con una óptima sensibilización en los docentes, los directivos y la comunidad educativa. Los resultados muestran una incidencia entre la gestión de conflictos y el clima laboral, según el estadístico de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.569 para las escuelas de Cajamarca.

Villar (2023) en su tesis de maestría abordó la gestión de conflictos y clima laboral; señala que, en las instituciones educativas se evidencian aspectos que afectan la adecuada interrelación entre los individuos que componen un ente social y que debido a las

implicaciones de carácter personal se suscitan conflictos que afectan seriamente la buena marcha y la dinámica organizacional. Los resultados que se obtuvieron según el estadístico de Nagelkerke fue de 0.895 lo que demuestra que existe una influencia significativa entre la gestión de conflictos y el clima laboral en una institución educativa del Cusco.

Gonzáles (2022) indica en su tesis de maestría acerca de la gestión de conflictos y clima organizacional; que las organizaciones por su propia naturaleza están constituidas por un conjunto de personas que tienen en común su peculiar manera de percibir la realidad y que en algunos casos generan conflictos dependiendo de sus experiencias y aspectos propios de la cultura y clima organizacional que impactará en aspectos como la satisfacción laboral, la carga motivacional y en la atmósfera laboral de manera significativa. Los resultados muestran que existe una relación entre los constructos gestión de conflictos y clima organizacional con un $r=0.766$ y $p=0.004$ en una empresa en la ciudad de Chiclayo.

Sarzo (2022) en su tesis de maestría abordó el estudio de la gestión de conflictos y el clima organizacional; indicó que en las organizaciones surgen un estado de incompatibilidades producto de la sobrecarga laboral, asignación múltiple de actividades que a su vez genera el agotamiento emocional y el cansancio laboral; es por ello que el enfoque de conflictos permite analizar las incongruencias detectando los factores relevantes que afectan el buen desempeño de los colaboradores. Los resultados evidencian una relación significativa entre la gestión de conflictos y el clima organizacional con un $\rho=0.365$ y $p=0.000$.

Chávez (2019) señala en su estudio acerca de la comunicación y conflictos familiares que, las situaciones conflictivas atañen a los grupos humanos en la forma de como interaccionan en la que se vislumbra intereses específicos que afectan las buenas relaciones interpersonales; surgiendo cuando las personas se ven en grado de vulneración en las acciones que les posibilite lograr alcanzar sus objetivos establecidos. Los resultados muestran que los constructos de la comunicación y conflictos familiares se encuentran asociados de manera inversa y significativa.

Garro (2018) indica en su tesis de maestría acerca de la gestión de conflictos y clima laboral; señala que las instituciones públicas o privadas están siendo afectadas por un sinnúmero de situaciones conflictivas que afectan notoriamente el grado de productividad en múltiple de los casos por la inadecuada comunicación entre sus miembros deteriorando la funcionalidad del clima laboral que depende básicamente de las relaciones interpersonales, limitando el desempeño de los colaboradores y consecuentemente la calidad del servicio. Los resultados manifiestan que la gestión de conflictos y clima laboral se encuentran asociados según $\rho=0.763$ y $p=0.000$ en una institución educativa de Comas.

Muñoz (2017) señala en su estudio sobre la gestión para la prevención de conflictos escolares que, existe una preocupación latente por el incremento de agresiones físicas

y verbales en los estudiantes de las instituciones educativas hecho que repercute en el desarrollo de capacidades en los educandos constituyéndose en conductas que afectan seriamente la convivencia escolar en la escuela.

Pérez & Gutiérrez (2016) señala que, en las instituciones educativas se experimentan múltiples situaciones de conflicto en el diario vivir que devienen de problemas de distinto origen, de variada intensidad y de distintos protagonistas; estas situaciones conflictivas afectan significativamente el desarrollo integral de los educandos de la institución educativa.

