

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional,  
Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar,  
Tumbes, 2025**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración.**

**Autora: Espinoza Silva, Mónica Elizabet**

**Autor: Alejos Medina, Joshtin Karlos**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional,  
Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar,  
Tumbes, 2025**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)**

**Código ORCID: 0000-0003-3301-4487**

**Dr. García Benites, Pedro Abilio (secretario)**

**Código ORCID: 0000-0001-7699-4687**

**Mg. Guerrero García, Galvani (vocal)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional,  
Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar,  
Tumbes, 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en  
su contenido y forma**

**Br. Espinoza Silva, Mónica Elizabet (Autora)**

**Código ORCID: 0000-0003-4768-8941**

**Br. Alejos Medina, Joshtin Karlos (Autor)**

**Código ORCID: 0009-0003-5339-9844**

**Mg. Guerrero García, Galvani (Asesor)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2025**

# COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los veintidós días del mes de agosto del dos mil veinticinco, siendo las once horas, en el Auditorio de la de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **Resolución N° 075-2025/UNTUMBES- FACEC-D, del treinta de enero del dos mil veinticinco**, los docentes: Dr. Jesús Merino Velásquez (**Presidente**), Dr. Pedro Abilio García Benites (**Secretario**), Mg. Galvani Guerrero (**Vocal**), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025**"; para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por los bachilleres: **Espinoza Silva, Mónica Elizabet y Alejos Medina, Joshtin Karlos**. Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declaran a los bachilleres: **Espinoza Silva, Mónica Elizabet y Alejos Medina, Joshtin Karlos**, aprobados con Calificativo de Bueno.

Se hace conocer a los sustentantes, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, quedan expeditos para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y veinticinco minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes 22 de agosto del 2025

Dr. Jesús Merino Velásquez

DNI N° 00240035

Código ORCID N° 0000-0003-3301-4487

Presidente

Dr. Pedro Abilio García Benites

DNI N° 00236729

Código ORCID N° 0000-0001-7699-4687

Secretario

Mg. Galvani Guerrero García

DNI N°: 45101586

Código ORCID N° 0000-0002-3151-806X

Vocal/ asesor

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## REPORTE TURNITIN

# Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

por JOSHTIN KARLOS ALEJOS MEDINA



---

**Fecha de entrega:** 28-ago-2025 08:46p. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2737287064

**Nombre del archivo:** RELACI\_N\_CON\_LA\_IMAGEN\_INST.\_-\_ESPINOZA\_Y\_ALEJOS.\_-\_TURNITIN.pdf (856.85K)

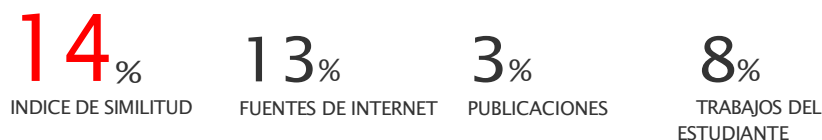
**Total de palabras:** 13306

**Total de caracteres:** 73727

Mg. Galvani Guerrero Garcia  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

# Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	4%
2	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	3%
3	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	2%
4	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	2%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
6	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
7	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1%
8	<b>repositorio.unajma.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1%
9	<b>Rivas, Marcos Sinisterra. "Satisfacción estudiantil e imagen institucional en estudiantes del Bachillerato de la Corporación Educativa adventista Cámbulos, Cali, Colombia", Universidad de Montemorelos (México), 2023</b> Publicación	< 1%

MG. Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

<b>10</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>11</b>	<b>apirepositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	< <b>1</b> %
<b>12</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	< <b>1</b> %

  
 Mg. Galvni Guerrero García  
 ORCID: 0000-0002-3151-806X  
 Asesor

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias <15 words  
 Excluir bibliografía      Activo

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme fortaleza espiritual, A mis padres, por su apoyo incondicional para alcanzar este objetivo académico.

**Mónica Elizabet y Joshtin Karlos**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Alma Mater, Universidad Nacional de Tumbes, por sus sabias enseñanzas y darme oportunidad de superarme profesionalmente.

**Mónica Elizabet y Joshtin Karlos**

# INDICE

DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
INDICE .....	X
INDICE DE TABLAS.....	XI
INDICE DE ANEXOS .....	XIII
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	23
2.1 Bases teórico-científicas .....	23
2.1.1. Gestión de conflictos.....	23
2.1.2. Imagen institucional .....	31
2.2 Antecedentes .....	36
2.3. Definición de términos básicos.....	43
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	45
3.1. Hipótesis .....	45
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	45
3.3. Población .....	47
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos.....	48
3.5. Procesamiento y análisis.....	49
3.6. Confiabilidad .....	50
3.7. Variables y operacionalización.....	52
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
4.1 Resultados .....	56
4.2 Discusión.....	66
V. CONCLUSIONES .....	69
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS .....	77

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población laboral de la UGEL de Contralmirante Villar .....	47
Tabla 2. Valores del alfa de Cronbach .....	50
Tabla 3. Fiabilidad de variable gestión de conflictos .....	51
Tabla 4. Fiabilidad de variable imagen Institucional .....	51
Tabla 5. Dimensiones de la variable gestión de conflictos .....	53
Tabla 6. Dimensiones de la variable Imagen institucional .....	55
Tabla 7. Correlación entre gestión de conflictos e imagen institucional .....	57
Tabla 8. Correlación entre negociación e imagen institucional.....	59
Tabla 9. Correlación entre mediación de conflictos e imagen institucional.....	61
Tabla 10. Correlación entre conciliación e imagen institucional .....	63
Tabla 11. Correlación entre arbitraje e imagen institucional.....	65

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de gestión de conflictos .....	56
Figura 2. Niveles de imagen institucional .....	56
Figura 3. Niveles de la dimensión negociación .....	58
Figura 4. Niveles de la dimensión mediación .....	60
Figura 5. Niveles de la dimensión conciliación .....	62
Figura 6. Niveles de la dimensión arbitraje.....	64

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2. Matriz de operacionalización variable gestión de conflictos .....	79
Anexo 3. Matriz de operacionalización variable imagen institucional .....	80
Anexo 4. Cuestionario de gestión de conflictos .....	81
Anexo 5. Cuestionario de Imagen Institucional .....	83
Anexo 6. Solicitud de autorización para ejecución de tesis .....	85
Anexo 7. Análisis de fiabilidad gestión de conflictos .....	86
Anexo 8. Análisis de fiabilidad imagen institucional .....	89
Anexo 9. Certificación.....	92
Anexo 10. Autorización para ejecución de tesis .....	93
Anexo 11. Evidencias de aplicación de encuestas .....	94

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025” tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión de conflictos y la imagen institucional en dicha entidad pública. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 51 trabajadores de la UGEL, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos y con alta confiabilidad estadística. La variable gestión de conflictos fue analizada mediante las dimensiones de negociación, mediación, conciliación y arbitraje; mientras que la imagen institucional se abordó desde su percepción interna. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre la mediación y la imagen institucional, así como entre la conciliación y dicha imagen, con un coeficiente de Spearman de 0.491 ( $p = 0.000$ ). En cambio, la relación entre arbitraje e imagen institucional no resultó significativa, lo que sugiere debilidades en su implementación o percepción organizacional. Se concluye que el fortalecimiento de los procesos de conciliación y mediación mejora la imagen institucional al promover entornos de trabajo más colaborativos, transparentes y justos. Asimismo, se evidencia que la gestión de conflictos influye directamente en el clima y la percepción institucional, siendo un componente estratégico en las entidades educativas públicas. Finalmente, se recomienda revisar y reforzar los mecanismos de arbitraje para lograr mayor legitimidad y eficacia, contribuyendo así al desarrollo organizacional y al fortalecimiento institucional en el sector público educativo.

**Palabras Clave:** Gestión de conflictos, imagen institucional, negociación, mediación, conciliación y arbitraje

## ABSTRACT

The present research, entitled “*Conflict Management and its Relationship with Institutional Image at the Local Educational Management Unit of Contralmirante Villar, Tumbes, 2025*”, aimed to determine the relationship between conflict management and institutional image in this public educational entity. A quantitative approach was used, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The sample consisted of 51 UGEL employees, who completed a validated and statistically reliable questionnaire. The variable "conflict management" was analyzed through three dimensions: mediation, conciliation, and arbitration, while the institutional image was examined from an internal perception perspective. The results showed a direct and significant relationship between mediation and institutional image, as well as between conciliation and institutional image, with a Spearman correlation coefficient of 0.491 ( $p = 0.000$ ). However, no significant relationship was found between arbitration and institutional image, suggesting weaknesses in its implementation or perception within the organization. It is concluded that strengthening conciliation and mediation processes improves the institutional image by promoting more collaborative, transparent, and fair work environments. Furthermore, conflict management directly influences organizational climate and institutional perception, making it a strategic component in public educational institutions. It is recommended to review and enhance arbitration mechanisms to ensure greater legitimacy and effectiveness, thereby contributing to organizational development and the institutional strengthening of the public education sector.

**Keywords:** Conflict management, institutional image, negotiation, mediation, conciliation, and arbitration.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, las organizaciones enfrentan cambios más complejos y competitivos. La gestión de conflictos se ha convertido en habilidad crítica para mantener eficiencia y armonía dentro de las instituciones. A nivel internacional, diversas investigaciones han demostrado que una gestión de conflictos adecuada no solo mejora el clima laboral, sino que también fortalece la imagen corporativa de las organizaciones. En el ámbito educativo, estas dinámicas son aún más relevantes, ya que las instituciones deben equilibrar múltiples intereses y necesidades de estudiantes, docentes y personal administrativo.

En América Latina, las instituciones educativas enfrentan desafíos únicos debido a factores socioeconómicos y culturales. La capacidad para gestionar conflictos de manera efectiva se traduce en una mejor percepción pública y una mayor credibilidad institucional. Estudios realizados en la región han señalado la importancia de la gestión de conflictos (GC) componente principal para la estabilidad y crecimiento de instituciones educativas. Además, la carencia de recursos y la desigualdad social exacerbada en algunas áreas aumentan la complejidad de gestionar conflictos, haciendo evidente la necesidad de estrategias específicas y adaptadas a estos contextos.

En Perú, la gestión de conflictos dentro del sector educativo ha cobrado una importancia particular. Las Unidades de Gestión Educativas desempeñan un papel crucial en la ejecución de políticas educativas y en su administración de recursos. Sin embargo, la presencia de conflictos internos puede afectar negativamente su eficiencia y la percepción pública. La capacidad de las Unidades de Gestión Educativa para gestionar estos conflictos es vital para mantener una imagen corporativa positiva y asegurar una educación de calidad para todos. En este contexto, la relación entre la

GC y la imagen corporativa adquiere una relevancia especial, pues influye directamente en la confianza y seguridad a la comunidad educativa y de otros actores clave.

La Unidad de Gestión Educativa (UGEL) de Contralmirante Villar de la Región Tumbes; no es ajena a estos desafíos. En los últimos años, hubo diversos conflictos relacionados con la repartición de recursos, la implementación de políticas y las relaciones laborales. Estos conflictos, si no se manejan adecuadamente, pueden deteriorar la imagen corporativa de la UGEL y afectar la confianza de la colectividad educativa y del público en general. La gestión inadecuada de conflictos puede llevar a la desmotivación del personal, ineficiencia en los procesos y una percepción negativa de la entidad, lo que a su vez impacta en la calidad educativa ofrecida.

La gestión de conflictos (GC) es definida como el proceso mediante el cual una organización identifica, aborda y resuelve disputas de manera constructiva. Es una variable crítica en cualquier organización, especialmente en instituciones educativas, donde el entorno de trabajo colaborativo y la armonía son esenciales para el éxito académico y administrativo. Una gestión de conflictos eficaz puede prevenir la escalada de disputas, mejorar la moral del personal y aumentar la productividad.

La imagen institucional (II) por otro lado, se refiere a la percepción pública de una organización. Esta percepción está influenciada por diversos factores, incluyendo la efectividad en la gestión de conflictos. Una imagen corporativa positiva es crucial para mantener la confianza y el apoyo de la comunidad educativa, así como para atraer y retener talento. En el caso de la UGEL, una imagen corporativa sólida refuerza la credibilidad y legitimidad de la institución, facilitando la implementación de políticas y programas educativos.

Este estudio “se propone investigar cómo la gestión de conflictos influye en la percepción pública de la UGEL de Contralmirante Villar; partiendo de un enfoque global y regional, y aterrizando en el contexto específico de Tumbes, esta investigación

busca identificar estrategias efectivas para optimizar tanto la GC como la imagen corporativa de la UGEL.

Los beneficiarios directos de este estudio será el personal de la UGEL, los estudiantes y comunidad educativa, así como el gobierno regional y los responsables de formular políticas educativas. Los usuarios inmediatos de los resultados serán: UGEL, formuladores de políticas, capacitadores y consultores y los investigadores y académicos.

En conclusión, esta investigación no solo se propone identificar y analizar los conflictos dentro de la UGEL, sino también determinar la relación entre estos y la imagen corporativa. Al hacerlo, se espera proporcionar herramientas y estrategias prácticas para mejorar ambos aspectos, contribuyendo a una gestión educativa más eficiente y a una percepción pública más positiva, beneficiando así a toda la comunidad educativa de Contralmirante Villar de la Región Tumbes.

En el ámbito global, las organizaciones enfrentan cada vez más desafíos relacionados con la gestión de conflictos debido a la diversidad cultural, las diferencias en prácticas laborales y la creciente complejidad de las estructuras organizativas. Estudios han demostrado que una gestión ineficaz de los conflictos puede llevar a una disminución de la moral del personal, a una reducción de la productividad y una percepción negativa institucional por parte de sus stakeholders.

La II de una entidad, es crucial para el éxito y sostenibilidad, se ve afectada negativamente cuando los conflictos no se manejan adecuadamente. Organizaciones educativas en diversos países han reconocido la necesidad de implementar estrategias efectivas de resolución de conflictos para mantener una imagen positiva y garantizar un entorno de trabajo productivo y armonioso.

