



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DOCENTES DEL DISTRITO DE SAN RAMÓN - CHANCHAMAYO

Autores

TAMARA ELIZABETH GOMEZ BACA

CÓDIGO ORCID: 0009-0004-6473-3243

Para optar al Título Profesional de
**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD LENGUA Y LITERATURA**

MERLITH MEZA VELA

CÓDIGO ORCID: 0009-0004-5309-3498

Para optar al Título Profesional de
LICENCIADA EN EDUCACIÓN PRIMARIA

HUMBERTO OTGHIOCH OLSON

CÓDIGO ORCID: 0009-0006-4942-6610

Para optar al Título Profesional de
**LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD PSICOLOGÍA**

ADDITA URRIBURU CAMPOS

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2172-4561

Para optar al Título Profesional de
**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD FÍSICA Y MATEMÁTICA**

Asesora

MG. VERÓNICA ÁNGELA BRINGAS ALVAREZ


CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6822-5121

Línea de investigación:

6. Evaluación e intervención para el desarrollo de la persona

Lima- Perú

2024

	DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
		V. 02
		Página II de 112

Yo, Tamara Elizabeth Gomez Baca, identificada con DNI N°43150659, egresada de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad Lengua y Literatura, de la Universidad Marcelino Champagnat.


Declaro bajo juramento que, el siguiente trabajo de suficiencia profesional titulado: Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo, es de mi total autoría. El documento es original, no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional. Ha sido realizado bajo la asesoría de la Mg. Verónica Ángela Bringas Álvarez.

Asimismo, declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, asumo la responsabilidad de cualquier error /omisión que pudiera haber en la presente investigación.

1 de marzo de 2024



Firma del autor

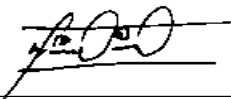
	DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
		V. 02
		Página III de 112

Yo, Humberto Otghioch Olson, identificado (a) con DNI N.º 45213156, Egresado de la Escuela Profesional de Educación Secundaria Especialidad Psicología, de la Universidad Marcelino Champagnat.


Declaro bajo juramento que, el siguiente trabajo de suficiencia profesional titulado: Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo, es de mi total autoría. El documento es original, no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional. Ha sido realizado bajo la asesoría de la Mg. Verónica Ángela Bringas Álvarez.

Asimismo, declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, asumo la responsabilidad de cualquier error /omisión que pudiera haber en la presente investigación.

1 de marzo de 2024



Firma del autor

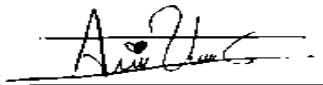
	DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
		V. 02
		Página II de 112

Yo, Addita Urriburu Campos, identificada con DNI N° 76859367, egresada de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad Matemática y Física, de la Universidad Marcelino Champagnat.


Declaro bajo juramento que, el siguiente trabajo de suficiencia profesional titulado: Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo, es de mi total autoría. El documento es original, no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional. Ha sido realizado bajo la asesoría de la Mg. Verónica Ángela Bringas Álvarez.

Asimismo, declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, asumo la responsabilidad de cualquier error /omisión que pudiera haber en la presente investigación.

1 de marzo de 2024



Firma del autor

	DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
		V. 02
		Página V de 112

Yo, Merlith Meza Vela., identificado (a) con DNI N.º 41971621, egresada de la Escuela profesional de Educación Primaria, de la Universidad Marcelino Champagnat.

Declaro bajo juramento que, el siguiente trabajo de suficiencia profesional titulado: Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo, es de mi total autoría. El documento es original, no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional. Ha sido realizado bajo la asesoría de la Mg. Verónica Ángela Bringas Álvarez.

Asimismo, declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, asumo la responsabilidad de cualquier error /omisión que pudiera haber en la presente investigación.

1 de marzo de 2024



Firma del autor



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
Facultad de Educación y Psicología

ACTA DE APROBACIÓN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TITULACIÓN - PAT

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Dra. Mónica Cecilia AGUIRRE GARAYAR	Presidenta
Mag. Rubén Hildebrando GALVEZ PAREDES	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

TAMARA ELIZABETH GOMEZ BACA, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo**”, para optar al Título Profesional de Licenciada en Educación Secundaria, Especialidad Lengua y Literatura.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar a la Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
43150659	TAMARA ELIZABETH GOMEZ BACA	APROBADA POR UNANIMIDAD

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 6 de marzo del 2024.

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
Facultad de Educación y Psicología

ACTA DE APROBACIÓN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TITULACIÓN - PAT

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Dra. Mónica Cecilia AGUIRRE GARAYAR	Presidenta
Mag. Rubén Hildebrando GALVEZ PAREDES	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

MERLITH MEZA VELA, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo**”, para optar al Título Profesional de Licenciada en Educación Primaria.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar a la Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
41971621	MERLITH MEZA VELA	APROBADA POR UNANIMIDAD

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 6 de marzo del 2024.

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
Facultad de Educación y Psicología

ACTA DE APROBACIÓN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TITULACIÓN - PAT

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Dra. Mónica Cecilia AGUIRRE GARAYAR	Presidenta
Mag. Rubén Hildebrando GALVEZ PAREDES	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

HUMBERTO OTGHIOCH OLSON, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo**”, para optar al Título Profesional de Licenciado en Educación Secundaria, Especialidad Psicología.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar al Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
2007526	HUMBERTO OTGHIOCH OLSON	APROBADO POR UNANIMIDAD

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 6 de marzo del 2024.

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
Facultad de Educación y Psicología

ACTA DE APROBACIÓN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TITULACIÓN - PAT

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Dra. Mónica Cecilia AGUIRRE GARAYAR	Presidenta
Mag. Rubén Hildebrando GALVEZ PAREDES	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

ADDITA URRIBURU CAMPOS, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del distrito de San Ramón - Chanchamayo**”, para optar al Título Profesional de Licenciada en Educación Secundaria, Especialidad Física y Matemática.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar a la Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
76859367	ADDITA URRIBURU CAMPOS	APROBADA POR UNANIMIDAD

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 6 de marzo del 2024.

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA

DEDICATORIAS

Este trabajo lo dedico a mi hermana mayor (+) quien desde siempre ha sido mi modelo de perseverancia y esfuerzo.

Tamara Elizabeth Gomez Baca

Dedico este trabajo a todos mis hermanos, quienes me inspiraron a seguir adelante a pesar de las adversidades, inculcándome valores y principios para mejorar como persona; también, a mis padres que, aunque no estén en vida, los llevo siempre en el corazón.

Addita Urriburu Campos

Con mucho amor a mi hija, por ser mi gran motivo de esfuerzo y superación en mi vida profesional; también a mis padres, por ser mi fortaleza en mi vida diaria.

Merlith Meza Vela

Dedicado a mi madre Elizabeth Olson Pérez (+) y a Kelly Montes Guerra con mucho Cariño.

Humberto Otghioch Olson

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos la fortaleza, perseverancia y medios para realizar este trabajo. También, a nuestros familiares por la comprensión durante el tiempo invertido en nuestros estudios, estando lejos y distantes; a nuestros amigos por el apoyo incondicional y consejos durante los momentos difíciles.

Agradecemos a todos los docentes de la universidad que nos brindaron sus conocimientos y motivación para llegar a la meta establecida. Y de manera especial, a nuestra asesora por su tiempo y paciencia ayudándonos a llevar a término este trabajo.

Finalmente, a todos los docentes del distrito de San Ramón que estuvieron dispuestos a ayudar en esta investigación.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue describir los estilos de manejo de conflictos en docentes de educación básica regular del distrito de San Ramón, provincia de Chanchamayo, Perú. El estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 73 docentes de instituciones educativas públicas. El instrumento empleado fue el Cuestionario sobre Estilo de Manejo de Conflictos - TKI de Thomas Kilmann, con la adaptación de Ampuero (2017), con una validez de 97.33% por criterio de jueces y .713 en la prueba KMO y Bartlett y la confiabilidad fue determinada por el coeficiente de Cronbach con 0.87 y dos mitades de 0.81. Los resultados evidenciaron que el nivel de estilos de manejo de conflictos de los docentes es de nivel promedio con un 45%. Asimismo, en el nivel promedio se ubicaron los siguientes estilos: complaciente con 77%, competidor con 71%, colaborador con 60% y comprometido con 52%; a diferencia del estilo evasivo que obtuvo un 21%, lo que indica que los docentes tienen un nivel promedio en los estilos de manejo de conflictos.

Palabras claves: estilos de manejo de conflictos, docentes, instituciones educativas públicas

ABSTRACT

The objective of this research was to describe the conflict management styles of regular elementary school teachers in the district of San Ramón, province of Chanchamayo, Peru. The study was descriptive, quantitative, and of a non-experimental design. The sample consisted of 73 teachers from public educational institutions. The instrument used was the Thomas-Kilmann Conflict Management Style Questionnaire (TKI), adapted to Peruvian reality by Ampuero (2017), with a validity of 97.33% by judges' criteria and .713 in the KMO and Bartlett test and the reliability was determined by the Cronbach coefficient with 0.87 and two halves of 0.81. The results showed that the level of conflict management styles among teachers is average, at 45%. Likewise, the following styles were located at the average level: complacent with 77%, competitor with 71%, collaborator with 60%, and committed with 52%, unlike the avoidant style which obtained 21%, which indicates that teachers have an average level of conflict management styles.

Keywords: conflict management styles, teachers, public educational institutions.

ÍNDICE

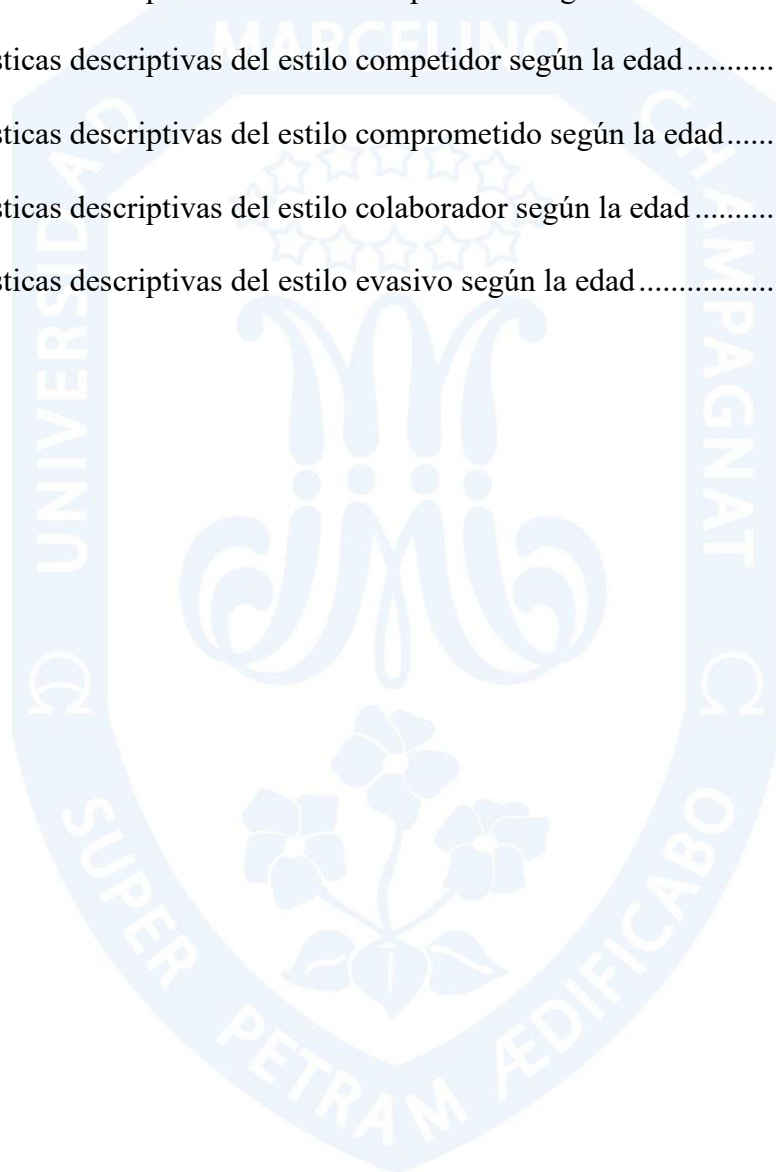
Dedicatorias	VI
Agradecimientos	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
Introducción	17
I. Planteamiento del problema.....	19
1.1. Presentación del problema	19
1.2. Formulación del Problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación.....	21
1.4. Objetivos	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. Marco teórico	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Internacionales.....	23
2.1.1. Nacionales	24
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Definición de conflicto	26
x	
2.2.2. Definición de Estilos de manejo de conflictos	27
2.2.2.1. Dimensiones de estilos de manejo de conflictos	28

2.2.2.2. Estilos de manejo de conflictos	29
2.2.3. Instrumentos para determinar el estilo de manejo de conflictos	30
2.2.4. Resolución de conflictos en el ámbito educativo:	30
2.3. Definición de términos básicos	31
2.4. Marco situacional	31
III. Hipótesis y Variable.....	33
3.1. Hipótesis:.....	33
3.2. Estilos de manejo de conflictos:.....	33
3.1.1. Definición conceptual.....	33
3.1.2. Cuadro de operacionalización	33
4.1. Nivel de investigación.....	34
4.2. Tipo de investigación	34
4.3. Diseño de la investigación.....	34
4.4. Población y muestra (inv. Cuantitativa) / Participantes (inv. Cualitativa).....	35
4.4.1. Población	35
4.4.2. Muestra	35
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5.2. Instrumento	36
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
5.3. Estilos de manejo de conflictos según características personales	44
5.3.1. Según el sexo	44
5.3.2. Según el tiempo de servicio.....	53
5.3.1. Según la edad.....	75

VI. Discusión	ÍNDICE	85
VII. Conclusiones y recomendaciones.....		96
7.1. Conclusiones		96
7.2. Recomendaciones.....		97
Referencias.....		98

V. Resultados	39
5.1. Estilos de manejo de conflictos	39
Tabla 1 Operacionalización de la variable Estilos de manejo de conflictos	33
5.2. Estilos de manejo de conflictos según dimensiones.....	40
Tabla 2 Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según el sexo	45
Tabla 3 Estadísticas descriptivas del estilo complaciente, según el sexo	47
Tabla 4 Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según el sexo	49
Tabla 5 Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según el sexo	50
Tabla 6 Estadísticas descriptivas del estilo colaborador, según el sexo	51
Tabla 7 Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el sexo	53
Tabla 8 Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según el tiempo de servicio.....	55
Tabla 9 Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según el tiempo de servicio.....	57
Tabla 10 Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según el tiempo de servicio	59
Tabla 11 Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según el tiempo de servicio	61
Tabla 12 Estadísticas descriptivas del estilo colaborador según, el tiempo de servicio	63
Tabla 13 Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el tiempo de servicio	65
Tabla 14 Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el tiempo de servicio	67
Tabla 15 Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según el tiempo de servicio.....	69
Tabla 16 Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según el nivel de desempeño docente	71
Tabla 17 Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según el nivel de desempeño docente	72

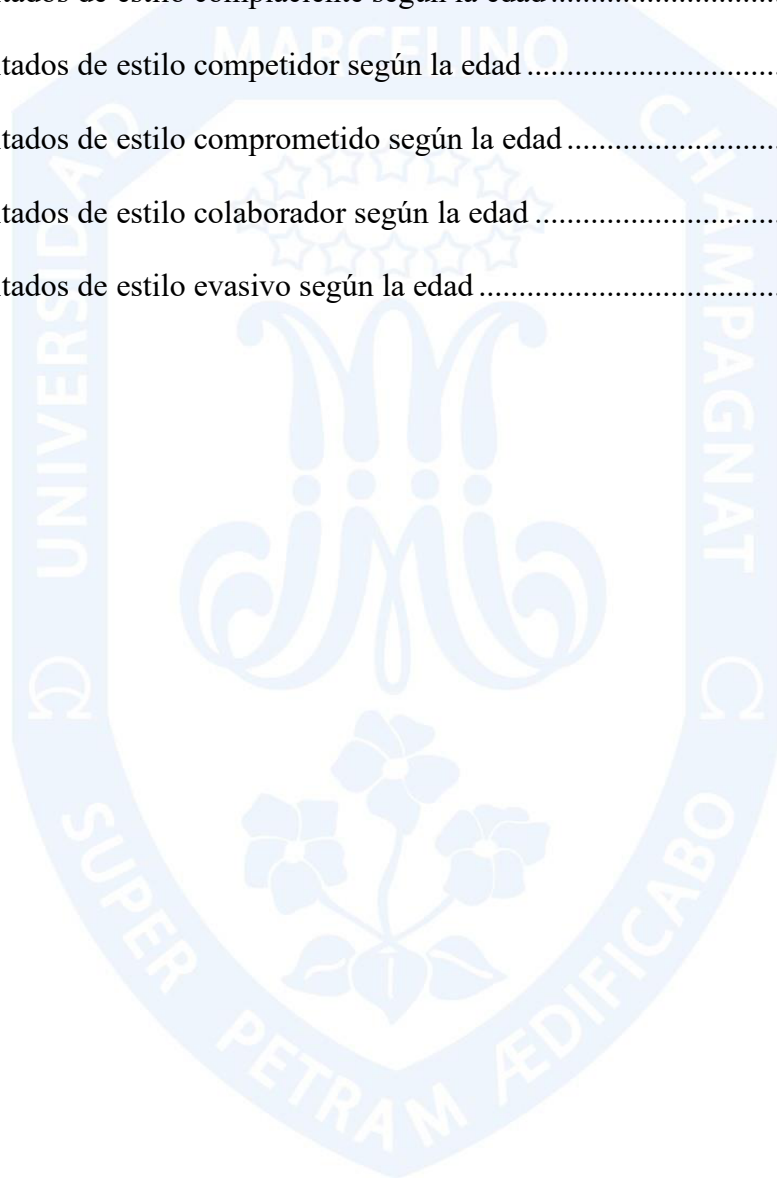
Tabla 18 Estadísticas descriptivas del estilo colaborador, según el nivel de desempeño docente	73
Tabla 19 Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el nivel de desempeño docente .	75
Tabla 20 Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según la edad.....	76
Tabla 21 Estadísticas descriptivas del estilo complaciente según la edad.....	78
Tabla 22 Estadísticas descriptivas del estilo competidor según la edad.....	79
Tabla 23 Estadísticas descriptivas del estilo comprometido según la edad.....	81
Tabla 24 Estadísticas descriptivas del estilo colaborador según la edad.....	82
Tabla 25 Estadísticas descriptivas del estilo evasivo según la edad.....	84



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de diseño descriptivo	34
Figura 2 Fórmula para guiar la muestra	36
Figura 3 Resultados generales de estilos de manejo de conflictos	39
Figura 4 Resultados estilo complaciente.....	40
Figura 5 Resultados estilo competidor.....	41
Figura 6 Resultados estilo comprometido.....	42
Figura 7 Resultados estilo colaborador.....	43
Figura 8 Resultados estilo evasivo.....	44
Figura 9 Resultados de estilos de manejo de conflictos según sexo.....	45
Figura 10 Resultados del estilo complaciente según sexo	46
Figura 11 Resultados del estilo competidor según sexo	48
Figura 12 Resultados del estilo comprometido según sexo	49
Figura 13 Resultados del estilo colaborador según sexo	51
Figura 14 Resultados del estilo evasivo según sexo	52
Figura 15 Resultados según tiempo de servicio.....	54
Figura 16 Resultados del estilo complaciente según tiempo de servicio.....	56
Figura 17 Resultados del estilo competidor según tiempo de servicio.....	58
Figura 18 Resultados del estilo comprometido según tiempo de servicio.....	60
Figura 19 Resultados del estilo colaborador según tiempo de servicio	62
Figura 20 Resultados del estilo evasivo según tiempo de servicio.....	64
Figura 21 Resultados del estilo evasivo según tiempo de servicio.....	66
Figura 22 Estilo complaciente según el nivel de desempeño docente	68
Figura 23 Estilo competidor según el nivel de desempeño docente	70

Figura 24 Estilo comprometido según el nivel de desempeño docente	71
Figura 25 Estilo colaborador según el nivel de desempeño docente	73
Figura 26 Estilo evasivo según el nivel de desempeño docente	74
Figura 27 Resultados de estilos de manejo de conflictos según la edad.....	76
Figura 28 Resultados de estilo complaciente según la edad	77
Figura 29 Resultados de estilo competidor según la edad	79
Figura 30 Resultados de estilo comprometido según la edad	80
Figura 31 Resultados de estilo colaborador según la edad	82
Figura 32 Resultados de estilo evasivo según la edad	83



INTRODUCCIÓN

Los seres humanos experimentan situaciones conflictivas en muchos ámbitos de su vida diaria. Estas situaciones se pueden presentar en el trabajo, en el entorno social, en la vida familiar y en los centros de estudios. En estos últimos, son los docentes quienes lidian con mayor número de conflictos en su día a día, ya que no sólo afrontan conflictos personales, familiares y laborales, sino también, los que surgen entre los estudiantes.

Ante esta situación, surge la presente investigación que tiene como finalidad describir los estilos de manejo de conflictos en los docentes del distrito de San Ramón, provincia de Chanchamayo. Con la información obtenida, docentes, directivos e investigadores podrían elaborar programas de intervención, capacitaciones y proyectos para mejorar la aplicación de los estilos de manejo de conflictos dentro de las instituciones educativas.

Por consiguiente, la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

El capítulo inicial abarca el planteamiento y formulación del problema de la investigación, así como la justificación, los objetivos generales y específicos. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico de la investigación, donde se profundizan los conceptos y teorías relacionadas con la variable estudiada, dimensiones, así como la fundamentación teórica del instrumento utilizado.

En el capítulo tercero se explica el porqué de la falta de hipótesis en la investigación, además de especificar definiciones conceptuales y el cuadro de operacionalización de la variable. El capítulo cuarto indica el nivel, tipo y diseño de investigación, la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad, así como las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El quinto capítulo da a conocer los resultados de la investigación a partir del tratamiento estadístico y la interpretación de datos. El sexto capítulo presenta la discusión y el séptimo capítulo expone las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Finalmente, se presentan las referencias utilizadas en la elaboración de la presente investigación y los apéndices en los que se evidencia el desarrollo del estudio.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Presentación del problema

Los conflictos forman parte de la vida diaria de todo individuo, en las relaciones personales y el ámbito profesional los conflictos de diferente índole se presentan en diversas situaciones. R. Jares (2004), menciona que el conflicto es una manifestación de disconformidad entre personas o grupos de personas. Según Mirabal (2003) el conflicto es parte de la naturaleza del hombre porque es inevitable. Un conflicto se puede presentar en cualquier momento de la vida, sin ser necesaria la intervención de otro ser humano u otra interferencia de lo externo. El conflicto muchas veces es visto como algo perjudicial en la vida del sujeto y la sociedad en general, pero es una gran oportunidad para que la persona pueda desarrollar sus habilidades sociales.

Suares (1996) a su vez, habla sobre el manejo de conflictos y lo considera como un proceso que surge, se incrementa, se desarrolla y hasta se transforma, desaparece y puede llegar a disolverse, otras veces se encuentra estancado. En el plano laboral, el inadecuado manejo de conflictos puede alterar la dinámica dentro del centro de trabajo. Además, en el campo docente esto es más delicado pues se trabaja con niños, jóvenes y adolescentes que están en pleno desarrollo y necesitan una guía para que ellos también puedan aprender a resolver sus propios conflictos. La teoría de resolución de conflictos de Thomas y Kilmann (1974), como se cita en Mossanen (2014) argumenta que el individuo tiene diferentes formas y estilos de enfrentar los conflictos, siendo así que, dependiendo del estilo de resolución de conflictos estos pueden crecer o disolverse.

En el Perú, Gonzales (2023) menciona que durante octubre se registraron 223 conflictos sociales, de los cuales se encuentra un 61.6% de conflictos socioambientales y un 10, 7% de conflictos comunales. Y solo se habían logrado resolver 2 de los conflictos por las autoridades. En la región Junín, la Defensoría del Pueblo (2023), indica que 10 casos están activos y uno latente. Esto evidencia que en este país se hacen necesarias personas que sepan afrontar los conflictos de una manera más eficaz y asertiva.

Según Montesinos (2021), el conflicto está presente en todos los entornos del individuo, por lo tanto, es necesario que los docentes se preparen desde su formación profesional para poder asumir el reto de solucionar un conflicto tanto en su vida laboral como en el ámbito personal. El ámbito educativo es uno de los lugares más interesantes para poder analizar el manejo de conflictos, debido a que en estos espacios es donde se puede apreciar los choques culturales de los estudiantes, así como también se ve la confrontación entre intereses y necesidades de cada docente. Britto (1991), como se cita en R. Jares (1997), señala que la gestión escolar adquirirá estabilidad cuando sea posible predecir y menguar los conflictos, por lo tanto, es importante prestar mayor atención al tema en cuestión.

En el distrito de San Ramón no existen estudios sobre los estilos de manejo de conflictos en los docentes, y siendo ellos quienes guían a muchos estudiantes a lo largo del año escolar y también a través de su carrera docente, es importante identificar los estilos de manejo de conflictos en este grupo poblacional. Por lo tanto, esta investigación desea establecer los niveles de estilos de manejo de conflictos en docentes de EBR del distrito de San Ramón, provincia de Chanchamayo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los estilos de manejo de conflictos en docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel del estilo competidor en los docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo?
- ¿Cuál es el nivel del estilo colaborador en los docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo?
- ¿Cuál es el nivel del estilo evasivo en los docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo?
- ¿Cuál es el nivel del estilo complaciente en los docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo?
- ¿Cuál es el nivel del estilo concesivo en los docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo?

1.3. Justificación

La presente investigación presenta relevancia teórica pues brindará información empírica sobre los estilos de manejo de conflictos de los docentes de EBR. Esta investigación proporcionará datos que podrán ser empleados en discusiones científicas posteriores, puesto que se utilizarían como sustento teórico para otras investigaciones relacionadas a la misma línea de investigación.