La gestión de conflictos

La UNESCO, en el informe de Delors (1996) “La educación encierra un tesoro” ha reflexionado en relación a la educación del futuro, y ha propuesto los cuatro pilares que son fundamentales que dan sentido y direccionan las intenciones educativas. Solo así, respetando ese enfoque podemos hacer de la educación un verdadero tesoro: aprender a conocer, aprender a actuar, aprender a vivir juntos, y aprender a ser. Cuando decimos que la educación debe ayudar a “aprender a ser”, se confirma que se debe aprender a vivir en armonía, a vivir juntos, a convivir, a superar los conflictos y armonizar las acciones del hombre con el cuidado y conservación de la naturaleza. Sin embargo, nadie puede negar que el conflicto sea una realidad que acompaña y ha acompañado, en distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de la sociedad y de las personas; en tal sentido, los conflictos son parte del diario vivir del hombre, son inevitables, pero pueden gestionarse de manera inteligente para ser aprovechados de forma constructiva en bien de las interacciones humanas en sociedad.

Independientemente de la técnica aplicada, es posible resolver los conflictos mediante una vía pacífica porque: “El conflicto no es una catástrofe inevitable, sino la consecución de una mala percepción, una mala comunicación, de procesos inconscientes, resultado de una frustración, de la patología de los dirigentes o de una mala técnica de negociación” (Fisas, 1987, p.166).

Según Christopher Moore (2001) manifestó que, existen diferentes formas de abordar los conflictos, entre las que podemos citar a continuación que se nos brinda una caracterización con cada uno de sus aspectos más relevantes en el manejo adecuado de los conflictos en una organización. Los conflictos bien abordados pueden constituir una oportunidad de crecimiento para las personas y de cambio para los grupos en los que se presentan. No todos los desacuerdos son negociables y no todos los conflictos solucionables. Parte de la madurez de los grupos es aprender a vivir con diferencias y

desacuerdos. Las principales formas de abordar un conflicto son: (a) la evitación; (b) la confrontación; (c) la negociación; y (d) la involucración de un tercero. Por consiguiente, el conflicto es abordable desde diferentes aristas, lo fundamental es definir la finalidad de la intervención, encontrar las causas del conflicto y mediar entre las partes en conflicto.

Los tipos de conflictos, se pueden clasificar de diversas maneras; estas son algunas de las más utilizadas: Intrapersonal (autoestima, autovaloración, autodefinición, desórdenes de la personalidad), Interpersonal (entre individuos, entre individuos y grupos, intragrupal, intergrupalo). Pueden ser según Martínez (2005) en los ámbitos escolar, familiar, comunitario, laboral, social, político, entre otros; según Fuquen (2003) las fuentes de origen son: (a) Conflictos de relación, problemas interpersonales; (b) Conflictos de información, información insuficiente o comunicación no asertiva o efectiva; (c) Conflictos de intereses, tales como intereses incompatibles entre las partes; (d) Conflictos estructurales, tales como las condiciones sociales desfavorables; y (e) Conflictos de valores, debido a los sistemas de creencias incompatibles.

En cuanto a la gestión de conflictos y los pilares de la autovaloración y autodefinición de la persona “para negociar hay que saber escuchar y empatizar” (Goleman, 2009). La autoestima sustentada en nuestra imagen personal o autoimagen, además de nuestra autodefinición, se sustenta en las creencias que tenemos acerca de nosotros mismos, en la introspección de nuestras cualidades, el reconocimiento de nuestras capacidades y modos de sentir o de pensar que nos atribuimos. Por eso se afirma que la “autoestima” es la valoración que hacemos de nosotros mismos sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido incorporando a lo largo de la vida. Es decir, son personas con capacidad de prevenir conflictos y en el caso que surjan tienen la capacidad para gestionar los conflictos; por ello, es necesario trabajar la autoestima en las personas desde la escuela; en esa línea, las personas comprendidas con complejos tanto de superioridad como de inferioridad en estos polos son las generadoras de problemas y grandes conflictos, personalizan el problema.

El clima organizacional

Aguilar et al. (2003), sostienen que: El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias “mitos” conductas y valores que

forman la cultura de la organización. Al respecto, Rey de Castro et al. (2020) señala que el clima organizacional es un constructo que exige un análisis desde una óptica científica debido al grado de complejidad de las instituciones y las relaciones laborales. Así también, Sotelo (2018) el clima organizacional es un factor determinante a nivel del compromiso y desarrollo organizacional.