En América Latina, la gestión de conflictos en organizaciones públicas y privadas presenta particularidades debido a factores socioeconómicos y culturales específicos

de la región. Las instituciones educativas no son una excepción, enfrentando conflictos derivados de la falta de recursos, la desigualdad social y las tensiones políticas. La imagen institucional de las direcciones regionales de educación se ve comprometida cuando surgen conflictos con el personal docente, administrativo y con la comunidad educativa en general. La falta de una gestión adecuada de estos conflictos puede resultar en una percepción pública negativa, afectando la confianza y la credibilidad de estas instituciones.

En Perú, la GC dentro de instituciones educativas ha sido un tema de creciente preocupación. La Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar; en diversas regiones ha enfrentado problemas relacionados con la colocación de recursos, la implementación de normas educativas y la interacción con sindicatos y otras organizaciones. Estos conflictos, si no se manejan de manera efectiva, pueden deteriorar la imagen de la UGEL, afectando su capacidad para implementar programas educativos y ganarse la confianza de la comunidad. Además, la percepción pública de la eficiencia y efectividad de la UGEL es crucial para el apoyo de iniciativas gubernamentales y la colaboración con organizaciones internacionales.

La Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, enfrenta desafíos específicos relacionados con la gestión de conflictos que impactan su imagen institucional. Los conflictos pueden surgir por diversas razones, incluyendo la asignación de recursos, la implementación de políticas educativas y las relaciones laborales dentro de la entidad. La percepción de la comunidad educativa y del público en general sobre la UGEL, depende en gran medida de cómo se gestionen estos conflictos. Una gestión ineficaz puede llevar a una percepción negativa, afectando la colaboración y el apoyo de los diferentes actores involucrados en el proceso educativo.

La situación problemática nos lleva al planteamiento del problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos e imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar en la Región Tumbes del 2025?, con los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre negociación e imagen institucional en la

UGEL, de Contralmirante Villar?, 2. ¿Cuál es la relación entre mediación e imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar?, 3. ¿Cuál es la relación entre conciliación e imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar?, 4. ¿Cuál es la relación entre arbitraje e imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar?

Esta investigación es necesaria porque los conflictos dentro de las organizaciones educativas pueden tener un impacto significativo en su desenvolvimiento y en la percepción pública. La UGEL de Contralmirante Villar, en la Región Tumbes; desempeña un papel decisivo en ejecución de políticas educativas y en la gestión de recursos educativos en la región. Los conflictos no gestionados adecuadamente pueden afectar la moral del personal, la eficiencia operativa y la credibilidad de la institución. Además, una mala gestión de conflictos puede deteriorar la imagen corporativa de la UGEL, afectando la confianza de la comunidad educativa y público en general. Entender la relación entre la gestión de conflictos y la imagen corporativa permitirá desarrollar estrategias efectivas para mejorar ambas áreas, asegurando una mejor prestación de servicios educativos y una mayor cohesión organizacional.

Los beneficios que se obtienen con su realización son: Mejora de la gestión de conflictos, que proporcionará un diagnóstico claro de las causas y naturaleza de los conflictos dentro de la Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, en la Región Tumbes, permitiendo la ejecución de estrategias de resolución de conflictos más efectivas. El fortalecimiento de la imagen institucional, al entender cómo los conflictos afectan la percepción pública de la UGEL, se podrán diseñar intervenciones para mejorar su imagen corporativa, aumentando la confianza y credibilidad entre los diferentes stakeholders. El aumento de la eficiencia operativa, ya que una mejor gestión de conflictos contribuirá a un ambiente de trabajo más armonioso, incrementando la eficiencia y productividad del personal. El desarrollo de las capacidades internas: capacitar a los miembros de la UGEL, en habilidades de resolución de conflictos y comunicación efectiva fortalecerá la capacidad interna de la organización para gestionar situaciones adversas de manera autónoma.

Los principales beneficiarios de esta investigación son: El personal de la Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, los directivos, administrativos y docentes que se beneficiarán de un ambiente de trabajo más colaborativo y menos conflictivo, lo que mejorará su desempeño y satisfacción laboral. Los estudiantes y la comunidad educativa, indirectamente, los estudiantes y sus familias se beneficiarán de una gestión educativa más eficiente y de una percepción positiva de la UGEL, que puede traducirse en una mejor calidad educativa y en una mayor confianza en las instituciones educativas.

Una Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, con una imagen corporativa sólida y una gestión de conflictos efectiva contribuirá positivamente a la percepción del gobierno regional en su capacidad para gestionar y mejorar la educación en Tumbes.

Los usuarios directos de los resultados del estudio serán la UGEL. Asimismo, servirán para guiar políticas y estrategias internas en la gestión de conflictos, y en la mejora de la imagen corporativa. Los formuladores de políticas son los responsables de diseñar e implementar políticas educativas a nivel regional y nacional podrán utilizar los hallazgos para replicar y adaptar estrategias exitosas en otras regiones. Los capacitadores y consultores, profesionales encargados de la formación y desarrollo del personal de la UGEL, podrán utilizar la información para diseñar programas de capacitación específicos en gestión de conflictos y relaciones públicas. Finalmente, los investigadores y académicos con los hallazgos de este estudio que contribuirán al cuerpo de conocimiento existente en gestión de conflictos y la imagen institucional, proporcionando datos empíricos y estudios de caso relevantes para futuras investigaciones. La justificación del estudio está en la necesidad imperiosa de abordar y mejorar la gestión de conflictos en la UGEL, con el objetivo de fortalecer su imagen institucional y, por ende, su capacidad para ofrecer una educación de calidad. Los beneficios y usuarios de esta investigación abarcan desde el personal interno hasta la comunidad educativa en general, así como a los formuladores de políticas y académicos, garantizando un impacto positivo y sostenible en múltiples niveles.

La investigación propone el objetivo general Determinar la relación entre gestión de conflictos e imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, en la Región Tumbes del 2025, con los objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre negociación e imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar. 2. Explicar la relación entre mediación e imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar. 3. Establecer la relación entre conciliación e imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar. 4. Determinar la relación del arbitraje y la imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Bases teórico-científicas

#### 2.1.1. Gestión de conflictos

Quintanilla y Viale (2015)

En razón a las teorías de la gestión de conflictos, cabe mencionar la corriente filosófica en el que se fundamente la variable. De este modo, el constructo pertenece al Pragmatismo, dado que se enfoca en lo práctico, es decir, busca conocer métodos y estrategias para resolver conflictos; alineándose a la búsqueda del bienestar social y conciliación. En este sentido, para Quintanilla y Viale (2015) el Pragmatismo tiene foco en el hombre como una entidad intelectual que se esfuerza activamente por dirigir su destino en la dirección de sus ideales, pero debido a esta atención, algunas personas dan prioridad a ciertos factores sobre otros.

Martin (2015)

El método convencional de gestión o transformación de conflictos se basa en la idea de que todo conflicto es indeseable y, por tanto, debe evitarse a toda costa. El modelo, sin embargo, reconoce que el conflicto es un resultado normal de todos los grupos y organizaciones desde la perspectiva de las conexiones humanas. Esto significa que, para que las organizaciones avancen, será necesario que lo acepten, expliquen por qué existe y aprovechen los efectos beneficiosos que pueda tener. Para implicarlo en su creatividad y rendimiento, el modelo de enfoque interaccionista busca por último fomentar la presencia del conflicto, empujando a los líderes a mantener un grado ideal y constante de conflicto en el grupo.

Boqué (2020)

Afirmó, el campo de gestión de conflictos se expresa como un corpus de conocimientos que puede utilizarse para la conflictología, el estudio de los conflictos desde diversos ángulos académicos. Del mismo modo, esta gestión recopila toda la información relevante que puede emplearse para intervenir y abordar la cuestión específica. En su acepción más amplia, el conflicto incluye una serie de componentes difíciles de definir. La gestión de conflictos, en su forma más simple, se refiere a una serie de acciones destinadas a cambiar la dinámica entre las partes implicadas, ya sea para reducir el conflicto de acuerdo con los objetivos ya establecidos por quienes tienen interés en él o para calmar la situación de la manera más eficaz y rápida posible. (Boque, 2020)

La capacidad de lograr resultados coherentes con los objetivos fijados es lo que define la eficacia en la gestión de cualquier conflicto. La naturaleza de las conexiones personales que las partes tenían entre sí antes del conflicto depende de cinco factores fundamentales. Estos elementos incluyen la naturaleza permanente de las partes del conflicto, las conexiones entre las partes, las características del conflicto, los atributos del gestor del conflicto y las características del proceso de gestión del conflicto. (Boque, 2020)

Vega et al. (2015)

En ese sentido, en el ámbito educativo, existen métodos para tratar las disputas, como la mediación educativa, cuyo principal objetivo es resolver las disputas que puedan surgir en un entorno de aprendizaje, en particular las que implican a instructores, padres y alumnos. Estas técnicas están ganando popularidad como medio de resolución de conflictos. Según el autor, suelen crearse tres tipos diferentes de programas en este campo. El primero es la

enseñanza en el aula, en la que las técnicas de resolución de conflictos se incluyen en el programa académico. La segunda es la mediación de adultos, en la que los instructores reciben formación para actuar como mediadores estudiantiles. La tercera opción es la mediación entre iguales, en la que los estudiantes reciben formación en mediación y resolución de conflictos.

Tavares y Navarro (2020)

Es un hecho probado que los conflictos que no se gestionan ocasionan costos que afectan al clima laboral en general, repercutiendo en la colaboración y cooperación de los integrantes de una organización. También se resiente el trato con los clientes (en el ámbito educativo serían con los estudiantes) y por último afectan de manera negativa al rendimiento y la productividad laboral y a nivel institucional. Existen diversos indicadores con los cuales se pueden detectar la existencia de un conflicto dentro de una organización, de esos indicadores se pueden mencionar a absentismo laboral, pérdida de interés, ambiente laboral tóxico, insatisfacción de usuarios (alumnos en ámbito educativo), procrastinación, impotencia e impuntualidad. (Tavares y Navarro, 2020)

Cardona y Montoya (2018)

Se entiende como el objetivo de evaluar el nivel de comprensión del conflicto por parte de los miembros de las escuelas para entender cómo abordar situaciones problemáticas. Es importante destacar que no se trata solo de definir el conflicto, sino también de considerar las diferentes formas de manejarlo para mejorar las relaciones en un grupo social determinado.

Berger et al. (2021)

Las trascendentales estrategias de GC son: mediación, arbitraje y conciliación. Pero, cada vez existe más pruebas de que un enfoque combinado o híbrido de estas estrategias puede ser útil, así como su utilización en diferentes secuencias. Además, en el campo de la disciplina han surgido nuevas intervenciones innovadoras, como las conversaciones o diálogos públicos, el World Café y la facilitación de consensos.

Vega et al. (2015)

En la gestión de conflictos, las personas que ejercen la mediación deben haber adquirido competencias y formación en determinadas técnicas que contribuyen a la eficacia de la práctica de la mediación. La comunicación es la clave del éxito de la mediación; las personas que acuden a ella son incapaces de resolver un conflicto por sí solas y necesitan ayuda. En la mayoría de los casos, la comunicación entre las partes es inexistente o está muy deteriorada; por lo tanto, la mediación presupone en sí misma una cultura de la comunicación. El propósito del proceso es fomentar el diálogo para que cada parte pueda considerar el punto de vista de la otra y determinar si es posible o no conciliar intereses, crear acuerdos o influir en el desarrollo de la relación.

Jimenez et al. (2019)

Continuando con la investigación se pasa a detallar la definición de la variable gestión de conflictos, según autor principal, y otros teóricos. De este modo, de acuerdo con Jiménez et al. (2019) este tipo de gestión se refiere al conjunto de técnicas para manejar o resolver o eliminar conflictos entre sujetos. Es fundamental subrayar que, para mejorar las relaciones dentro de un grupo social determinado, es vital tener en cuenta diversas estrategias de gestión de conflictos, además de identificar los mismos.

## Dimensiones

Jimenez et al. (2019), Identificaron 8 procesos básicos de gestión de conflictos, en el estudio se considerará 4 dimensiones: negociación, mediación, conciliación y arbitraje,

Primera dimensión, es la negociación, según los autores, las partes afectadas deben estar dispuestas a participar en el proceso de intercambio, ya que son ellas las que deciden iniciar el proceso de regulación del conflicto. Así pues, se trata de un método de gestión de conflictos en el que solamente las partes en desacuerdo intentan hablar, directa o indirectamente, de las cuestiones que les dividen y de cómo resolverlas. Suele haber dos estilos de negociación diferentes. Por un lado, la negociación competitiva envuelve que los resultados para las partes están vinculados negativamente, lo que significa que cada parte intenta conseguir una parte mayor de los recursos fijados. La integradora, en cambio, se esfuerza por utilizar todas las posibilidades disponibles para identificar soluciones que puedan acrecentar el valor global para ambas partes. (Jimenez et al. , 2019)

Segunda dimensión, es la mediación, se trata de un tipo de gestión de conflictos en el que un tercero o una persona ajena entra en la disputa voluntariamente y sin usar la fuerza en un esfuerzo por aplacar sus tendencias destructivas. Es un método pacífico de transformación o gestión de conflictos en el que las partes deciden voluntariamente recurrir a la ayuda de un tercero o institución para negociar y gestionar sus propias disputas. Sin embargo, no es necesario acatar los acuerdos a los que se pueda llegar. Aunque existen varias técnicas de mediación, el objetivo principal del mediador es promover la resolución del conflicto y ayudar a las partes a llegar a un entendimiento. La adaptabilidad, voluntariedad y carácter ad hoc de la mediación, así como el hecho de que se emplee en una amplia gama de contextos, son sus rasgos distintivos. Además, varias personas usan la palabra de forma diferente. Algunos pueden actuar

como mediadores privados, mientras que otros pueden trabajar para instituciones o para el gobierno. (Jimenez et al. , 2019)

Tercera dimensión, considera a la conciliación, el cual, de acuerdo al mismo autor, es la práctica de recurrir a la asistencia de un tercero neutral para ayudar a las partes en litigio a resolver sus problemas de forma amistosa o llegar a una solución mutuamente aceptable. Consiste en guiar a las partes hacia un compromiso o una solución aceptable para ambas. Es un método flexible que ayuda a las partes en conflicto a discutir sus propios desacuerdos y a desarrollar soluciones. Sin embargo, difiere de la mediación en que el mediador asume un papel más activo. (Jimenez et al. , 2019)

Por último, la cuarta dimensión, es referido al arbitraje, y en este procedimiento un tercero neutral toma todas las decisiones por adelantado. El árbitro es elegido por las partes, y los procedimientos que debe cumplir son más extensos. Las partes no se comunican a lo largo de este procedimiento; en su lugar, los abogados hablan con los árbitros en nombre de sus clientes. La decisión adoptada es definitiva y no puede modificarse a menos que todas las partes implicadas la acaten. Las resoluciones del árbitro pueden ser consultivas o ejecutorias si las partes así lo acuerdan, y no es necesario que exista buena voluntad, confianza o colaboración entre las partes. La imparcialidad, la objetividad, la equidad, la buena conciencia, el fondo del asunto y la justicia natural deben ser consideraciones importantes para los árbitros. Una cuestión de interpretación jurídica o un análisis técnico de cuestiones en campos como los daños a la propiedad, los contratos comerciales, etc. son ejemplos de escenarios apropiados (Jimenez et al., 2019).