Además, su relevancia práctica se sustenta en que la información obtenida se emplearía por docentes, directivos o investigadores, los cuales podrían elaborar programas de intervención, talleres o capacitaciones, para así mejorar los niveles de asertividad y cooperación en el desempeño laboral de los docentes.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Describir los estilos de manejo de conflictos en los docentes de EBR del distrito de San Ramón - Chanchamayo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel del estilo competidor en los docentes de EBR que ejercen en el distrito de San Ramón - Chanchamayo.
- Determinar el nivel del estilo colaborador en los docentes de EBR que ejercen en el distrito de San Ramón - Chanchamayo.
- Determinar el nivel del estilo evasivo en los docentes de EBR que ejercen en el distrito de San Ramón - Chanchamayo.
- Determinar el nivel del estilo complaciente en los docentes de EBR que ejercen en el distrito de San Ramón - Chanchamayo.
- Determinar el nivel del estilo concesivo en los docentes de EBR que ejercen en el distrito de San Ramón - Chanchamayo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Montesinos (2021) realizó su investigación con la finalidad de determinar el estilo de manejo de conflictos con el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en la plana educativa de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. La muestra poblacional fue de 207 docentes, entre hombres y mujeres. Se aplicó el cuestionario Thomas Kilmann (TKI) sobre estilo de manejo de conflicto. En la variable de manejo de conflictos observamos que el mayor porcentaje es el estilo comprometido con 88, seguido del acomodativo con 43 y colaborativo con 34. Se determinó que la plana docente tiene un apropiado desarrollo de la competencia de manejo de conflictos.

Riaño (2018) buscó identificar la relación que tienen el estilo para afrontar el conflicto con la actitud que asume el docente en una institución educativa de Chía Cundinamarca, Colombia. La investigación tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo. La población fue de 16 educadores de bachillerato de sexto a octavo y la muestra 10 docentes. Se utilizó el cuestionario Thomas Kilmann (TKI) sobre estilo de manejo de conflictos. Se evidenció que el 60% de los participantes presentan un estilo autoritario, permisivo y negligente; y el 80% se pudo evidenciar los estilos para afrontar el conflicto: competidor, evasor y complaciente. Los resultados nos indican que hay una relación entre el estilo para afrontar conflictos con las actitudes que asumen los docentes.

Andrade (2017) se dirigió a evaluar los distintos aspectos de la inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos, asimismo el desempeño docente desde

la percepción de los alumnos de la Universidad Central de Ecuador. La investigación fue descriptiva, diferencial y correlacional. La población de esta investigación fueron 325 docentes entre hombres y mujeres, el tipo de muestra fue aleatoria estratificada para asegurar la intervención de todas las facultades y carreras. En cuanto a la variable de resolución de conflictos se utilizó la prueba Thomas Kilmann (TKI) sobre estilo de manejo de conflictos. Los resultados son los siguientes: el estilo de compromiso presentó un promedio más alto (18.34), luego el estilo de evitación (18.04), seguido del estilo colaborativo (16.97) y el estilo con menor promedio es el acomodativo (13.58). Según los resultados obtenidos, se muestra que existe algunos niveles de correlación entre inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos, sin embargo, estas dos variables no guardan relación con el desempeño docente.

2.1.1. Nacionales

Zevallos (2021) elaboró su investigación con el propósito de establecer el estilo de manejo de conflictos predominante en directivos y docentes de Instituciones Educativas de la modalidad EBA de la provincia de Tayacaja, Huancavelica. La investigación fue de nivel y diseño descriptivo simple. La población estaba constituida por 12 directores y 42 docentes entre varones y mujeres, la muestra estuvo compuesta por 10 directores y 38 docentes de las instituciones educativas modalidad EBA. Se utilizó el instrumento Estilo de Manejo de conflictos, adaptada por Rodríguez (2012) a partir del instrumento original de Thomas y Kilmann (2008), denominado: Conflict Mode Instrument (TKI), en su versión original. Los estudios demostraron que el estilo de manejo de conflictos más sobresaliente es el evasivo.

Chávez y Tuesta (2021) desarrollaron su investigación con el objetivo de establecer el nivel de los estilos de manejo de conflictos en docentes de las instituciones

educativas públicas de Huarochirí. El tipo de investigación es básica, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 920 docentes de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Huarochirí, la muestra estuvo constituida por 277 docentes. El instrumento utilizado fue el Inventario de Estilos de Manejo de Conflicto de Thomas Kilmann Instrument – (TKI) en su adaptación al contexto peruano, realizado por Rodríguez (2012). El estilo complaciente tuvo un promedio del 53.8%, el estilo colaborador un 43.2%, el estilo comprometido un 50.5%, el estilo evasivo un 70.4% y el estilo competidor un 52.2%. Los resultados evidenciaron que el nivel de estilos de manejo de conflictos en los participantes es de un nivel promedio, con un 41.5%.

Rodríguez (2020) se propuso establecer la relación entre las variables resolución de conflictos propuesto por Thomas Kilmann y los estilos de liderazgo de Bass. La investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, de nivel aplicada y correlacional, el diseño es no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 144 profesores de la facultad de ingeniería y arquitectura de una universidad privada del distrito de La Molina. El instrumento empleado para la variable de resolución de conflictos Conflict Mode Instrument – (TKI). Los resultados arrojaron que en relación con el estilo de resolución de conflictos predomina el estilo competitivo y luego el complaciente. Se pudo evidenciar que existe relación significativa entre la resolución de conflictos y los estilos de liderazgo transformacional y transaccional.

Salas (2023) realizó su estudio con el objetivo de establecer la relación entre Inteligencia Emocional y el Estilo de Manejo de Conflictos en docentes de Instituciones Públicas del distrito de Villa el Salvador. La investigación fue de nivel descriptivo, el tipo fue cuantitativo, con un diseño no experimental correlacional. La población del estudio estuvo conformada por 480 docentes de primaria y secundaria de 6 instituciones

educativas, la muestra estuvo conformada por 58 docentes. Los instrumentos aplicados fueron la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales y el Cuestionario sobre Estilo de Manejo de conflictos. En variable de estilos de manejos de conflictos todos los estilos tienen un puntaje mayor de 24, el estilo concesivo tiene un mínimo de 14, el complaciente un mínimo de 13, el colaborador el mínimo es de 11, seguido del evasivo con 10 y, por último, el competidor con 7. Los resultados demostraron una relación significativa entre la inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto, a medida que la inteligencia emocional se incrementa, los estilos de manejo de conflictos son de mayor calidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de conflicto

Chiavenato (2017) define al conflicto como una palabra relacionada a la oposición, discusión o disconformidad. Girard y Koch (2001) comentan que de todas las definiciones que pueda tener el conflicto, ninguna muestra que sea positivo o negativo. Fierro (2018) afirma que desde la teoría no hay un acuerdo sobre lo que se debería de considerar por conflicto, puesto que ha sido estudiado por varias disciplinas.

Asimismo, Chiavenato (2017) argumenta que para que exista un conflicto debe existir una obstrucción intencional de al menos una de las partes implicadas. La Rosa y Rivas (2018) mencionan que en un conflicto siempre hay una parte con intereses enfrentados.

Las personas al ser seres sociales y mantener relaciones entre sí, siempre generarán desavenencias y discrepancias entre ellos. La Rosa y Rivas (2018) y Fierro (2018) concuerdan en afirmar que el conflicto es algo inevitable, ineludible en la vida

diaria. Por lo que, aprender a manejar los conflictos del día a día debería ser una de las tareas primordiales de todos para mejorar como personas.

Folberg (s.f., como se cita en Reyes, 2015) menciona que lo primordial no es evitar o suprimir conflictos, sino hallar la manera de construir las condiciones para que el conflicto sea constructivo y vivificante.

2.2.2. Definición de Estilos de manejo de conflictos

Folberg y Taylor (1996) precisan que el manejo de conflictos reordena el desacuerdo, de forma que los lados enfrentados disminuyan en distancia y daño mutuo. Abas (2010) define los estilos de manejo de conflictos como la manera en la que el ser humano se aproxima a la otra parte en una situación de conflicto.

Sobre los estudios realizados en el manejo de conflictos, Vargas, Cabrera y Rincón (1978) mencionan a Blake y Mouton (1964) como los que preconicieron cinco estilos de solución de conflictos: Confrontación, Compromiso, Facilitación, Presión y Retirada. Y algunos autores indican que Thomas y Kilmann se basaron en ese modelo para elaborar su teoría de estilos de manejo de conflictos.

Colombo (2019) menciona que el método Thomas-Kilmann ayuda a medir el comportamiento en situaciones conflictivas, evalúa el nivel de proceder frente a dos dimensiones: cooperación ante la competencia y estructura ante la flexibilidad. Según el instrumento, en situaciones de conflicto, cada ser humano puede elegir cómo responder teniendo en cuenta cinco maneras distintas, que son identificadas mediante este método.

Según Fierro (2018) las personas deben conocer su actitud ante un conflicto para elegir la solución que más se ajuste a resolver el caso. Asimismo, Colombo (2019) señala que con la técnica de Thomas-Kilmann se puede tomar conocimiento de las diversas

formas que tienen las personas para gestionar los conflictos. No para someterse a lo que se considera justo, sino para encontrar una estabilidad entre las necesidades personales y las de los demás. Esto es importante ya que ayudaría a optimizar la calidad de las relaciones sociales en los distintos ámbitos de la vida diaria.

2.2.2.1. Dimensiones de estilos de manejo de conflictos

Asertividad: Según Thomas y Kilmann (1975), como se cita en Palma (2006) la asertividad se refiere a la capacidad de expresar y defender los propios derechos, necesidades y opiniones de manera clara, directa y respetuosa, sin violar los derechos de los demás. Es un estilo de comunicación que busca equilibrar el respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

Mirabal (2003) indica que la asertividad implica ser capaz de expresar de manera adecuada y oportuna lo que se piensa, siente o necesita, sin ser agresivo ni pasivo. Es encontrar un equilibrio entre ser respetuoso con los demás y ser fiel a uno mismo. La persona asertiva puede establecer límites, expresar desacuerdos, hacer peticiones y defender sus derechos de manera clara y sin sentirse culpable.

Mirabal (2003), argumenta que la asertividad es importante en el manejo de conflictos, ya que permite expresar de manera efectiva las necesidades y preocupaciones, facilitando la resolución de problemas y evitando la acumulación de resentimientos o frustraciones.

Cooperación: Según Thomas y Kilmann (s.f.) la cooperación busca encontrar soluciones que satisfagan tanto sus propias necesidades como las necesidades de la otra parte involucrada en el conflicto. Es un enfoque colaborativo y orientado a la búsqueda de ganancias mutuas. La cooperación implica trabajar en conjunto con la otra parte y hallar una solución que sea beneficiosa para ambas partes, está basada en una comunicación

abierta, el respeto mutuo y la voluntad de escuchar y comprender las perspectivas y necesidades de la otra parte.

2.2.2.2. Estilos de manejo de conflictos

El manejo de conflictos según Thomas y Kilmann (1975), como se cita en Palma (2006), se refiere a la conducta de un individuo en situaciones de conflicto, donde los intereses de dos individuos parecen ser contrarios. Thomas y Kilmann desarrollaron el instrumento de Modos de Conflicto (TKI), que evalúa los diferentes estilos o modos de manejo de conflictos. Estos estilos son los siguientes:

- a) **Competidor:** Este estilo implica ser afirmativo, pero no cooperativo. La persona busca satisfacer sus propios intereses sin tener en cuenta los intereses de la otra parte.
- b) **Colaborador:** En este estilo, la persona busca encontrar soluciones que satisfacen los intereses de ambas partes. Es un enfoque cooperativo y orientado a la búsqueda de ganancias mutuas.
- c) **Evasivo:** En este estilo, la persona evita o elude el conflicto. No se involucra activamente en la resolución y puede optar por no abordar el conflicto en absoluto.
- d) **Complaciente:** Este estilo implica ceder o complacer a la otra parte, sacrificando los propios intereses en beneficio de la relación o para evitar el conflicto.
- e) **Concesivo:** Este estilo implica buscar un compromiso o acuerdo parcial que satisfaga parcialmente los intereses de ambas partes. Es un enfoque de “ganar-perder”.

Cada individuo tiene la capacidad de hacer uso de estos cinco estilos de manejo de conflictos, aunque tiende a utilizar uno o dos estilos de manera predominante durante

su vida cotidiana al encontrarse en medio de un conflicto. DuBrin (2008) menciona que el estilo de manejo de conflictos colaborativo sería el más acertado. Además, todos los estilos son combinaciones de la satisfacción de los intereses propios y de los demás, donde se evidencia la presencia de la asertividad y la cooperación.

2.2.3. Instrumentos para determinar el estilo de manejo de conflictos

Colombo (2019) menciona que el método Thomas-Kilmann fue creado por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann para contribuir con la generación de opciones cuando las personas se encuentran en ambientes de conflicto. Thomas y Kilmann desarrollaron el cuestionario de estilos de manejo de conflictos que identifica cinco modos de manejar los conflictos: competitivo, colaborador, evasivo, complaciente y concesivo.

2.2.4. Resolución de conflictos en el ámbito educativo:

Girard y Koch (2001) afirman que el conflicto es parte de la vida oculta de todas las instituciones educativas. Ya que se evidencian en aulas, comedores, entre profesores, con los directivos, los pasillos y patios. Las escuelas albergan a muchas personas que se relacionan entre sí, y esa relación puede devenir en algún conflicto. Reyes (2015) menciona que los especialistas en gestión consideran el manejo de conflictos como una de las habilidades que debe tener cualquier persona que esté a cargo de otras personas. Las aulas son los lugares donde más conflictos se dan en el día a día, por lo tanto, es importante conocer cómo se desarrolla el manejo de conflictos en el ámbito educativo.

Según García (2022) un docente es una persona que se dedica a la noble labor de enseñar, es alguien que tiene conocimientos y habilidades en un área específica, y que comparte ese conocimiento con sus estudiantes. Sin embargo, el rol docente va más allá de transmitir información, ya que también implica motivar, guiar y ayudar a los estudiantes en su constante aprendizaje.

Los docentes, en su labor diaria, se encuentran frente a un grupo o varios grupos de personas de diferente sexo, edad, creencias y procedencia, lo cual incrementa las oportunidades de que se manifiesten discrepancias entre ellos. Por lo tanto, Obaco (2019) argumenta que es indispensable capacitar a la plana educativa de las instituciones en la gestión de conflictos, lo que significa que desarrollar esta competencia ayudaría a regular la convivencia escolar.

2.3. Definición de términos básicos

Estilo de manejo de conflictos: Según Thomas y Kilmann (1974), como se cita en Luna (2017) los estilos de manejo de conflictos se refieren a las diferentes formas en que las personas abordan y resuelven los conflictos y para ello es necesario la utilización de las dos dimensiones propuestas.

Docente: Según el diccionario de la lengua española de la RAE (2023), un docente es aquella persona que se dedica de forma profesional a la enseñanza, con el objetivo principal de transmitir conocimientos a otras personas.

Institución educativa pública: Es un espacio que está destinado al sector de educación donde los programas y políticas se trabajan de manera homogénea, llegando a todos por igual sin discriminar a ningún sujeto que desea estudiar. Como es un sector público la enseñanza se da de forma gratuita, ya que, es financiado y administrado por el gobierno o autoridades, donde su objetivo más importante es brindar una educación de calidad y accesible a todos los estudiantes, sin importar su situación económica. (Díaz, 2016; Señorino y Benito, s.f.).

2.4. Marco situacional

La presente investigación se realizará con docentes de EBR de los niveles de primaria y secundaria del distrito de San Ramón, provincia de Chanchamayo, región Junín. El

distrito cuenta con 45 locales educativos y 402 docentes dentro de la gestión pública (MINEDU, 2023). Según el portal SiseVe (2023) en la Ugel Chanchamayo a la que pertenece el distrito se han reportado 123 casos de violencia psicológica, física y sexual entre escolares y de personal de la IE a escolares. En el distrito se ha informado de 26 casos según la base de datos de El Comercio (2023). Teniendo en cuenta que no todos los casos son reportados, el número real de conflictos dentro de los centros educativos de la localidad podría alcanzar dimensiones mayores.



III. HIPÓTESIS Y VARIABLE

3.1. Hipótesis:

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) una investigación no plantea una hipótesis cuando se trata de un estudio exploratorio o descriptivo y su principal objetivo es recopilar información y describir características o fenómenos, sin establecer una relación causal o específica, lo cual es el caso de la presente investigación.

3.2. Estilos de manejo de conflictos:

3.1.1. Definición conceptual

Thomas y Kilmann (1974), como se cita en Luna (2017), mencionan que los estilos de manejo de conflictos se refieren a las distintas maneras que tienen los individuos para abordar o resolver un conflicto.

3.1.2. Cuadro de operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Estilos de manejo de conflictos

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEM	ESCALA
Estilo de manejo de conflictos	Complaciente	1, 4, 15, 23, 25, 27, 29.	Ordinal de 4 grados:
	Competidor	3, 7, 10, 11, 16, 24.	Nunca (1)
	Comprometido	2, 9, 13, 19, 21, 26.	Algunas veces (2)
	Colaborador	5, 12, 18, 20, 28, 30.	Frecuentemente (3)
	Evasivo	6, 8, 14, 17, 22.	Siempre (4)

Nota: Indicadores en base a la adaptación del instrumento TKI de Rodríguez (2012) como se cita en Ampuero (2017).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo, puesto que el objetivo es buscar y recoger información con respecto a la variable de estudio y su posterior caracterización (Sánchez y Reyes, 2015).

4.2. Tipo de investigación

El tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo; Sánchez et al. (2018) sostienen que este enfoque se basa en la medición numérica, se confía en el conteo y el uso de estadísticas para establecer con precisión patrones de comportamiento de una población.

4.3. Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental debido a que no se manipuló la variable de estudio, dado que los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión el contexto o situación. que se recolecta información de la variable estilo de manejo de conflicto en docente. Será transversal, pues se medirán en un solo momento (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con Hernández et al. (2014), se emplea el siguiente modelo:

Figura 1

Diagrama de diseño descriptivo

M – O

Nota: M = muestra de estudio,

O = información recolectada

4.4. Población y muestra (inv. Cuantitativa) / Participantes (inv. Cualitativa)

4.4.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el total del fenómeno objeto de investigación, donde las unidades estudiadas deben poseer características comunes y darán origen a los datos estadísticos. La población del estudio estuvo conformada por 402 docentes de los niveles de primaria y secundaria de las instituciones educativas estatales de EBR del distrito de San Ramón.

Criterios de inclusión

- Que firmen el consentimiento informado.
- Que laboren en instituciones educativas estatales.
- Que laboren en el distrito de San Ramón.
- Que hayan respondido todas las preguntas del instrumento.

Criterios de exclusión

- Que no completen el cuestionario.
- Que no sean docentes pertenecientes al distrito.
- Que no firmen el consentimiento informado.

4.4.2. Muestra

El muestreo según Hernández y Carpio (2019) se considera una herramienta fundamental cuyo objetivo es determinar la parte de la población que debe ser estudiada. Y será no probabilístico porque “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino con las causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (Hernández et al., 2014, p.176). Para la presente investigación la muestra

se conformó por 73 docentes, número que se obtuvo con una confiabilidad al 94% y determinada por la siguiente fórmula:

Figura 2

Fórmula para guiar la muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ} =$$

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada para el desarrollo de la investigación fue la encuesta. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta técnica consiste en afirmaciones con la finalidad de obtener información de la variable *estilo de manejo de conflicto en docentes* que se estudia. Además, es de tipo autoadministrado, puesto que, se entrega el inventario al participante y este lo responde de manera directa.

Instrumento

Los autores Kenneth et al. (1974) elaboraron el Conflict Mode Instrument (TKL) en EE. UU. Fue adaptado al español por Rodríguez (2012) y por Ampuero (2017). Más adelante, Ramos (2020) llevó a cabo un análisis psicométrico del instrumento dirigido a la realidad peruana y para la presente investigación se eligió la adaptación de Ampuero (2017).

4.5.2. Instrumento

La versión original del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI) (Thomas & Kilmann, 1974) presenta 30 ítems de diferencial semántico que las personas deben responder según una escala de graduación de 4 puntos (1, 2, 3, 4).

En esta investigación se utilizó la adaptación del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos de Ampuero (2017) que mantiene los 30 ítems de diferencial semántico, los cuales siguen manteniendo sus cuatro escalas de graduación. Donde el número 1 significa (Nunca), el 2 significa (algunas veces), el 3 significa (frecuentemente) y por último el 4 significa (siempre).

Según sus dimensiones, en la primera dimensión que es la complaciente se tiene 7 ítems (1, 4, 15, 23, 25, 27, 29), en el competidor se tiene 6 ítems (3, 7, 10, 11, 16, 24), en el comprometido se tiene 6 ítems (2, 9, 13, 19, 21, 26), en el colaborador se tiene 6 ítems (5, 12, 18, 20, 28, 30) y, por último, en la dimensión evasivo se cuenta con 5 ítems (6, 8, 14, 17, 22).

Validez

La validez del constructo del instrumento adaptado por Ampuero (2017), se determinó mediante criterio de jueces, el cual arrojó un porcentaje promedio de validación del instrumento del 97.33%. También, se utilizó la prueba del KMO y Bartlett, y se obtuvo como resultado ,713 lo cual indica que es adecuado realizar el análisis factorial con dicha población de estudios. La prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado un valor de significancia de .000 lo cual indica que existen correlaciones de los ítems. De igual manera, el análisis factorial arrojó cinco factores, obteniendo una varianza de 51,885 total acumulado.

Confiabilidad

En la investigación de Ampuero (2017) para comprobar la fiabilidad se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach y dos mitades. En el Alfa de Cronbach se obtuvo un puntaje de 0,87 y en dos mitades 0,81. De igual manera, en el estilo complaciente, se

logró obtener un puntaje 0,67 en alfa Cronbach y en dos mitades 0,56; en el estilo competidor se obtuvo un 0,74 en alfa de Cronbach y en dos mitades 0,72; continuando con el estilo compromiso, se obtuvo un puntaje de 0,71 en alfa de Cronbach y en dos mitades 0,73; en el estilo colaborador se obtuvo un puntaje de 0,64 y en dos mitades 0,76. Finalmente, en el estilo evasivo se obtuvo un puntaje de 0,61 en alfa de Cronbach y en dos mitades 0,54.

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo la aplicación del instrumento de Estilos de manejo de conflictos - TKI, no fue necesario solicitar permiso al autor de la adaptación puesto que está de libre acceso siempre y cuando se le dé los créditos correspondientes. Luego, se explicó el objetivo de la investigación a quienes se les solicitó su participación en la encuesta, así como también del proceso correspondiente. El cuestionario se digitalizó utilizando *Google forms* y cuenta con cuatro secciones. En la primera, se presenta el objetivo de la investigación. En la segunda, se encuentra el consentimiento informado. En la tercera parte, los datos característicos de los encuestados. Por último, en la cuarta parte, las instrucciones e ítems del cuestionario.

Se elaboró una base de datos utilizando el programa Excel para el análisis estadístico de los resultados. Finalmente, se presentan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

V. RESULTADOS

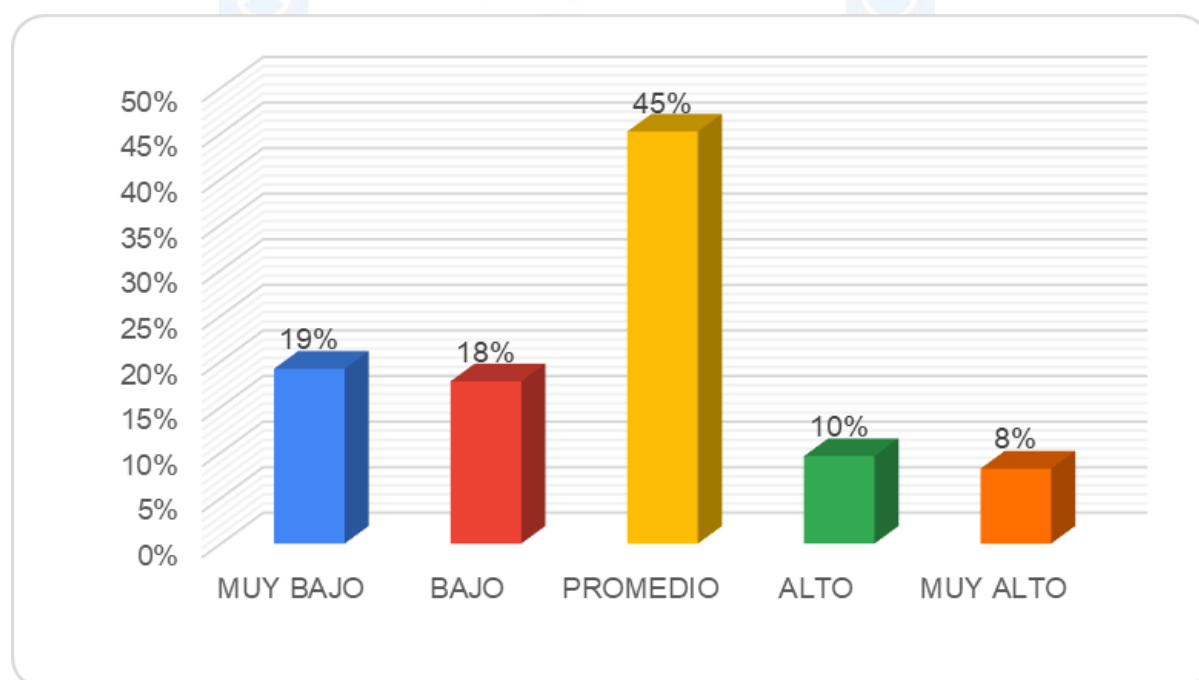
El presente capítulo da a conocer los resultados de la aplicación del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos, el cual estuvo enfocado en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Ramón, provincia de Chanchamayo, región Junín.