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones. Así cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación éste disminuye también ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo se diferencian de una organización a otra. En esa línea, Huamani et al. (2021), señala que el clima organizacional es un pilar esencial para el logro de los objetivos estratégicos institucionales. El clima junto con las estructuras y las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de conflictos y el clima organizacional en una institución educativa de san Juan de Lurigancho?

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos y el clima organizacional en una institución educativa de san Juan de Lurigancho.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos y la dimensión de organización de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

Determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos y la dimensión de relaciones humanas de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

Determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos y la dimensión de comunicación de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Gestión de conflictos y el Clima organizacional en una institución educativa de san Juan de Lurigancho.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión de conflictos y la dimensión de organización de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

Existe relación significativa entre la gestión de conflictos y la dimensión de relaciones humanas de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

Existe relación significativa entre la gestión de conflictos y la dimensión de comunicación de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

La investigación tuvo como problema la pregunta científica: ¿Qué relación existe entre la gestión de conflictos y el clima organizacional en una institución educativa de san Juan de Lurigancho? Siendo el objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de conflictos y el clima organizacional en una institución educativa de san Juan de Lurigancho. Finalmente, la hipótesis: Existe relación significativa entre la Gestión de conflictos y el Clima organizacional en una institución educativa de san Juan de Lurigancho.

Método y materiales

El trabajo de investigación es de tipo básico, se sostiene en la profundización y aporte a los conocimientos científicos (Delgado et al., 2010). Siendo la investigación científica el camino para el desarrollo de propuestas e ideas que contribuye con la comunidad científica con nuevas perspectivas de comprensión de la realidad (Pino, 2018). En tal sentido, el enfoque empleado es de carácter cuantitativo, según la mirada del investigador se propicia un análisis estadístico de la realidad para extraer conclusiones válidas a la luz de la ciencia (Sánchez & Reyes, 2017). En relación al diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal, se aplicó el instrumento de recolección de datos en un solo momento (Mejía, 2005). La gestión de la base de datos se realizó a través del programa SPSS v.26, esto sirvió para realizar el tratamiento estadístico de los datos y la obtención de la información de manera tal que sustenta la etapa de inferencia estadística (Córdova, 2008). Así mismo, se analiza el grado de asociación de las variables de estudio mediante el modelo estadístico de Spearman en la investigación (Moya & Saravia, 2007).

Operacionalización de las variables

Definición conceptual de Gestión de conflictos

Se resalta que hay que remediar o dirigir el conflicto, tratándolo como si fuese una patología que invade y corroe el cuerpo de la organización. En algunas versiones de la

teoría de la dirección, donde las motivaciones y psicologías individuales empiezan a ser apuntadas, cualquier manifestación de conflicto o contestación es tomada como indicador de desajustes o insatisfacciones personales (Ball, 1990).

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Niveles
Técnicas de resolución Percepción de conflictos Acción ante conflictos	Técnica de mediación	1,2,3	Escala ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [10;50] Regular [51;91] Bueno [92;150]
	Técnica de negociación	4,5,6		
	Técnica de arbitraje	7,8, 9,10		
	Amenazas	11,12,13		
	Actitudes	14,15,16		
	Agresividad	17,18, 19,20		
	Acciones preventivas	21,22,23,24		
	Comunicación	25,26,27		
	Denuncias	28, 29,30		

Nota: Elaborado por Farfán et al. (2023)

Definición conceptual: Clima organizacional

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente (Dorta, 2013).

Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valor	Niveles
Organización institucional Relaciones humanas Comunicación	Planificación educativa	1,2,3	Escala ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [10;50] Regular [51;91] Bueno [92;150]
	Normatividad educativa	4,5,6		
	Estructura organizativa	7,8,9,10		
	Buen trato	11,12,13		
	Respeto	14,15,16		
	Cordialidad	17,18, 19,20		
	Comunicación horizontal	21,22,23,24		
	Comunicación vertical	25,26, 27		
	Comunicación lateral	28, 29,30		

Nota: Elaborado por Farfán et al. (2023)

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los docentes y estudiantes de una Institución Educativa de la jurisdicción de la Ugel 05 del distrito de San Juan de Lurigancho. El cálculo de la muestra oficial de estudio con dos desviaciones estándar y un error de estimación del 5%.