En esa misma línea, Martín (2015) refirió:

Algunas metodologías de gestión de conflictos. Una de ellas es la transacción que se fundamenta en un contrato, un acuerdo amistoso sobre las diferencias que aparecen entre las partes en conflicto. El enfoque alternativo se conoce como arbitraje, e implica la intervención de un tercero, que se conoce como árbitro. El trabajo del árbitro consiste en encontrar una solución a la cuestión planteada. Por tanto, en este caso, no son las partes las que resuelven el conflicto, sino un tercero a través de un laudo arbitral. “Del mismo modo, refirió sobre la metodología negociación, el cual es uno de los mecanismos alternativos a la jurisdicción para la solución de conflictos. Es una forma de resolución en que las partes discuten por ellas mismas, en reuniones individuales o conjuntas, la resolución de su propio conflicto, controlando el resultado. Finalmente, indicó sobre la alternativa de procedimiento judicial” (Martín, 2015)

La colaboración en la resolución de conflictos requiere fusionar dos preocupaciones fundamentales: el cuidado de uno mismo y el cuidado de los demás. Las reacciones individuales al conflicto se representan en este modelo bidimensional de acuerdo con los conocidos cinco estilos de gestión de conflictos: cooperar, acomodarse, evitar y competir. Como resultado, los nuevos enfoques de intervención en conflictos pretenden gestionar las disputas en lugar de resolverlas, haciéndolas más fructíferas y ventajosas para las personas implicadas, así como para sus comunidades y organizaciones. La gestión colaborativa de conflictos se considera eficaz en este sentido, ya que se sitúa más allá de la resolución y abarca intervenciones como la prevención, la contención y el análisis de conflictos. (Berger et al., 2021)

Las cuantiosas técnicas de gestión cooperativa de conflictos han sido modificadas para el ámbito educativo como alternativa a las acciones correctivas. En el contexto de la educación, una sanción es la imposición de

una acción disciplinaria correctiva o formativa de acuerdo con las normas propias de la institución. Esta acción es correctiva en respuesta a un comportamiento que estas normas consideran inaceptable. A diferencia de la mediación, el arbitraje y la conciliación, que son las principales formas de gestionar cooperativamente los desacuerdos en el espacio educativo, la autoridad en el caso de la sanción es quien resuelve el problema sin la participación de las personas involucradas. (Munne y Mac-Cragh, 2006)

Por otra parte, de acuerdo con Gabarda (2018) existen diferentes causas de una incorrecta gestión de conflictos en una institución. Por ejemplo, una de ellas es el clima competitivo excesivamente, la otra es la falta de autoestima, así como el egoísmo y la falta de confianza entre la dirección de la unidad educativa y la plana de docentes. No obstante, el origen de todos los conflictos en las escuelas o centros educativos es la falta de habilidades de gestión de problemas o conflictos. De este modo, la práctica más común utilizadas para solucionar estos conflictos es, por un lado, el arbitraje y, por otro lado, la mediación, dado que tanto la teoría como la práctica demostraron que son buenos medios para resolver las disputas basándose en acuerdos y consensos, a diferencia de las sanciones o castigos, que, por otro lado, rara vez lo consiguen. (Gabarda, 2018)

La GC se basa en hechos que causan conflictos, ya sean sentidos, vistos o experimentados como tales. Estos conflictos surgen de forma natural durante el contacto humano cuando surgen disputas, diferencias y otras cuestiones como intereses contrapuestos. Estas situaciones se ocasionan con frecuencia cuando no existen suficientes canales y procedimientos de discusión, negociación o toma de acuerdos que puedan ayudar a resolver, integrar o equilibrar estos conflictos o intereses. (Huamani, 2012)

### 2.1.2. Imagen institucional

Con respecto a la imagen institucional, algunas definiciones manifiestan que, Es la impresión mental que tienen aquellos agentes observadores que basada en sus acciones, comunicaciones, valores y presencia en el mercado o sociedad (Balmer y Podnar, Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters., 2021). Representa cómo una entidad o empresa desea ser vista y reconocida en el ámbito público, siendo un espejo de su cultura, misión, visión y valores (Eddine, 2018). Consiste en todos los aspectos visuales que conforman la identidad gráfica de una institución, incluyendo logos, colores, tipografías y otros elementos gráficos (Saran y Shokouhyar, 2023). Es la expresión concreta y observable de la personalidad y valores de una organización a través de su comportamiento, comunicaciones, y presencia física (Nyagadza y Mazuruse, 2021). Funciona como un activo intangible de una organización, que puede incrementar su valor y confianza en el mercado o sociedad si es gestionado adecuadamente.

El pilar de conocimiento que fundamenta la imagen institucional es la teoría de identidad corporativa, representada por su misión, visión, valores, cultura y los elementos tangibles que utiliza para representarse, como logotipos, colores corporativos y tipografías. Así también tiene ciertas características: Intrínseca: Es inherente a la organización y la define desde su interior. Construida: Se desarrolla intencionadamente, a menudo a través de decisiones estratégicas relacionadas con la marca, la cultura organizativa y la comunicación. Consistente: Aunque puede evolucionar con el tiempo, suele mantener una coherencia para garantizar el reconocimiento y la consistencia (Balmer & Podnar, Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters., 2021), (Devereux & Melewar, 2020) (Stachowicz y Amann, 2018).

Elementos de la identidad corporativa, identidad gráfica: Engloba todas las representaciones visuales que simbolizan a la empresa: emblema, paleta de colores, fuentes tipográficas, estética de las comunicaciones y demás recursos visuales. Cultura de la Empresa: Hace alusión a los principios, convicciones, códigos y tradiciones que delinear el carácter de la empresa y orientan el actuar de su personal. Interacción: Comprende todas las modalidades y contenidos con los que la empresa se relaciona y dialoga, ya sea internamente o con el exterior. Esto engloba marketing, relaciones con la prensa, comunicados internos, entre otros. Actitud Empresarial: de acuerdo con como el servidor se comporta, decide y establece vínculos con sus grupos de interés. Contempla aspectos como atención al cliente, ética en los negocios y compromisos de responsabilidad (Balmer y Podnar, Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters., 2021) (Devereux y Melewar, 2020) (Stachowicz y Amann, 2018)

Por otra parte, la imagen institucional, es la percepción que tienen los públicos externos de la organización. Es decir, cómo el público, los clientes y la sociedad en general interpretan y ven a la entidad. Características: Externa: Se forma fuera de la organización, en la mente de las personas. Dinámica: Cambia con el tiempo y puede ser influenciada por eventos, comunicaciones, experiencias y percepciones. Multifacética: Diferentes públicos pueden tener diferentes imágenes de la misma organización dependiendo de sus experiencias y puntos de vista (Flint, Signori, & Golicic, 2018); (Kochan & Lipsky, 2003); (LaBelle y Waldeck, 2020).

De acuerdo con la (UPB, 2005) (p.13-14) plantea que la imagen institucional presenta tres componentes esenciales:

La Identidad Institucional la constituyen aquellos atributos esenciales que la identifican como institución universitaria y que sirven para diferenciarla de otras universidades. Está constituida también por su proyecto docente e investigativo actual y por los valores de su cultura corporativa.

Es una red interrelacionada de las percepciones de los públicos y los elementos visibles e invisibles de la gestión, es mucho más que un logo o una marca, es la suma de todas las formas que una organización elige para darse a conocer y la suma de todos los métodos armonizados de: cultura, comunicación y misión.

También es la manifestación de la personalidad de una organización, que puede ser experimentada por cualquiera de sus públicos. Se manifiesta en el comportamiento, la comunicación y puede medirse como resultado perceptivo de los públicos internos y externos.

Asimismo, se puede considerar como la unidad gráfica de la razón social que identifica y por medio de la cual se hace reconocible una entidad. Además, incluye el conjunto de significados por los cuales llegamos a conocer uno objeto y a través del cual las personas le recuerdan y relacionan.

Personalidad Corporativa, es el conjunto de manifestaciones que la organización efectúa voluntariamente para proyectar una -imagen intencional entre sus públicos externos e internos, a través, fundamentalmente, de su comunicación con esos públicos. Esta imagen intencional equivale a la noción de posicionamiento estratégico, es decir, la posición pretende ocupar en la mente de todos sus públicos. La Comunicación tendrá como objetivos proyectar una imagen moderna y dinámica, apoyar las acciones relacionales de la institución, motivar a sus miembros y promover la confianza en la solvencia de la unidad. (Caceres, 2018)

La diferencia principal entre las dos imágenes descritas radica en los conceptos y percepciones que tienen diferentes públicos sobre una organización. Aquí se detalla cada una:

## Imagen Institucional

La imagen institucional es la impresión general que el público tiene de una entidad o empresa. Esta impresión se forma a partir de varios factores:

1. Prejuicios y Emociones Previas: Las ideas preconcebidas, emociones y prejuicios que el público tiene antes de interactuar con la empresa.
2. Experiencias Directas: Las experiencias y juicios que las personas adquieren después de interactuar con la identidad corporativa y los servicios de la empresa.
3. Crecimiento de la Percepción: La imagen institucional también se refiere a cómo estas percepciones ayudan en el crecimiento de la credibilidad y la confianza que los usuarios tienen en la institución.

La imagen institucional se construye tanto por las expectativas previas del público como por sus experiencias directas con la organización.

## Imagen Corporativa

La imagen corporativa, según Pintado y Sánchez (2013), se define como una representación mental que cada individuo forma sobre la compañía. Esta representación se compone de varios atributos, y cada persona puede tener una combinación diferente de estos atributos en su mente. Las características de la imagen corporativa incluyen:

1. Atributos Mentales: Es una evocación o representación mental que incluye un conjunto de atributos referentes a la compañía.
2. Variedad de Percepciones: Cada individuo puede tener una percepción distinta, que puede coincidir o no con la percepción ideal que la empresa desea proyectar.

3. Subjetividad: La imagen corporativa es subjetiva y varía de persona a persona, basada en sus experiencias y la información disponible.

#### Diferencias Clave

1. Perspectiva del Público:

- Imagen Institucional: Enfocada en la percepción general del público, incluyendo tanto prejuicios previos como experiencias directas.
- Imagen Corporativa: Centrada en la representación mental individual que cada persona tiene sobre la empresa.

2. Formación de la Imagen:

- Imagen Institucional: Se forma a partir de la combinación de ideas preconcebidas y experiencias posteriores con la entidad.
- Imagen Corporativa: Se compone de atributos específicos que cada individuo asocia mentalmente con la empresa.

3. Impacto en la Credibilidad:

- Imagen Institucional: Directamente relacionada con el crecimiento de la percepción y la credibilidad de la empresa en el público general.
- Imagen Corporativa: Atributos mentales individuales que pueden influir en la percepción general, pero son más específicos a cada persona.

En resumen, mientras que la imagen institucional se refiere a la impresión global y combinada del público sobre una entidad, la imagen corporativa se refiere a la representación mental y subjetiva que cada individuo tiene sobre la empresa. Ambos conceptos son esenciales para comprender cómo una organización es percibida tanto de manera colectiva como individualmente.

## 2.2 Antecedentes

### Internacionales

Suárez (2022)

Según estudios realizados en Ecuador, con el fin de determinar la relación entre la solución de conflictos y el liderazgo del profesor, utilizando una metodología de alcance correlacional de tipo aplicado. El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal y se empleó un enfoque cuantitativo, con una población de estudio de 100 docentes de nivel inicial y primaria, y se seleccionó una muestra aleatoria simple. Se utilizó una encuesta como técnica de estudio y como instrumento para recopilar información. Los resultados mostraron que el 48,1 % de los docentes siempre incentivan ser líderes, mientras que el 50,0 % está de acuerdo con gestionar soluciones a los conflictos. Según la prueba de hipótesis, se encontró una correlación de Spearman de 1,000 en la muestra, lo que indica que se rechaza la correlación. El valor de  $\rho$  fue de 0,064, que es mayor que el nivel de significancia de 0,05, lo que lleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula del estudio. En conclusión, no se encontró una correlación significativa entre las dos variables entre los profesores. (Suarez, 2022)

Peralta (2022)

Estrategias competitivas internacionales e identidad corporativa de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. El proceso de internacionalización de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador, promueve la formulación de estrategias competitivas y la construcción de una sólida identidad corporativa que le permita vincularse con otras universidades y desarrollar pactos institucionales para proyectarse como universidad del futuro. El objetivo es determinar la relación entre las estrategias competitivas internacionales y la identidad corporativa de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Es un

estudio de tipo descriptivo, correlacional, con diseño de campo, transeccional, no experimental. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario. La población estuvo constituida por 118 docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala. Los resultados señalan que existe una correlación significativa y positiva entre las variables, dado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,642. Se concluyó que para impulsar nuevas estrategias competitivas internacionales la Universidad debe trabajar con una perspectiva amplia, con enfoque social humanista, haciendo énfasis en los nuevos avances de la ciencia y el conocimiento científico que impulsen su identidad corporativa, donde el compromiso sea mejorar los estándares de calidad y excelencia para lograr nuevos pactos y convenios con otras universidades.