5.1. Estilos de manejo de conflictos

Luego de evaluar a los docentes con el Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos se encontró que el 45% (33) de docentes se encuentra en el nivel promedio, el 19% (14) en nivel muy bajo, seguido del nivel bajo con 18% (13), luego el nivel alto con 10% (7) y, por último, un 8% (6) con el nivel muy alto.

Figura 3

Resultados generales de estilos de manejo de conflictos



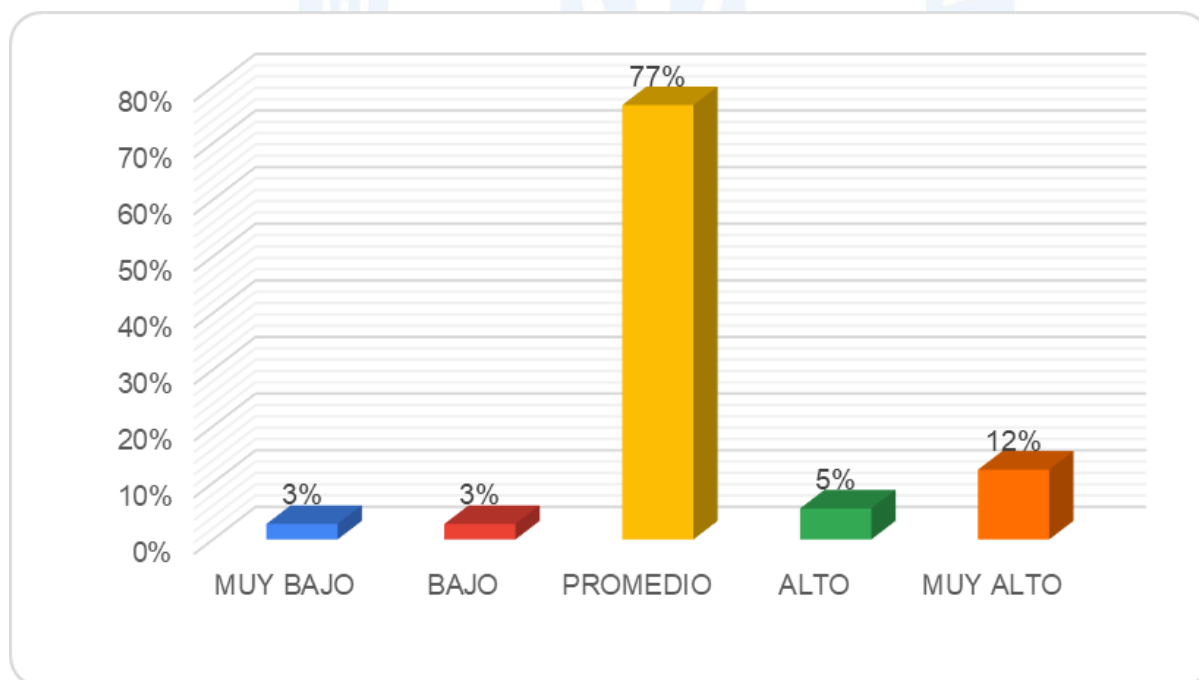
5.2. Estilos de manejo de conflictos según dimensiones

- **Complaciente**

En el estilo complaciente, se evidencia que un 77% (56) de los docentes tiene un nivel promedio, un 12% (9) un nivel muy alto, 5% (4) un nivel alto y 3% (2) obtuvieron los niveles bajo y muy bajo.

Figura 4

Resultados estilo complaciente

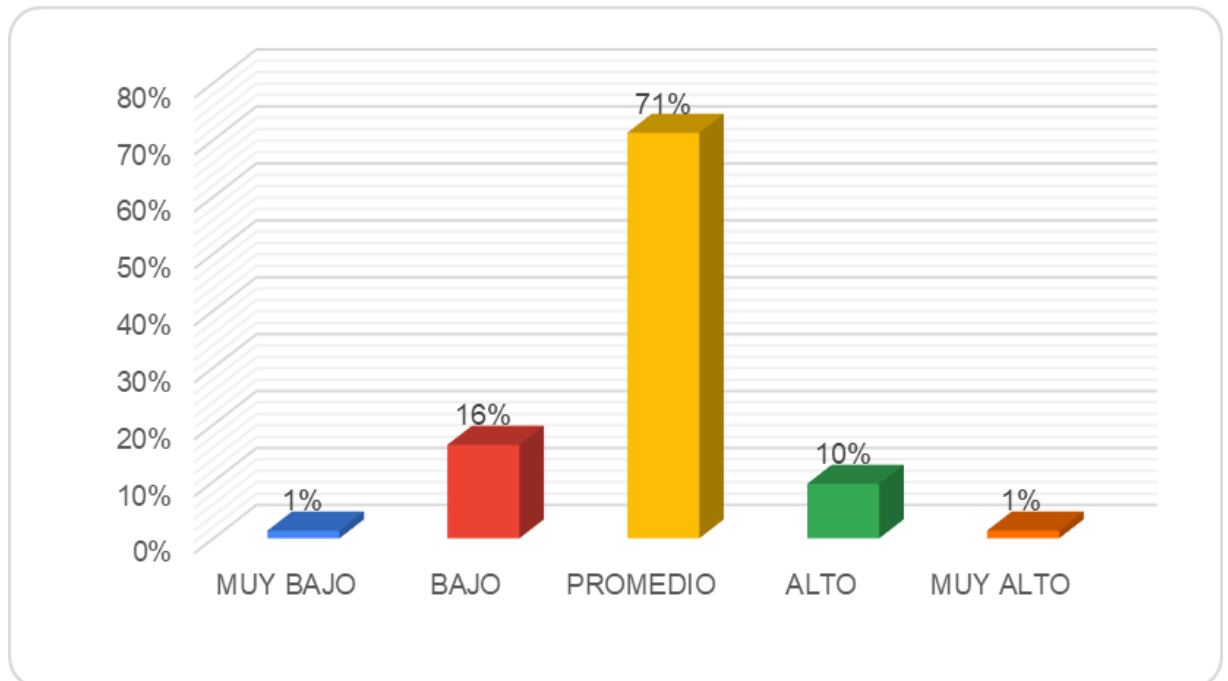


- **Competidor**

En el estilo competidor, el 71% (52) de los docentes se encuentran en el nivel promedio, seguido del nivel bajo con un 16% (12), en el nivel alto se encuentra el 10% (7) y un 1% (1) obtuvo los niveles muy alto y muy bajo.

Figura 5

Resultados estilo competidor

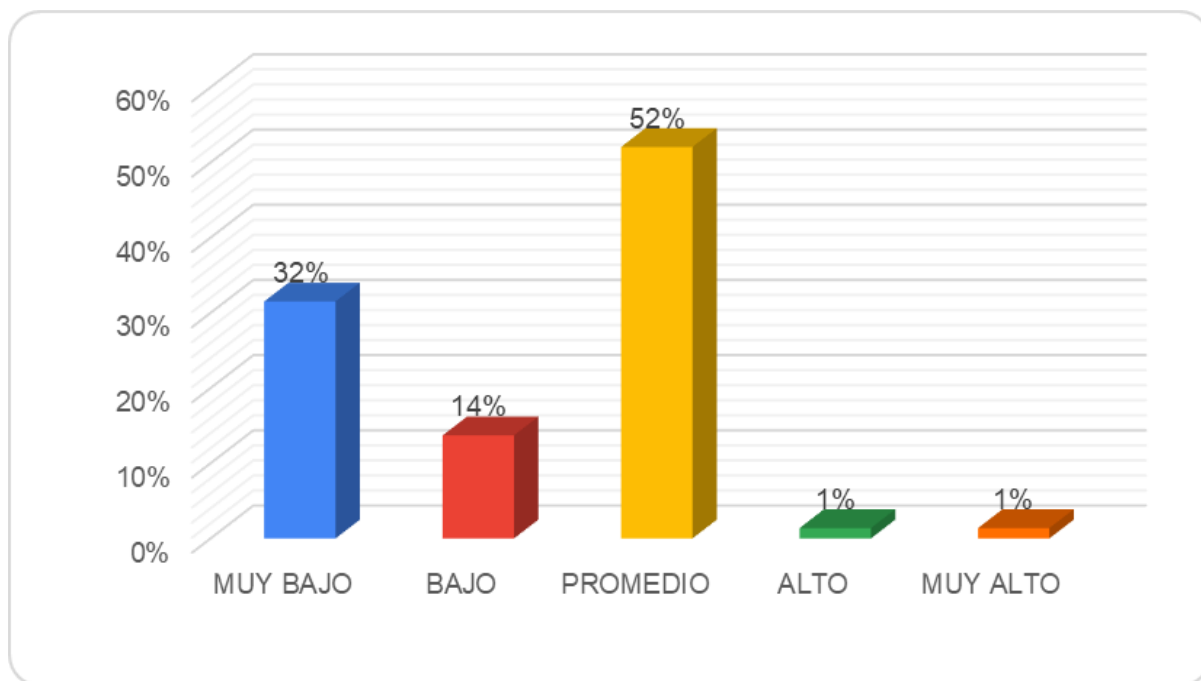


- **Comprometido**

En el estilo comprometido, el 52% (38) de los docentes se encuentran en el nivel promedio, un 32% (23) en el nivel muy bajo, el 14% (10) está en el nivel bajo y un 1% (1) en los niveles alto y muy alto.

Figura 6

Resultados estilo comprometido

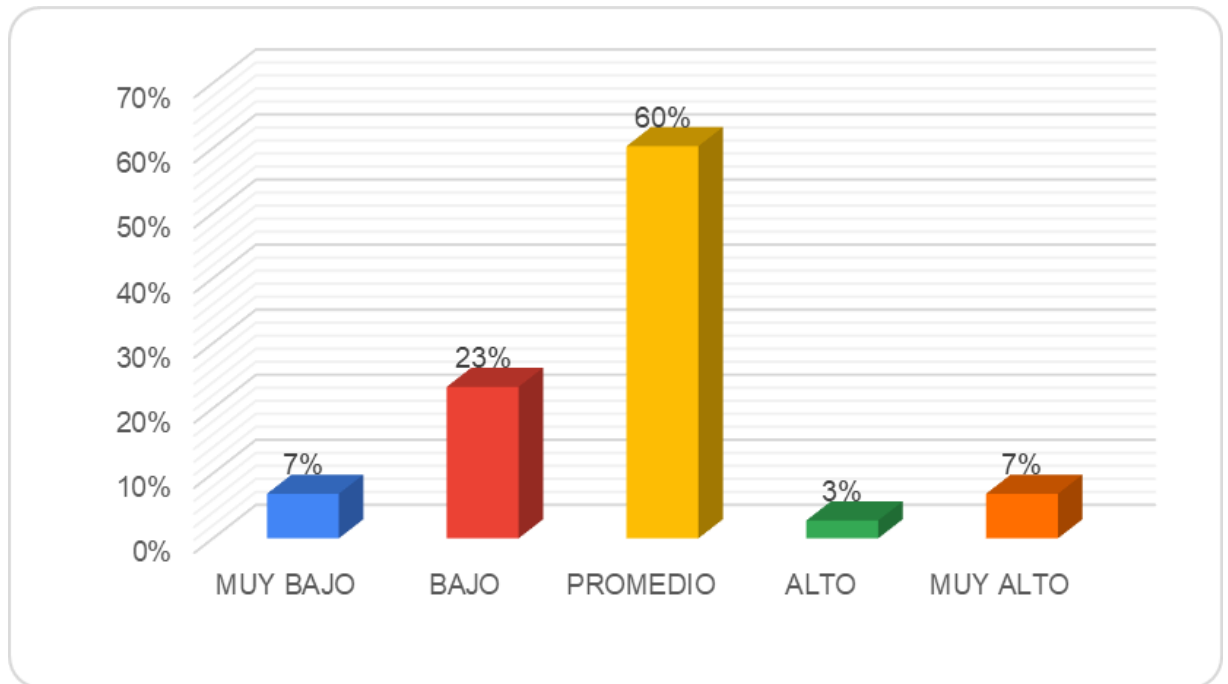


- **Colaborador**

En el estilo colaborador, un 60% (44) de docentes se encuentra en el nivel promedio, el 23% (17) en el nivel bajo, 7% (5) de los docentes en el nivel muy bajo, 7% (5) en muy alto y un 3% (2) está en el nivel alto.

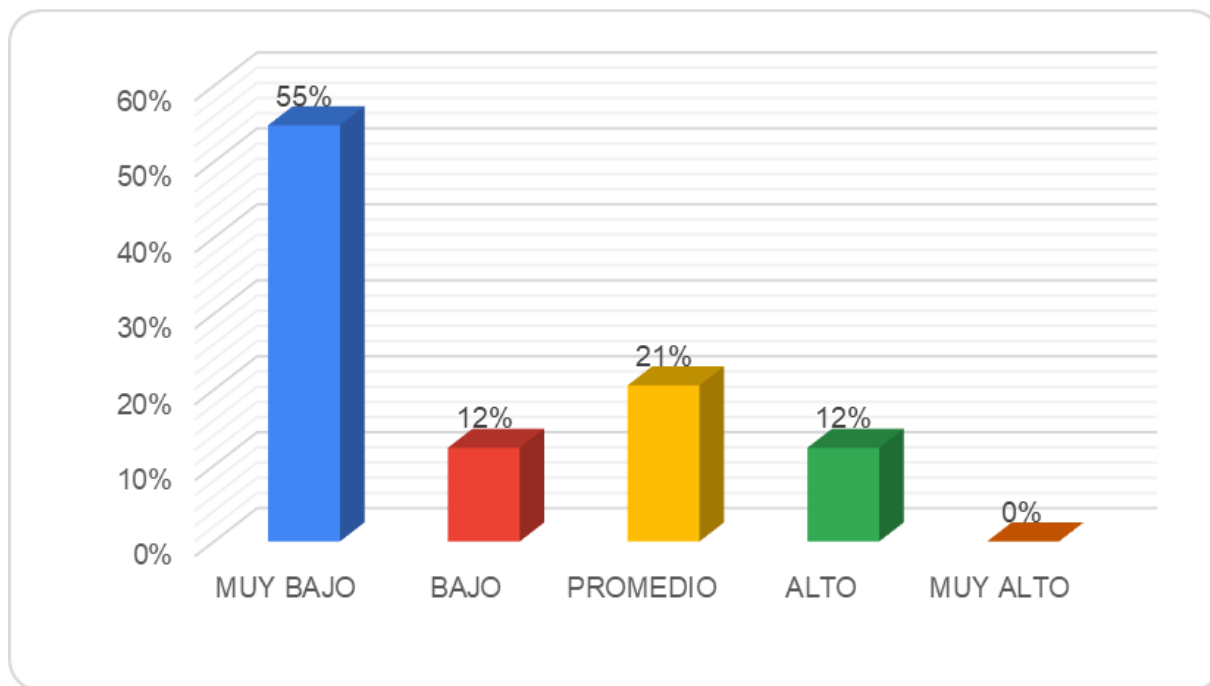
Figura 7

Resultados estilo colaborador



- **Evasivo**

En el estilo evasivo, el 55% (40) de los docentes se encuentran en un nivel muy bajo, el 21% (15) en un nivel promedio, un 12% (9) en el nivel alto, en el nivel bajo otro 12% (9) y ninguno en el nivel muy alto.

Figura 8*Resultados estilo evasivo*

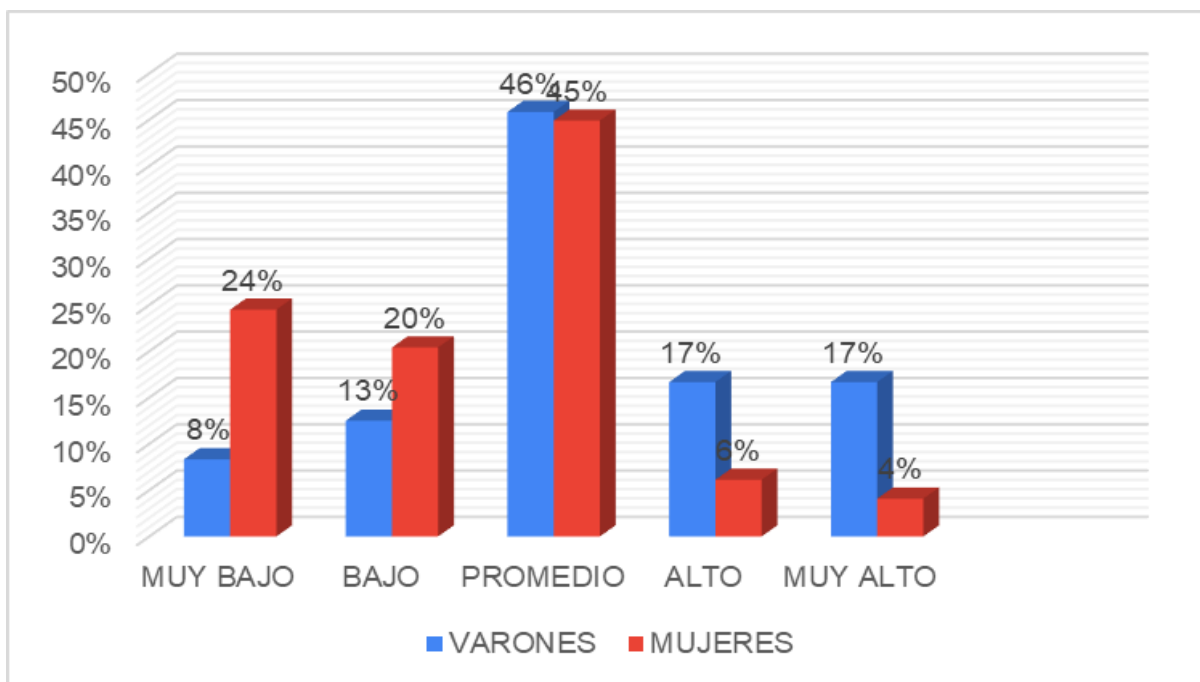
5.3. Estilos de manejo de conflictos según características personales

5.3.1. Según el sexo

El mayor porcentaje en ambos sexos se encuentra en el nivel promedio con 46% (11) para los varones y 45% (22) para las mujeres. En el nivel muy bajo las mujeres están en un 24% (12) diferenciándose de los varones que alcanzaron un 8% (2). Siguiendo con el nivel bajo, las mujeres siguen por encima de los varones con un 20% (10), mientras que ellos alcanzaron un 13% (3). Por otro lado, en los niveles alto y muy alto, los varones toman la delantera con 17% (4) en ambos niveles, en tanto que las mujeres obtuvieron un 6% (3) en el nivel alto y un 4% (2) en el nivel muy alto.

Figura 9

Resultados de estilos de manejo de conflictos según sexo



En la tabla 2 se observa que los varones alcanzaron puntuaciones mayores con un mínimo de 66 y un máximo de 112, superando a las mujeres que obtuvieron un mínimo de 53 y un máximo de 103. En la media los varones alcanzaron un 86.5, en tanto que las mujeres alcanzaron un 81.14. Las medianas se acercan bastante con un 82 para los varones y 81 para las mujeres. En cuanto al coeficiente de variación, el puntaje es de 0.13 en ambos casos, lo cual indica la homogeneidad de los grupos.

Tabla 2

Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según el sexo

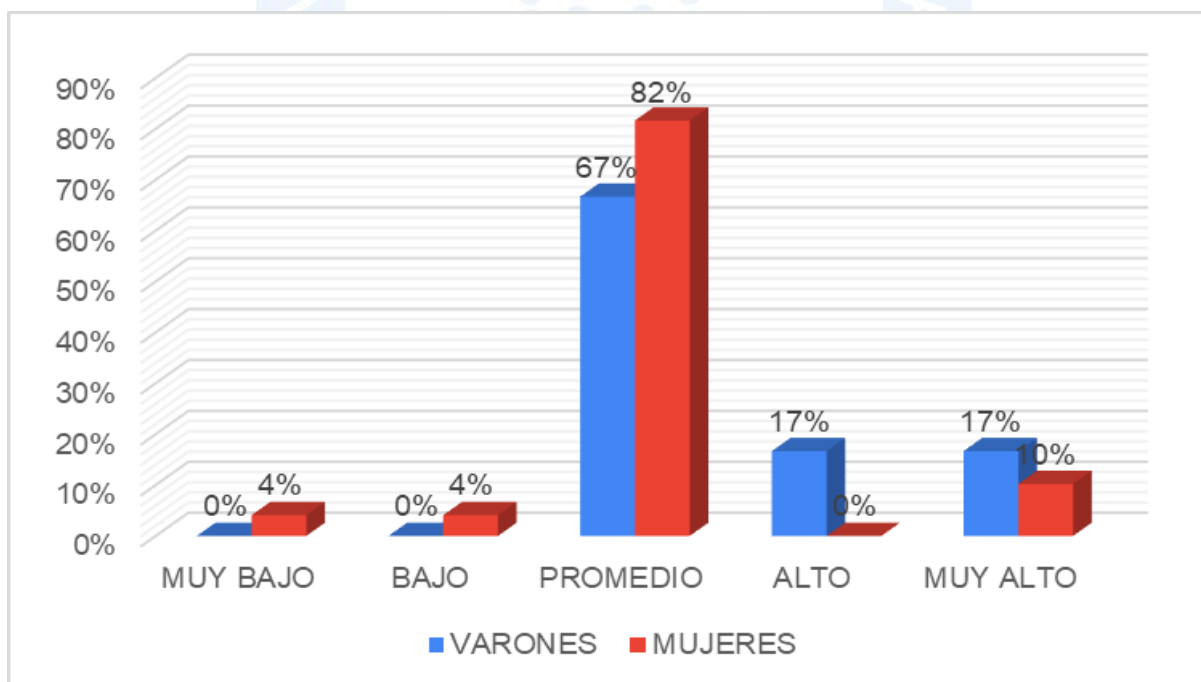
Sexo	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
Mujeres	53	103	81.14	81	10.64	0.13
Varones	66	112	86.5	82	11.65	0.13

- **Estilo complaciente**

En el estilo complaciente el mayor puntaje se encuentra en el nivel promedio, en el cual las mujeres alcanzaron un 82% (40), en tanto que los varones un 67% (16). En el nivel alto y muy alto los varones alcanzaron puntajes de 17% (4) en cada caso, superando a las mujeres que llegaron al 10% (5) en el nivel muy alto y 0% (0) en el nivel alto. En el caso del nivel bajo y muy bajo los varones obtuvieron 0% (0) lo cual ha sido superado por las mujeres que alcanzaron un 4% (2) en ambos niveles.

Figura 10

Resultados del estilo complaciente, según sexo



En la tabla 3, sobre el estilo complaciente, observamos que los varones superan a las mujeres en el mínimo con 16, en tanto que ellas tienen 9. En el máximo, ambos grupos están muy parejos con 26 para los varones y 25 para las

mujeres. Con respecto a la media los varones tienen 20.29 y las mujeres 18.47; en la mediana los varones siguen adelante con 20.5 y las mujeres con 18. En lo que respecta al coeficiente de variación, se puede apreciar que ambos grupos son homogéneos.

Tabla 3

Estadísticas descriptivas del estilo complaciente, según el sexo

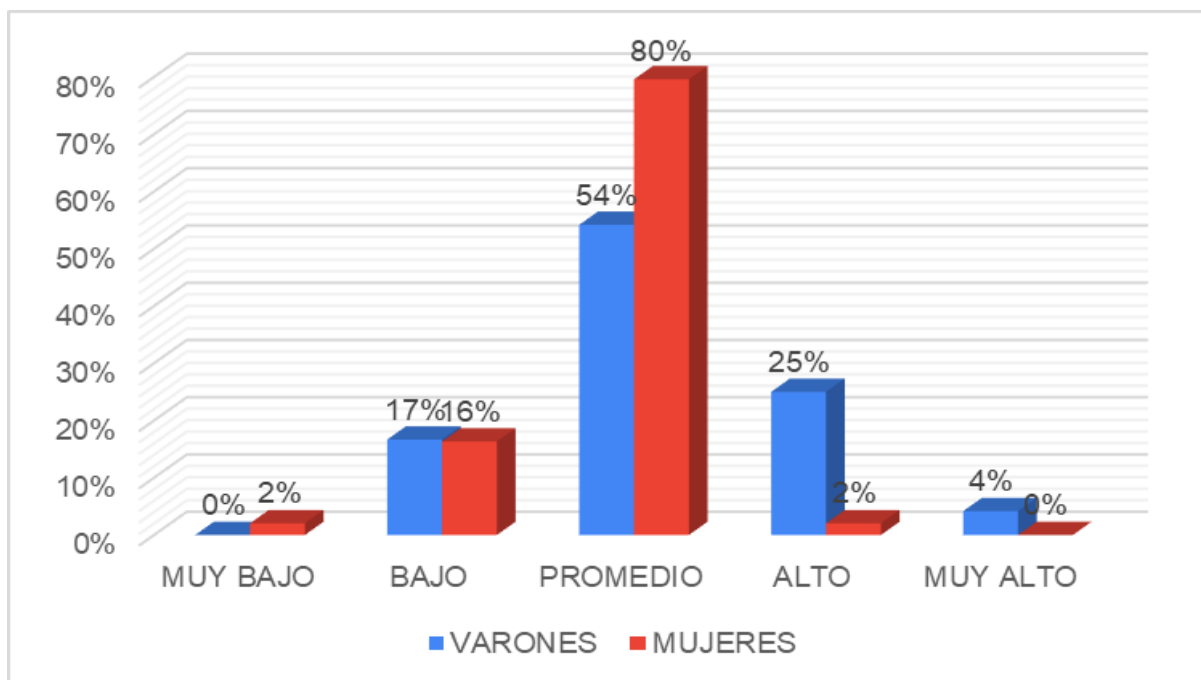
Complaciente	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
Mujeres	9	25	18.47	18	2.94	0.16
Varones	16	26	20.29	20.5	2.56	0.13

- **Estilo competidor**

En el estilo competidor las mujeres superan a los varones con 80% (39) en el nivel promedio, los cuales alcanzaron un 54% (13). En el nivel alto los varones obtuvieron un 25% (6) mientras que las mujeres 2% (1). En el nivel bajo los porcentajes no difieren mucho, ya que los varones alcanzaron un 17% (4) y las mujeres un 16% (8). En el nivel muy alto los varones alcanzaron el 4% (1) y las mujeres 0% (0). En el nivel muy bajo las mujeres obtuvieron un 2% (1) y los varones 0% (0).