Para seleccionar la muestra se utilizó la técnica del muestreo aleatorio simple, esta técnica consiste en que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado como sujeto de estudio (Gamarra et al., 2008). Para el cálculo de la muestra, se empleó la técnica de determinación muestral para una variable cuantitativa y población conocida (Quispe, 2015). Según los cálculos estadísticos se obtuvo una muestra de 90 participantes.

Técnica e instrumento

Técnica

La técnica que se emplea en la investigación científica es un procedimiento cuyo propósito es la obtención y transformación de la información para la solución de situaciones problemáticas (Rojas, 2011). El empleo de la técnica es sustancial en la investigación brindando un conjunto de elementos clave para la consecución del estudio (Pulido, 2015). Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos sobre las dos variables de Gestión de conflictos y clima organizacional. Para Grasso (2006), expresó que “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p.13).

Instrumento

La actividad investigativa es un proceso en la que se produce aportes esenciales al conocimiento científico en la que los instrumentos juegan un papel determinante (de la Lama et al., 2022). Los instrumentos de investigación son de gran utilidad para el registro de los datos y favorecen el proceso de sistematización de la información (Chowdhury et al., 2019; Bandalos, 2018). El primer cuestionario recogió datos sobre la variable Gestión de conflictos, que contiene 30 ítems siendo la escala y valores: Escala de Likert, Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1) y el segundo instrumento sobre la variable clima organizacional que contiene 30 ítems siendo la escala y valores: Escala de Likert, Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Confiabilidad

Manterola et al. (2018) indicó que el proceso de confiabilidad permite dar una mayor confianza en los resultados y conclusiones de la investigación. Así mismo, Villasís et al. (2018) señaló que la confiabilidad de un instrumento es cuando se posee la capacidad para obtener resultados precisos a la luz de su propia consistencia interna del instrumento. Asimismo, Corral (2022) indicó que la estabilidad y confiabilidad en los resultados es la base para la obtención de información firme y fidedigna de contar con instrumentos bien diseñados que garanticen la calidad y veracidad de la información recolectada. Los resultados de la fiabilidad de la variable Gestión de conflictos arrojan (Alfa= 0,801) y la de Clima organizacional (Alfa=0,856). Ambos instrumentos tienen buen nivel y están aptos para su aplicación.

Resultados

Nivel de la variable 1: Gestión de conflictos

Tabla 3. Nivel de las dimensiones de la Gestión de conflictos

Nivel	D1: Técnicas de resolución		D2: Percepción de conflictos		D3: Acción ante conflictos	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	11	12,5	17	18,5	14	15,6
Regular	53	58,9	48	53,4	37	41,2
Buena	26	28,6	25	28,1	39	43,2
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota: Elaborado por Farfán et al. (2023)

En la tabla 3, se observa que el empleo de técnicas de resolución al nivel de regular es de 58,9% y buena 28,6%; en percepción de conflictos al nivel de regular es de 53,4% y buena es de 28,1% y en cuanto a acción ante conflictos a nivel de regular es de 41,2% y al nivel de buena es de 43,2%. Lo que indica que en la institución educativa se debe de trabajar en generar un ambiente en la cual los miembros de la comunidad educativa reciban capacitaciones en el manejo de los conflictos. El diálogo es fundamental para la búsqueda de alternativas de solución para cambiar las percepciones y actitudes de los actores, modificando la conducta y tomando nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de recursos como la autovaloración, la autoestima, la autodefinition y la empatía.