Rodríguez (2021)

Quien tuvo como propósito mejorar el ambiente laboral en una institución educativa mediante el desarrollo de habilidades sociales. Este estudio utilizó la metodología cuantitativa, nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población consistió en 65 docentes, quienes fueron evaluados mediante un instrumento evaluativo. Dado que la población fue pequeña, se consideró a los 65 docentes como muestra. En los resultados se observaron que el 60 % del personal docente es alta, así mismo un 33 % se encuentra en valor medio, asimismo la significación obtenida (0,124) fue mayor que el valor establecido para el trabajo investigativo ( $p < 0,05$ ), aunque el coeficiente rho (0,512) y el valor R2 (0,30) fueron muy bajos en comparación con el resultado deseado. En conclusión, se determinó que las relaciones interpersonales no tienen una influencia directa en el ambiente donde laboran los profesores. Por lo tanto, se pudo verificar que las habilidades sociales no son la única solución para mejorar el clima laboral en esta institución educativa. (Rodríguez, 2021)

## Nacionales

Villar (2023)

Gestión de conflictos y clima laboral docente en instituciones educativas de educación inicial multigrado, Urubamba. Cusco, 2023. El estudio es una aproximación a los constructos de gestión de conflictos y clima laboral. El objetivo que se planteó fue determinar la influencia de la gestión de conflictos en el clima laboral docente en instituciones educativas de educación inicial multigrado. La metodología se desarrolló de una investigación de tipo aplicada, debido a que se realizó un aporte netamente teórico, de nivel explicativo, con un enfoque cuantitativo ya que se recolectó información de manera numérica, objetiva y precisa y de un diseño no experimental. La muestra y población estuvieron conformados por 50 docentes, por lo que se realizó un censo. Para la recolección de datos, se aplicó cuestionarios ordinales que midieron cada variable de estudio, los cuales fueron validados por expertos y su confiabilidad fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach. En los resultados mediante la Regresión Logística Ordinal, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 menor de 0,05, lo cual se rechazó la hipótesis nula, además, con un valor de Chi-cuadrado de 60, 858. Teniendo un valor de Pseudo R2 de Cox y Snell, de 70,4 % y de Nagelkerke un valor de 89,5 %. Concluyendo que la gestión de conflictos influye significativamente en el clima laboral de los docentes de instituciones educativas de inicial multigrado.

Luna (2023)

La investigación "Gestión de conflictos y clima laboral en docentes de tres instituciones educativas públicas, UGEL San Marcos, Cajamarca, 2023" tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de conflictos en el clima laboral de los docentes. Utilizando un enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo y diseño no experimental, se encuestó a 70 docentes con un cuestionario tipo Likert, validado por expertos y con una alta confiabilidad (alfa

de Cronbach de 0.911 y 0.980). Los resultados de la regresión logística mostraron un p-valor de 0.00, indicando una influencia positiva significativa de la gestión de conflictos en el clima laboral. El Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell de Nagelkerke mostró que la gestión de conflictos explica entre el 36% y el 56.9% de las variaciones en el clima laboral. Estos hallazgos destacan la importancia de una adecuada gestión de conflictos para mejorar el ambiente laboral y el desempeño docente, proporcionando una base sólida para futuras intervenciones y estudios en otras regiones.

#### Garro (2018)

Desarrolló un estudio sobre el clima laboral y manejo de conflictos, cuyo propósito general fue conocer las posibles asociaciones entre estas variables. Para la metodología, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 93 docentes del centro educativo, a quienes se les aplicó una encuesta para recopilar los datos. En sus hallazgos, según el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0,763$ ,  $p=0,000$ ), existe un vínculo significativo y alto entre los constructos. Del mismo modo, los resultados mostraron que ningún profesor cree que el ambiente de trabajo sea extremadamente desfavorable, con un 5 %, un 65 % de creencias moderadamente favorables, un 25 % favorables y un 5 % muy favorables. Concluyó, el clima laboral de la institución y la gestión de conflictos tienen un vínculo considerable. (Garro, 2018)

#### Huamani (2022)

Planteó como objeto de investigación, establecer la asociación entre resolución de conflictos docentes y las relaciones interpersonales de ellos mismos en la Institución Educativa. Se aplicó un enfoque cuantitativo, y se trató de un estudio de tipo básica de nivel descriptivo- correlacional, llevándose a cabo con un tipo de diseño no experimental. La muestra se eligió por medio de un método

denominado muestreo no probabilístico, y contó con un total de 43 instructores de la organización. Los resultados indicaron el 72 % de los profesores afirmaron que su nivel de resolución de conflictos es regular, mientras que el 28 % restante lo considera bueno. En suma, la investigación concluyó afirmando la existencia de una correlación positiva fuerte ( $r$  de Pearson = 0.834,  $p < 0.05$ ) entre las relaciones interpersonales y la solución de conflictos en los profesores de la I.E. En otras palabras, el nivel de relaciones interpersonales dirá mucho el nivel de solución de conflictos. (Huamani, 2012)

Flores (2021)

Determinó como objetivo general examinar cómo las habilidades interpersonales permiten solucionar conflictos. Se utilizó una metodología correlacional básica y un diseño transversal no experimental, y la unidad de análisis fueron los 55 profesores del nivel primario. A la luz de los hallazgos del estudio, los participantes indicaron que el nivel predominante de las habilidades interpersonales es regular, con un 39% de experiencia. Asimismo, “se observó que las dimensiones de apertura a nuevas ideas y estabilidad emocional se encuentran en nivel regular con un 47% y 51%, respectivamente, mientras que la responsabilidad y la afabilidad están en nivel bueno con un 40% cada una. Concluyó, las habilidades interpersonales ayudan positivamente en la solución de conflictos entre los profesores de la institución, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $Rho = 0,850$ ,  $P = 0.000$ )” (Flores, 2021)

Arteaga (2018)

Quien en su estudio tuvo como propósito evaluar la efectividad de un plan de solución de conflictos en la mejora del clima laboral entre los profesores nombrados y administrativos de una institución de Yambrasbamba en 2014. El enfoque utilizado fue cuantitativo y el tipo de investigación fue básica o

sustantiva. Se usó equipos elegidos y hubo manipulación activa de una variable. Los resultados indicaron que el 78.3% de los docentes de primaria y el 64.7 % de los profesores de secundaria presentaron niveles aceptables de ambiente organizado. Los profesores consideraron que su espacio de trabajo les permitía satisfacer necesidades y expectativas según el coeficiente de correlación Pearson con un 0.712 y un p-valor menor a 0.05. (Arteaga, 2018)

#### Cáceres (2017)

Competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la UGEL 02, Lima, 2017. El presente trabajo de investigación busca determinar si existe influencia entre las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la UGEL 02 en el año 2017. Es un estudio básico de diseño no experimental transversal transaccional, se trabajó con una población conocida y una muestra probabilística de 218 trabajadores de la UGEL 02, el análisis de los datos correspondió en el enfoque cuantitativo y la metodología fue hipotético deductiva y el análisis estadístico se analizó con el programa Excel y SPSS con un resultado de significancia 0.05, ( $p=1,000$ ). Después de desarrollada la investigación se llegó a la siguiente conclusión que si existe influencia de las variables competencias gerenciales y gestión por resultados en la imagen institucional según los trabajadores encuestados de la UGEL 02 en el año 2017 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo que se sugiere se considere al personal de la UGEL 02 sujetos activos de la imagen institucional de dicha institución.

#### Locales

#### Nayra (2022)

La investigación: “Plan de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022”. Surge por el

problema comunicacional que existe en las entidades por la falta de un plan de comunicación que permita direccionar la comunicación de forma adecuada, tanto para el público interno como externo. Esto influye negativamente en el logro de los objetivos enmarcados por las instituciones, perjudica la imagen institucional y la reputación como organización. Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo: Proponer un plan de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022; investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-propositiva, diseño no experimental, de corte transversal, se utilizó como instrumento el cuestionario de forma presencial, aplicado a 60 trabajadores, entre funcionarios, administrativos y obreros de la municipalidad, también, a 60 personas externas relacionadas con la entidad, en un rango de edad de 40 a 60 años.

Los resultados permitieron conocer la perspectiva que se tiene sobre la imagen institucional y por consiguiente elaborar y proponer un plan de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Se concluye, que, el 75% de los encuestados tiene una percepción “Regular” respecto a la dimensión realidad corporativa; asimismo, el 73% se califica como “Regular” en la dimensión cultura corporativa; del mismo modo, el 76% se ubica en un nivel “Regular” sobre la variable identidad corporativa; en la dimensión imagen conceptual, el 52% se califica en un nivel “Regular”; por último, la variable imagen institucional tiene una valoración cuantitativa de 12 con un nivel de percepción “Regular”. Por consiguiente, se evidencia un problema y la necesidad de crear y efectuar un plan de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la entidad. (Nayra, 2024)

Huaman (2022)

La investigación intitulada: “Identidad corporativa y la imagen institucional de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2022”, tuvo como propósito identificar el nivel de identidad e imagen de los trabajadores y usuarios

de la institución. El presente estudio sostuvo como objetivo: “Determinar la relación entre las variables identidad corporativa y la imagen institucional de la Municipalidad”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño No experimental, de corte transversal, prospectivo; además, se empleó el cuestionario como instrumento de investigación, donde se aplicó a 120 personas del público interno y externo. No obstante, el análisis de la investigación se realizó a través de la fórmula estadística para medir el tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple; para la prueba de hipótesis se aplicó la inferencia de normalidad, consignándose el coeficiente de Rho Spearman, donde se mostró una correlación positiva baja (0,272); asimismo, se concluyó que el 43% de los encuestados consideran un nivel de “Buena” identidad corporativa, y “Baja” en imagen institucional; el 32% manifiestan un nivel de identidad corporativa “Regular”, y “Baja” imagen institucional; el 13% perciben una “Buena” identidad corporativa, y “Regular” en imagen institucional.

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

Diagnóstico claro y preciso

Proporcionará un análisis detallado de las causas y naturaleza de los conflictos dentro de la UGEL, permitiendo la ejecución de estrategias de resolución de conflictos más efectivas.

Fortalecimiento de la imagen institucional

Al entender cómo los conflictos afectan la percepción pública de la UGEL, se podrán diseñar intervenciones para mejorar su imagen corporativa, aumentando la confianza y credibilidad entre los diferentes stakeholders.

Mejora en la eficiencia operativa

Una mejor gestión de conflictos contribuirá a un ambiente de trabajo más armonioso, incrementando la eficiencia y productividad del personal.

### Desarrollo de capacidades internas

Capacitar a los miembros de la UGEL en habilidades de resolución de conflictos y comunicación efectiva fortalecerá la capacidad interna de la organización para gestionar situaciones adversas de manera autónoma.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

La gestión de conflictos se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, en la Región Tumbes del 2025.

##### **Hipótesis específicas:**

1. La negociación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.
2. La mediación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.
3. La conciliación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.
4. El arbitraje se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.

#### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

##### **Tipo de estudio**

La investigación fue aplicada, porque intento resolver problemas presentados. Al respecto, Baena (2014) asevera que esta investigación “tiene como propósito el estudio de una situación contraria destinada a la acción, además, de su enfoque en la resolución de necesidades que la sociedad y los hombres requieren” (p.11).

Cuantitativa, pues se emplearon uso de datos numéricos, indicadores y estadísticas relacionadas con el objeto de estudio; utilizando instrumentos de medición como el

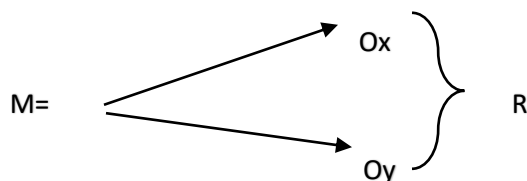
cuestionario valorado con la escala de Likert. Por lo que, Pimienta y De la Orden (2017) refieren que ello “permite al investigador recopilar información plasmada en números, para su análisis racional y objetivo”

Estudio de tipo descriptivo – correlacional, ya que se describió sus propiedades y características de las variables gestión de conflictos e imagen institucional y su asociación entre ellas que determinó su influencia. Para Hernández y Mendoza (2018) este tipo de estudio tiene como fin la determinación de conceptos, hechos, variables o situaciones en un contexto determinado, asimismo, lo correlacional se refiere a conocer el grado de relación que existe entre dos o más variables en un caso particular.

## Diseño

La presente investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, cuantitativa y correlacional. Según Hernández et al. (2014), "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p.184); de acuerdo con su alcance temporal (Hernández et al., 2014).

Para la contrastación de la hipótesis se empleó el diseño correlacional; por lo que, Palella y Martins (2012) consideran “éste busca determinar la relación entre dos o más variables”. Relación que se aprecia en el siguiente esquema:



## Dónde:

**M:** Muestra compuesta por los trabajadores de UGEL, Contralmirante Villar

**01:** Observación de gestión de conflictos

**02:** Observación de imagen institucional

**R:** Relación entre las variables

### 3.3. Población

#### **Población**

De acuerdo con Mejía (2011) “Es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación” (p.183).

Para Ñaupas (2011) refiere “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.183).

En el estudio se trabajó con la población censal que comprendió al personal administrativo nombrado y contratado que labora por más de un año en UGEL de Contralmirante Villar, que ascendió a 51 colaboradores (Unidad de Personal UGEL - 2025). (Tabla 1)

**Tabla 1**

*Población laboral de la UGEL de Contralmirante Villar*

<b>Categorías</b>	<b>Población</b>
Directivos	12
Personal administrativo	17
Planificación	06
Área Pedagógica	16
Total	51

**Fuente:** Unidad de Personal UGEL, Contralmirante Villar, 2025

Para las variables de gestión de conflictos e imagen institucional se aplicaron dos cuestionarios con 16 y 20 preguntas en escala de Likert, respectivamente, a los 51 trabajadores entre funcionarios y servidores administrativos, en su puesto de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa los de Contralmirante Villar.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

De acuerdo con Bisquerra (2004, buscan “Establecer las características de la muestra. Se utilizó el método hipotético deductivo para la prueba de hipótesis y se analizaron e interpretaron los hechos y fenómenos de la realidad, así como las variables, luego establecer la relación existente entre ellas” (p. 213).

#### **Técnicas**

Para Carrasco (2013) “son aquellas que permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objetivo de educación” (p. 275).