Figura 11

Resultados del estilo competidor según sexo



En el estilo competidor, la tabla 4 muestra que los varones superan a las mujeres en la mayoría de las puntuaciones. En el mínimo, los varones alcanzaron 13 y las mujeres 9; asimismo, en el máximo los varones aventajan a las mujeres con 23, en tanto que ellas tienen 21. En la media, los varones van primero con 17.67 y las mujeres llegaron a 16.22. Con respecto al coeficiente de variación, las puntuaciones indican la homogeneidad de los grupos.

Tabla 4

Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según el sexo

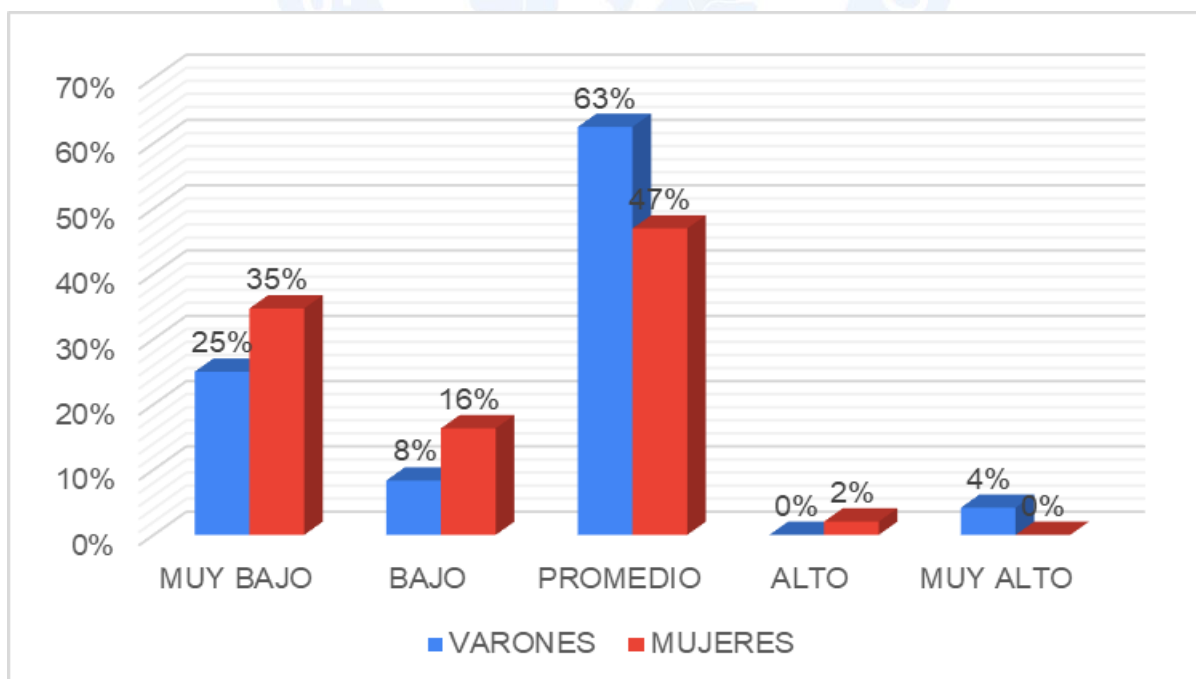
Competidor	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
Mujeres	9	21	16.22	17	2.38	0.15
Varones	13	23	17.67	16.5	2.94	0.17

- **Estilo comprometido**

En el estilo comprometido los varones alcanzaron un 63% (15) superando a las mujeres que llegaron al 47% (23). En el nivel muy bajo las mujeres tienen un 35% (17) y los varones un 25% (6). En el nivel bajo el porcentaje mayor lo tienen las mujeres con 16% (8) y los varones 8% (2). En el nivel muy alto los varones están en 4% (1) y las mujeres en 0% (0). En el nivel alto, las mujeres un 2% (1) y los varones un 0% (0).

Figura 12

Resultados del estilo comprometido según sexo



La tabla 5, indica los valores en el estilo comprometido, en donde se evidencia que los varones tienen puntuaciones mayores a las mujeres. En lo que respecta al mínimo, los varones tienen una puntuación de 12, seguidos de las mujeres que alcanzaron 10. En el máximo, la diferencia es menor en ambos grupos, con 22 para los varones y 21 para las mujeres. Siguiendo con la media, se puede apreciar que los varones están por delante con 16.38, en tanto que las mujeres alcanzaron una puntuación de 15.65. El coeficiente de variación, muestra que ambos grupos son homogéneos ya que alcanzaron el mismo puntaje de 0.16.

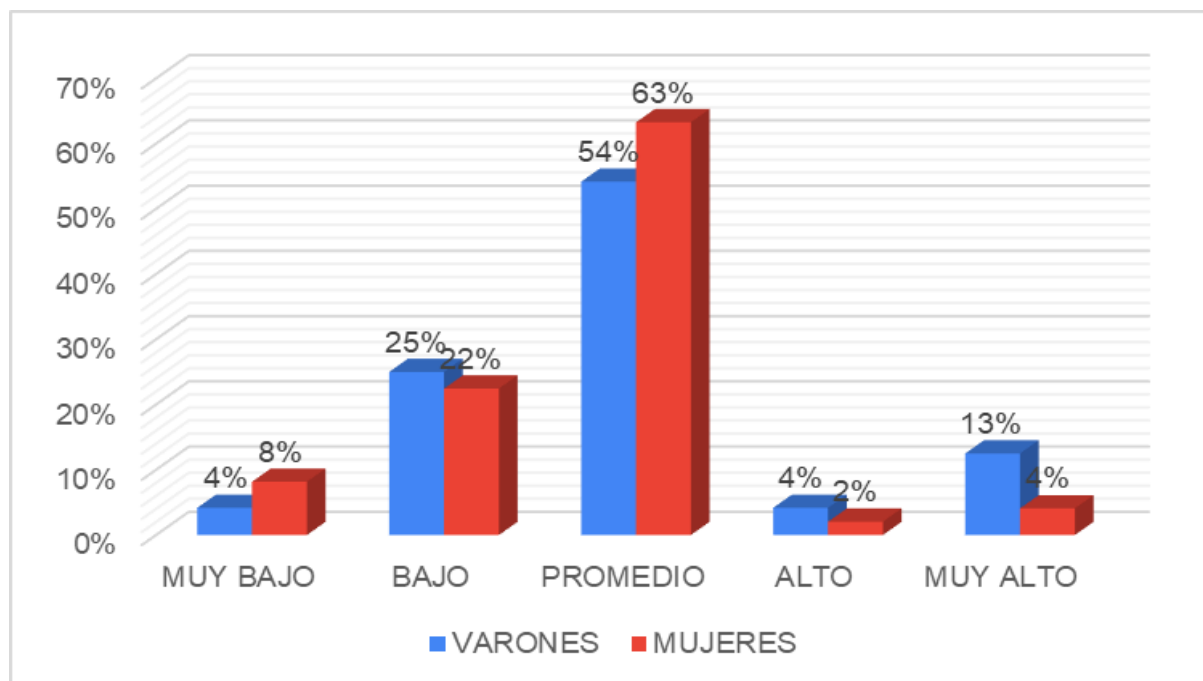
Tabla 5

Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según el sexo

Comprometido	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
Mujeres	10	21	15.65	15	2.45	0.16
Varones	12	22	16.38	16	2.57	0.16

- **Estilo colaborador**

En el estilo colaborador las mujeres tienen un porcentaje mayor en el nivel promedio con 63% (31), en tanto que los varones tienen 54% (13). En el nivel bajo los varones tienen 25% (6), seguidos de las mujeres con un 22% (11). En el nivel muy alto los varones alcanzaron un 13% (3) y las mujeres un 4% (2). En el nivel muy bajo las mujeres superan a los varones llegando al 8% (4), mientras que ellos alcanzaron 4% (1). En el nivel alto los varones obtuvieron un 4% (1) y las mujeres un 2% (1).

Figura 13*Resultados del estilo colaborador según sexo*

La tabla 6, en el estilo colaborador, presenta estadísticas similares entre ambos grupos. En el mínimo los varones tienen 13 y las mujeres 11; en cuanto al máximo, ambos grupos se encuentran con el mismo puntaje de 24. En cuanto a la media, los puntajes no difieren mucho, pero los varones van adelante con 17.46 y las mujeres tienen 16.71. Por otro lado, el coeficiente de variación indica la homogeneidad de ambos grupos, puesto que tienen el mismo puntaje de 0.16.

Tabla 6*Estadísticas descriptivas del estilo colaborador, según el sexo*

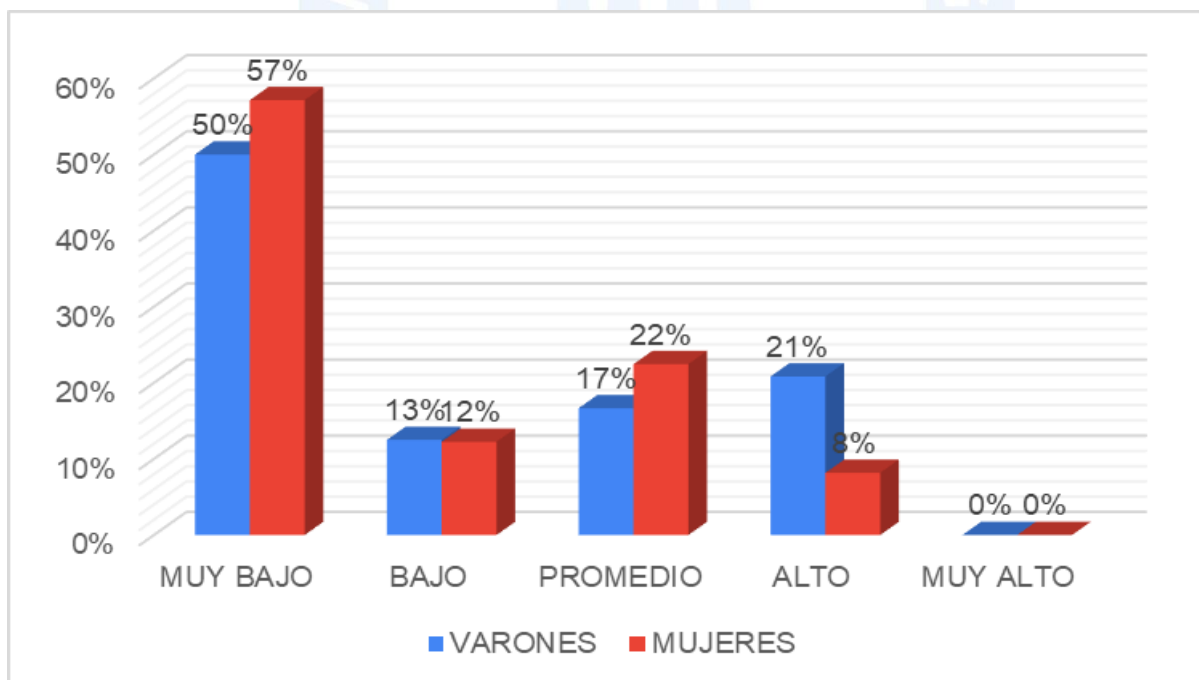
Colaborador	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
Mujeres	11	24	16.71	17	2.61	0.16
Varones	13	24	17.46	17	2.80	0.16

- **Estilo evasivo**

En el estilo evasivo ambos grupos obtuvieron los más altos porcentajes en el nivel muy bajo, las mujeres con un 57% (28) y los varones con un 50% (12). En el nivel promedio los porcentajes son 22% (11) para las mujeres y 17% (4) para los varones. En el nivel bajo los varones tienen un 13% (3) y las mujeres un 12% (6). En el nivel alto los varones alcanzaron un 21% (5), mientras que las mujeres un 8% (4). En el nivel muy alto, en ambos grupos, el porcentaje es de 0% (0).

Figura 14

Resultados del estilo evasivo según sexo



En la tabla 7, se presentan las estadísticas del estilo evasivo donde se evidencia que, si bien ambos grupos tienen similares puntajes, los varones aventajan a las mujeres en algunos aspectos. En cuanto al mínimo, los varones

obtuvieron 9 y las mujeres 8; asimismo, en el máximo los varones tienen 19 y las mujeres 18. En la media, la diferencia es por centésimas, puesto que los varones obtuvieron 14.71 y las mujeres 14.08. Por último, el coeficiente de variación es el mismo para ambos grupos, lo cual evidencia que son homogéneos.

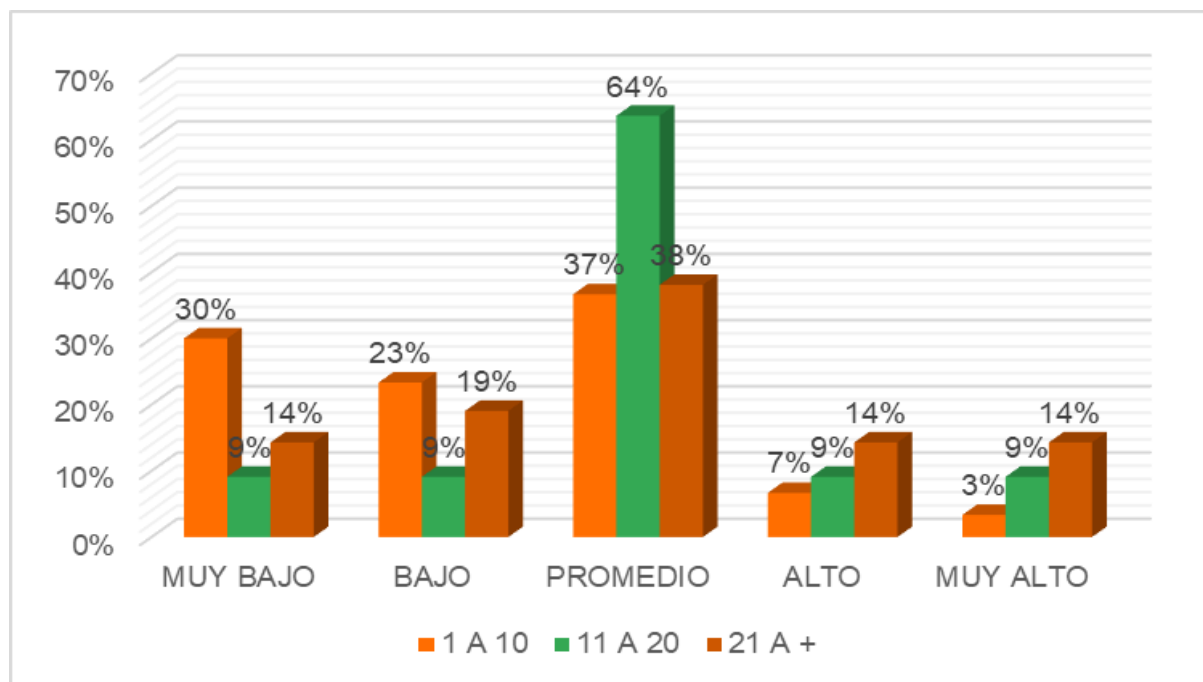
Tabla 7

Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el sexo

Evasivo	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
Mujeres	8	18	14.08	14	2.44	0.17
Varones	9	19	14.71	14.5	2.56	0.17

5.3.2. Según el tiempo de servicio

En el nivel promedio los docentes con tiempo de servicio de 11 a 20 años alcanzaron un 64% (14), los docentes de 21 a más años de servicio un 38% (8), seguidos de los docentes con un tiempo de servicio entre 1 y 10 años con el 37% (11). En el nivel muy bajo los docentes con menos tiempo de servicio alcanzaron un 30% (9), los que tienen mayor tiempo de servicio un 14% (3) y los de tiempo de servicio intermedio un 9% (2). En el nivel bajo los docentes con menor tiempo de servicio tienen un 23% (7), los docentes con mayor tiempo de servicio un 19% (4) y los de tiempo de servicio intermedio un 9%(2). En los niveles alto y muy alto los docentes con mayor tiempo de servicio obtuvieron un 14% (3) en ambos casos, los docentes con tiempo de servicio intermedio un 9% (2) en ambos niveles, mientras que los docentes con menor tiempo de servicio 7% (2) en el nivel alto y 3% (1) en el nivel muy alto.

Figura 15*Resultados según tiempo de servicio*

La tabla 8 muestra las estadísticas descriptivas de los estilos de manejo de conflictos según el tiempo de servicio. En cuanto al mínimo, se aprecia que los grupos están diferenciados, el grupo que tiene de entre 11 a 20 años de servicio tiene el mayor puntaje con 71, seguido de los que tienen de 20 años a más de tiempo de servicio con 63; en tanto, los que tienen menos de 10 años de tiempo de servicio tienen 53. En el máximo, los que tienen un tiempo de servicio menor a 10 años obtuvieron el mayor porcentaje con 112, seguidos de los de 11 a 20 años de servicio con 104 y, por último, los de 20 años a más con 103. En la media, los que tienen un tiempo de servicio de entre 11 y 20 años, obtuvieron 85.22, seguidos de los de 20 años a más con 84.05; por otra parte los que tienen menor tiempo de servicio tienen el menor porcentaje con 80.1. En cuanto al coeficiente de variación, se puede apreciar que los tres grupos son homogéneos, puesto

que no se diferencian mucho los valores; los de menor tiempo de servicio tienen 0.15, los de mayor tiempo de servicio 0.13 y los de entre 11 y 20 obtuvieron 0.11.

Tabla 8

Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según el tiempo de servicio

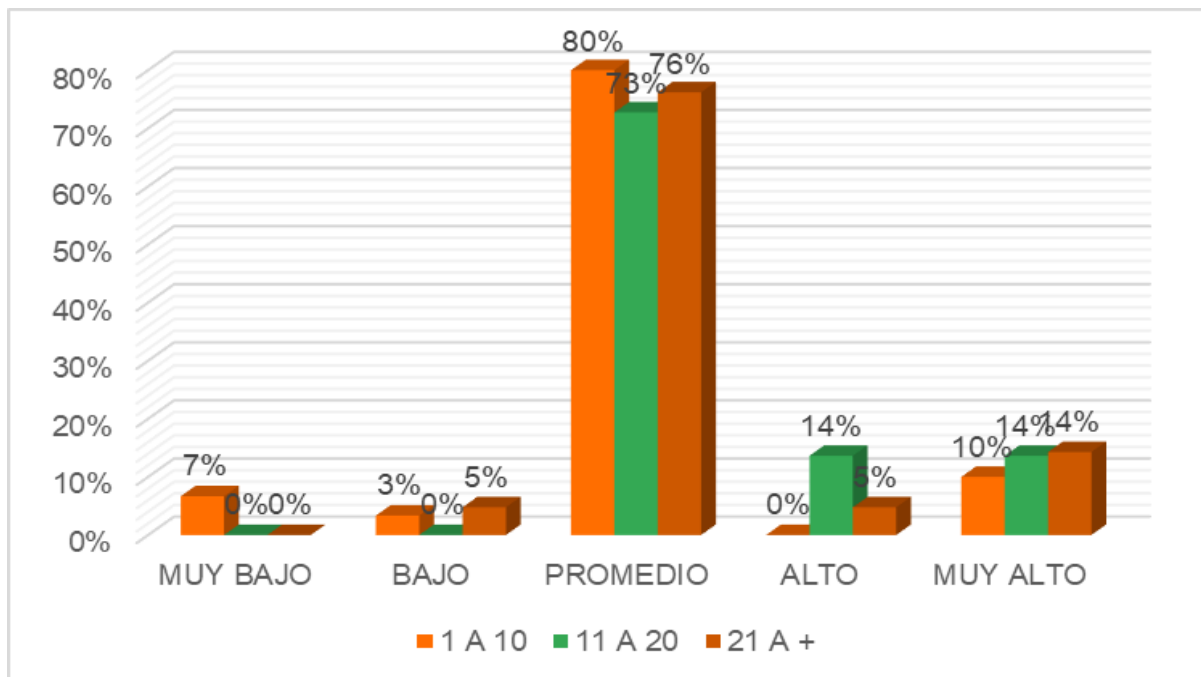
TIEMPO DE SERVICIO	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
1 a 10	53	112	80.1	78	12.36	0.15
11 a 20	71	104	85.22	83	9.38	0.11
20 a +	63	103	84.05	83	10.95	0.13

- **Estilo complaciente**

En el estilo complaciente, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel promedio, los docentes de 1 a 10 años de servicio con 80% (24), los de más de 21 años de servicio un 76% (16) y los que tienen entre 11 y 20 años de tiempo de servicio un 73% (16). En el nivel muy alto los docentes de 21 a más y los de entre 11 y 20 años de tiempo de servicio alcanzaron el 14% (3), en tanto que los de menos de 10 años un 10% (3). En el nivel alto los docentes de tiempo de servicio intermedio tienen 14% (3), los de más de 21 años de servicio un 5% (1) y los de menos de 10 años un 0% (0). En el nivel muy bajo, los docentes con menos de 10 años de servicio alcanzaron un 7% (2) y los demás grupos un 0% (0). En el nivel bajo, los docentes de más de 21 años de servicio obtuvieron un 5% (1) y los de menor tiempo de servicio 3% (1), en tanto que los de 11 a 20 años de servicio tienen 0% (0).

Figura 16

Resultados del estilo complaciente según tiempo de servicio



En la tabla 9, se presentan las estadísticas descriptivas del estilo complaciente y se evidencia que en el mínimo hay diferencias en los tres grupos, en el grupo de 1 a 10 años de servicio se encuentra el puntaje menos con 9, el grupo de 11 a 20 alcanza un 16 y el grupo de 20 a más años de servicio presenta un 15. En el máximo, los resultados son más similares, puesto que, en el grupo de menor tiempo de servicio tiene 26 y los otros dos grupos 25, respectivamente. En la media, los puntajes difieren un tanto, con un 20.05 para el grupo intermedio, un 19.27 para el de mayor tiempo de servicio y un 17.93 para para el de menor tiempo de servicio. En cuanto al coeficiente de variación los puntajes se encuentran entre 0.20 en el grupo de menor tiempo de servicio, un 0.14 en el grupo de mayor tiempo de servicio y un 0.11 en el grupo intermedio, esto evidencia la homogeneidad de los grupos.

Tabla 9

Estadísticas descriptivas del estilo complaciente, según el tiempo de servicio

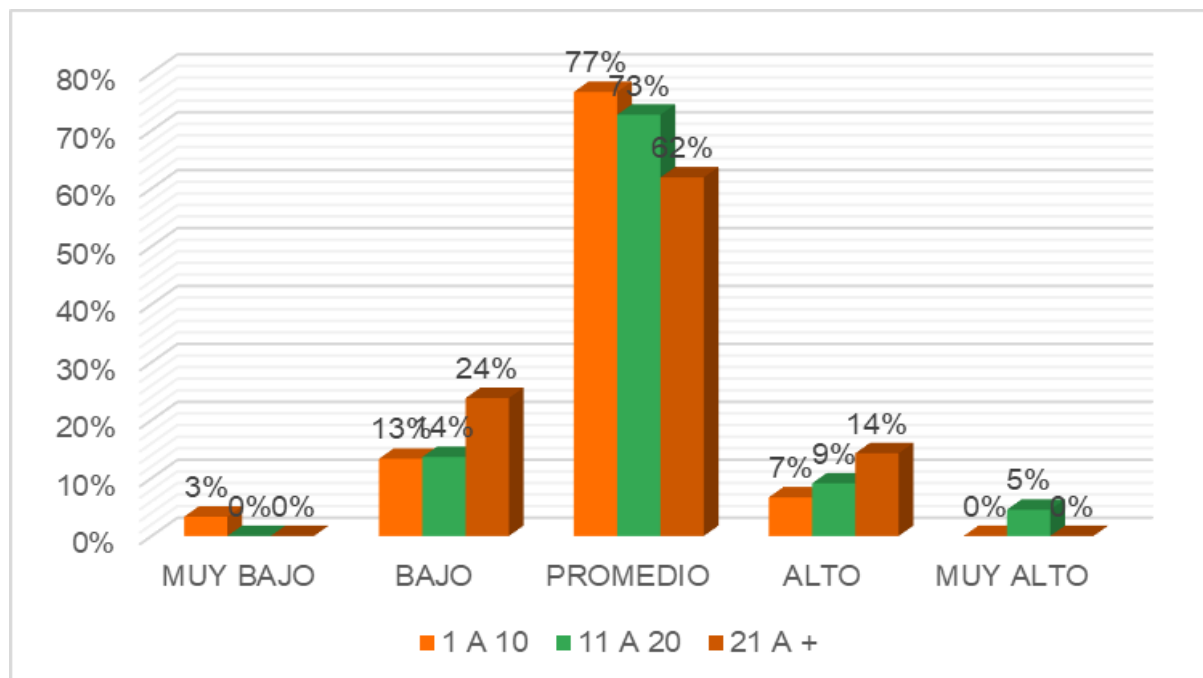
Tiempo de Servicio	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
1 a 10	9	26	17.93	17.5	3.61	0.20
11 a 20	16	25	20.05	20	2.19	0.11
21 a +	15	25	19.27	19	2.64	0.14

- **Estilo competidor**

En el estilo competidor, los docentes de 10 años a menos obtuvieron el mayor porcentaje con un 77% (23), seguidos de los docentes de 11 a 20 años de servicio con 73% y los docentes de más de 21 años de servicio un 62% (13). En el nivel bajo, los docentes con más años de tiempo de servicio alcanzaron el 24% (5), los docentes de entre 11 y 20 años de servicio un 14% (3), seguidos de los de menos de 10 años de servicio con 13% (4). En el nivel alto, los docentes con mayor tiempo de servicio obtuvieron un 14% (3), los docentes de entre 11 y 20 años de servicio un 9%, (2), seguidos de los de menor tiempo de servicio con 7% (2). En el nivel muy alto los docentes con tiempo de servicio entre 11 y 20 años alcanzaron un porcentaje de 5% (1) y los otros dos grupos 0% (0). En el nivel muy bajo, los docentes de menor tiempo de servicio obtuvieron un 3% (1), en tanto que los otros grupos 0% (0).