Nivel de la variable 2: Clima organizacional

Tabla 4. Nivel de las dimensiones de Clima organizacional

Nivel	D1: Organización institu- cional		D2: Relaciones hu- manas		D3: Comunicación	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	13	14,4	15	16,5	14	15,8
Regular	48	53,5	43	48,3	42	46,7
Bueno	29	32,1	32	35,2	34	37,5
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota: Elaborado por Farfán et al. (2023)

En la tabla 4, se observa que en la dimensión organizacional al nivel de regular es de 53,5% y al nivel de buena 32,1%; en la dimensión de relaciones humanas al nivel de regular es de 48,3% y buena es de 35,2% y en cuanto a la dimensión comunicación a nivel de regular es de 46,7% y de buena es de 37,5%. Lo que indica que el comportamiento organizacional de los miembros de la institución educativa posibilita tener un conocimiento general del desarrollo de habilidades, crecimiento personal y mejoramiento de la eficacia organizacional. Asimismo, la comunicación es esencial, para la creación de un ambiente que conduzca a la motivación y el liderazgo eficaz; la comunicación como un proceso de interacción social, democrática que se basa en el respeto, el diálogo, la participación es fundamental para un adecuado clima organizacional de la institución educativa.

Contrastación de hipótesis

Tabla 5. Relación entre la gestión de conflictos y las dimensiones de la variable clima organizacional

Clima organizacional (Dimensiones)	Gestión de conflictos	
	ρ	Sig.
Organización institucional	0.828	0.000
Relaciones humanas	0.796	0.000
Comunicación	0.779	0.000

Nota: Elaborado por Farfán et al. (2023)

En la tabla 5, se evidencia que existe una relación significativa de la variable Gestión de conflictos y las dimensiones de la variable Clima organizacional; de esta manera con la dimensión organización institucional se asocia con un $\rho=0.828$ en un nivel positivo

alto; con la dimensión de relaciones humanas con un $\rho=0.796$ en un nivel positivo considerable y con la dimensión de comunicación con un $\rho=0.779$ en un nivel positivo considerable (Montes et al., 2021). Esto quiere decir que entre las variables existe una relación directa y positiva; esto permite aceptar la inferencia estadística a la vez que es una fuente de información valiosa para la toma de decisiones a nivel institucional.

Tabla 6. Relación entre la Gestión de conflictos y el Clima organizacional

	Gestión de conflictos	
	ρ	Sig.
Clima organizacional	0.825	0.000

Nota: Elaborado por Farfán et al. (2023)

En la tabla 6, se evidencia que existe una relación significativa entre las variables Gestión de conflictos y el Clima organizacional con un $\rho=0.825$ y un $p\text{-valor}=0.000<0.05$; el grado de relación entre los constructos según el coeficiente de correlación de Spearman es positiva y alta (Montes et al., 2021).

Discusión

A continuación se realiza la discusión de los resultados obtenidos en la investigación, que según el análisis estadístico la gestión de conflictos se relaciona con el clima organizacional con un $\rho=0.825$ y $p=0.000$; en tal sentido concordamos con el investigador Azaña (2023) acotó que, los conflictos a nivel organizacional ocurren y estos son inevitables, teniendo que estar alertos ante cualquier situación de disconformidad de grupo, carencias comunicativas, tergiversación de roles, pocos recursos asignados e incompatibilidad en los objetivos propuestos en la organización; se evidenció que la gestión de conflictos se relaciona con el clima organizacional con un $\rho=0.702$ y $p=0.000$. Así mismo, se concuerda con Gómez (2023) señaló que, los conflictos que se observan en las instituciones educativas surgen como producto de intereses de grupos que se originan a partir de una carencia de recursos comunicativos; se evidenció que la gestión de conflictos afecta significativamente a la práctica pedagógica, el estadístico de Nagelkerke fue de 0.159 y $p=0.000$ que señala que existe una influencia significativa

En ese sentido el estudio de Luna (2023) señaló que, la gestión de conflictos, se destaca que un adecuado enfoque de derechos humanos es esencial; además de contar con una óptima sensibilización en los docentes, los directivos y la comunidad educativa, se evidenció que la gestión de conflictos y el clima laboral, según Nagelkerke fue de 0.569

y $p=0.000$. En ese sentido Villar (2023) manifestó que, la gestión de conflictos y clima laboral; afectan la adecuada interrelación entre los individuos que componen un ente social y que debido a las implicaciones de carácter personal; se obtuvo según Nagelkerke fue de 0.895 y $p=0.000$ lo que demuestra que existe una influencia significativa entre la gestión de conflictos y el clima laboral.