Según Ñaupas (2011) se refieren “a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación” (p. 151).

La técnica empleada fue la encuesta, de acuerdo con Carrasco (2013), “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314). En este caso se tratará de recolectar datos de las variables en estudio y la magnitud de la presencia de esta. (Anexo 4, 5 y 6)

## **Instrumentos**

Para este estudio se emplearon dos instrumentos: el primer cuestionario para la gestión de conflictos con 16 preguntas y un segundo cuestionario para la variable imagen institucional con 20 preguntas, ambas en escala de Likert. El instrumento fue aplicado en forma individual y el tiempo para resolverlo es de 30 minutos. (Anexo 4 y 5)

### **3.5. Procesamiento y análisis**

#### **Procesamiento**

La realización del proceso para la obtención de los datos fue de acuerdo con los objetivos planteados, por lo tanto, la elaboración del cuestionario fue indispensable para el presente estudio. Asimismo, la unidad de análisis de la investigación son los trabajadores de UGEL, Contralmirante Villar, quienes participaron del cuestionario entrevistándose de manera presencial, además se informó que la aplicación del instrumento será de manera anónima y se les indicará el motivo de la investigación.

#### **Análisis**

En el estudio se emplearon la estadística descriptiva e inferencial para analizar los datos recogidos. La estadística descriptiva se utilizó para organizar y categorizar los 36 ítems del instrumento, facilitando la ordenación de los datos en la base correspondiente, y se alineó con las dimensiones e indicadores que representan las variables de estudio: gestión de conflictos e imagen institucional.

Por otro lado, la estadística inferencial se implementó utilizando el software SPSS, lo cual permitió verificar la hipótesis de la investigación con el P- valúe, y se aplicó el coeficiente rho de Spearman para determinar la correlación estadística entre las variables de interés. Los resultados se presentaron en tablas y figuras, acompañados

de un análisis detallado e interpretación de los datos obtenidos que condujo a elaborar las conclusiones de la investigación.

### 3.6. Confiabilidad

La fiabilidad de un instrumento de medición se refiere a su capacidad para proporcionar resultados consistentes y estables a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones. El Alfa de Cronbach es una medida comúnmente utilizada para evaluar la consistencia interna de un cuestionario. Este coeficiente asume que los ítems, especialmente cuando se miden en una escala tipo Likert, están diseñados para evaluar un mismo constructo o concepto y que deben estar altamente correlacionados entre sí. Según Welch y Comer (1988), este índice proporciona una estimación de la fiabilidad del instrumento, ayudando a confirmar que las preguntas están adecuadamente alineadas para medir el constructo de interés de manera coherente.

En nuestro estudio, se aplicó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, que según Palella y Martins (2012): “mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal, el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí” (p.169). (Tabla 2)

**Tabla 2**

*Valores del alfa de Cronbach*

Valores	Nivel de confiabilidad
0.81 - 1	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja
0.81 - 1	Muy alta

Fuente: (Palella y Martins, 2012)

Según indica Palella y Martins (2012), se considera un cuestionario de alta confiabilidad a partir de 0.61 como coeficiente obtenido.

Para determinar la fiabilidad de la Gestión de Conflictos, se aplicó un cuestionario con 16 ítems a una muestra piloto de 15 trabajadores, obteniendo un coeficiente de 0,978, por lo tanto, el cuestionario tiene alta confiabilidad según Palella y Martins (2012). (Tabla 3 y Anexo 7)

**Tabla 3**

*Fiabilidad de variable gestión de conflictos*

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.978	16

**Fuente: Prueba Piloto**

Para determinar la fiabilidad de la Imagen Institucional, se aplicó un cuestionario con 20 ítems a una muestra piloto de 15 pobladores, que arrojó un coeficiente de 0,877, por lo tanto, el cuestionario tiene alta confiabilidad según Palella y Martins (2012). (Tabla 4 y Anexo 8)

**Tabla 4**

*Fiabilidad de variable imagen  
Institucional*

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,877	20

**Fuente: Prueba Piloto**

### **3.7. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión de conflictos**

##### **Definición conceptual**

“Conjunto de técnicas para manejar, resolver o eliminar conflictos entre sujetos, partiendo de la idea de que el conflicto es neutro, de ello se busca solucionar el conflicto por medio de la perspectiva del individuo a través de sus propias creencias y valores” (Jimenez et al., 2019).

##### **Definición operacional**

La investigación obtuvo los datos para la variable gestión de conflictos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario en escala de Likert compuesto por 16 preguntas dirigido a los colaboradores de la UGEL, de Contralmirante Villar. (Tabla 5) (Anexo 1, 2, 3 y 9)

##### **Dimensiones**

###### Negociación

Indicadores: Negociación competitiva, negociación integradora.

###### Mediación

Indicadores: Intervención voluntaria de tercero, decisión voluntaria de las partes, adaptabilidad, carácter adecuado.

###### Conciliación

Indicadores: Asistencia de un tercero neutral, compromiso de partes, cumplimiento de los acuerdos, solución mutuamente aceptable.

###### Arbitraje

Indicadores: Decisión adelantada por un tercero, decisión definitiva, imparcialidad del árbitro, equidad y objetividad del árbitro.

**Tabla 5***Dimensiones de la variable gestión de conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Negociación	- Negociación competitiva	1,2, 3, 4,	4	20
	- Negociación integradora			
	- Intervención voluntaria			
Mediación	- Decisión voluntaria de las partes	5,6, 7, 8,	4	20
	- Adaptabilidad			
	- Carácter adecuado			
Conciliación	- Asistencia de un tercero neutral	9,10, 11, 12,	4	20
	- Compromiso de partes			
	- Cumplimiento de los acuerdos			
Arbitraje	- solución mutuamente aceptable	13, 14, 15, 16,	4	20
	- Decisión adelantada por un tercero.			
	- Decisión definitiva			
	- Imparcialidad del arbitro			
	- Equidad y objetividad del árbitro.			
Total			16	80

Fuente: cuestionario

**Variable 2: Imagen Institucional****Definición conceptual**

“Es la impresión mental que tienen los públicos internos y externos de una organización basada en sus acciones, comunicaciones, valores y presencia en el mercado o sociedad”. (Balmer y Podnar, 2021)

## **Definición operacional**

La investigación obtuvo los datos para la variable imagen institucional mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario en escala de Likert compuesto por 20 preguntas dirigido a los colaboradores de la UGEL, de Contralmirante Villar. (Tabla 6 (Anexo 1, 2, 3 y 9))

## **Dimensiones**

### Esencial

Indicadores: Misión, percepción interna, valores, identidad, metas.

### Contextual

Indicadores: Influencia, marco político, necesidades y expectativas, bienestar, imagen educativa.

### Factual

Indicadores: Conducta, comunicación, decisiones, imagen pública, acciones.

### Conceptual

Indicadores: Estilo de comunicación, prestigio, trabajo en equipo, campañas sociales, identificación.

**Tabla 6**  
*Dimensiones de la variable Imagen institucional*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Esencial	Misión	17,18, 19, 20, 21,	5	25
	Percepción interna			
	Valores			
	Valores Metas			
Contextual	Influencia	22, 23, 24, 25, 26,	5	25
	Marco político			
	necesidades y expectativas			
	Bienestar Imagen educativa			
Factual	Conducta	27, 28, 29, 30, 31,	5	25
	Comunicación			
	Decisiones			
	Imagen pública			
Conceptual	Estilo de comunicación	32, 33, 34, 35, 36.	5	25
	Prestigio			
	Trabajo en equipo			
	Campañas sociales			
	Identificación			
	Total		20	100

Fuente: cuestionario

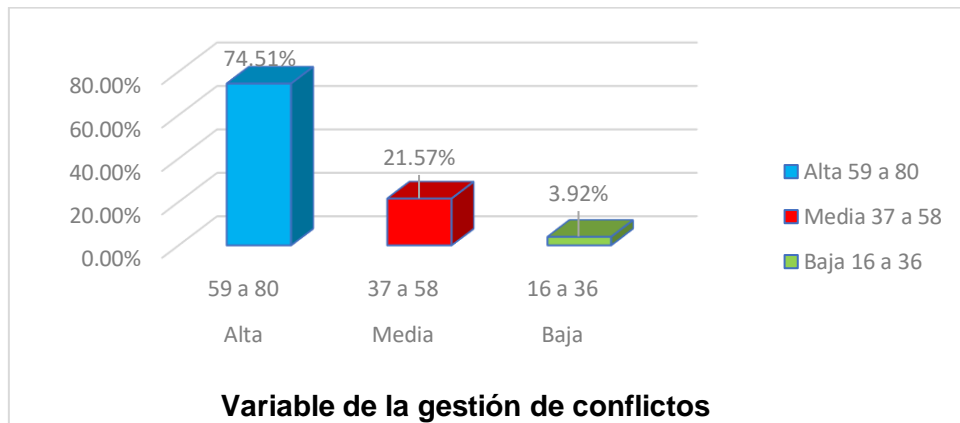
## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar la relación entre gestión de conflictos e imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, en la Región Tumbes del 2025.

**Figura 1**

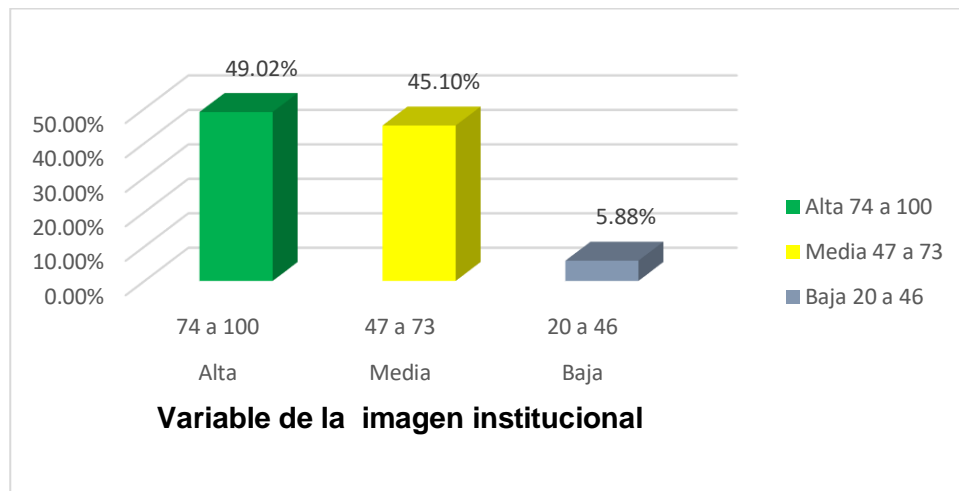
*Niveles de gestión de conflictos*



Fuente: Aplicación de encuesta

**Figura 2**

*Niveles de imagen institucional*



Fuente: Aplicación de encuesta

En la figura 1 y 2, se distinguen los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario indicando que el 74.51% de los encuestados percibe un nivel alto en la gestión de conflictos dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Contralmirante Villar. Un 21.57% considera que dicha gestión se encuentra en un nivel medio, mientras que solo un 3.92% la percibe en un nivel bajo. En cuanto a la imagen institucional, el 49.02% de los participantes la evalúa como alta, el 45.10% como media y únicamente el 5.88% como baja. Estos resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores valoran positivamente tanto la forma en que se manejan los conflictos como la percepción institucional en su conjunto, lo cual es un indicio favorable para el clima organizacional y la cohesión interna.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** La gestión de conflictos se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, en la Región Tumbes del 2025.

**Tabla 7**

*Correlación entre gestión de conflictos e imagen institucional*

Rho de Spearman		Gestión de conflictos	Imagen institucional
Gestión de conflictos	Coeficiente de correlación		,833**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		51
Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,833**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	

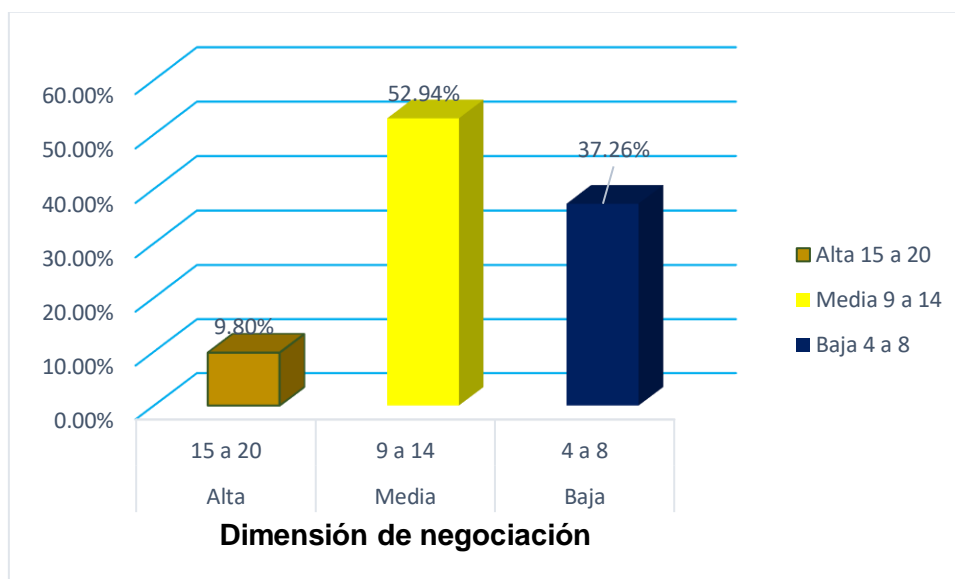
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para comprobar la relación entre la gestión de conflictos y la imagen institucional, se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman. El coeficiente de correlación arrojado fue de  $\rho = 0.833$  con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , lo que indica una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado permite afirmar que a medida que se mejora la gestión de conflictos en la UGEL de Contralmirante Villar, también se fortalece la imagen institucional percibida por sus miembros. La relación es fuerte, lo cual sugiere que la capacidad de resolver y manejar adecuadamente los conflictos internos influye directamente en la forma como es vista la institución, tanto interna como externamente. Se concluye aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

**Para el objetivo específico 1:** Determinar la relación entre negociación e imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar.