Figura 17

Resultados del estilo competidor según tiempo de servicio



En el estilo competidor, según los resultados mostrados en la tabla 10, se evidencia que en el mínimo el grupo con menor tiempo de servicio tiene 9, en tanto que los otros dos grupos están parejos con un 12; en cuanto al máximo los puntajes no difieren mucho, puesto que, los de más de 21 años de servicio tienen 21, los de menor tiempo de servicio 22 y el grupo intermedio 23. En cuanto a la media, los grupos solo se diferencian por centésimas, ya que el grupo de tiempo intermedio alcanzó un 16.86, el de mayor tiempo un 16.68 y el de menor tiempo de servicio un 16.33; siguiendo con el coeficiente de variación podemos apreciar que los tres grupos están muy parejos, los de tiempo de servicio entre 11 y 20 años y los de más de 20 años con 0.16, en tanto que los de menor tiempo de servicio tienen un 0.18, lo que evidencia la homogeneidad de los grupos.

Tabla 10

Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según el tiempo de servicio

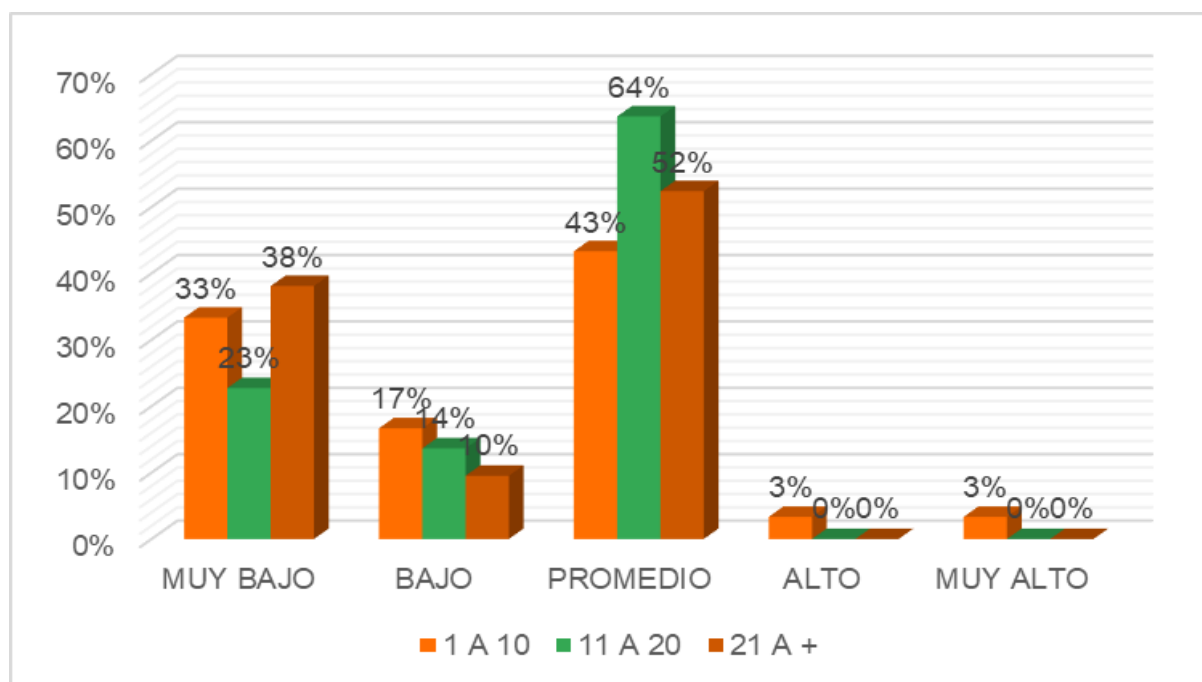
Tiempo de Servicio	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
1 a 10	9	22	16.33	16.5	2.94	0.18
11 a 20	12	23	16.86	17	2.70	0.16
21 a +	12	21	16.68	16	2.73	.016

- **Estilo comprometido**

En el estilo comprometido los docentes alcanzaron mayores porcentajes en el nivel promedio, los docentes de 11 a 20 años de servicio un 64% (14), seguidos de los docentes de 21 a más años de servicio con un 52% (11) y los docentes de 10 años a menos con un 43% (13). En el nivel muy bajo, los docentes con mayor tiempo de servicio alcanzaron el 38% (8), los docentes con menor tiempo de servicio un 33% (10) y los docentes con tiempo de servicio intermedio un 23% (5). En el nivel bajo, los docentes con menor tiempo de servicio alcanzaron el 17% (5), los docentes con tiempo de servicio intermedio un 14% (3) y los que tienen mayor tiempo de servicio un 10% (2). En los niveles alto y muy alto, los docentes con menor tiempo de servicio obtuvieron un 3% (1) en ambos casos, en tanto que los otros dos grupos no alcanzaron porcentaje alguno.

Figura 18

Resultados del estilo comprometido según tiempo de servicio



En la tabla 11 se puede apreciar las estadísticas del estilo comprometido, en lo respectivo al mínimo, encontramos algunas diferencias puesto que el grupo de menor tiempo de servicio alcanzó un 10, el grupo de mayor tiempo de servicio un 11 y el grupo intermedio un 14. En cuanto al máximo, el grupo con menor tiempo de servicio obtuvo 22 y los otros dos grupos están iguales en 20. Siguiendo con la media los grupos difieren un poco, ya que el grupo de menor tiempo de servicio tienen 15.53, el grupo con mayor tiempo de servicio lo sigue con un 15.82 y el grupo intermedio tiene 16.32. Por último, el coeficiente de variación indica que son grupos bastante homogéneos, puesto que el grupo de menor tiempo de servicio alcanzó un 0.18, el de mayor tiempo de servicio un 0.17 y el de tiempo intermedio un 0.11.

Tabla 11

Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según el tiempo de servicio

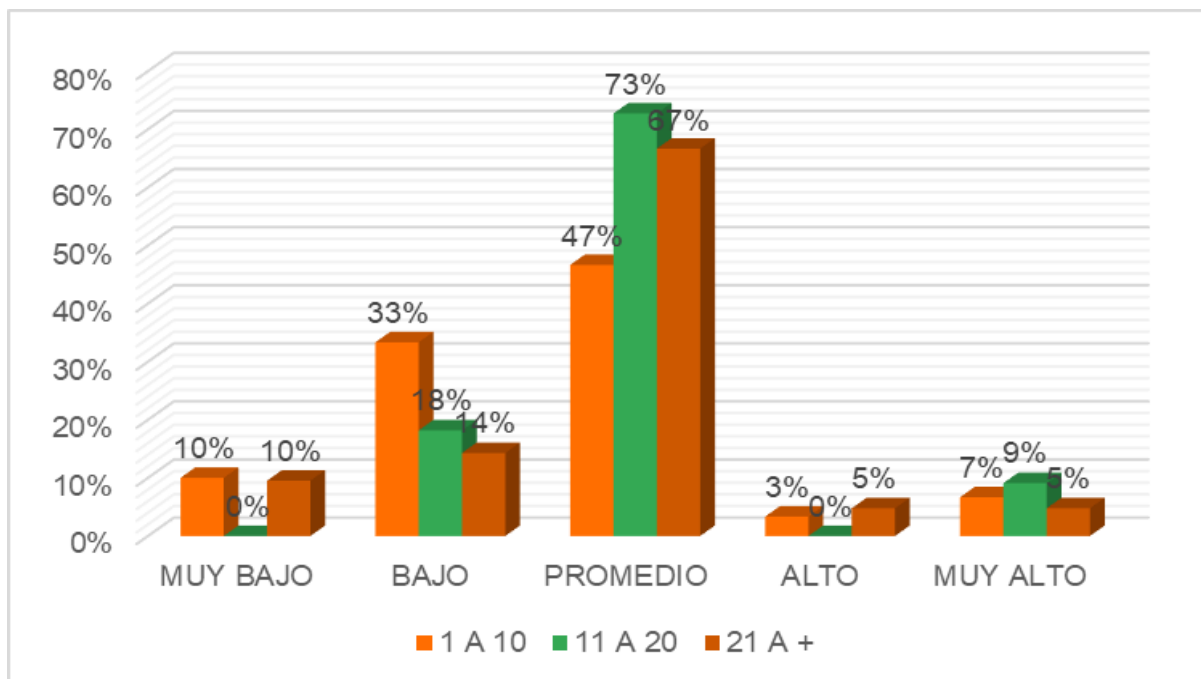
Tiempo de Servicio	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
1 a 10	10	22	15.53	15	2.85	0.18
11 a 20	14	20	16.32	16	1.73	0.11
21 a +	11	20	15.82	15.5	2.68	0.17

- **Estilo colaborador**

En el estilo colaborador, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel promedio, con un 73% (16) los docentes de 11 a 20 años de tiempo de servicio, con 67% (14) los docentes de 21 años a más tiempo de servicio y 47% (14) los docentes que tienen de 10 a menos años de servicio. En el nivel bajo, los docentes con menor tiempo de servicio alcanzaron el 33% (10), los docentes de tiempo de servicio intermedio un 18% (4) y los docentes con menor tiempo de servicio el 14% (3). En el nivel muy bajo, los docentes con mayor y menor tiempo de servicio obtuvieron el 10% cada grupo, en tanto que los docentes con tiempo de servicio intermedio no alcanzaron porcentaje alguno. En el nivel muy alto, los docentes con tiempo de servicio intermedio obtuvieron un 9%, (2) seguidos de los docentes con menor tiempo de servicio con 7% (2) y los docentes con mayor tiempo de servicio alcanzaron un 5% (1). En el nivel alto, los docentes con mayor tiempo de servicio obtuvieron un 5% (1) los docentes con menor tiempo de servicio un 3% (1) y los docentes con tiempo de servicio entre 11 y 20 años un 0% (0).

Figura 19

Resultados del estilo colaborador según tiempo de servicio



En el estilo colaborador, la tabla 12 presenta las siguientes estadísticas con respecto al tiempo de servicio de los docentes: en el mínimo los grupos mantienen puntuaciones parecidas, puesto que el de menor tiempo de servicio tiene 11, el de mayor tiempo de servicio 12 y el de tiempo intermedio 14. En cuanto al máximo los grupos se presentan más parejos ya que los de mayor y menor tiempo de servicio tienen 24 y el de tiempo de servicio intermedio 22. Siguiendo con la media las diferencias no son muy marcadas, pues el grupo de menor tiempo de servicio tiene 16.27, el de mayor tiempo de servicio 17.14 y el de tiempo de servicio intermedio un 14.45. En lo que respecta al coeficiente de variación los grupos solo se diferencian por centésimas, ya que el grupo con menor tiempo de servicio tiene 0.19, el de mayor tiempo de servicio 0.16 y el de

tiempo de servicio intermedio 0.12, lo cual evidencia que los tres grupos son homogéneos.

Tabla 12

Estadísticas descriptivas del estilo colaborador, según el tiempo de servicio

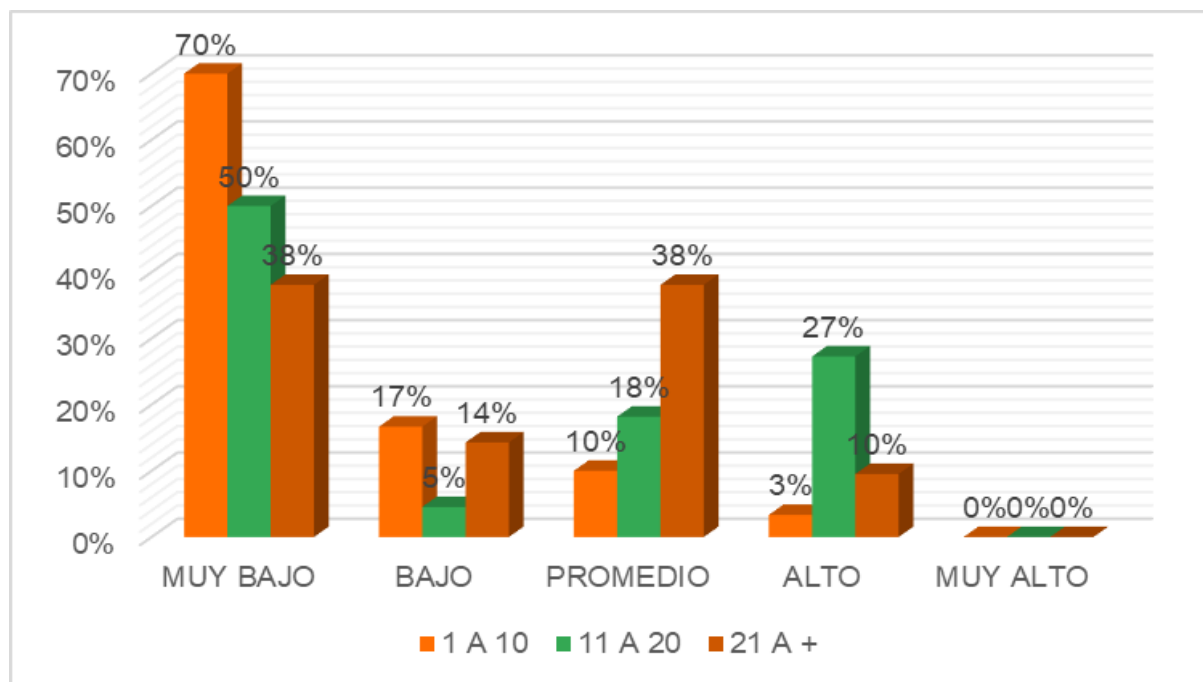
Tiempo de Servicio	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
1 a 10	11	24	16.27	16	3.14	0.19
11 a 20	14	22	17.45	17	2.15	0.12
21 a +	12	24	17.14	17.5	2.66	0.16

- **Estilo evasivo**

En el estilo evasivo los docentes alcanzaron porcentajes mayores en el nivel muy bajo, 70% (21) los docentes con tiempo de servicio de 10 a menos años de servicio, 50% (11) los docentes con tiempo de servicio de entre 11 y 20 años de servicio y 38% (8) los docentes con tiempo de servicio de 21 a más años. En el nivel promedio, los docentes con mayor tiempo de servicio obtuvieron un 38% (8) los docentes con tiempo de servicio promedio un 18% (4) y los docentes con menos tiempo de servicio 10% (3). En el nivel alto, los docentes con mayor porcentaje son los de 11 a 20 años de tiempo de servicio, con un 27% (6), seguidos de los docentes con mayor tiempo de servicio con 10% (2) y los docentes con menor tiempo de servicio alcanzaron un 3% (1). En el nivel bajo, los docentes con menor tiempo de servicio alcanzaron un 17% (5), los docentes con mayor tiempo de servicio un 14% (3) y los docentes con tiempo de servicio intermedio un 5%. En el nivel muy alto, todos los grupos tienen 0% (0).

Figura 20

Resultados del estilo evasivo según tiempo de servicio



En la tabla 13, los datos estadísticos descriptivos según el tiempo de servicio, nos brinda resultados mucho más semejantes en los tres grupos. En el mínimo los dos primeros grupos tienen 9 y el grupo de 21 a más años de tiempo de servicio 8. En cuanto al máximo, los tres grupos tienen 18. En la media, si hay una diferencia más marcada, pues el grupo de menor tiempo de servicio alcanzó 13.13, el de tiempo de servicio intermedio 14.91 y el de mayor tiempo de servicio 15. Siguiendo con el coeficiente de variación los tres grupos presentan resultados muy similares, el de mayor tiempo de servicio 0.16, el de menor tiempo de servicio 0.17 y el de tiempo de servicio intermedio 0.18, lo que evidencia la homogeneidad de los grupos.

Tabla 13

Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el tiempo de servicio

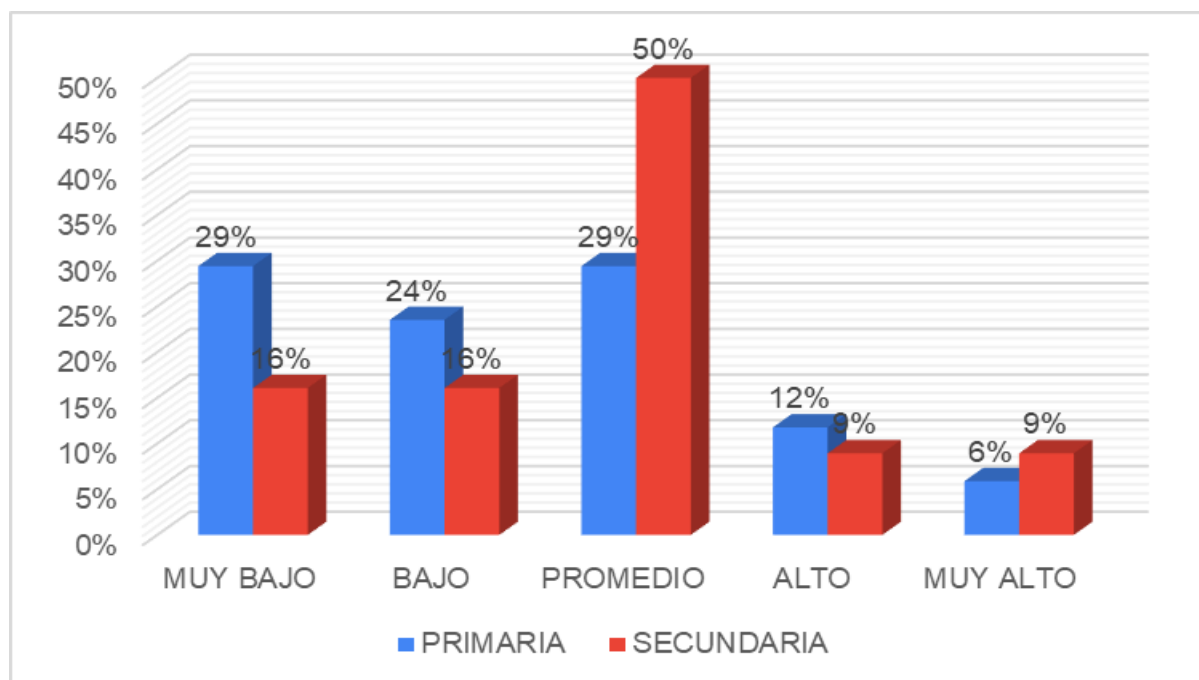
Tiempo de Servicio	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
1 a 10	9	18	13.13	13	2.24	0.17
11 a 20	9	18	14.91	14.5	2.62	0.18
21 a +	8	18	15.00	15	2.33	0.16

5.3.3. Según el nivel de desempeño docente

En el nivel promedio, los docentes de secundaria alcanzaron el mayor porcentaje con el 50% (28) en tanto que los docentes de primaria un 29% (5). En el nivel muy bajo, los docentes de primaria obtuvieron 29% (5) y los docentes de nivel secundaria 16% (9). En el nivel bajo, los docentes de nivel primaria alcanzaron el 24% (4) y los docentes de secundaria 16% (9). En el nivel alto, los docentes de primaria obtuvieron el 12% (2) y los de secundaria el 9% (85). En el nivel muy alto, los docentes del nivel secundaria alcanzaron el 9% (5) y los de nivel primaria el 6% (1).

Figura 21

Resultados de estilos de manejo de conflictos según nivel de desempeño docente



En la tabla 14 se muestra que los docentes de nivel secundaria tienen mayores puntajes en el mínimo y máximo, con 63 y 112 respectivamente, en tanto que los docentes de nivel primaria obtuvieron un mínimo de 53 y un máximo de 103. La media mantiene la diferencia en ambos niveles, puesto que el nivel primaria tiene un 80.76, mientras que los de secundaria un 83.55. En la mediana también hay una diferencia en ambos niveles, con un 81.50 para secundaria y un 78 para primaria. Los coeficientes de variación se mantienen en menos de 1, lo cual indica la homogeneidad de ambos grupos.

Tabla 14

Estadísticas descriptivas de los estilos de manejo de conflictos, según el nivel de desempeño docente

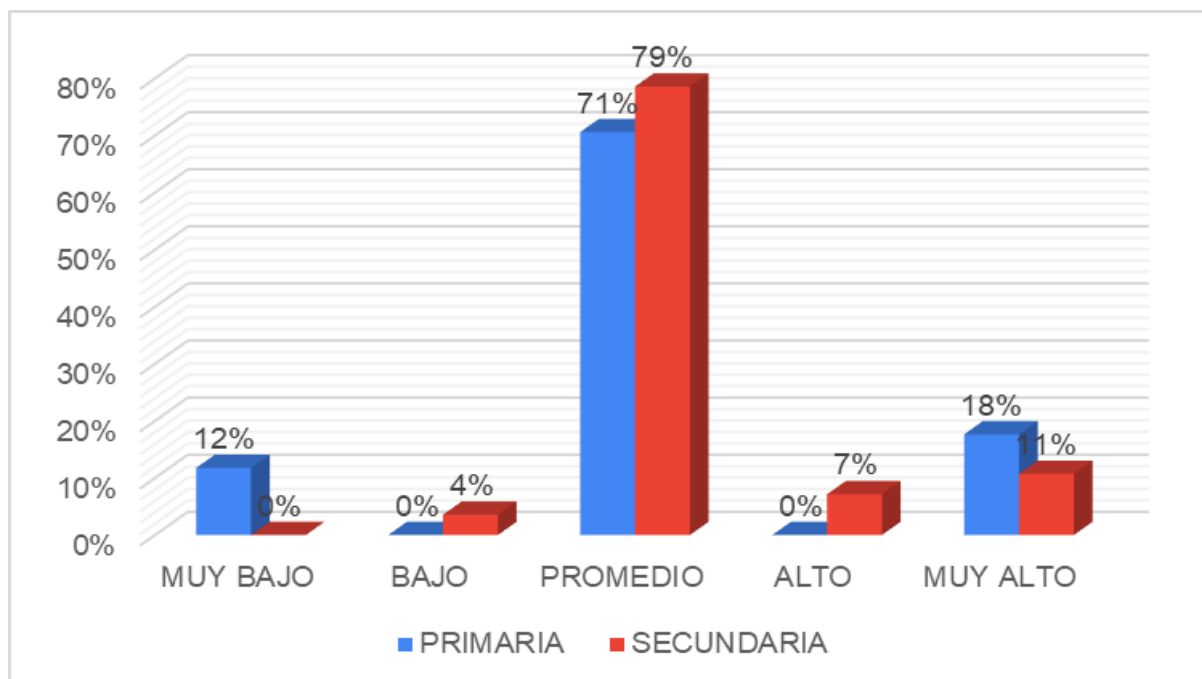
NIVEL	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
PRIMARIA	53	103	80.76	78	13.72	0.17
SECUNDARIA	63	112	83.55	81.50	10.36	0.12

- **Estilo complaciente**

En el nivel promedio, el mayor porcentaje lo tiene secundaria con 79% (44), en tanto que primaria obtuvo un 71% (12). En el nivel muy alto, los docentes de primaria obtuvieron un 18% (3), mientras que los de secundaria un 11%. (6). En el nivel muy bajo los docentes de primaria obtuvieron un 12% (2) y los de secundaria 0% (0). En los niveles alto y bajo, los docentes de secundaria obtuvieron 7% (4) y 4% (2), respectivamente; por otra parte, los de secundaria tienen 0% (0) en ambos niveles

Figura 22

Estilo complaciente, según el nivel de desempeño docente



En el estilo complaciente, la tabla 15 nos muestra las estadísticas según el nivel en el que se desempeñan los docentes. Con respecto al mínimo, los de primaria tienen 9 y los de secundaria los superan con una puntuación de 15, por otro lado, en el máximo, no están muy alejados ya que el grupo de primaria tiene 25 y el de secundaria 26. Pasando a la media primaria tiene 17.94 y secundaria va delante con 19.41. En cuanto al coeficiente de variación, las diferencias solo son decimales, por lo que se puede decir que ambos grupos son homogéneos, primaria tiene 0.23 y secundaria 0.12.