Del mismo modo se concuerda con el estudio de Gonzáles (2022) afirmó que, la gestión de conflictos y clima organizacional que en algunos casos se generan conflictos dependiendo de las experiencias y aspectos propios de la cultura y clima organizacional que impacta en aspectos como la satisfacción laboral, la carga motivacional y en la atmósfera laboral de manera significativa; se evidenció que existe una relación entre los constructos gestión de conflictos y clima organizacional con un $r=0.766$ y $p=0.004$.

Se encuentra concordancia con el investigador Sarzo (2022) indicó que, la gestión de conflictos y el clima organizacional; el producto de la sobrecarga laboral, la asignación múltiple de actividades, el agotamiento emocional y el cansancio laboral; son factores que afectan el buen desempeño de los colaboradores; se evidencia que existe una relación significativa entre la gestión de conflictos y el clima organizacional con un $\rho=0.365$ y $p=0.000$. En esa línea, Chávez (2019) la comunicación y conflictos familiares surgen cuando las personas se ven vulnerados en las actividades que les posibilite lograr alcanzar sus objetivos establecidos. Finalmente, Garro (2018) indicó que, las situaciones conflictivas afectan notablemente la productividad que, en múltiple de los casos por la inadecuada comunicación entre sus miembros, limitando el desempeño de los colaboradores y consecuentemente la calidad del servicio; se evidenció que la gestión de conflictos y clima laboral se encuentran asociados según $\rho=0.763$ y $p=0.000$.

Conclusiones

Existen evidencias suficientes para concluir que la Gestión de Conflictos se relaciona con el Clima Organizacional de la Institución Educativa. Se obtuvo según el coeficiente de correlación de Spearman un valor de $\rho=0.825$, que se interpreta como una correlación positiva alta, que respalda la hipótesis propuesta en la investigación. Ya que en la actualidad la Gestión de Conflictos es un tema de gran importancia para el Clima Organizacional ya que encaminan la gestión de procesos educativos en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

La Gestión de Conflictos se relaciona con la Organización institucional de la Institución Educativa. Se obtuvo según el coeficiente de correlación de Spearman un valor de $\rho=0.828$ y su correlación es positiva fuerte. Debido a que la Gestión de Conflictos y la Organización institucional que encamina la gestión de conflictos implica un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo la organización institucional para proporcionar a los miembros una oportunidad de mejorar su rendimiento y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

La Gestión de Conflictos se relaciona con las Relaciones Humanas en la Institución Educativa. Se obtuvo según el coeficiente de correlación de Spearman un valor de $\rho=0.796$ es correlación positiva moderada. De aquí que la Gestión de Conflictos es de relevancia para las Relaciones Humanas porque encaminan la gestión de cambios en la mejora continua del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor primordial en el desarrollo estratégico de las instituciones educativas.

Finalmente, la Gestión de Conflictos se relaciona con la Comunicación en la Institución Educativa. Se obtuvo según el coeficiente de correlación de Spearman un valor de $\rho=0.779$ es una correlación positiva moderada. Por lo tanto, la Gestión de Conflictos y la Comunicación encaminan la gestión de información para el continuo mejoramiento organizacional de las instituciones educativas.

Referencias

- Aguilar, M., Pereyra, L. & Alcázar R. (2003). *Clima, cultura y cambio organizacional*. <https://n9.cl/x787k>
- Azaña Chiroque, R.A. (2023). *Clima organizacional y manejo de conflictos en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/4m96n>
- Ball, S. (1990). *La micropolítica de la escuela. Hacia una teoría de la organización escolar*. Barcelona: Paidós-MEC. <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htm>
- Bandalos, D. L. (2018). *Measurement theory and applications for the social sciences*. New York: Guilford Press. <https://n9.cl/elg3o>
- Chávez Santamaria, A. (2019). *Comunicación padres–adolescente y conflictos familiares en estudiantes de secundaria de dos instituciones educativas públicas de Comas y San Juan de Lurigancho*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://n9.cl/yb2p38>
- Chowdhury, H., Alam, F., & Mustary, I. (2019). Development of an innovative technique for teaching and learning of laboratory experiments for engineering courses. *Energy Procedia*, 160, 806- 811. <https://n9.cl/u7m1ux>
- Corral de Franco, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. *Revista Ciencias de la Educación*, 32(60), 562-586. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>