**Figura 3**

*Niveles de la dimensión negociación*



Fuente: Aplicación de encuesta

En figura 3, al evaluar la dimensión de negociación muestran que el 9.80% de los encuestados considera que el nivel de negociación en la UGEL de Contralmirante Villar es alto. Un 52.94% lo califica como medio y un significativo 37.26% lo percibe como bajo. Esta distribución evidencia que, aunque una mayoría reconoce cierto nivel de

negociación aceptable, existe una proporción considerable de trabajadores que identifica limitaciones o debilidades en este aspecto. En contraste, la percepción de la imagen institucional se mantiene más positiva: el 49.02% la valora como alta, el 45.10% como media, y solo el 5.88% como baja. Esto sugiere que, si bien la negociación interna presenta áreas por fortalecer, la imagen institucional aún conserva una valoración favorable entre el personal.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** La negociación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.

**Tabla 8**

*Correlación entre negociación e imagen institucional*

	Rho de Spearman	Negociación	Imagen institucional
Negociación	Coeficiente de correlación		,818**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		51
Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,818**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	

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

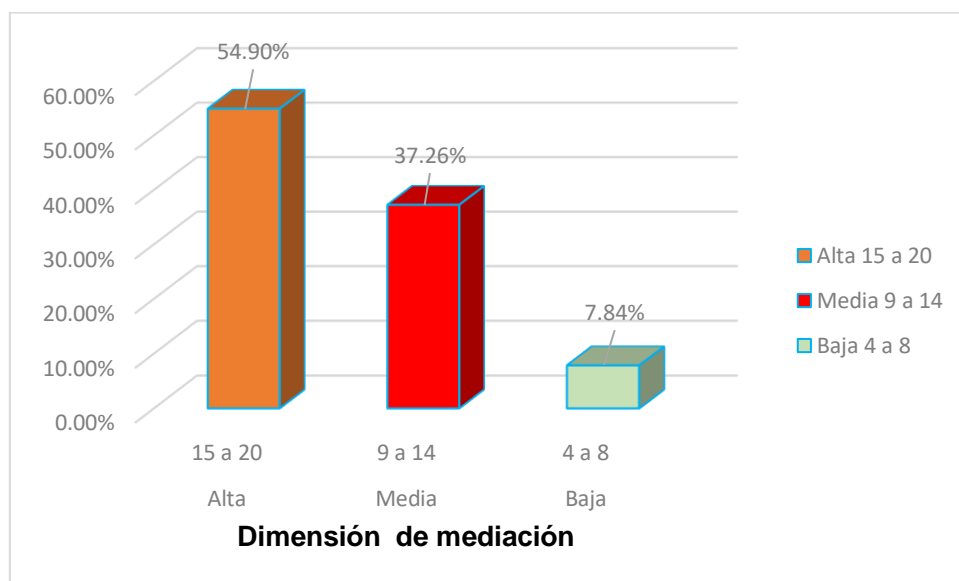
Para examinar la relación entre negociación e imagen institucional, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. El análisis arrojó un valor de  $\rho = 0.818$ , con una significancia bilateral de  $p = 0.000$ . Este resultado indica una correlación positiva y altamente significativa entre dimensión y variable. En términos prácticos, a medida que se mejora el nivel de negociación en la UGEL, también se incrementa la percepción favorable de su imagen institucional. Esta relación fuerte reafirma la importancia de fortalecer las habilidades negociadoras dentro de la organización como

una vía estratégica para consolidar su legitimidad, credibilidad y cohesión institucional. Aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo 1.

**Para el objetivo específico 2:** Explicar la relación entre mediación e imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar.

**Figura 4**

*Niveles de la dimensión mediación*



Fuente: Aplicación de encuesta

En la figura 4, la dimensión de mediación indica que el 54.90% de los encuestados percibe un nivel alto en los procesos de mediación de conflictos dentro de la UGEL de Contralmirante Villar. Un 37.26% los considera de nivel medio y solo un 7.84% los evalúa como bajos. En cuanto a la imagen institucional, los resultados siguen una tendencia positiva: el 49.02% la valora como alta, el 45.10% como media y apenas un 5.88% como baja. Estos datos reflejan que más de la mitad del personal reconoce la existencia de mecanismos efectivos de mediación, lo que puede estar influyendo positivamente en la percepción de la institución.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** La mediación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.

**Tabla 9**

*Correlación entre mediación de conflictos e imagen institucional*

	Rho de Spearman	Mediación	Imagen institucional
Mediación	Coeficiente de correlación		,627**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		51
Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	,627**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	

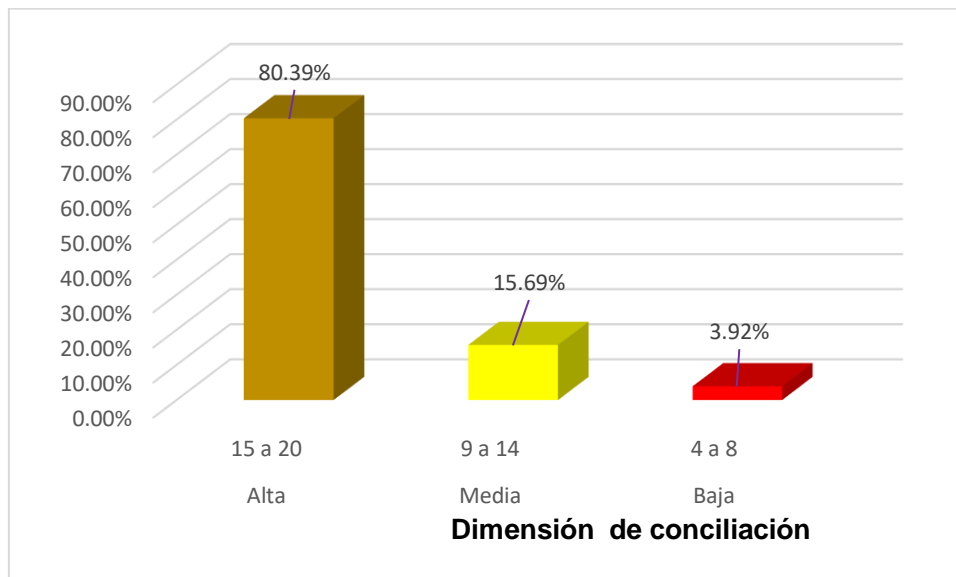
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para verificar la relación entre la mediación de conflictos y la imagen institucional, se aplicó la prueba de correlación de Spearman, obteniéndose un coeficiente de  $\rho = 0.627$  con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ . Este resultado evidencia una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Aunque la fuerza de la relación no es tan alta como en los otros objetivos, sí es lo suficientemente sólida como para afirmar que una adecuada mediación de conflictos contribuye a mejorar la imagen institucional percibida por el personal. La mediación actúa como una herramienta clave en la resolución pacífica de desacuerdos y en la prevención de tensiones, elementos que fortalecen la cohesión institucional. Aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

**Para el objetivo específico 3:** Establecer la relación entre conciliación e imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar.

**Figura 5**

*Niveles de la dimensión conciliación*



**Fuente:** Aplicación de encuesta

Los resultados de la figura 6, muestran que el 80.39% de los encuestados presentan un nivel alto de conciliación, mientras que un 15.69% se encuentra en un nivel medio, y solo un 3.92% en un nivel bajo. Esto indica que, en general, los trabajadores perciben una disposición favorable hacia la conciliación como mecanismo de gestión de conflictos en la UGEL de Contralmirante Villar. En cuanto a la imagen institucional, el 49.02% de los encuestados percibe una imagen institucional alta, el 45.10% media, y solo el 5.88% baja. Esto sugiere que, aunque existe una percepción mayoritaria positiva, aún hay un porcentaje importante de colaboradores con percepciones intermedias o críticas sobre la imagen de la institución.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** La conciliación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.

**Tabla 10**

*Correlación entre conciliación e imagen institucional*

Rho de Spearman	Conciliación	Imagen institucional
Coeficiente de correlación		,491**
Sig. (bilateral)		0.000
N		51
Coeficiente de correlación	,491**	
Sig. (bilateral)	0.000	
N	51	

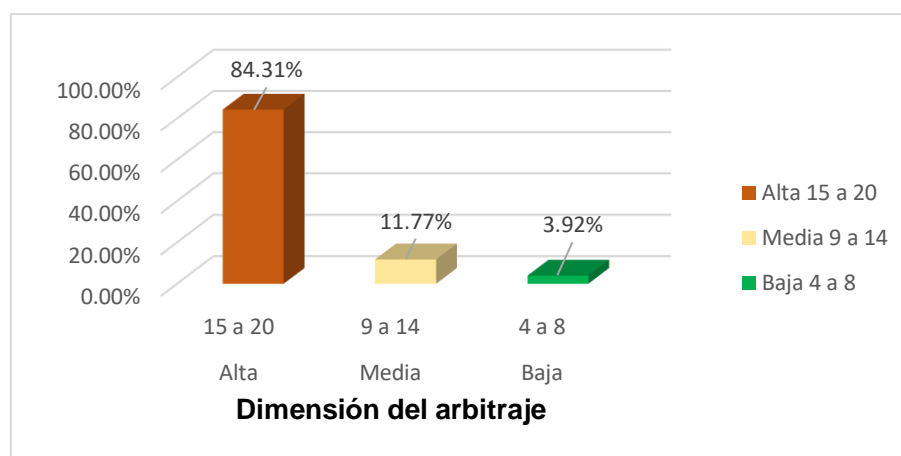
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó la prueba Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables conciliación e imagen institucional. Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de 0.491, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación positiva y moderada, estadísticamente significativa al nivel del 1%. Este hallazgo respalda la hipótesis planteada: a mayor desarrollo y aplicación de prácticas de conciliación en la gestión de conflictos, mejor será la percepción de la imagen institucional dentro de la UGEL de Contralmirante Villar. La conciliación no solo contribuye a resolver conflictos, sino que también fortalece la confianza en la institución, promoviendo un ambiente más armónico y favorable para la proyección institucional. Aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Para el objetivo específico 4:** Determinar la relación del arbitraje y la imagen institucional en UGEL de Contralmirante Villar.

**Figura 6**

*Niveles de la dimensión arbitraje*



Fuente: Aplicación de encuesta

Los resultados de la figura 6, muestran que el 84.31% de los encuestados perciben un nivel alto de arbitraje en la institución, es decir, consideran que existen mecanismos formales o informales para resolver conflictos a través de una figura mediadora. Solo el 11.77% lo considera medio y un 3.92% bajo. Esto refleja una tendencia positiva hacia la presencia del arbitraje como forma de gestión de conflictos dentro de la UGEL de Contralmirante Villar. En cuanto a la imagen institucional, se mantiene una distribución ya observada en otros objetivos: el 49.02% percibe una imagen institucional alta, el 45.10% media y el 5.88% baja. Aunque la percepción mayoritaria es positiva, el elevado porcentaje de percepción media indica que todavía hay espacio para fortalecer la confianza y proyección de la institución.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4.** El arbitraje se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en la UGEL, de Contralmirante Villar.

**Tabla 11**

*Correlación entre arbitraje e imagen institucional*

	Rho de Spearman	Arbitraje	Imagen Institucional
Arbitraje	Coeficiente de correlación		-0.113
	Sig. (bilateral)		0.428
	N		51
Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	-0.113	
	Sig. (bilateral)	0.428	
	N	51	

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

Para contrastar la hipótesis que planteaba una relación directa y negativa entre el arbitraje y la imagen institucional, se aplicó la prueba Rho de Spearman. El coeficiente obtenido fue -0.113, con un valor de significancia de 0.428, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado evidencia que, a pesar de que el arbitraje se percibe como una práctica común o presente en la UGEL, su implementación no tiene un impacto directo en la percepción de la imagen institucional, al menos desde la perspectiva de los encuestados. Incluso, el coeficiente negativo sugiere una ligera tendencia inversa, aunque no significativa, que podría estar relacionada con factores contextuales o de implementación no óptima del arbitraje en la práctica. Se rechaza la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

## 4.2 Discusión

La presente investigación ha tenido como propósito central analizar la relación entre la gestión de conflictos y la imagen institucional en la UGEL de Contralmirante Villar. Desde un enfoque cuantitativo, se planteó una metodología no experimental de tipo correlacional, que permitió establecer cómo dimensiones como la mediación, la conciliación y el arbitraje contribuyen, o no, a fortalecer la percepción institucional. Los resultados han arrojado hallazgos relevantes que deben analizarse a la luz de la teoría existente y de los antecedentes empíricos disponibles, tanto a nivel nacional como internacional.

Desde el plano teórico, la gestión de conflictos se entiende como el conjunto de estrategias, técnicas y procedimientos destinados a prevenir, mitigar y resolver situaciones de tensión o confrontación dentro de una organización. Autores como Robbins (2009) y Fisher y Ury (1991) han destacado que una adecuada gestión de conflictos no solo evita rupturas en el entorno laboral, sino que también puede generar mejoras en la dinámica organizacional, favoreciendo la comunicación, la cooperación y el compromiso institucional. En el caso específico de instituciones públicas como las UGEL, el manejo efectivo de conflictos puede impactar de forma directa en la confianza ciudadana, en la percepción de transparencia y en el compromiso de los trabajadores, factores todos relacionados con la imagen institucional.

En cuanto a esta última, la imagen institucional puede definirse como la percepción que los distintos públicos (internos y externos) tienen sobre una organización, la cual se construye a partir de la experiencia, la comunicación organizacional, la gestión del talento humano, la calidad del servicio y, especialmente, el clima laboral. En ese sentido, se parte de la hipótesis de que una institución que gestiona adecuadamente sus conflictos tiene más probabilidades de proyectar una imagen sólida, coherente y confiable ante la sociedad.

Los resultados de la investigación validan esta premisa de forma parcial. En el caso de la mediación y la conciliación, se halló una relación positiva y significativa con la

imagen institucional. Por ejemplo, en el análisis de correlación de Spearman para la variable *conciliación*, se obtuvo un coeficiente de 0.491 con un nivel de significancia de 0.000, lo cual indica una correlación moderada, directa y estadísticamente significativa. Esto revela que cuando en la UGEL de Contralmirante Villar se aplican prácticas conciliadoras eficaces, mejora también la percepción que los trabajadores tienen de la institución, generando un entorno más armónico y estable.