Tabla 15

Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según el tiempo de servicio

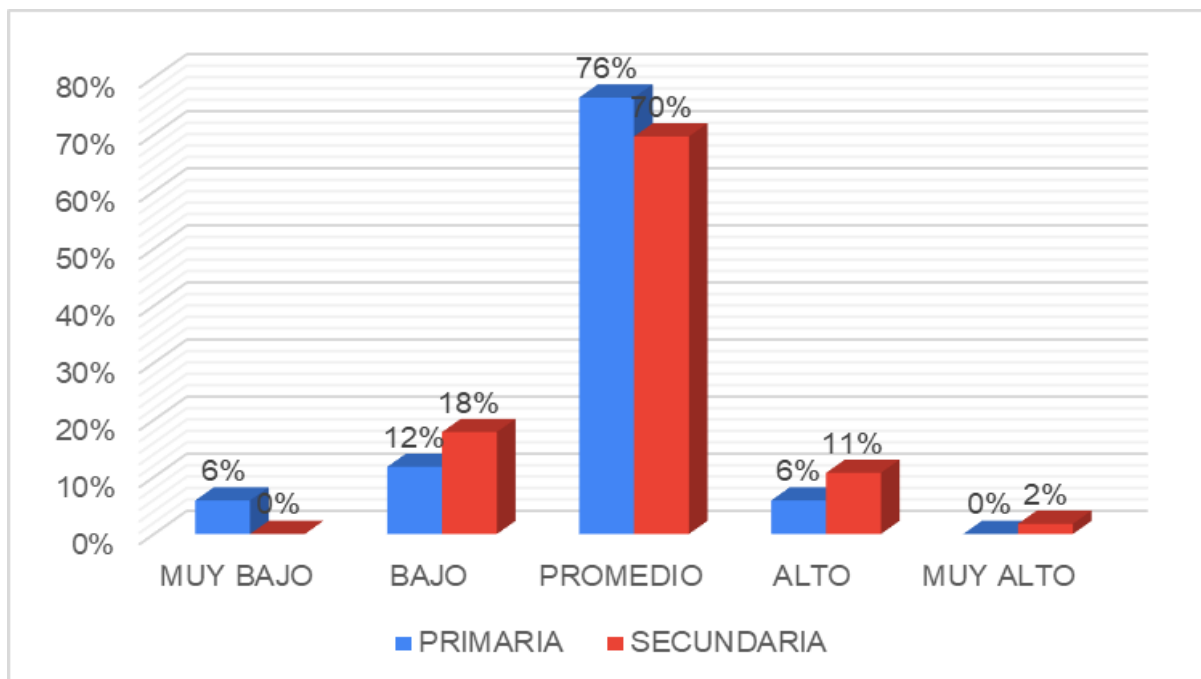
NIVEL	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
PRIMARIA	9	25	17.94	17	4.10	0.23
SECUNDARIA	15	26	19.41	19	2.43	0.12

- **Estilo competidor**

En el nivel promedio, los docentes de primaria obtuvieron un 76% (13), seguidos de los de secundaria con un 70% (39). En el nivel bajo, los docentes de secundaria alcanzaron el 18% (10) y los de primaria un 12% (2). En el nivel alto, los docentes de secundaria obtuvieron el 11% (6) y los de primaria el 6%. (1). En el nivel muy bajo los docentes de primaria alcanzaron el 6% (1) en tanto que los de nivel secundaria 0% (0). En el nivel muy alto, los de secundaria obtuvieron un 2% y los de primaria un 0% (0).

Figura 23

Estilo competidor, según el nivel de desempeño docente



La tabla 16, presenta las estadísticas sobre el estilo competidor según el desempeño docente. En el mínimo los docentes alcanzaron 9 y los docentes de secundaria 12. En el máximo, las puntuaciones son más parejas con 21 para primaria y 23 para secundaria. Con respecto a la media la diferencia es mínima, ya que primaria tiene 16.29 y secundaria 16.82. En el coeficiente de variación la diferencia es de una centésima, puesto que primaria tiene 0.17 y secundaria 0.16, lo cual significa que ambos grupos son homogéneos.

Tabla 16

Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según el nivel de desempeño docente

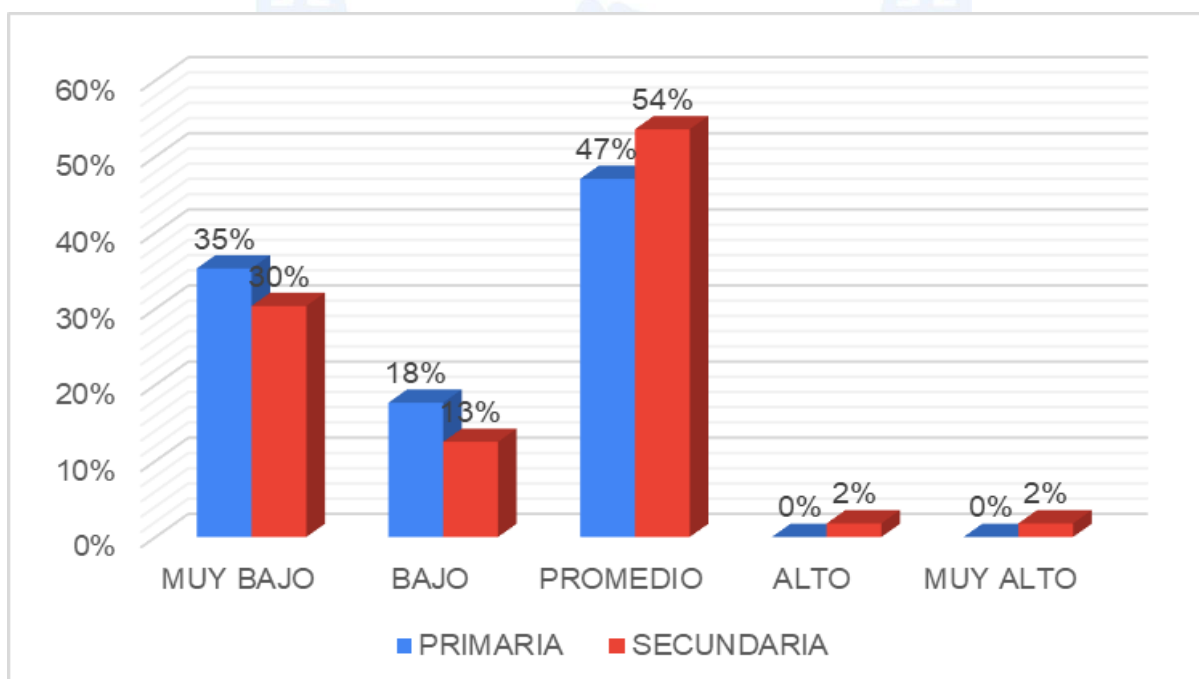
NIVEL	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
PRIMARIA	9	21	16.29	17	2.80	0.17
SECUNDARIA	12	23	16.82	17	2.62	0.16

- **Estilo comprometido**

Los mayores porcentajes se encuentran en el nivel promedio, con 54% (30) para secundaria y 47% (8) para primaria. En el nivel muy bajo, primaria obtuvo el 35% (6) y secundaria el 30% (17). En el nivel bajo, primaria alcanzó el 18% (3) y secundaria el 13% (7). En el nivel bajo, primaria alcanzó el 18% (3) y secundaria el 13% (7). En los niveles alto y muy alto, secundaria obtuvo 2% (1) y primaria 0% (0), en ambos casos.

Figura 24

Estilo comprometido, según el nivel de desempeño docente



La tabla 17 presenta las estadísticas descriptivas sobre el estilo comprometido según el nivel de desempeño docente. Iniciando con el mínimo se evidencia que ambos grupos no distan mucho en puntaje, puesto que primaria tiene 10 y secundaria 11; por otro lado, en el máximo se presenta una diferencia más notable, pues primaria tiene 19 y secundaria 22. En cuanto a la media los puntajes no distan mucho pues primaria tiene 15.47 y secundaria 16.02. Finalmente, el coeficiente de variación indica que ambos grupos son homogéneos pues tienen el mismo puntaje de 0.16.

Tabla 17

Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según el nivel de desempeño docente

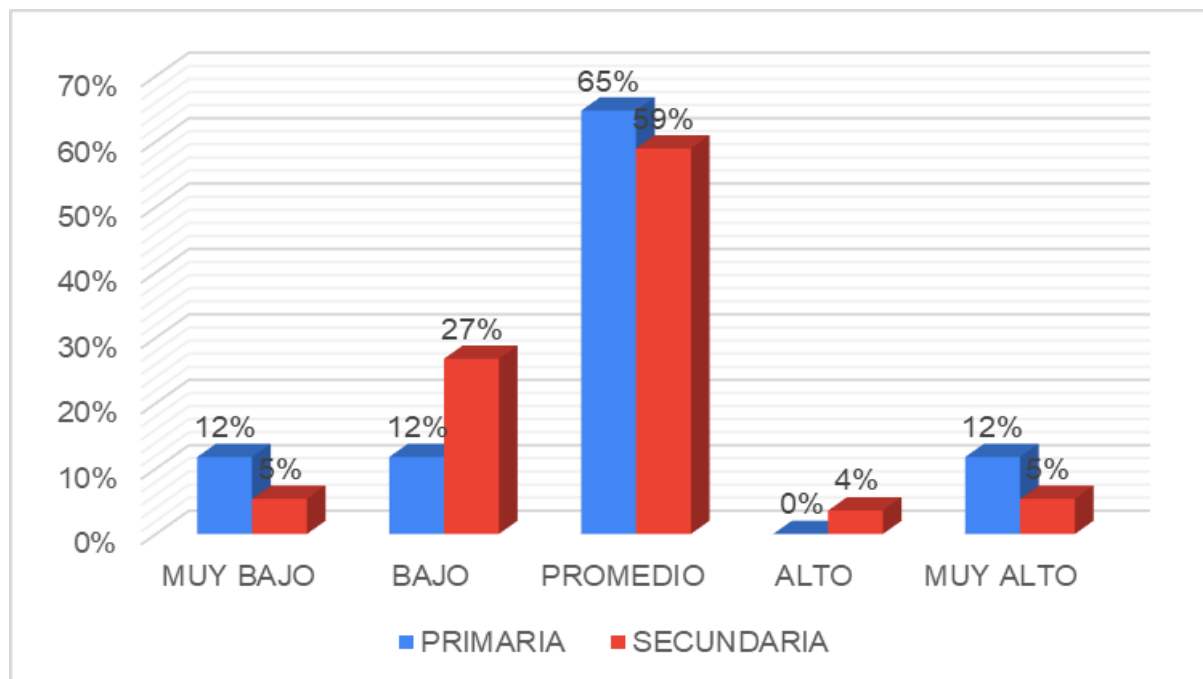
NIVEL	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
PRIMARIA	10	19	15.47	17	2.43	0.16
SECUNDARIA	11	22	16.02	16	2.53	0.16

- **Estilo colaborador**

Los docentes de primaria alcanzaron el mayor porcentaje en el nivel promedio con un 65% (11), mientras tanto los de secundaria un 59% (33). En el nivel bajo, los docentes de secundaria obtuvieron un mayor porcentaje con el 27% (15) a comparación de primaria que obtuvo el 12% (2). En el nivel muy bajo, los docentes de primaria alcanzaron el 12% (2) y los de secundaria el 5% (3). En el nivel muy alto, los docentes de primaria llegaron al 12% (2) y los de secundaria al 5% (3). En el nivel alto, los docentes de secundaria obtuvieron un 4% (2) y los de primaria 0% (0).

Figura 25

Estilo colaborador, según el nivel de desempeño docente



En la tabla 18, según el nivel de desempeño docente el estilo colaborador presenta las siguientes estadísticas: con respecto al mínimo primaria tiene 11 y secundaria 12, en tanto que en el máximo ambos grupos tienen el mismo puntaje de 24. Siguiendo con la media primaria supera al otro grupo con 17.12 y secundaria alcanzó un 16.91. En cuanto al coeficiente de variación primaria tiene 0.19 y secundaria 0.15, lo que indica que ambos grupos son homogéneos.

Tabla 18

Estadísticas descriptivas del estilo colaborador, según el nivel de desempeño docente

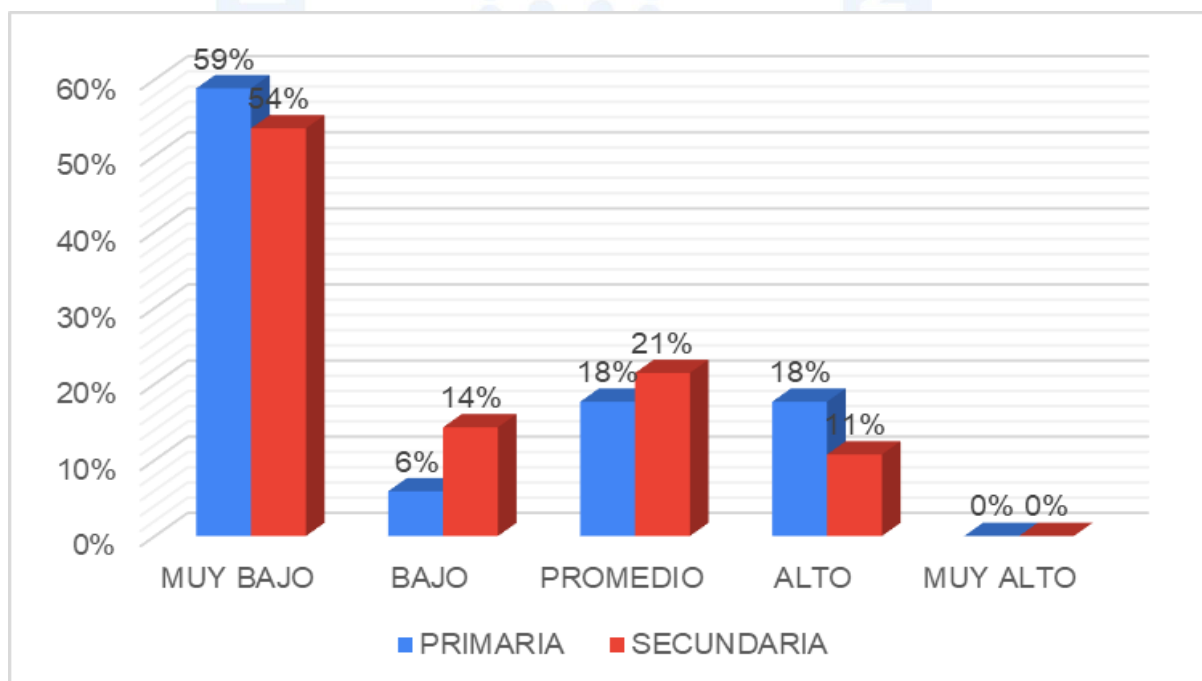
NIVEL	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
PRIMARIA	11	24	17.12	17	3.30	0.19
SECUNDARIA	12	24	16.91	17	2.50	0.15

- **Estilo evasivo**

Los docentes de primaria alcanzaron un porcentaje de 59% (10) en el nivel muy bajo, seguidos de los docentes de secundaria con un 54% (30). En el nivel bajo, los docentes de secundaria tienen un 21% (12) y los de primaria 18% (3). En el nivel alto, los docentes de primaria obtuvieron un 18% (3) y los de secundaria un 11% (6). En el nivel bajo, los docentes de secundaria alcanzaron el 14% (8), en tanto que los docentes de primaria llegaron al 6% (1). En el nivel muy alto, ambos grupos tienen 0% (0).

Figura 26

Estilo evasivo según el nivel de desempeño docente



En el estilo evasivo, la tabla 19 presenta los datos según el desempeño docente. En el mínimo primaria tiene 8 y secundaria 9. En el máximo primaria obtuvo 18 y secundaria 19. Con respecto a la media primaria tiene 13.94 y

secundaria 14.39. Y, finalizando con el coeficiente de variación se puede decir que ambos grupos son homogéneos, puesto que primaria tiene 0.22 y secundaria 0.16.

Tabla 19

Estadísticas descriptivas del estilo evasivo según el nivel de desempeño docente

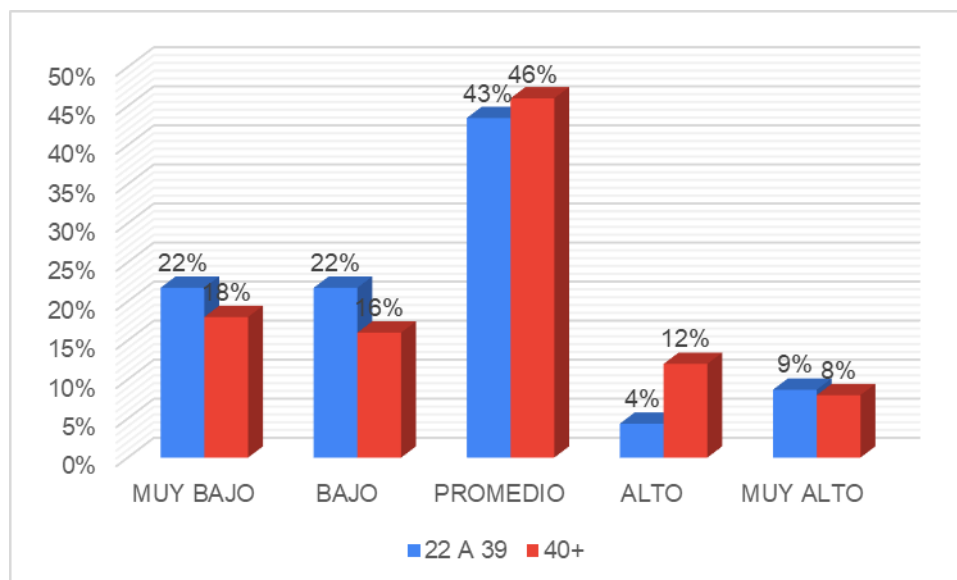
NIVEL	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
PRIMARIA	8	18	13.94	13	3.09	0.22
SECUNDARIA	9	19	14.39	14	2.29	0.16

5.3.1. Según la edad

Los porcentajes más altos se encuentran en el nivel promedio, con un 46% (23) para los docentes de 40 a más años de edad y los de menos de 30 obtuvieron un 43% (10). En el nivel bajo y muy bajo, los docentes de menos de 30 años alcanzaron un 22% (5) en ambos niveles; en tanto que los docentes de 40 a más obtuvieron 18% (9) en el nivel muy bajo y 16% (8) en el nivel bajo. En el nivel alto, los docentes de más de 40 años llegaron al 12% (6) y los menores obtuvieron un 4% (1). En el nivel muy alto, los docentes menores obtuvieron un 9% (2), seguidos de los docentes mayores con un 8% (4).

Figura 27

Resultados de estilos de manejo de conflictos según la edad



En la tabla 20, los estilos de manejo de conflictos muestran diferencias significativas en ambos grupos. En el mínimo, se puede apreciar que el grupo de menor edad tiene 63, en tanto que el grupo de 40 a más años obtuvo 53. En cuanto al máximo, el grupo de menor edad tiene 112 y el de mayor edad 104. Con respecto a la media también hay una diferencia puesto que el grupo de menor edad alcanzó el 81.43, siendo superado por el grupo de mayor edad con 83.58. El coeficiente de variación no presenta mucha diferencia ya que el grupo de mayor edad tiene 0.13 y el de menor edad 0.14, estos resultados demuestran que ambos grupos son homogéneos.

Tabla 20

Estadísticas descriptivas de los niveles de manejo de conflictos, según la edad

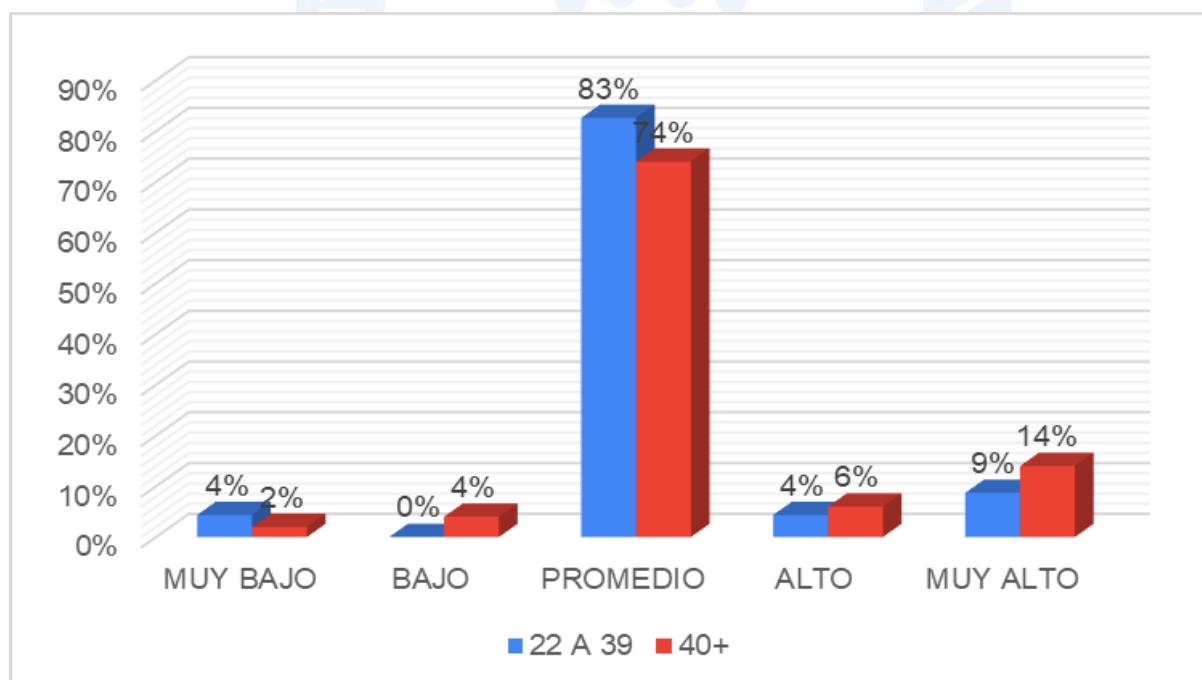
EDAD	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
22 - 39	63	112	81.43	79	11.70	0.14
40 a +	53	104	83.58	83	11.01	0.13

- **Estilo complaciente**

Los docentes menores de 40 años obtuvieron el mayor porcentaje en el nivel promedio con un 83% (19), seguidos de los de 40 años a más, con un 74% (37). En el nivel muy alto, los docentes mayores obtuvieron el 14% (7) y los menores 9% (2). En el nivel alto, los docentes mayores alcanzaron un 6% (3) y los docentes menores un 4% (1). En el nivel bajo, los docentes mayores llegaron al 4% (2) y los docentes menores de edad el 0% (0). En el nivel muy bajo los docentes menores obtuvieron un 4% (1) y los mayores un 2% (1).

Figura 28

Resultados de estilo complaciente, según la edad



La tabla 21, en el estilo complaciente según la edad, el mínimo del grupo de 22 a 39 años es de 9 y el del grupo de 40 años a más de 11. En cuanto al máximo, el grupo menor tiene 26 y el grupo de mayor edad 25. Con respecto a la

media el grupo de menor edad tiene 18.70 y el de mayor edad 19.24. El coeficiente de variación indica que ambos grupos son homogéneos pues sus puntuaciones varían mínimamente, el grupo de menor edad con 0.17 y el de mayor edad 0.15.

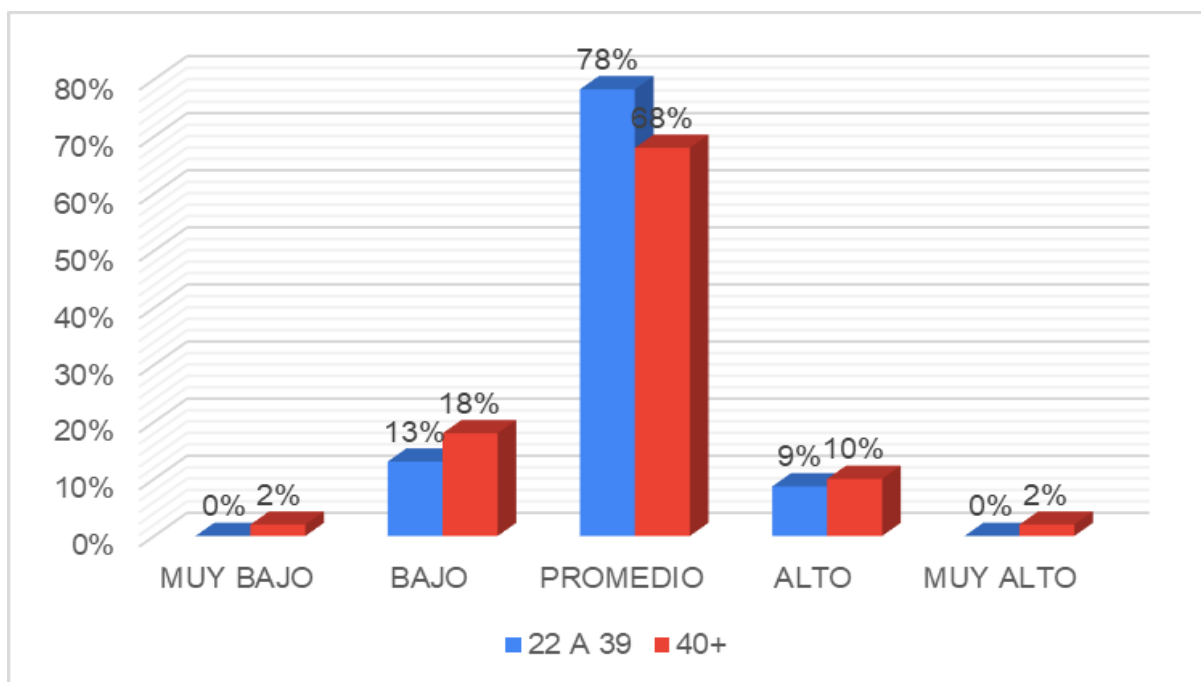
Tabla 21

Estadísticas descriptivas del estilo complaciente, según la edad

EDAD	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
22 a 39	9	26	18.70	18	3.23	0.17
40 a +	11	25	19.24	19	2.81	0.15

- **Estilo competidor**

Los docentes de menos de 40 años alcanzaron el porcentaje más elevado en el nivel promedio con un 78% (18), seguidos de los de 40 a más años con el 68% (34). En el nivel bajo, los docentes mayores alcanzaron el 18% (9) y los menores un 13% (3). En el nivel alto, los docentes mayores obtuvieron el 10% (5) y los menores un 9% (2). En los niveles muy bajo y muy alto, ambos grupos obtuvieron los mismos porcentajes, los mayores un 2% (1) y los menores 0% (0).

Figura 29*Resultados de estilo competidor según la edad*

En la tabla 22, sobre el estilo competidor según la edad, se encuentra que hay una diferencia en el mínimo, con un 12 para los menores y 9 para los mayores. En cuanto al máximo la diferencia es mínima, pues el grupo de menores alcanzó 22 y el de mayores 23. Sobre la media las puntuaciones no distan mucho pues el grupo de mayores alcanzó un 16.54 y los menores un 17.04. Con respecto al coeficiente de variación, el grupo de menores tiene 0.13 y el de mayores 0.17, lo que demuestra que ambos grupos son homogéneos.