- Córdova Zamora, M. (2008). *Estadística aplicada*. Lima: Moshera SRL.
- de la Lama Zubirán, P., de la Lama Zubirán, M.A. & de la Lama García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizontes de la Ciencia*. 12(22), 189-202. <https://n9.cl/umgjk2>
- Delgado, R., Gallegos, F., & Loayza, L. (2010). *Constructos básicos para la investigación científica*. Lima: UAP.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. USA: Unesco. <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf>.
- Dorta, A. (2013). *Definiciones y dimensiones del clima organizacional*. Centro de desarrollo gerencial. <https://n9.cl/udb6k1>
- Fisas, V. (1987). *Introducción al estudio de la paz y de los conflictos*. Barcelona: Lerna.
- Fuquen Alvarado, M.E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1(1), 265-278 <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Gamarra, G., Berrospi, J., Pujay, & Cuevas, R. (2008). *Estadística e investigación*. Lima: San Marcos.
- Garro Aburto, S.F. (2018). *Manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa “Coronel José Gálvez” Comas, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/eax6ju>
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Gómez Quispe, F. (2023). *Gestión de conflictos en la práctica pedagógica en docentes de cuatro instituciones educativas públicas, red educativa Ubinas, Moquegua, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/rline>
- Gonzales Custodio, G. K. (2022). *Gestión de conflictos y clima organizacional de la Empresa de Crédito y Cobranzas SAC., Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/n8jul>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas elementos para su diseño y análisis*. Argentina: Encuentro Grupo editor.
- Huamaní, J., León, J.L., Ancalla, L.J., Huapaya, M., Moyocondo, W.J., Oros, W., & Cruz, T. (2021). Desarrollo de competencias en el clima organizacional del personal docente directivo de las universidades públicas de Apurímac. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 12202-12229. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1481
- Lewin K. (1936). *Field theory of personality*. New York: Mcgraw Hill.
- Luna Atalaya, E.O. (2023). *Gestión de conflictos y clima laboral en docentes de tres instituciones educativas públicas, UGEL San Marcos. Cajamarca, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/v2d3r>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Rev Chilena Infectol*, 35 (6), 680-688. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38, 33–52. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie38a02.pdf>
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: UNMSM

- Montes Díaz, A., Ochoa Celis, J., Juárez Hernández B., Vázquez Mendoza, M., & Díaz León, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística*. <https://n9.cl/srnzb>
- Moore, C. W. (1996). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Ediciones GRANICA.
- Moya, R., & Saravia, G. (2007). *Probabilidades e inferencia estadística*. Lima: San Marcos.
- Muñoz Sánchez, C. (2017). *Modelo de gestión educativa para la prevención y resolución de conflictos escolares en el grado noveno de educación básica secundaria de la Institución Educativa Departamental Tecnológico De Madrid-Cundinamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Libre]. <https://n9.cl/917dbv>
- Pérez-Archundia, E., & Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), 163-180. <https://n9.cl/b19ev>
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Lima: San Marcos.
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156. <https://acortar.link/des>
- Quispe, U. (2015). *Fundamentos de estadística básica*. Lima: San Marcos.
- Rey de Castro, D.E., Gutiérrez, J.E., & Uribe, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 73-82. DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Rojas Crotte, I.R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*. 12(24), 277-297. <https://acortar.link/ggNgax>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Sarzo Rojas, Y.Y. (2022). *Manejo de conflictos y el clima organizacional en los docentes de la UGEL 02, Lima – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/b33ji>
- Sotelo Medina, A. B. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45–59. [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8\(1\).45-59](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).45-59)
- Villar Velarde, I. (2023). *Gestión de conflictos y clima laboral docente en instituciones educativas de educación inicial multigrado, Urubamba. Cusco, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/fms94>
- Villasís-Keever M.A, Márquez-González, H, Zurita-Cruz, J.N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex.*, 65(4), 414-421. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

**Conflict management and organizational climate of an educational institution in
San Juan de Lurigancho**
**Gestão de conflitos e clima organizacional de uma instituição educacional em San
Juan de Lurigancho**

Johnny Félix Farfán Pimentel

<https://orcid.org/0000-0001-6109-4416>

Universidad César Vallejo | Facultad de Educación | Lima | Perú
felix13200@hotmail.com

Profesional en Educación obtuvo el grado académico de Doctor en Educación en la mención de Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Labora en la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Raúl Delgado Arenas

<https://orcid.org/0000-0003-4941-4717>

Universidad César Vallejo | Facultad de Educación | Lima | Perú
rdelgadoa@ucv.edu.pe

Doctor en Educación en la mención de Ciencias de la Educación en la Universidad de San Martín de Porres. Labora en la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Diana Eulogia Farfán Pimentel

<https://orcid.org/0000-0002-1555-1919>

Universidad César Vallejo | Facultad de Educación | Lima | Perú
diana75_farfan@hotmail.com

Profesional en Ciencias de la Educación obtuvo el título profesional de Licenciada en Educación en la mención de Educación Primaria en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Labora en la IE Uniciencias de Lima.

Marco Antonio Candia Menor

<https://orcid.org/0000-0002-4661-6228>

Universidad César Vallejo | Facultad de Educación | Lima | Perú
mcandiam@ucvvirtual.edu.pe

Profesional en Ciencias Administrativas obtuvo el grado académico de Doctor en Administración en la Universidad César Vallejo. Labora en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Luis Carmelo Fuertes Meza

<https://orcid.org/0000-0001-5058-2828>

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle | Facultad de Educación | Lima | Perú
lfuertes@une.edu.pe

Profesional en Educación obtuvo el grado académico de Doctor en Educación en la mención de Ciencias de la Educación en la Universidad César Vallejo. Labora en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.

Liz Gabriela Sanabria Rojas

<https://orcid.org/0000-0003-4993-4886>

Universidad César Vallejo | Facultad de Educación | Lima | Perú
lizsanabriarojas@gmail.com

Profesional en Educación obtuvo el grado académico de Doctora en Educación en la mención de Ciencias de la Educación en la Universidad César Vallejo. Labora en la Ugel 05, Lima-Perú.

Abstract:

In these current times that educational institutions are going through, there is evidence of a set of changes that significantly affect organizational development and consequently of its constituent elements given that a series of conflicts arise that are generated by multiple circumstances in the educational context due to a lack of communication, weak leadership, lack of commitments in the execution of plans and development projects seriously affecting the organizational climate and therefore in the achievement of institutional strategic objectives. The study aims to determine the relationship between the constructs of conflict management and organizational climate, the approach applied is quantitative, correlational and cross-sectional; two instruments were used, duly validated by the criterion of expert judgment, obtaining a reliability by Cronbach's Alpha for the conflict management variable and for the organizational climate variable in the range of very good. It was evidenced that there is a high and significant correlation for the variables under study. It was concluded that conflict management is associated with the organizational climate of an educational institution.

Keywords: Conflict management, Organizational climate, Communication, Human relations.

Resumo:

Nestes tempos atuais que estamos atravessando nas instituições educacionais, há evidências de um conjunto de mudanças que afetam significativamente o desenvolvimento organizacional e, conseqüentemente, de seus elementos constituintes, uma vez que surgem uma série de conflitos gerados por múltiplas circunstâncias no contexto educacional por falta de comunicação, liderança fraca, falta de comprometimento na implementação de planos e projetos de desenvolvimento que afetam seriamente o clima organizacional e, portanto, na consecução dos objetivos estratégicos institucionais. O estudo tem como objetivo determinar a relação entre os construtos de gestão de conflitos e clima organizacional; o enfoque aplicado é quantitativo, correlacional e transversal; foram utilizados dois instrumentos, devidamente validados pelos critérios de julgamento de especialistas, obtendo-se uma confiabilidade pelo Alfa de Cronbach para a variável de gestão de conflitos e para a variável de clima organizacional na faixa muito boa. Verificou-se que existe uma correlação alta e significativa para as variáveis em estudo. Concluiu-se que a gestão de conflitos está associada ao clima organizacional de uma instituição de ensino.

Palavras-chave: Gestão de conflitos, Clima organizacional, Comunicação, Relações humanas.