Sin embargo, el caso del arbitraje arrojó resultados distintos. La correlación entre arbitraje e imagen institucional fue negativa y no significativa (-0.113, con  $p = 0.428$ ), lo que sugiere que el arbitraje, en su forma actual de aplicación, no contribuye a fortalecer la imagen institucional. Este hallazgo puede deberse a múltiples factores: desconocimiento del procedimiento, falta de credibilidad en los mediadores, o implementación parcial del proceso. Sea cual sea la causa, los datos sugieren que no basta con la existencia formal del arbitraje como mecanismo, sino que este debe estar acompañado de legitimidad, transparencia y aceptación entre los trabajadores.

Al contrastar estos hallazgos con los antecedentes, se observa coincidencia con diversas investigaciones. A nivel nacional, el estudio de Villar (2023) en Cusco demostró que la gestión de conflictos influye significativamente en el clima laboral docente, con niveles elevados de significancia y explicación. Del mismo modo, Luna (2023), en un estudio realizado en Cajamarca, concluyó que la gestión de conflictos incide de manera directa en el ambiente organizacional, lo cual concuerda con la relación positiva entre conciliación y percepción institucional hallada en la UGEL de Contralmirante Villar.

Asimismo, Garro (2018) evidenció una relación alta y significativa entre el manejo de conflictos y el clima laboral, lo cual reafirma que una gestión eficiente de conflictos no solo resuelve tensiones, sino que también fortalece la percepción colectiva sobre la organización. En la misma línea, Huamani (2022) encontró una fuerte correlación entre resolución de conflictos y relaciones interpersonales, lo cual es un componente esencial para la construcción de una imagen institucional positiva desde el interior de la organización.

Por otro lado, algunos antecedentes internacionales, como el de Suárez (2022) en Ecuador, presentaron resultados divergentes: no se encontró correlación significativa entre solución de conflictos y liderazgo docente. Este tipo de hallazgos sirve para advertir que no en todos los contextos la gestión de conflictos se traduce automáticamente en una mejor percepción organizacional. Dependerá del enfoque, del entorno y del tipo de liderazgo que se ejerza dentro de la institución.

Un aspecto especialmente importante es que, tanto los antecedentes como los resultados de esta investigación, evidencian que la percepción institucional no está determinada por un solo factor, sino por un conjunto de dimensiones que interactúan entre sí. Así, por más que se apliquen mecanismos formales como el arbitraje, si estos no están articulados a una estrategia organizacional integral y sostenida, su efecto sobre la imagen será limitado o incluso nulo.

En ese sentido, los hallazgos de la presente investigación permiten destacar la necesidad de fortalecer institucionalmente los procesos de gestión de conflictos, no solo como mecanismos reactivos ante las disputas, sino como parte de una cultura organizacional proactiva que promueva el diálogo, la transparencia y la confianza mutua. La conciliación, al ser percibida como justa, participativa y orientada al entendimiento, genera un impacto positivo en la forma en que los trabajadores valoran a la institución. Esto es especialmente relevante para entidades públicas descentralizadas como las UGEL, que enfrentan desafíos administrativos y sociales complejos.

Finalmente, esta discusión permite comprender que la gestión de conflictos y la imagen institucional no deben ser abordadas como variables aisladas, sino como elementos interdependientes dentro del ecosistema organizacional. Una gestión eficiente de conflictos contribuye al fortalecimiento del clima laboral, y este, a su vez, mejora la percepción pública y la identidad institucional. Por tanto, se requiere una visión estratégica que integre estos componentes como parte del desarrollo organizacional sostenible.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación positiva entre la gestión de conflictos e imagen institucional expresada con una rho de Spearman: 0.833, evidenciándose que el 74.51% de los trabajadores de la UGEL de Contralmirante Villar perciben un nivel alto en la gestión de conflictos, reflejándose una percepción mayoritariamente favorable sobre los mecanismos y estrategias aplicadas por la institución para afrontar situaciones de tensión o desacuerdo. Asimismo, el 45.10% de los encuestados considera que la imagen institucional es alta, lo cual indica una valoración institucional predominantemente positiva.
2. Se determinó una relación positiva y altamente significativa entre la negociación y la imagen institucional, expresada con rs: 0.818. Este resultado indica que si bien existe un grupo considerable que reconoce prácticas negociadoras moderadas, también se evidencia una necesidad de mejorar en este ámbito, dado que más de un tercio de los encuestados identifica limitaciones en el proceso de negociación.
3. Existe una relación positiva y significativa entre la mediación y la imagen institucional en la UGEL de Contralmirante Villar indicada con p(rho): 0.627. Esto implica que cuanto más efectiva es la mediación en la resolución de conflictos internos, más favorable es la percepción de la imagen institucional entre los trabajadores.
4. Existe una relación directa y significativa entre el nivel de conciliación y la imagen institucional percibida en la UGEL de Contralmirante Villar expresada con rs: 0.491. Los trabajadores que reconocen prácticas de conciliación efectivas dentro de la institución tienden a tener una percepción más favorable de su imagen institucional. Por tanto, la conciliación, como estrategia de gestión de conflictos, representa una herramienta clave para mejorar la cohesión interna y fortalecer la legitimidad de la institución ante sus miembros.

5. Se determinó que la dimensión arbitraje e imagen institucional no existe una relación estadísticamente significativamente en la UGEL de Contralmirante Villar, indicada con rho de Spearman: - 0.113. Aunque la mayoría de los trabajadores reconoce la existencia de procesos de arbitraje, estos no parecen tener un efecto perceptible o valorado sobre la imagen de la institución. Es posible que, si bien el arbitraje esté presente, su forma de aplicación, transparencia o efectividad no sea reconocida como un valor agregado institucional por los miembros de la organización.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Fortalecer de forma continua los mecanismos de gestión de conflictos en la UGEL, priorizando la mediación y la conciliación, con capacitaciones al personal y protocolos claros que refuercen la imagen institucional y el clima laboral.
2. Es necesario implementar estrategias de formación en habilidades de negociación dirigidas a los directivos y trabajadores, a fin de mejorar los procesos internos y consolidar una percepción positiva de la imagen institucional.
3. Institucionalizar en proceso de mediación con protocolos definidos, capacitando al personal en técnicas de diálogo, escucha activa y resolución colaborativa de conflictos. Esto permitirá consolidar un entorno laboral armonioso, que fortalezca la identidad y prestigio institucional ante la comunidad educativa y administrativa.
4. La UGEL de Contralmirante Villar debe institucionalice y actualizar os procedimientos de conciliación y arbitraje mediante capacitaciones periódicas, protocolos claros y comunicación interna efectiva. Esto permitirá resolver conflictos de manera justa y participativa, mejorando el clima laboral y reforzando la imagen institucional basada en la transparencia, el diálogo y la equidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga, E. (2018). Resolución de conflictos y clima laboral en docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Yambrasbamba en el año 2015. [Tesis de maestría,. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio. <https://n9.cl/r0mmj>
- Balmer, J. y Podnar, K. (2021). Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters. *Journal of Business Research*,, 134, 729-737. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.016>
- Balmer, J., y Podnar, K. (2021). Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters. *Journal of Business Research*,, 729-737. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.016>
- Berger, C., Sanchez, M., y Subercaseaux, J. (2021). Sistematización de experiencias en gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos. Estudios y Consultorías Focus Ltda. <https://n9.cl/5exdn>
- Bisquerra, C. (2004). Metodología de la Investigación educativa. Madrid: La Muralla.
- Boque, M. (2020). Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos. Narcea Ediciones. doi:<https://acortar.link/Oiwkrb>
- Cáceres, L. K. (2017). Competencias gerenciales y la gestión por resultados en. Lima: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19120>
- Caceres, L. K. (2018). Competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional de la UGEL 02,. Lima: UCV.
- Cardona, A., & Montoya, V. (2018). Las representaciones sociales del conflicto: una mirada desde la escuela. *Perseitas*,, VI(2), 260-546. doi:<https://n9.cl/h1d7l>
- Carrasco, S. (2013). Metodología de Investigación Científica. Lima. San Marcos.
- Devereux, L. y Melewar, T. (2020). Corporate identity orientation and disorientation: A complexity theory perspective. *Journal of Business Research*,, 109, 419-424. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.048>

- DIRESA. (2024). Estadísticas de salud y población de Tumbes. Tumbes. <https://www.diresatumbes.gob.pe/index.php/estadisticas-de-salud/poblacion>
- Eddine, M. (2018). *Produktmarketing war gestern: Wie die Corporate Identity unsere Kaufentscheidung beeinflusst.* . Diplomica Verlag GmbH.
- Flint, D., Signori, P., & Golobic, S. (2018). Corporate Identity Congruence: A meanings-based analysis. *Journal of Business Research*., 86, 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.052>
- Flores, L. (2021). *Habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la institución educativa Salesiano San Juan Bosco Ayacucho 2021.* Lima: Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9211>
- Gabarda, V. (2018). *Resolución de conflictos en el aula: Concepto, área de conflictos y técnicas de resolución.* Valencia: Universidad internacional de Valencia. [https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2018/05/283-viu\\_resolucionconflictos\\_1.pdf](https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2018/05/283-viu_resolucionconflictos_1.pdf)
- Garro, S. (2018). *Manejo de conflictos y clima laboral en la institución educativa "Coronel José Gálvez" Comas.* 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22530>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación (Vol. Sexta edición).* México: Mc Graw Hill Education. doi:[https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion](https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion)
- Huaman, A. O. (2022). *Identidad corporativa y la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla.* Zarumilla: UNTUMBES. file:///H:/Mi%20unidad/TESIS%20-%20HUAM%C3%81N%20ARICA%20Tumbes.pdf
- Huamani, V. (2012). *Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la institución educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo del distrito de Espinar región Cusco- 2019.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/57b65a9d-8cbc-4195-839f-7905e13dc1d6/content>

- INEI. (2017). Censos Nacionales 2017. INEI, Tumbes, Tumbes. doi:<https://censo2017.inei.gob.pe/censos-2017-departamento-de-tumbes-tiene-224-863-habitantes/#>
- INEI. (2019). Principales indicadores de la población nacional. Lima. INEI.
- Jimenez, F., Beltran, R. y Moreira, D. (2019). Gestión de conflictos. Editorial Dykinson. <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=59959>
- Kochan, T. y Lipsky, D. (2003). Negotiations and change: From the workplace to society. Cornell: ILR Press, an imprint of Cornell University Press.
- LaBelle, S., y Waldeck, J. (2020). Strategic communication for organizations. California: University of California Press.
- Luna, A. E. (2023). Gestión de conflictos y clima laboral en docentes de tres instituciones educativas públicas, UGEL San Marcos. Cajamarca, 2023. Cajamarca: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126326>
- Martin, E. (2015). Gestión de conflictos y procesos de mediación. IC Editorial. <https://n9.cl/mq59j>
- Mejia, E. E. (2011). Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Munne, M. y Mac-Cragh, M. (2006). Los 10 principios de la cultura de mediación. Editorial GRAO. <https://acortar.link/2zMMBZ>
- Nayra, P. J. (2024). Plan de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Tumbes: Untumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65002>
- Nyagadza, B., y Mazuruse, G. (2021). Embracing public relations (PR) as survival panacea to private colleges' corporate image & corporate identity erosion. Cogent Social Sciences,, 7(1), 174-179. <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1974179>

- Ñaupas , A. E. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (3ª. ed.) Caracas, Venezuela: FEDUPEL. Caracas: FEDUPEL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Peralta, M. M. (2022). Estrategias competitivas internacionales e identidad corporativa de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Revista de las Ciencias Sociales, 28(6), 428-440. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8598067>
- Quintanilla, P. y Viale, C. (2015). El pensamiento pragmatista en la actualidad: conocimiento, lenguaje, religión, estética y política. Fondo Editorial PUCP. doi:<https://acortar.link/53WYRX>
- Rodriguez, S. (2021). Habilidades sociales y clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” Salinas – Ecuador, 2019. UCV. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88746>
- Saran, S. y Shokouhyar, S. (2023). Crossing the chasm between green corporate image and green corporate identity: A text mining, social media-based case study on automakers. Journal of Strategic Marketing,, 31(1), 116-139. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2021.1874490>
- Stachowicz, A., y Amann, W. (2018). Academic social responsibility: Sine qua non for corporate social performance. Information. Age Publishing Inc.
- Suarez, S. (2022). Gestión de conflictos y liderazgo docente de una institución educativa de Ecuador, 2022. UCV. <https://n9.cl/7d0v4>
- Tavares, N., y Navarro, M. (2020). ). Detección, prevención y gestión de conflictos en los centros veterinarios. Grupo Asis. doi:<https://n9.cl/b98tc>
- Vega, Y., Montero, C., Perez, A., y Tejerina, S. (2015). Gestión de conflictos y procesos de mediación. Ediciones Paraninfo. doi:<https://acortar.link/udBF9s>
- Villar, V. I. (2023). Gestión de conflictos y clima laboral docente en instituciones educativas de educación inicial multigrado, Urubamba. Cusco, 2023. Cuzco: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120955>

Welch, S. y Comer, J. (1988). Quantitative methods for public administration: techniques and applications. . Dorsey Press.  
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión.  
Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
<p>¿Cuál es la relación de la gestión de conflictos y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación de la negociación y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la mediación y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la conciliación y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación del arbitraje y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar?</p>	<p>Determinar la relación de la gestión de conflictos y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación de la negociación y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p> <p>2. Determinar la relación de la mediación y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p> <p>3. Determinar la relación de la conciliación y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p> <p>4. Determinar la relación del arbitraje y la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p>	<p>La gestión de conflictos se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La negociación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p> <p>2. La mediación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p> <p>3. La conciliación se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p> <p>4. El arbitraje se relaciona de manera directa y positiva con la imagen institucional en Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar.</p>	<p>Gestión de conflictos</p> <p>Imagen institucional</p>	<p>Población</p> <p>Todos los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar., que laboran en el presente año. N = 51</p> <p>Muestra</p> <p>n = 51</p>	<p>Aplicada</p> <p>Cuantitativa</p> <p>No Experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización variable gestión de conflictos