Tabla 22*Estadísticas descriptivas del estilo competidor, según la edad*

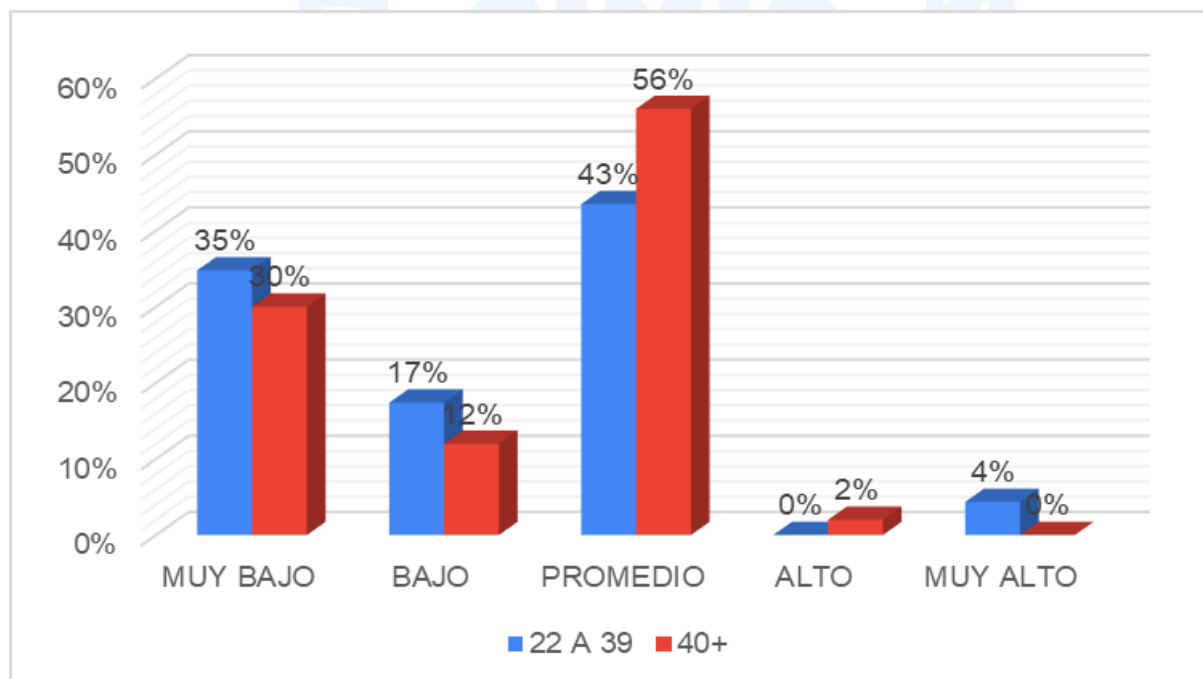
EDAD	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
22 a 39	12	22	17.04	17	2.18	0.13
40 a +	9	23	16.54	16	2.84	0.17

- **Estilo comprometido**

En el nivel promedio, los docentes de 40 a más años de edad obtuvieron el mayor porcentaje con un 56% (28), en tanto que los docentes menores de 40 años, llegaron al 43% (10). En el nivel muy bajo los docentes menores llegaron al 35% (8), seguidos de los mayores con el 30% (15). En el nivel bajo, los docentes menores obtuvieron el 17% (4) y los docentes mayores el 12% (6). En el nivel muy alto, los docentes menores alcanzaron el 4% (1) y los docentes mayores el 0% (0). En el nivel alto, los docentes mayores llegaron al 2% (1) y los menores obtuvieron 0% (0).

Figura 30

Resultados de estilo comprometido según la edad



En la tabla 23, el mínimo del grupo de menores es de 10 y el grupo de mayores alcanzaron 11. Con respecto al máximo, el grupo de menores tiene 22 y

el de mayores 21. En la media, el grupo de menores tiene 15.57 y el grupo de mayores 16.04. Y en cuanto al coeficiente de variación, el grupo de menores tiene 0.18 y el grupo de mayores 0.15, lo cual indica que ambos grupos son homogéneos.

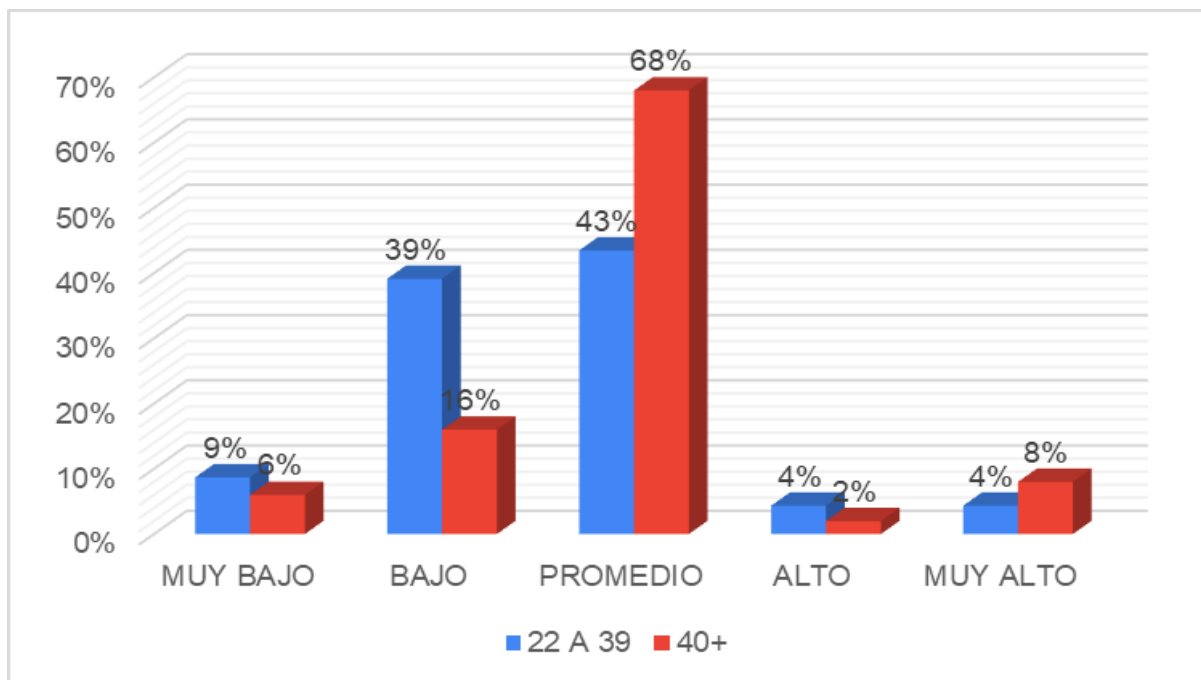
Tabla 23

Estadísticas descriptivas del estilo comprometido, según la edad

EDAD	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
22 a 39	10	22	15.57	15	2.79	0.18
40 a +	11	21	16.04	16	2.36	0.15

- **Estilo colaborador**

El mayor porcentaje en este estilo lo obtuvieron en el nivel promedio, con un 68% (34) los docentes de 40 años a más y un 43% (10) los docentes menores de 40 años. En el nivel bajo, los docentes menores llegaron al 39% (9) y los mayores al 16% (8). En el nivel muy bajo, los docentes menores obtuvieron un 9% (2) y los mayores un 6% (3). En el nivel muy alto, los docentes mayores alcanzaron el 8% (4) y los docentes menores el 4% (1). En el nivel alto, los docentes menores obtuvieron el 4% (1) y los mayores 2% (1).

Figura 31*Resultados de estilo colaborador según la edad*

En la tabla 24, las estadísticas descriptivas según la edad del estilo colaborador indican que en el mínimo el grupo de menores tiene 12 y el de mayores 11, en tanto que en el máximo ambos grupos tienen 24. En cuanto a la media del grupo de menores es de 16.35 y la de los mayores de 17.24. Con respecto al coeficiente de variación, el hecho de que ambos grupos tengan puntajes similares evidencia su homogeneidad, pues el grupo de menores tiene 0.17 y el de mayores 0.15.

Tabla 24*Estadísticas descriptivas del estilo colaborador. según la edad*

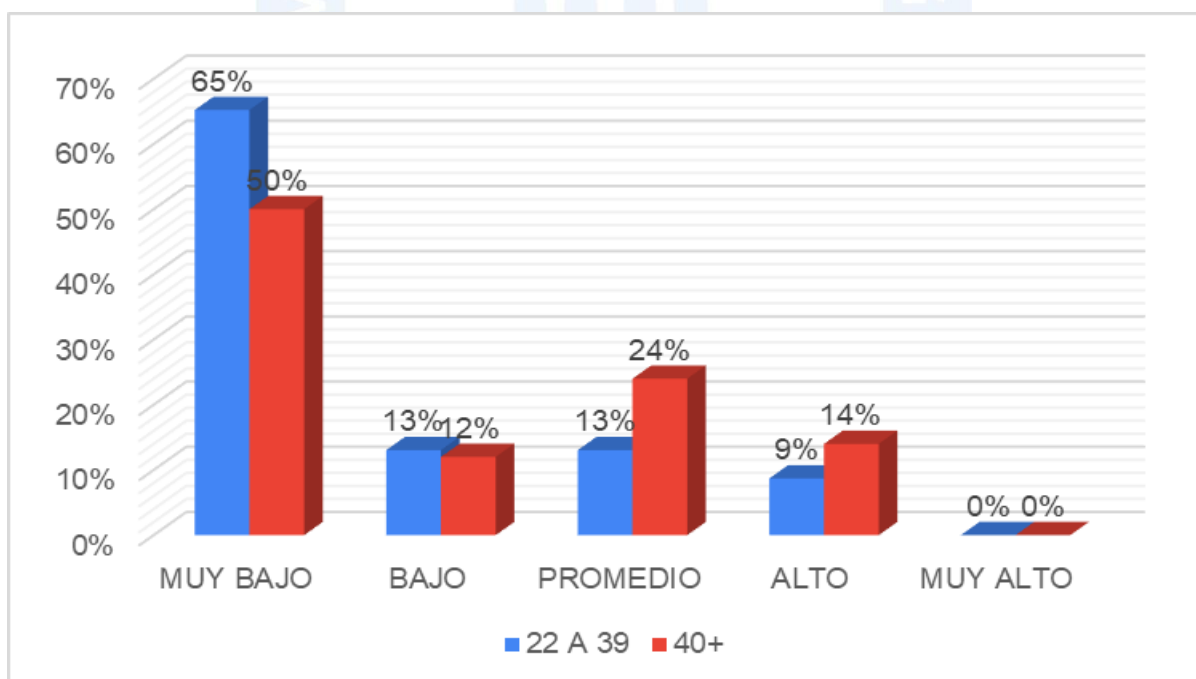
EDAD	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
22 a 39	12	24	16.35	16	2.82	0.17
40 a +	11	24	17.24	17	2.59	0.15

- **Estilo evasivo**

El nivel muy bajo tiene los más altos porcentajes, con un 65% (15) para los docentes menores de 40 años y un 50% (25) para los mayores de 40 años. En el nivel promedio, los docentes mayores llegaron al 24% (12) y los docentes menores al 13% (3). En el nivel alto, los docentes mayores alcanzaron un 14% (7) y los menores el 9% (2). En el nivel bajo, los docentes menores llegaron a 13% (3), seguidos de los mayores con un 12% (6). En el nivel muy alto, ambos grupos alcanzaron el 0% (0).

Figura 32

Resultados de estilo evasivo según la edad



La tabla 25 presenta las estadísticas descriptivas del estilo evasivo según la edad. El mínimo del grupo de menores es de 9 y el de mayores 8; en tanto que, el máximo del grupo de menores es de 19 y el del grupo de mayores 18. En cuanto a la media, el grupo de menores tiene 13.78 y el grupo de mayores 14.52. Y,

finalizando con el coeficiente de variación, la igualdad de puntuación en ambos grupos, 0.17, indica que son homogéneos.

Tabla 25

Estadísticas descriptivas del estilo evasivo, según la edad

EDAD	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	C.V.
22 a 39	9	19	13.78	14	2.39	0.17
40 a +	8	18	14.52	14.5	2.51	0.17

VI. DISCUSIÓN

Los docentes dentro de las instituciones educativas tienen una gran tarea a la hora de enfrentar una situación conflictiva, puesto que son ellos quienes deben utilizar la mejor manera de afrontar los conflictos que puedan presentarse en las aulas, y así asegurar que la situación no alcance mayores dimensiones. Si bien, no existe un estilo de manejo de conflictos bueno o malo, es importante conocer cuáles son los estilos que manejan los docentes, no solo para favorecer un ambiente pacífico dentro de las aulas, sino porque también los estudiantes aprenden con su ejemplo a afrontar las diferentes situaciones conflictivas en su vida diaria con mayor asertividad. Además, al tomar conciencia de qué estilos de manejo de conflictos practican los docentes, podría ayudar a mejorar el modo de tratar las situaciones conflictivas, lo cual mejoraría el desempeño laboral de los mismos.

El análisis de los resultados de la aplicación del inventario de Estilos de manejo de conflictos TKI a docentes de instituciones educativas estatales que formaron parte de la investigación, evidenció que el 45% se encuentra en el nivel promedio, el 10% en el nivel alto y 8% en muy alto, esto indica que en su mayoría los docentes practican un adecuado estilo de manejo de conflictos, es decir, los docentes conocen diferentes formas de afrontar los conflictos con la práctica de la asertividad y la cooperación, lo cual beneficia a la mejora del ambiente escolar dentro de las instituciones educativas.

En el estilo complaciente, se encuentra que el 77% de docentes se encuentran en el nivel promedio, es decir, la mayoría de los docentes encuentra un equilibrio en ceder o complacer a los demás. En el estilo competidor, la mayoría se encuentra en un nivel promedio con el 71%, esto indica que un mayor porcentaje de docentes no son

impositivos en sus demandas. En el estilo comprometido, se encuentra en nivel promedio el 52% y en el nivel muy bajo el 32%, lo que muestra que, si bien en su mayoría los docentes están dispuestos a encontrar un acuerdo o compromiso, un significativo número no llegaría a un acuerdo o compromiso, y esto podría deberse a la falta de cooperación de parte de ese grupo de personas. En el estilo colaborador, los docentes alcanzaron un 60% en el nivel promedio, es decir, en su mayoría están dispuestos a llegar a un acuerdo, lo cual indica que han desarrollado las capacidades de asertividad y cooperación para el manejo de conflictos. Por último, en el estilo evasivo, la mayoría, el 55%, está en el nivel muy bajo, lo cual indica que los docentes no evaden o evitan afrontar los conflictos; esto reafirma los resultados de los estilos anteriores, puesto que la mayoría de los docentes opta por afrontar el conflicto que se presenta para resolverlo de la manera que considere más adecuada. Si bien las estadísticas presentadas evidencian que hay un buen manejo de estilos de manejo de conflictos en la mayoría de los docentes, estos porcentajes podrían aumentar si se elaboran talleres o capacitaciones, en los cuales los docentes puedan conocer los diferentes estilos que existen y en qué momento poner en práctica cada uno de ellos, para así acrecentar la eficiencia de su desempeño laboral.

En cuanto a los resultados por características personales de la muestra, se encontró que en lo que respecta al sexo, si bien ambos grupos están casi parejos en el nivel promedio con un 46% para los varones y un 45% para las mujeres, en los niveles alto y muy alto los varones superan a las mujeres con una diferencia de más del 10%, lo cual indica que los varones presentan niveles más altos en el manejo de conflictos. En el estilo complaciente, se muestra que en el nivel promedio hay una diferencia significativa entre varones y mujeres, puesto que las mujeres alcanzaron un 82% y los varones el 67%, lo que indica que el estilo complaciente es utilizado con mayor frecuencia por las

mujeres. En el estilo competidor, también se evidencia la tendencia de una mayoría para las mujeres en el nivel promedio con el 80%, en tanto que los varones apenas alcanzan el 52%. Siguiendo con el estilo comprometido, los varones superan a las mujeres con un 63% en el nivel promedio, en tanto que ellas obtuvieron un 47%; aunque cabe resaltar que las mujeres superan a los varones en los niveles bajo y muy bajo. Esto indica que el estilo comprometido es practicado con mayor frecuencia por los varones. En el estilo colaborador, las mujeres superan a los varones con un 63%, en tanto que los varones alcanzaron el 54% en el nivel promedio; lo que indica que en este estilo sigue la tendencia de una mayor práctica de este estilo por parte de las mujeres. En lo que respecta al estilo evasivo, ambos grupos tuvieron los mayores porcentajes en el nivel muy bajo, los varones con 50% y las mujeres con 57%, aunque en el nivel alto se presenta una diferencia significativa, puesto que los varones alcanzaron el 21% y las mujeres un 8%, esto indica que, si bien en su mayoría ambos grupos no practican con mucha frecuencia el estilo de manejo de conflictos evasivo, dentro de los varones se presenta una tendencia más significativa a evadir o evitar los conflictos. En resumen, las mujeres practican con mayor frecuencia los estilos de manejo de conflictos complaciente, competidor y colaborador; en cuanto a los varones presentan mayores porcentajes en los estilos comprometido y evasivo. Esto podría deberse a las propias características de cada sexo adquiridas por influencia de la educación y la sociedad, puesto que las mujeres suelen presentarse como más complacientes y colaboradoras, en tanto que los varones son considerados como los que evaden los problemas. Teniendo en cuenta estas diferencias en los resultados de la investigación que confirman la inferencia, y a sabiendas de que el ámbito educativo propone una educación equitativa para ambos sexos, se podría implementar talleres para que tanto varones como mujeres fortalezcan, mejoren y conozcan sus propios estilos de

manejo de conflictos, dentro de un ambiente de cooperación y ayuda mutua entre ambos sexos, puesto que el nivel con mayor porcentaje es el promedio.

Los resultados de estilos de manejo de conflicto por tiempo de servicio presentan en el nivel promedio que los docentes que tienen entre 11 y 20 años de servicio tienen el mayor porcentaje con un 64%, en tanto que los que tienen menos de 10 años y más de 20 años se encuentran muy por debajo con 37% y 38%, respectivamente. En cuanto a los niveles alto y muy alto, se evidencia un incremento progresivo en el porcentaje, directamente relacionado con un mayor tiempo de servicio, puesto que en el nivel alto va de menor a mayor, iniciando con los que tienen menos de 10 años de servicio en un 7%, seguidos de los que tienen entre 11 y 20 años con el 9% y los de más de 20 años alcanzan el 14%; lo mismo ocurre con el nivel muy alto, ya que los de menor tiempo de servicio tienen un 3%, los de tiempo entre 11 y 20 años un 9% y los de más de 20 años 14%. Asimismo, en los niveles bajo y muy bajo, los docentes con menor tiempo de servicio tienen los porcentajes mayores a comparación con los otros dos grupos, esto indicaría que la experiencia influye en la efectividad del uso de los estilos de manejo de conflictos de los docentes.

En el estilo complaciente, los tres grupos coinciden con los mayores porcentajes en el nivel promedio; los de menor tiempo de servicio alcanzaron el 80%, los de tiempo intermedio 73% y los de mayor tiempo un 76%. Estos resultados indican que los tres grupos ponen en práctica este estilo con un marcado equilibrio, es decir, que el tiempo de servicio no influye en el uso de este estilo de manejo de conflicto. En cuanto al estilo competidor, también se presentan los mayores porcentajes en el nivel promedio, los de menor tiempo de servicio con 77%, los de tiempo de servicio intermedio con 76% y los de mayor tiempo de servicio un 62%; lo cual indica que el tiempo de servicio no influye

la práctica equilibrada de este estilo de manejo de conflictos. En el estilo comprometido, si bien hay una significativa diferencia entre los grupos en el nivel promedio, con un 64% para los que tienen entre 11 y 20 años de servicio, seguidos de los de más de 20 años de servicio con 52% y los que tienen menor tiempo de servicio alcanzan el 43%; en los niveles alto y muy alto, no se evidencian porcentajes significativos para ninguno de los grupos; por el contrario, en los niveles bajo y muy bajo, es donde se encuentran porcentajes mayores. Esto podría deberse a la falta de desarrollo de la capacidad de cooperación para resolver los conflictos y el tiempo de servicio no influye en mejorar la práctica de este estilo de manejo de conflictos. En el estilo colaborador, también se encuentra un mayor porcentaje en el nivel promedio, puesto que el grupo con tiempo de servicio intermedio alcanza el 73%, los de más de 20 años de servicio un 67% y los de menor tiempo de servicio llegan al 47%; y aquí se puede observar que se mantiene una constante con el mayor porcentaje en el nivel promedio en el grupo intermedio. En el estilo evasivo, el nivel muy bajo tiene los mayores porcentajes, pero aquí son los que tienen menor tiempo de servicio los que llevan la delantera con un 70%, seguidos de los de tiempo intermedio con un 50% y los de mayor tiempo de servicio tienen un 38%; esto implica que a menor tiempo de servicio el docente está más dispuesto a afrontar los conflictos, aunque cabe resaltar que en el nivel promedio los docentes con mayor tiempo de servicio tienen un 38%, lo cual podría significar que a mayor tiempo de servicio el docente tiende a evadir los conflictos. En resumen, en esta caracterización de la muestra es evidente que los docentes con un tiempo de servicio de entre 11 y 20 años se encuentran en casi todos los estilos en nivel promedio, lo que podría deberse a que ya han pasado un tiempo de aprendizaje; en tanto que los otros grupos se mantienen con porcentajes menores y se debería a que los que tienen menor tiempo de servicio aún se encuentran en un proceso de aprendizaje, en tanto que los que tienen mayor tiempo de

servicio, quizás por la edad o el desgaste emocional, presentan promedios bajos. En esta situación se podría establecer un compartir de experiencias para que los docentes que tienen mayor equilibrio en el manejo de conflictos puedan facilitar a los otros grupos estrategias para mejorar la calidad de los estilos de manejo de conflictos.

En la caracterización de la muestra por nivel de desempeño, solo se aplicó la encuesta en docentes del nivel primaria y secundaria. Por lo tanto, entre estos dos grupos se evidenció que secundaria tiene el mayor porcentaje en el nivel promedio con el 50%, en tanto que primaria alcanza un 29% en ese nivel. En los niveles alto y muy alto, no hay mucha diferencia de porcentajes, ambos grupos se mantienen bastante cercanos. Por otro lado, en los niveles muy bajo y bajo, es primaria quien lleva la delantera con 29% en muy bajo y 24% en bajo, mientras que secundaria tiene 16% en ambos niveles. Los porcentajes demuestran que el nivel secundario supera al nivel primario en el nivel promedio, mientras que primaria tiene mayores índices en los niveles bajo y muy bajo. Esto podría deberse a que los docentes de secundaria enfrentan una mayor variedad de conflictos en los diversos grupos a su cargo, por lo cual deben encontrar las mejores estrategias para cada grupo. Al contrario, los docentes del nivel primaria, en su mayoría, solo trabajan con un grupo durante todo el año, por lo cual una vez que se han familiarizado con los estudiantes y llegado a un uso adecuado de las normas de convivencia, ya no se presenta variedad en los conflictos. En este caso, se podría decir que el nivel en el que laboran los docentes sí influyen en los estilos de manejo de conflictos que ponen en práctica, por lo cual, sería bueno que ambos niveles compartan las diferentes situaciones que tienen en el aula para así ampliar y mejorar sus estilos de manejo de conflictos.

En el estilo complaciente, ambos niveles presentan los mayores porcentajes en el nivel promedio con el 71% para primaria y 79% en secundaria, lo que implica que en su mayoría los docentes de ambos niveles hacen uso equilibrado del estilo complaciente. En el estilo competidor, ambos grupos mantienen los mayores porcentajes en el nivel promedio, con un 76% para primaria y un 70% para secundaria. En los demás niveles no hay mucha diferencia entre primaria y secundaria, por lo que en este nivel se mantiene el uso equilibrado del estilo de manejo de conflictos. Con respecto al estilo comprometido, los porcentajes más elevados se encuentran en el nivel promedio con 54% para secundaria y 47% para primaria; sin embargo, en el nivel muy bajo también presentan porcentajes importantes como un 35% para primaria y un 30% para secundaria. Les sigue el nivel bajo, con un 18% para primaria y un 13% para secundaria. En tanto que en el nivel alto y muy alto no hay porcentajes significativos. Esto indica que en ambos niveles hay cierta tendencia a no hacer uso de este estilo de manejo de conflictos. En el estilo colaborador, continúan los porcentajes resultantes en el nivel promedio, con un 65% para primaria y un 59% para secundaria. En el nivel bajo, se presenta una importante diferencia puesto que secundaria tienen 27% y primaria 12%, lo que indica que primaria tiene un mejor manejo de este estilo de manejo de conflictos. En el estilo evasivo, los porcentajes más altos se encuentran en el nivel muy bajo, con un 59% en primaria y un 54% en secundaria. En los demás niveles no existe diferencia relevante, pero cabe resaltar que ninguno de los grupos obtuvo porcentaje en el nivel muy alto. Esto quiere decir que no hay preferencia marcada por este estilo, pero aun así debería reforzarse en los docentes las habilidades para manejar conflictos, de modo que este estilo sea dejado de lado. En resumen, se podría decir que ambos grupos están parejos en el nivel promedio, pero secundaria tiene más altos porcentajes en alto y muy alto, y primaria niveles más altos en bajo y más bajo. Una medida que podría tomarse en ese caso es fortalecer los estilos

de manejo de manejo de conflictos por medio de charlas de sensibilización o programas para la toma de conciencia de los docentes en cuanto a este tema.