Título: Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de Conflictos	Conjunto de técnicas para manejar, resolver o eliminar conflictos entre sujetos, partiendo de la idea de que el conflicto es neutro, de ello se busca solucionar el conflicto por medio de la perspectiva del individuo a través de sus propias creencias y valores (Jimenez, Beltran, & Moreira, 2019).	La investigación obtuvo los datos para la variable gestión de conflictos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario en escala de Likert compuesto por 16 preguntas dirigido a los colaboradores de la UGEL, de Contralmirante Villar.	Negociación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negociación competitiva</li> <li>- Negociación integradora</li> </ul>	1,2, 3,4,
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervención voluntaria de tercero</li> <li>- Decisión voluntaria de las partes</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Carácter adecuado</li> </ul>	5,6, 7,8,
			Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia de un tercero neutral</li> <li>- Compromiso de partes</li> <li>- Cumplimiento de los acuerdos</li> <li>- solución mutuamente aceptable</li> </ul>	9,10, 11,12,
			Arbitraje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisión adelantada por un tercero</li> <li>- Decisión definitiva</li> <li>- Imparcialidad del arbitro</li> <li>- Equidad y objetividad del arbitro</li> </ul>	13,14, 15,16

### Anexo 3. Matriz de operacionalización variable imagen institucional

Título: Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Imagen Institucional	Es la impresión mental que tienen los públicos internos y externos de una organización basada en sus acciones, comunicaciones, valores y presencia en el mercado o sociedad (Balmer & Podnar, 2021) (Balmer & Podnar, Corporate brand orientation: Identity, internal images, and corporate identification matters., 2021).	La investigación obtuvo los datos para la variable imagen institucional mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario en escala de Likert compuesto por 20 preguntas dirigido a los colaboradores de la UGEL, de Contralmirante Villar.	Esencial	Misión Percepción interna Valores Identidad Metas	17, 18, 19, 20,
			Contextual	Influencia Marco político necesidades y expectativas Bienestar Imagen educativa	21, 22, 23, 24,
			Factual	Conducta Comunicación Decisiones Imagen pública Acciones	25, 26, 27, 28
			Conceptual	Estilo de comunicación Prestigio Trabajo en equipo Campañas sociales Identificación	29-33, 31, 32, 33, 34, 35, 36.

#### Anexo 4. Cuestionario de gestión de conflictos

Es un honor dirigirse a su persona, soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes. La encuesta que se muestra a continuación forma parte de una investigación titulada: “Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025”, el mismo que pretende utilizarse únicamente con fines académicos conservando la discreción que amerita.

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas marcan con una x en la alternativa que usted considere pertinente.

Se agradece su cordial colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

Siempre (S): 5, Casi siempre (CS): 4, A veces (AV): 3, Casi nunca (CN): 2, Nunca (N) :1

Ítems	Alternativas				
	S	CS	AV	CN	N
<b>Dimensión 1: Negociación</b>					
1) En una negociación de gestión de conflictos, intenta sacar el mayor beneficio propio.	5	4	3	2	1
2) Desconfía de la otra parte, en una negociación de conflictos.	5	4	3	2	1
3) En una negociación, se pone de acuerdo con la otra parte para solucionar el conflicto.	5	4	3	2	1
4) Confía de la otra parte, en una negociación de conflictos.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 2: Mediación</b>					
5) Observó intervenciones voluntarias de otras personas, como parte de una mediación de conflictos dentro de la institución educativa.	5	4	3	2	1
6) Forma parte de una mediación interviniendo de manera voluntaria en un conflicto en la institución educativa.	5	4	3	2	1
7) Observó que las partes tomen una decisión voluntaria del conflicto, sin coacción de otras personas.	5	4	3	2	1
8) En un conflicto, acepta de manera voluntaria la intervención de otras personas.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 3: Conciliación</b>					
9) Considera que en los conflictos existe compromiso de ambas partes.	5	4	3	2	1
10) En la institución asume un compromiso firme para la conciliación de un conflicto.	5	4	3	2	1
11) Dentro de la institución, en un conflicto existen soluciones mutuamente aceptables.	5	4	3	2	1

12) En un conflicto llega a una solución, con la aceptación de ambas partes.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 4: Arbitraje</b>					
13) Existe imparcialidad del árbitro en gestión de conflictos de docentes.	5	4	3	2	1
14) Está conforme con la imparcialidad de los árbitros en manejo de conflictos entre docentes.	5	4	3	2	1
15) Existe equidad del árbitro en gestión de conflictos en la institución educativa, para solucionar dificultades que se efectúen.	5	4	3	2	1
16) Existe objetividad del árbitro en gestión de conflictos en la institución.	5	4	3	2	1

**Muchas gracias**

## Anexo 5. Cuestionario de Imagen Institucional

Es un honor dirigirse a su persona, soy estudiante del Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes. La encuesta que se muestra a continuación forma parte de una investigación titulada “Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025”, el mismo que pretende utilizarse únicamente con fines académicos conservando la discreción que amerita.

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas marcan con una x en la alternativa que usted considere pertinente.

Se agradece su cordial colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

Siempre (S): 5, Casi siempre (CS): 4, A veces (AV): 3, Casi nunca (CN): 2, Nunca (N) :1

	Ítems	Alternativas				
		S	CS	AV	CN	N
<b>Dimensión: Imagen esencial</b>						
1	La UGEL, muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional	5	4	3	2	1
2	La percepción interna de la UGEL, coincide con su imagen externa.	5	4	3	2	1
3	Los valores fundamentales de la UGEL, son conocidos y compartidos por los servidores.	5	4	3	2	1
4	Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL	5	4	3	2	1
5	Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Imagen contextual</b>						
6	La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.	5	4	3	2	1
7	El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.	5	4	3	2	1
8	La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad.	5	4	3	2	1
9	La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores.	5	4	3	2	1
10	La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Imagen factual</b>						
11	La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.	5	4	3	2	1
12	La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.	5	4	3	2	1
13	Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.	5	4	3	2	1
14	La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.	5	4	3	2	1

15	Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Imagen conceptual</b>						
16	La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.	5	4	3	2	1
17	La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil.	5	4	3	2	1
18	Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional.	5	4	3	2	1
19	Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.	5	4	3	2	1
20	Los colaboradores se identifican con la institución.	5	4	3	2	1

**Muchas gracias**

## Anexo 6. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

Tumbes, enero 2025.

### **Carta N° 010 - 2025/JBACH**

Señor: Prof. CPC. Lenin Chanducas Ramos

Director de la Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, Región Tumbes

**Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.**

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que los suscritos bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración, ha presentado un proyecto de tesis: "Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Gestión de conflictos e imagen institucional.

En tal sentido Señor Director, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

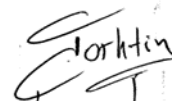
Atentamente,



**Mónica Elizabet, Espinoza Silva**

Autora

ORCID: 0000-0003-4768-8941



**Joshtin Karlos, Alejos Medina**

Autor

ORCID: 0009-0003-5339-9844

## Anexo 7. Análisis de fiabilidad gestión de conflictos

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.978	16

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.En una negociación de gestión de conflictos, intenta sacar el mayor beneficio propio.	62.40	158.980	0.997	0.975
2.Desconfía de la otra parte, en una negociación de conflictos.	62.40	158.980	0.997	0.975
3) En una negociación, se pone de acuerdo con la otra parte para solucionar el conflicto.	62.40	158.980	0.997	0.975
4.Confía de la otra parte, en una negociación de conflictos.	62.40	158.980	0.997	0.975
5.Observó intervenciones voluntarias de otras personas, como parte de una mediación de conflictos dentro de la institución educativa.	62.40	158.980	0.997	0.975
6.Forma parte de una mediación interviniendo de manera voluntaria en un conflicto en la institución educativa.	62.40	158.980	0.997	0.975

7.Observó que las partes tomen una decisión voluntaria del conflicto, sin coacción de otras personas.	62.40	158.980	0.997	0.975
8.En un conflicto, acepta de manera voluntaria la intervención de otras personas.	62.19	190.016	-0.224	0.987
9.Considera que en los conflictos existe compromiso de ambas partes.	62.19	175.490	0.505	0.981
10.En la institución asume un compromiso firme para la conciliación de un conflicto.	61.78	190.598	-0.345	0.986
11.Dentro de la institución, en un conflicto existen soluciones mutuamente aceptables.	62.40	158.980	0.997	0.975
12.En un conflicto llega a una solución, con la aceptación de ambas partes.	62.40	158.980	0.997	0.975
13.Existe imparcialidad del árbitro en gestión de conflictos de docentes.	62.40	158.980	0.997	0.975
14.Está conforme con la imparcialidad de los árbitros en manejo de conflictos entre docentes.	62.40	158.980	0.997	0.975

15.Existe equidad del árbitro en gestión de conflictos en la institución educativa, para solucionar dificultades que se efectúen.	62.40	158.980	0.997	0.975
16.Existe objetividad del árbitro en gestión de conflictos en la institución.	62.33	161.593	0.915	0.976

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
66,48	186,430	13,654	16

## Anexo 8. Análisis de fiabilidad imagen institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
17.La UGEL muestra a sus colaboradores cuál es su misión institucional.	71.14	141.633	0.309	0.876
18.La percepción interna de la UGEL coincide con su imagen externa.	71.21	132.071	0.715	0.863
19.Los valores fundamentales de la UGEL son conocidos y compartidos por los servidores.	71.27	132.838	0.661	0.865
20.Los colaboradores externos identifican fácilmente la identidad central de la UGEL.	71.16	135.261	0.607	0.867
21.Para la mayoría de los colaboradores las metas son importantes dentro de la organización.	71.14	134.798	0.617	0.867
22.La imagen de la UGEL se ve influenciada positivamente por la imagen de las instituciones públicas de la región.	70.95	147.474	0.046	0.888

23.El marco político de la región impacta directamente en la percepción de la UGEL.	71.81	139.120	0.351	0.876
24.La institución ofrece servicios en base a las necesidades y expectativas de la sociedad.	71.53	134.564	0.449	0.872
25.La institución se interesa por el bienestar social de sus colaboradores.	71.16	137.307	0.375	0.875
26.La UGEL tiene en cuenta la imagen educativa de la región al presentarse ante el público.	70.74	140.263	0.449	0.872
27.La conducta de la UGEL se alinea con sus declaraciones y promesas.	70.78	142.851	0.286	0.877
28.La UGEL se comunica de manera transparente con el público en situaciones de crisis.	71.39	142.131	0.196	0.883
29.Las decisiones de la UGEL refuerzan su imagen positiva.	70.78	142.851	0.286	0.877
30.La conducta social de la UGEL contribuye a una imagen pública favorable.	71.24	129.896	0.776	0.861
31.Las actividades realizadas por la UGEL están alineadas con la imagen que la organización quiere proyectar.	71.22	130.038	0.776	0.861
32.La UGEL tiene un estilo de comunicación corporativa claramente definido.	71.20	140.884	0.369	0.874

33.La UGEL ha mejorado su prestigio ante la sociedad civil.	71.18	134.663	0.616	0.866
34.Existe trabajo de equipo con la finalidad de mejorar permanentemente la imagen institucional.	71.06	136.547	0.513	0.870
35.Las campañas sociales de la organización reflejan auténticamente su compromiso con la comunidad.	71.26	130.916	0.748	0.862
36.Los colaboradores se identifican con la institución.	71.24	131.474	0.757	0.862

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
74.92	150.687	12.275	20

## Anexo 9. Certificación

**Mg. Guerrero García, Galvany**, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la facultad de Ciencias Económicas del Departamento de Administración

### **CERTIFICA:**

Que el proyecto de tesis denominado: “*Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025*”, presentado por los estudiantes: Mónica Elizabet, Espinoza Silva y Joshtin Karlos, Alejos Medina, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.



---

**Mg. Guerrero García, Galvany**  
**Asesor del Proyecto de tesis**  
**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

## Anexo 10. Autorización para ejecución de tesis

### "AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

#### Carta N° 010 - 2025/JBACH

Señor: Prof. CPC. Lenin Chanducas Ramos

Director de la Unidad de Gestión Educativa de Contralmirante Villar, Región Tumbes

**Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.**

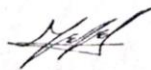
Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que los suscritos bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración, ha presentado un proyecto de tesis: "Gestión de conflictos y su relación con la imagen institucional, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, Tumbes, 2025"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Gestión de conflictos e imagen institucional.

En tal sentido Señor Director, Unidad de Gestión Educativa Local de Contralmirante Villar, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

Tumbes, 18 de marzo del 2025.



**Monica Elizabet, Espinoza Silva**

Autora

ORCID: [0000-0003-4768-8941](https://orcid.org/0000-0003-4768-8941)



**Joshtin Karlos, Alejos Medina**

Autor

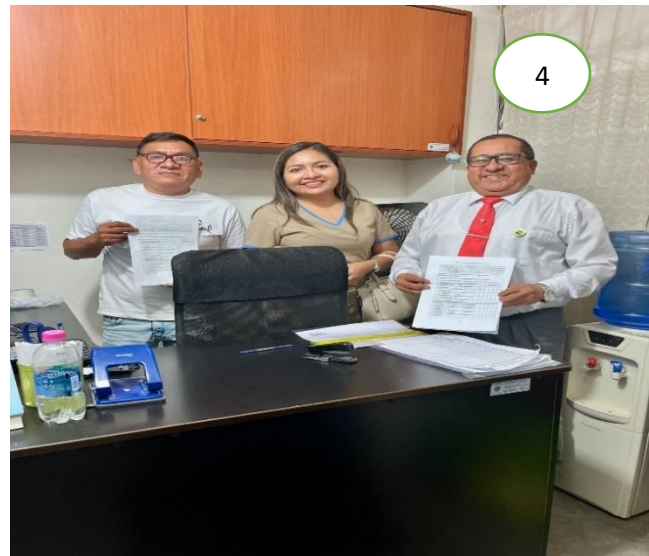
ORCID: [0009-0003-5339-9844](https://orcid.org/0009-0003-5339-9844)

Cel: 928924953

**Anexo 11. Evidencias de aplicación de encuestas**



**Toma fotográfica 1 y 2: Tesistas explicando objetivos a los trabajadores**



**Toma fotográfica 3 y 4: Tesistas aplicando encuestas**