En el caso de la edad, se diferenciaron dos grupos. Los primeros de entre 22 a 39 años y el otro grupo de 40 a más. En las estadísticas generales, se evidencia que ambos grupos tienen los mayores porcentajes en el nivel promedio, con un 46% para los de más de 40 y un 43% para los de 39 a menos. En los niveles bajo y muy bajo los menores obtienen 22% en cada nivel, superando a los mayores que obtuvieron un 18% en muy bajo y 16% en bajo. Si bien las diferencias no son muy relevantes en estos niveles ni en los niveles alto y muy alto, se puede notar que los de menor edad tienen mayores porcentajes en los niveles promedio, bajo y muy bajo, en tanto que los mayores tienen mayor porcentaje en el nivel promedio y alto. Esto podría deberse a que la edad como sinónimo de experiencia, ayuda a que los docentes mayores a tener un mejor equilibrio en el manejo de conflictos. En tanto que, en los docentes con menor edad, la inmadurez y falta de experiencia podrían ser factores que vayan en su contra.

En cuanto al estilo de manejo de conflictos complaciente, ambos grupos tienen porcentajes muy altos en el nivel promedio, puesto que los menores tienen un 83% y los mayores un 74%. En los otros niveles no hay diferencias significativas, lo que indica que ambos grupos tienen un equilibrado uso del estilo complaciente y tienen un buen desarrollo de la asertividad. En el estilo competidor también encontramos los mayores porcentajes en el nivel promedio con 78% para los menores y un 68% para los mayores. En cuanto a los otros niveles tampoco se evidencian diferencias significativas, lo que indica que en su mayoría tienen un nivel promedio del estilo competidor. En el estilo comprometido se evidencia una diferencia bastante significativa en el nivel promedio, los mayores alcanzaron el 53% y los menores un 43%. En el nivel muy bajo, también se

tienen cifras importantes, aunque no hay mucha diferencia entre los grupos, los menores tienen 35% y los mayores un 30%. En el nivel bajo, los menores alcanzaron un 17% y los mayores un 12%. Esto indica que los menores tienen niveles más bajos de este estilo de manejo de conflictos. En el estilo colaborador, los docentes mayores tienen el mayor porcentaje en el nivel promedio con el 68%, y los menores un 43%. En el nivel bajo, los menores tienen una cifra importante a diferencia de los mayores que alcanzaron un 16%. Esto evidencia que los mayores tienen mejor manejo de este estilo de manejo de conflictos a comparación de los menores. En el nivel evasivo, los niveles más altos se encuentran en el nivel muy bajo, los menores de 39 tienen 65% y los mayores de 40 tienen un 50%. En los demás niveles se evidencia cierta tendencia a que los mayores alcancen porcentajes más altos que los menores, esto indica que mientras más edad tiene un docente está menos dispuesto a afrontar un conflicto. Estos resultados se asemejan mucho a la característica por tiempo de servicio, puesto que los de menor tiempo de servicio tenían mayores porcentajes en los niveles bajo y muy bajo del estilo evasivo, así como los de mayor tiempo de servicio tienen porcentajes mayores en los niveles más altos. En este caso, se puede recurrir a una campaña de sensibilización para que los docentes tomen en consideración la importancia de mediar en los conflictos que se generan en el aula.

En los antecedentes internacionales, los resultados coinciden con Montesinos (2021), ya que los estilos con mayor porcentaje fueron comprometido, complaciente y colaborativo, en tanto que en esta investigación los mayores porcentajes fueron para los estilos complaciente, competidor y colaborador. Por lo tanto, se podría decir que coinciden en dos estilos, el complaciente y colaborativo, a diferencia de Riaño (2018) que evidenció que los estilos con mayor porcentaje de su investigación fueron

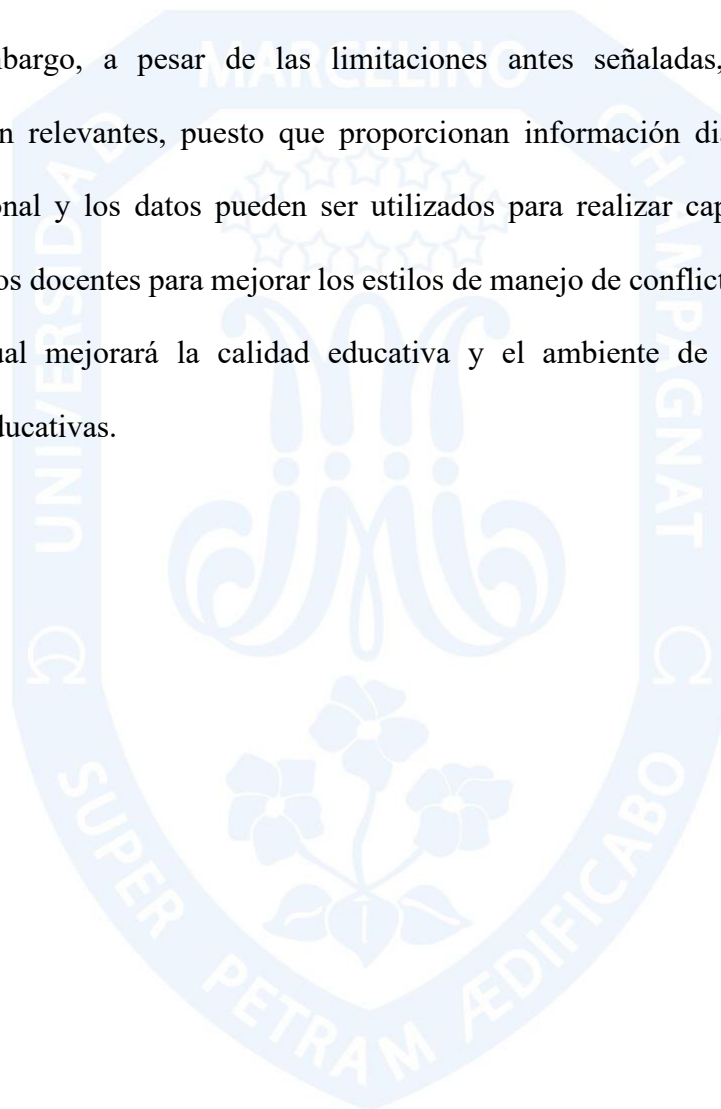
competidor, evasivo y complaciente; sin embargo, coincide con este estudio en los estilos competidor y complaciente. Por otra parte, el estudio de Andrade (2017) indica que los estilos de manejo de conflictos más predominantes fueron compromiso, evasivo y colaborativo. Aquí se presenta una diferencia más definida puesto que difiere de los resultados de la presente investigación, puesto que, muestran que el estilo evasivo y comprometido son los que tuvieron más bajos promedios. Esto puede deberse a que la investigación de Andrade se realizó con docentes universitarios.

En lo concerniente a los antecedentes nacionales, los resultados de Zevallos (2021) muestran que el estilo de manejo de conflictos predominante es el evasivo. Esto podría deberse a que el estudio fue realizado con docentes y directivos de la modalidad EBA y también la zona geográfica, puesto que el estudio fue realizado en Tayacaja, lo cual podría influir en la forma de actuar de las personas dentro de su misma comunidad, ya sea educativa o social. También la investigación de Zevallos (2021) se asemeja mucho al estudio de Chávez y Tuesta (2021) puesto que, el estilo evasivo es el que alcanza el mayor porcentaje, seguido del competidor y el comprometido. En este caso, también podría deberse a la diferencia social, ya que la investigación fue realizada en Huarochirí. En la investigación de Rodríguez (2020), se muestra mayor similitud en los resultados puesto que en ese estudio los estilos predominantes fueron el competitivo y el complaciente, los cuales no difieren mucho de los resultados de la presente investigación donde el mayor porcentaje lo tiene el estilo complaciente, seguido del competidor. Por último, el estudio de Salas (2023) muestra una ligera diferencia puesto que sus resultados muestran los estilos comprometido, complaciente y colaborador como predominantes.

Por último, se presentan las limitaciones de la investigación, las cuales se relacionan con la población de estudio que se centró de manera especial en docentes de

un solo distrito y no se abarcó a todas las instituciones educativas públicas, así como a las zonas rurales y los todos los niveles educativos. Por lo tanto, sería recomendable replicar la investigación con otros distritos aledaños a la zona y considerar instituciones privadas y rurales, además, incluir todos los niveles de la EBR para así encontrar diferencias o confirmar los resultados obtenidos.

Sin embargo, a pesar de las limitaciones antes señaladas, los resultados presentados son relevantes, puesto que proporcionan información diagnóstica de un grupo poblacional y los datos pueden ser utilizados para realizar capacitaciones que sensibilicen a los docentes para mejorar los estilos de manejo de conflictos que ponen en práctica, lo cual mejorará la calidad educativa y el ambiente de armonía en las instituciones educativas.



VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados, se concluye lo siguiente:

1. Los docentes de las instituciones públicas del distrito de San Ramón, provincia de Chanchamayo, alcanzaron mayores porcentajes en el estilo complaciente, seguido del estilo competidor, luego el estilo colaborador, el siguiente estilo comprometido y, por último, el estilo evasivo.
2. En el estilo competidor un mayor porcentaje de los docentes se encuentra en el nivel promedio, con una tendencia a subir en el nivel bajo seguido del nivel alto.
3. En el estilo colaborador predomina el nivel promedio, con una tendencia a subir en el nivel bajo y muy bajo.
4. En el estilo evasivo predomina el nivel muy bajo, con una tendencia a subir en el nivel bajo y promedio, y luego un declive hacia el nivel alto y muy alto.
5. El estilo complaciente es el que tiene mayor porcentaje en el nivel promedio, con una tendencia a subir en el nivel alto y muy alto.
6. En el estilo concesivo o comprometido, los docentes alcanzaron un mayor porcentaje en el nivel promedio, con una tendencia a subir en el nivel bajo y muy bajo.

7.2. Recomendaciones

La investigación llevada a cabo nos permite emitir las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda continuar con la investigación de la variable estudiada abarcando las zonas rurales e instituciones privadas, así como también a docentes que laboran en el nivel inicial, ya que podría brindar mayor información sobre las dificultades y aciertos que presenten los docentes de estos ámbitos al momento de afrontar algún conflicto; esto además, beneficiaría el uso adecuado de cada estilo, lo cual mejoraría la calidad del desempeño laboral del docente y por ende, la convivencia de las instituciones educativas.
2. Se sugiere implementar talleres para sensibilizar sobre los estilos de manejo de conflictos a los docentes, puesto que ayudaría a que conozcan más sobre el tema investigado y puedan mejorar el uso adecuado de los diferentes estilos de manejo de conflictos en su labor docente.
3. Se sugiere compartir información sobre los estilos de manejo de conflictos y su importancia dentro del ámbito educativo en las redes sociales que utilizan docentes, estudiantes y toda la comunidad educativa, para concientizar sobre este tema y el ambiente escolar mejore en respeto y armonía.

REFERENCIAS

- Abas, N. (2010). *Emotional intelligence and conflict management styles* [Tesis de Maestría, University of Wisconsin-Stout]. Repositorio de la University of Wisconsin-Stout
<http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010abasn.pdf>
- Ampuero, A. (2017). *Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la Escuela de Postgrado del Ejército del Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8458>
- Andrade, M. X. (2017). *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de Doctorado, Universidad de Alicante].
<http://hdl.handle.net/10045/77270>
- Colombo, D. (2019). *Cómo resolver conflictos: Detecta tu forma de actuar con este sencillo método y mejora los acuerdos*.
https://it.linkedin.com/posts/danielcolombo_c%C3%B3mo-resolver-conflictos-detecta-tu-forma-activity-6981661453099364352-h_BN
- Chávez, V. & Tuesta, Y. (2021) *Estilos de manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas de la provincia de Huarochirí*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86563>

Chiavenato, I. (2017). *Comunicación en Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinamica-del-exito-en-las-organizaciones-2-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>

Defensoría del Pueblo (14 de noviembre del 2023). *Junín: la Defensoría del Pueblo reporta 10 conflictos sociales activos y 9 protestas en octubre.*

<https://www.defensoria.gob.pe/junin-la-defensoria-del-pueblo-reporta-10-conflictos-sociales-activos-y-9-protestas-en-octubre/>

Díaz, M. (2016). *Una mirada al interior de la institución pública educativa: la adaptación institucional de los colegios “Fe y Alegría” y “Ollantay” frente al cambio impulsado por el componente de Acompañamiento Pedagógico del programa Rutas del Aprendizaje* [Trabajo de fin de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://facultad.pucp.edu.pe/ciencias-sociales/wp-content/uploads/2017/03/pol_maria-fernanda-diaz-ramirez.pdf

DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas*. Pearson educación.

https://cdn.goconqr.com/uploads/media/pdf_media/13034174/3a9244a9-eb01-49b4-b53d-7383d80438b7.pdf

ECDATA. (2023). *Vigilando las aulas: ¿cuántos casos de presunta violencia han sido reportados en el colegio de tus hijos?* [https://elcomercio.pe/ecdata/colegios-](https://elcomercio.pe/ecdata/colegios-cuantas-denuncias-hay-por-violencia-escolar-bullying-abuso-sexual-psicologico-aulas-tus-hijos-seguridad-siseve-institucion-educativa-nivel-nacional-espedis-noticia/?ref=ecr)

[cuantas-denuncias-hay-por-violencia-escolar-bullying-abuso-sexual-psicologico-aulas-tus-hijos-seguridad-siseve-institucion-educativa-nivel-nacional-espedis-noticia/?ref=ecr](https://elcomercio.pe/ecdata/colegios-cuantas-denuncias-hay-por-violencia-escolar-bullying-abuso-sexual-psicologico-aulas-tus-hijos-seguridad-siseve-institucion-educativa-nivel-nacional-espedis-noticia/?ref=ecr)

- Fierro, A. (2018). *Manejo de conflictos y mecanismos alternativos de solución de controversias* (MASC). Librería Cide.
<https://books.google.es/books?id=mWORDwAAQBAJ&lpg=PT9&dq=estilo%20de%20manejo%20de%20conflictos%20libros%20&lr&hl=es&pg=PT23#v=onepage&q&f=false>
- Folberg, J. & Taylor, A. (1996) *Mediación Resolución de conflictos sin litigio*. Editorial LIMUSA. <https://pdfcoffee.com/mediacion-resolucion-de-conflictos-sin-litigio-folberg-y-taylor-pdf-free.html>
- García, T. (2022). *Paulo Freire Pedagogía liberadora*. Catarata.
https://www.google.com.pe/books/edition/Pedagog%C3%ADa_liberadora/XH-iEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=paulo+freire&printsec=frontcover
- Girard, K. & Koch, S. (2001) *Resolución de Conflictos en las escuelas: Manual para educadores*. Ediciones Granica S.A.
<https://books.google.es/books?id=dvYZg3vXg34C&lpg=PA19&dq=estilo%20de%20manejo%20de%20conflictos%20libros%20&lr&hl=es&pg=PA45#v=onepage&q&f=false>
- Gonzales, M. (19 de noviembre del 2023). *Perú registra alza de conflictos sociales activos: 176 en octubre*. <https://www.infobae.com/peru/2023/11/19/peru-registra-alza-de-conflictos-sociales-activos-176-en-octubre/>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 76- 78. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. (6° ed.). McGraw - Hill education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández – Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. McGraw - Hill Education [Chrome https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20edpdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20edpdf)

La Rosa, J. & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Editorial PUCP. <https://books.google.es/books?id=GaHNDwAAQBAJ&lpg=PT4&dq=teor%C3%ADas%20de%20manejo%20de%20conflictos%20&lr&hl=es&pg=PT8#v=onepage&q&f=false>

Luna, A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6 (12). 2395-7972. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954320004>

Ministerio de Educación. (2023). *Estadísticas del portal SiseVe*. <http://www.siseve.pe/web/App/Index>

Ministerio de Educación. (2023). *Magnitudes*. <https://escale.minedu.gob.pe/magnitudes>

- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Revista Provincia*, (10). 53-71. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>
- Montesinos, Y. (2021). *La inteligencia emocional en el marco del estilo de manejo del conflicto, en los docentes de la Universidad Católica de Cuenca*. [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional de la Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10568/1/16157.pdf>
- Mossanen, M., MJohnston, S., Green, J., & Joyner, B. (2014). A Practical Approach to Conflict Management for Program Directors. *Revista Journal of Graduate Medical Education*, 6(2). 345-346. <https://meridian.allenpress.com/jgme/article/6/2/345/34488/A-Practical-Approach-to-Conflict-Management-for>
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. [Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar \(redalyc.org\)](https://www.redalyc.org/doi/10.11118/1.5062020.2477.37-46)
- Paiva, A. (2005). La educación liberadora de Paulo Freire y el desarrollo del pensamiento. *Revista ciencias de la educación*, 2 (26). 133-142. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a5n26/5-26-8.pdf>
- Palma, R. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar*. José Rodríguez. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/437/MO-NO-365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Poma, G. (2019). *Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un Hospital EsSalud. Nivel I. 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38135/poma_rg.pdf?sequence=1

R. Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*.

<https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie15a02.htm>

R. Jares, X. (2004). *Educar para la paz en tiempos difíciles*. Asociación Bakeaz.

<http://hdl.handle.net/11162/155123>

Ramos, L. (2020). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43530>

Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de la lengua española.

<https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2023>

Reyes, P. (2015). *Manejo de Conflictos*. Escuela de Organización industrial.

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/manejo-de-conflictos/>

Riaño, S. (2018) *Relación del estilo docente con el conflicto escolar*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Sabana] <http://hdl.handle.net/10818/33943>

Rodríguez, I. (2012). *Adaptación de estilo de manejo de conflicto*. [Tesis de

Licenciatura, Universidad César Vallejo].

https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptacion_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de

Rodríguez, P. (2020). *Relación entre la Percepción de la Resolución de Conflictos y los Estilos de Liderazgo en Docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de una Universidad Privada del Distrito de La Molina*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma].

<https://hdl.handle.net/20.500.14138/3424>

Salas, J. (2023). *Inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Villa el Salvador*. [Tesis Título Profesional Psicología, Universidad Marcelino Champagnat].

<https://hdl.handle.net/20.500.14231/3652>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support.

https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%26Y_DISE%26%91OS_EN_LA_INVESTIGACION_CIENTIFICA

Sánchez, C., Reyes, C. & Mejia, K., (2018) *Manual en términos en investigación científica, tecnológica y humanística*, Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Señoriño, O., y Bonino, S. (s.f.). Institución educativa: Las definiciones de la indefinición. *OEI-Revista Iberoamericana de Educación*, 1(1). 1-11.

<https://rieoei.org/historico/deloslectores/332Senoriino.pdf>

Suares, M. (1996). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*.

Paidós. <https://es.scribd.com/document/642686207/Libro-Mediacion-y-Conduccion-de-Disputas-Comunicacion-y-Tecnicas-Ma-Ines-Suarez-pdf>

Thomas, K. y Kilmann, R. (s.f.). *Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de*

Conflicto. https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e_preview.pdf

Vargas, A., Cabrera, H. y Rincón, P. (1978) Estilos de solución de conflictos. *Revista*

Latinoamericana de Psicología, 10(1), 53-69. [Redalyc.Estilos de solución de conflictos](https://redalyc.org/Estilos-de-solucion-de-conflictos)

Zevallos, R. (2021). *Manejo de conflictos en directivos y docentes de instituciones*

educativas modalidad EBA de la provincia de Tayacaja – Huancavelica.

[Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Huancavelica].

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3739>

ANEXO I

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida es conducida por Tamara Elizabeth Gomez Baca, Merlith Meza Vela, Addita Urriburú Campos y Humberto Otghioch Olson; de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es describir los estilos de manejo de conflictos en los docentes de Chanchamayo – Junín.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 30 preguntas. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar al siguiente correo:

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Tamara Elizabeth Gomez Baca. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es describir los estilos de manejo de conflictos en los docentes de Chanchamayo – Junín.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 30 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier

momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto genere perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre esta investigación, para lo cual puedo contactar al correo:

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

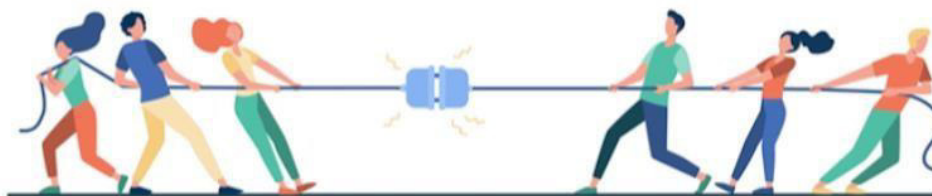


ANEXO II

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS – TKI

Información General:							
Sexo	Varón ()	Mujer ()	Edad				
Nivel			Tiempo de servicio				
<p>Instrucciones:</p> <p>Estimado docente:</p> <p>A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona, ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones dentro de su centro laboral? Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, solo para fines de la investigación.</p> <p>Por favor, lea cuidadosamente cada enunciado y decida qué escala describe mejor su forma de pensar o actuar y marque el casillero que corresponda.</p> <p>Las escalas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El número 1 es NUNCA - El número 2 es ALGUNAS VECES - El número 3 es FRECUENTEMENTE - El número 4 es SIEMPRE <p>Gracias por tu participación.</p>							
N°	ITEMS			1	2	3	4
01	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.						
02	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.						
03	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.						
04	Sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.						
05	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.						
06	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.						
07	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.						
08	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.						

09	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
10	Soy una persona que se mantiene firme con sus ideas.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si el me respeta y permite mantener en algunas de las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones o conflictos con otros.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
17	Soy de las personas que piensa que los problemas se solucionan con el tiempo.				
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
20	Prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
22	Soy de las personas que no le gusta entrar en situaciones de conflictos.				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para ella, le doy la razón.				
24	Utilizo todo lo que puedo para convencer a los demás.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Entre mi punto de vista y el de los demás propongo una solución intermedia.				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.				
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.				
30	Expreso mis ideas y pregunto a los demás sus opiniones.				



Sección 1 de 4

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI) × ⋮

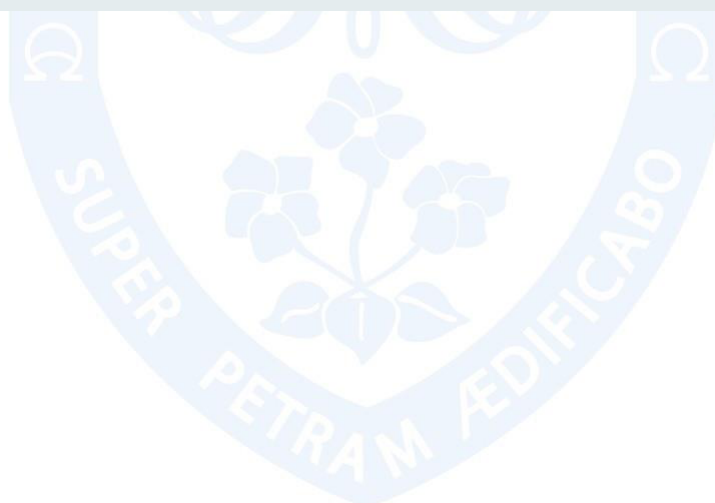
Este instrumento tiene como objetivo obtener información acerca de los estilos de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de San Ramón - Chanchamayo, para ello se les pide que desarrollen el presente cuestionario.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Después de la sección 1 [Ir a la siguiente sección](#)



ANEXO III

El instrumento se encuentra de acceso libre con el crédito correspondiente al autor de la adaptación.

Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo / F.R.E.S.I.A.B.S. / Facultad de Ciencias de la Salud / Escuela de Psicología / Lima

Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la escuela de postgrado del ejército del Perú. Lima, 2017



[Ampuero_TAM.pdf \(5.762Mb\)](#)

Fecha
2017

Autor(es)
Ampuero Torres, Aida Mercedes

Metadatos
[Mostrar el registro completo del ítem](#)

Resumen
La investigación realizada tuvo como objetivo determinar si existen diferencias significativas en los estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la Escuela de Postgrado del ejército del Perú. Lima, 2017. El diseño fue no experimental con corte transversal y de tipo descriptivo comparativo. La población estuvo conformada por 102 trabajadores, de los cuales 50 eran militares y 52 civiles, cuyas edades fluctuaron entre los 20 a 62 años de edad, a quienes se aplicó el inventario Estilos de Manejo de Conflictos (TKI) de Thomas y Kilmann, adaptado por Rodríguez (2012). Al analizar los resultados se encontró un valor ($p > 0.05$), lo cual indica que no existe diferencia significativa entre los estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles, además se encontró que ambas muestras tienden a utilizar el estilo competitivo para resolver sus conflictos.

URI
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8458>

Colecciones
Lima Este [696]

Temas
Estilos de manejos de conflicto, militares y civiles

 [Who we are](#) [What we do](#) [Licenses and tools](#) [Blog](#) [Support us](#)


CC BY 4.0 DEED
Attribution 4.0 International

Canonical URL: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

[See the legal code](#)


You are free to:

Share — copy and redistribute the material in any medium or format for any purpose, even commercially.

Adapt — remix, transform, and build upon the material for any purpose, even commercially.

The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.

Under the following terms:

 **Attribution** — You must give [appropriate credit](#), provide a link to the license, and [indicate if changes were made](#). You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.

No additional restrictions — You may not apply legal terms or [technological measures](#) that legally restrict others from doing anything the license permits.

Evidencia de liberación de instrumento.

Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la escuela de postgrado del ejército del Perú. Lima, 2017

Descripción del Artículo

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar si existen diferencias significativas en los estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la Escuela de Postgrado del ejército del Perú. Lima, 2017. El diseño fue no experimental con corte transversal y de tipo descri...

[Descripción completa](#)

Autor: Ampuero Torres, Aida Mercedes
Formato: tesis de grado
Fecha de Publicación: 2017
Institución: Universidad Cesar Vallejo
Repositorio: UCV-Institucional
Lenguaje: español
OAI Identifier: oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/8458
Enlace del recurso: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8458>
Nivel de acceso: acceso abierto
Materia: Estilos de manejos de conflicto, militares y civiles

Citar Exportar Registro



INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado