



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIA EN CUATRO I.E. DEL DISTRITO DE BARRANCO

Autoras

SHARON ANDREA CHINCHAY RUEDA

CÓDIGO ORCID: 0009-0007-5808-5368

Para optar al Título Profesional de

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD PSICOLOGÍA**

MARYEL AMALIA HUAMANI CORDOVA

CÓDIGO ORCID: 0009-0003-3370-8099

Para optar al Título Profesional de

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD PSICOLOGÍA**

MISHELL ANGELICA MENDOZA HINISTROZA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6513-4494

Para optar al Título Profesional de

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD PSICOLOGÍA**

MARÍA LUCIANA NEYRA GUERREROS

CÓDIGO ORCID: 0009-0009-4553-8254

Para optar al Título Profesional de

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA,
ESPECIALIDAD CIENCIAS RELIGIOSAS**

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 86

Yo, Sharon Andrea Chinchay Rueda, identificado (a) con DNI N.º**70521121**, egresada de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad Psicología, de la Universidad Marcelino Champagnat.

Declaro bajo juramento que, el presente Trabajo de suficiencia profesional titulada (o): “Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco”, 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.

9 de Marzo de 2024



Firma del autor

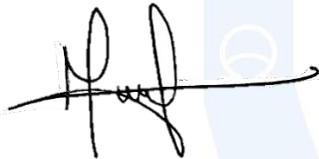
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
	V. 02
	Página III de 86

Yo, Maryel Amalia Huamani Cordova, identificado (a) con DNI N.º **47498779**, egresada de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad Psicología, de la Universidad Marcelino Champagnat.

Declaro bajo juramento que, la presente Trabajo de suficiencia profesional titulada (o): “Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco”, 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.

9 de Marzo de 2024



Firma del autor

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
	V. 02
	Página IV de 86

Yo, Mishell Angelica Mendoza Hinostrza, identificado (a) con DNI N.º72352236, egresada de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad Psicología, de la Universidad Marcelino Champagnat.

Declaro bajo juramento que, la presente Trabajo de suficiencia profesional titulada (o): “Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco”, 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.

9 de Marzo de 2024



Firma del autor

	DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	ININ-F-002
		V. 02
		Página V de 86

Yo, María Luciana Neyra Guerreros, identificado (a) con DNI N.º**43595022**, egresada de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, Especialidad Ciencias Religiosas, de la Universidad Marcelino Champagnat.

Declaro bajo juramento que, la presente Trabajo de suficiencia profesional titulada (o): “Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco”, 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.

9 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
Dra. Vicenta Irene TAFUR ANZUALDO	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

SHARON ANDREA CHINCHAY RUEDA, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco**”, para optar al Título Profesional de Licenciada 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 a la Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
70521121	SHARON ANDREA CHINCHAY RUEDA	APROBADA

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

Santiago de Surco, 13 de abril 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
Dra. Vicenta Irene TAFUR ANZUALDO	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

MARYEL AMALIA HUAMANI CORDOVA, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco**”, para optar al Título Profesional de Licenciada 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 a la Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
47498779	MARYEL AMALIA HUAMANI CORDOVA	APROBADA

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

Santiago de Surco, 13 de abril 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
Dra. Vicenta Irene TAFUR ANZUALDO	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

MISHELL ANGELICA MENDOZA HINOSTROZA, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco**”, para optar al Título Profesional de Licenciada 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 a la Bachiller en Educación:

CÓDIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	RESULTADO
72352236	MISHELL ANGELICA MENDOZA HINOSTROZA	APROBADA

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

Santiago de Surco, 13 de abril 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
Dra. Vicenta Irene TAFUR ANZUALDO	Vocal
Mag. Liadys VALLES LLEBREZ	Secretaria

MARIA LUCIANA NEYRA GUERREROS, Bachiller en Educación, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Estilos de manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E del distrito de Barranco**”, para optar al Título Profesional de Licenciada en Educación Secundaria, Especialidad Ciencias Religiosas.

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
2004383	MARIA LUCIANA NEYRA GUERREROS	APROBADA

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

Santiago de Surco, 13 de abril del 2024.

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA

Dedicatoria

A mis padres por su inmenso amor y su apoyo incondicional en esta trayectoria de mis estudios universitarios, a mis hermanos, a mi familia y a mis personas especiales porque siempre creyeron en mí, me dieron su aliento y ayuda. Mi gratitud hacia ustedes, es imposible expresar completamente mi agradecimiento. (Chinchay, S.)

A mis hijos y sobrinos por ser mi motivación para querer ser un ejemplo a seguir para ellos, a mis padres por ser una gran aliento y soporte emocional dentro de este proceso del trabajo y mis hermanos por siempre llenarme de sus buenos deseos. (Huamani, M.)

A mi madre y familia por haber confiado en mi dandome su apoyo incondicional, a mi hermanita por ser mi principal fuente de motivación y a mi novio Joan por siempre creer en mi y no abandonarme en este proceso. (Mendoza, M.)

Dedico esta tesis a mi madre y a mi hija, pues gracias a ellas eh logrado mis objetivos personales y académicos. Ellas con su amor infinito me han impulsado a diario y a lo largo de mi vida por el camino correcto. Han sido mi motivación e inspiración para alcanzar este logro, por tu paciencia y tu amor, para ti mamá. (Neyra, L.)

Agradecimientos

A Dios por llenarnos de sabiduría y fortaleza en la culminación de este trabajo y a lo largo de nuestra vocación, a nuestras familias por ser el soporte para todo este proceso y por confiar en nosotros siendo nuestra principal fuente de motivación, a nuestros docentes de la Universidad Marcelino Champagnat por compartir su conocimiento, sabiduría y experiencias, a nuestra asesora Mg. Verónica Ángela Bringas Alvarez por su orientación, paciencia y ánimo dentro de la realización de la presente investigación.

A cada una de las que integramos el grupo del trabajo de suficiencia por los aportes, porque aún con los obstáculos, supimos compenetrarnos como equipo en unión y perseverancia, a los docentes que participaron de esta investigación por ayudarnos a completar la encuesta y tener información necesaria para obtener los resultados.

Y finalmente a nuestras personas especiales:

- Gracias a mi madre Melina Rueda López por siempre estar a mi lado, a mi padre Alejandro Chinchay Rojas por su apoyo incondicional, a mi madrina Fabiola Rueda López por guiarme en mi carrera profesional y a mi tía Rosa López Olazabal por creer siempre en mí. (Chinchay, S.)
- Gracias a mi hija Samantha Marianne Ramal Huamani y mi madre Elizabeth Enori Cordova Curletty por qué siempre me dieron la motivación y aliento constante en todo mi proceso de carrera profesional. (Huamaní, M.)
- Gracias a mi madre Yesica Hinostriza Rivera por su amor incondicional, a mis tíos Daniza, Jaime, Yovana y Khimberly por su apoyo y finalmente a mi hermanita Tayra por ser mi principal motivación. (Mendoza, M.)
- Gracias a mi madre Ana Guerreros Calderón por tu infinito amor y ejemplo, y a mi hija, Gabriela Alessandra Vizcarra Neyra, por ser mi motivación de cada día en ser mejor mamá y profesional. (Neyra, L.)

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue describir los estilos de manejo de conflictos de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco. Para ello, se realizó una investigación de nivel descriptivo, tipo básico, con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental transversal. La población de cuatro I.E. estuvo conformada por un total de 106 docentes del nivel secundario, aplicando un muestreo probabilístico y por conveniencia obteniendo así una muestra integrada de 55 docentes. Se utilizó como herramienta el Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) en su adaptación a la realidad del Perú por Rodríguez (2012) y para el desarrollo de la investigación fue la adaptación actualizada por Ampuero (2017). Los resultados mostraron que los docentes del nivel secundario de cuatro I.E del distrito de Barranco dominan los estilos de manejo de conflictos a nivel promedio con un 54.5%, siendo el estilo de compromiso el que predominó a un nivel promedio, y el estilo evasivo el que tuvo menos preferencia al predominar el nivel muy bajo. Se concluye que todos los docentes encuestados tienen un dominio de la mayoría de los estilos de manejo de conflictos, a un nivel promedio, siendo esto muy favorable para su desempeño profesional.

Palabras clave: Estilos de manejo de conflictos, docentes, educación secundaria.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe the conflict management styles of secondary level teachers of four I.E. of the Barranco district. To this end, a descriptive, basic level research was carried out, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The population of four I.E. It was made up of a total of 106 secondary school teachers, applying probabilistic and convenience sampling, thus obtaining an integrated sample of 55 teachers.

The Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) was used as a tool, adapted to the Peruvian reality by Rodríguez (2012) and for the development of the research, the updated adaptation by Ampuero (2017) was used.

The results showed that secondary level teachers from four I.E. of the Barranco district dominate conflict management styles at the level of 54.5%, with the compromise style being the most prevalent at an average level, and the avoidance style being the least preferred, with a very low level.

It is concluded that all the teachers surveyed have a command of most of the conflict management styles, at an average level, which is very favorable for their professional performance.

Keywords: Conflict management styles, teachers, secondary education.

ÍNDICE

1. Planteamiento del problema.....	16
1.1. Presentación del problema.....	16
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación.....	20
1.4. Objetivos.....	20
1.4.1. Objetivo(s) General(es)	20
2. Marco teórico	22
2.1. Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	23
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Definición de conflicto.....	27
2.2.2. Definición de manejo de conflictos.....	28
2.2.3. Teorías de estilos de manejo de conflictos	29
2.2.4. Instrumento de Thomas y Kilmann sobre los estilos de manejo de conflicto	31
2.2.5. Ejes del instrumento TKI.....	32
2.2.6. Estilos de manejos de conflictos según la Teoría de Thomas y Kilmann	33
2.2.7. Relevancia del manejo de conflictos en la labor docente	34
2.3. Definición de términos básicos	35
2.3.1 Conflicto	35
2.3.2. Estilo de manejo de conflictos.....	35
2.3.3. Docentes.....	35
2.3.4. Educación Básica Regular	35
2.3.5. Educación Secundaria.....	36
2.3.6. Modelo Bidimensional.....	36
2.3.7. Dimensión o Eje teórico	36
2.4. Marco situacional	36

3. Hipótesis y variables.....	38
3.1. Hipótesis	38
3.2. Variables.....	38
3.2.1. Estilo de manejo de conflictos.....	38
3.2.2. Cuadro de operacionalización	38
4. Metodología.....	39
4.1. Nivel de investigación	39
4.2. Tipo de investigación	39
4.3. Diseño de la investigación	39
4.4. Población y muestra	40
4.4.1. Población	40
4.4.2 Muestra.....	41
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.5.1 Técnica.....	42
4.5.2 Instrumento.....	42
4.5.3 Validez y Confiabilidad.....	42
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
5. Resultados	45
5.1 Nivel general de los estilos de manejo de conflictos.....	45
5.2 Nivel por dimensiones	46
5.3 Nivel por características personales.....	49
6. Discusión.....	61
7. Conclusiones.....	72
8. Recomendaciones.....	74
Referencias	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización dctos TKI adaptado por Rodriguez (2012) como se cita en Ampuero (2017).	38
Tabla 2 Descripción de la población por IE públicas y privadas	40
Tabla 3 Datos estadísticos descriptivos por sexo	51
Tabla 4 Datos estadísticos descriptivos por tipo de gestión	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación.....	39
Figura 2 Fórmula de muestreo	41
Figura 3 Nivel general de los estilos de manejo de conflictos	45
Figura 4 Estilo complaciente	46
Figura 5 Estilo competidor	47
Figura 6 Estilo compromiso.....	47
Figura 7 Estilo colaborador	48
Figura 8 Estilo Evasivo	49
Figura 9 Comparación por sexo	50
Figura 10 Comparación del estilo complaciente según el sexo	51
Figura 11 Comparación del estilo competidor según el sexo.....	52
Figura 12 Comparación del estilo compromiso según el sexo	53
Figura 13 Comparación del estilo colaborador según el sexo.....	53
Figura 14 Comparación del estilo evasivo según el sexo	54
Figura 15 Comparación por tipo de gestión.....	55
Figura 16 Comparación del estilo complaciente según I.E. Públicas y Privadas ...	56
Figura 17 Comparación del estilo competidor según I.E. Públicas y Privadas	57
Figura 18 Comparación del estilo de compromiso según I.E. Públicas y Privadas	58
Figura 19 Comparación del estilo colaborador según I.E. Públicas y Privadas	59
Figura 20 Comparación del estilo evasivo según I.E. Públicas y Privadas	60

Introducción

La educación es un proceso fundamental en la vida de toda persona, con el cual se forjan múltiples habilidades que optimizan su proceso de enseñanza – aprendizaje. Los profesores se convierten en un modelo a seguir por niños, adolescentes y adultos; su papel es sumamente importante, ya que son también responsables de impartir normas de convivencia tanto en el aula y centro educativo, además de guiar los comportamientos de sus estudiantes que adaptarán y utilizarán a lo largo de su vida. En los desafíos de la interacción social de los docentes, es inevitable el surgimiento de conflictos interpersonales debido a las múltiples diferencias de caracteres e intereses personales que cada docente enfrenta diario y los diversos conflictos en su labor educativa tales como: conductas problemáticas de sus alumnos, rendimiento académico, motivación a los estudiantes, interacciones con sus colegas y padres de familia, organización de actividades pedagógicas y las múltiples responsabilidades que deben de cumplir en su labor educativa. Por tal motivo, resulta necesario investigar el estilo de manejo de conflictos que adoptará cada docente para afrontar cada problemática, el cual es importante para tener una sana convivencia con los integrantes de la I.E., que implica padres, docentes, administrativos y directivos.

En el presente estudio se plantea describir los estilos de manejo de conflictos de los docentes del nivel secundaria de cuatro I.E. del distrito de Barranco, para generar posteriormente la toma de conciencia, sobre este tema tan crucial en la vida de toda persona, y para que otros investigadores puedan generar programas a partir de la información obtenida en este estudio.

La investigación se estructura en los siguientes capítulos con sus apartados:

El primer capítulo se encuentra conformado por el planteamiento del problema, ya que, evidencia la situación en la cual se encuentra el tema de investigación y, a su vez, detalla los problemas del mismo y presenta la justificación y sus objetivos.

El segundo capítulo, que es el marco teórico, contiene los antecedentes nacionales e internacionales, detallando también las bases teóricas y teorías en las cuales se respalda la investigación, poniendo énfasis en el uso del instrumento del TKI, sus ejes y sus dimensiones; explica también algunos términos básicos para la comprensión del estudio y finaliza con el marco situacional de la variable a investigar.

El tercer capítulo lo conforman la hipótesis y variables, en el cual se precisa la razón del porqué el estudio no presenta hipótesis y, a su vez, se detalla la operacionalización de la variable de estilos de manejo de conflictos y sus cinco dimensiones.

El cuarto capítulo de la metodología contiene: el nivel, tipo y diseño de la investigación; la población que lo conforma, la técnica e instrumento para la recolección de datos y la técnica del procesamiento y el análisis de datos.

El quinto capítulo son los resultados de la investigación; el sexto capítulo, la discusión de los resultados y el séptimo, las conclusiones del estudio. Se finaliza con las referencias utilizadas para desarrollar el contenido de la investigación y los anexos que constatan el desarrollo del presente estudio.

1. Planteamiento del problema

1.1. Presentación del problema

Para Obaco (2020) las I.E. como espacios de permanente interacción social, entre los directivos, docentes y estudiantes, deben procurar mantener un clima institucional favorable, lamentablemente se observa que hay muchos casos de diversos tipos de conflicto, que no saben cómo manejar adecuadamente los docentes y directivos. Para Zevallos (2021) los conflictos frecuentemente son ocasionados por motivos personales, divergencia de ideas, u otros motivos, lo cual trae como consecuencia el debilitamiento de las relaciones entre los integrantes de la I.E., olvidándose por completo el objetivo de la razón que son los estudiantes. Además, (Brioso, 2015), basándose en la definición de Thomas y Killmann, menciona que para obtener un buen manejo de los conflictos se debe enfocar en solucionar aquel problema que generó algún tipo de diferencia entre una de las partes, para ello es necesario disminuir aquellos componentes negativos generados en el grupo de personas y que así el equipo logre alcanzar un consenso.

La conceptualización sobre los estilos de manejo de conflictos realizada por Thomas (1976, como se cita en Munduate, Ganaza y Alcaide, 1993) se basa en un modelo bidimensional, que presenta dos modos de manejo de conflictos. Por una parte, está la asertividad, la cual es mostrada por la persona que quiere satisfacer su propia necesidad y, por otro lado, está la cooperatividad, que se da cuando el individuo intenta satisfacer las necesidades del otro.

Según Munduate, Ganaza y Alcaide (1993), actualmente se consideran 5 estilos de conducta conflictiva. Estos estilos son tomados por Thomas y Killmann en la aplicación de su instrumento Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). Cuestionario sobre Estilo de manejo de conflictos, estos estilos son: Competitividad, Colaboración, Negociador, Evitador y Conciliador, donde se podrá observar cual de estos estilos aplican los docentes en las IE.

En una investigación de Canaria, España, la autora explica que en el área educativa lo que genera una gran intranquilidad entre los docentes, son los conflictos y la violencia hallada entre estudiantes, familias, entre docentes y directivos, creando así un obstáculo en la educación y la sana convivencia educacional. (Garza De La Vega, 2020, como se cita en De León, 2021).

Muñoz (2017) señala que la UNESCO, dio un pronunciamiento a la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC), ya que ellos manifestaron entre otros motivos que las IE juegan un papel relevante para promover un clima de convivencia pacífica en la sociedad. Por ende, además de ser necesario erradicar en las IE todo acto de violencia infantil y adolescente, son aquellas las que deberán cumplir un rol de mediador a una cultura de paz.

Por otro lado, en una investigación de Colombia, los investigadores Tahull y Montero (2015, como se cita en Cuadros, 2021), afirman que es deber del director de la I.E., lograr las metas y proyectos educativos propuestos por la Institución. Es por ello que los docentes y personal educativo deben estar capacitados para entender y resolver

los conflictos que se puedan presentar, y poder afrontar y proponer una sana convivencia, además de poder integrar y mejorar la relación entre docentes y personal educativo.

Dentro del ámbito nacional en un estudio realizado en el departamento de Puno, Porret (2008, como se cita en Sardón y Sardón, 2018) observa que el conflicto laboral se define como una acción en donde los trabajadores de la empresa disponen de un intercambio de ideas o palabras entre sí, que no es recibida de una forma adecuada, para que puedan brindar eficaces jornadas laborales. Tiene una relación directa con el clima organizacional y se manifiesta cuando los trabajadores no están conformes con la organización laboral, la cual puede dar como resultado problemas de cualquier proyecto o desempeño laboral en los trabajadores. (Chacón, 2002, como se cita en Sardón y Sardón, 2018).

Además, es una problemática resaltante que los directivos y docentes de Huancavelica solo dominan un solo estilo o modo manejo ante los conflictos que susciten en su campo y desconocen sobre otros estilos que les podrían servir para un mejor dominio de las diferentes situaciones conflictivas dependiendo del contexto, según lo ha indicado Zevallos (2021) en su investigación.

En el marco de la educación peruana obligatoria, los diferentes conflictos que se suscitan en las instituciones constituyen una de las preocupaciones más importantes entre los docentes, directivos, tutores y padres de familia. Sabemos que las I.E. Son espacios de permanente interacción social, los cuales permiten el desarrollo integral de los alumnos. Los docentes y directivos deben hacer todo lo posible por mantener un clima

institucional óptimo, a lo cual se observa que lamentablemente hay muchos casos de falta de control de conflictos en los docentes y directivos, estudiante, personal de la I.E. los motivos podrían ser personales o por índole de creencias, ante lo cual trae consecuencias del debilitamiento de las relaciones entre todos los miembros de la I.E. y olvidándose por completo el objetivo que es una educación de calidad, basada en respeto y empatía hacia todos los estudiantes y personal de la I.E.

Salas (2023) menciona que es necesario indagar sobre los estilos de manejo de conflictos que aplican los profesionales de educación de las diversas IE, ya que hay una población favorable de estudiantes adolescentes que no solo necesitan el apoyo de sus padres, sino, también el compromiso de sus docentes, siendo ellos los modelos más cercanos para guiarlos a una convivencia saludable y en paz. Por ello es significativo conocer cuáles son los estilos que manejan los docentes del distrito de Barranco, ya que, no existe una investigación aplicada directamente en esta población.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los estilos de manejo de conflictos de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de complacencia entre los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco?

¿Cuál es el nivel de competitividad entre los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco?

¿Cuál es el nivel de compromiso entre los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco?

¿Cuál es el nivel de colaboración entre los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco?

¿Cuál es el nivel de evasión entre los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco?

1.3. Justificación

La presente investigación es relevante dentro del campo educativo, ya que, pretende aportar información científica de posibles estilos de manejo de conflicto en las IE del nivel secundaria, siguiendo la teoría de Thomas y Killmann, de modo que se genere mayor conocimiento sobre la variable y propicie un mayor debate a nivel científico.

De acuerdo con las bases teóricas que se tiene en el presente estudio, se busca identificar cuáles son los estilos de manejo de conflictos que influye más entre los docentes de las cuatro I.E. Partiendo de ello, la aplicación de este instrumento brindará un aporte práctico, esta investigación proporcionará datos que se utilizarían como sustento científico a futuras investigaciones relacionadas a la misma variable de estudio.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo(s) General(es)

Describir los estilos de manejo de conflictos de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.

1.4.2. Objetivos específicos

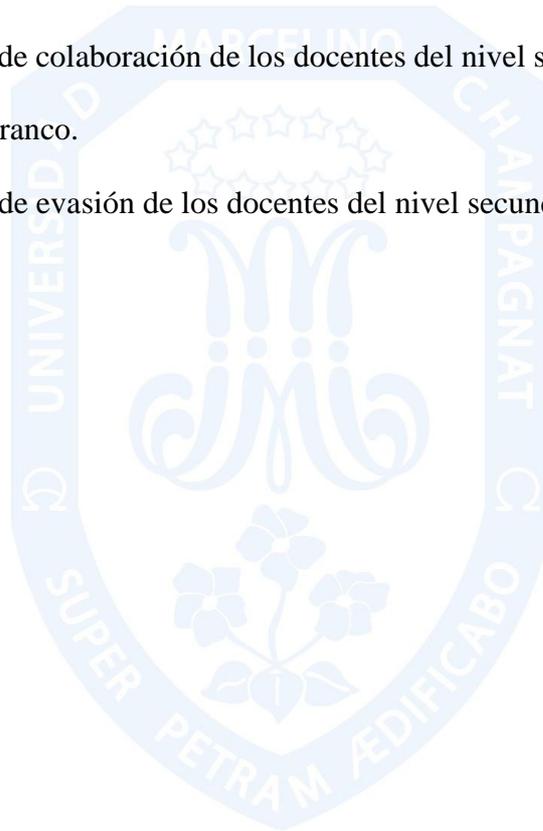
Identificar el nivel de complacencia de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.

Identificar el nivel de competitividad de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.

Identificar el nivel de compromiso de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.

Identificar el nivel de colaboración de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.

Identificar el nivel de evasión de los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.



2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Clavijo (2022) presentó un estudio cuyo objetivo fue conocer el vínculo que existe entre los estilos de manejo de conflictos laborales y el desempeño docente de la IE Amoretti en La Paz, Bolivia. Dicha investigación es descriptiva, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 22 docentes de la IE Amoretti, y trabajaron con el 100% de su población total. Se utilizaron dos instrumentos: Thomas-Kilmann, enfocado en los estilos de conflicto (TKI) y la Escala de Evaluación del Desempeño Laboral. Los resultados de la variable de estilos mostraron que el 5% posee un estilo competidor, el 18% posee un estilo comprometido, el 36% posee un estilo comprometido, el 14% posee un estilo colaborador y el 27% posee un estilo evasivo. Como conclusión, se pudo encontrar que sí existe una concordancia entre las dos variables, pero con un resultado positivo bajo de acuerdo a la correlación de Pearson, lo que refiere que esta relación no es significativa.

Montesinos (2021) presentó una investigación, la cual tuvo como objetivo de estudio determinar los estilos de manejo de conflictos según el grado de desempeño de inteligencia emocional en los docentes de la UCACUE (Universidad Católica de Cuenca), Ecuador. La investigación fue de un nivel de alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de enfoque metodológico mixto de tipo transversal. La población de estudio fue de 283 docentes entre hombres y mujeres. Se aplicó un muestreo no probabilístico e intencionado obteniendo como resultado una muestra de 207 docentes. Se aplicaron el test TMMS-24 y el test Thomas Kilmann TKI. Para que los autores obtengan los resultados de la variable de estilos hicieron además una separación

por sexos, obteniendo así, en los hombres un 40% y en las mujeres el 45% en el estilo Comprometido, siendo el estilo más predominante. Se concluyó que hay un vínculo entre las variables de estudio, pero no es significativo, es decir, su relación es débil.

Chico (2020) publicó una investigación cuyo objetivo fue determinar la conexión entre la resolución de problemas y la planificación académica de los estudiantes de Psicopedagogía de la UTA (Universidad Técnica de Ambato), Ecuador. La investigación fue de tipo mixto, con un nivel exploratorio, descriptivo, correlacional, pero no especifica un diseño. La población fue de 518 estudiantes, su muestreo fue aleatorio simple, con un total de 220 estudiantes. Se aplicó una encuesta de planificación académica diseñada por el autor y el test de Thomas y Kilmann (TKI). Los resultados se manejaron por estilos y evidenciaron que para el estilo competir el 56% obtuvo un bajo nivel y el 44% un alto nivel, para el estilo colaborador el 53% obtuvo un bajo nivel y el 47% un alto nivel, para el estilo negociador el 50% obtuvo un bajo nivel y el 50% un alto nivel, para el estilo evasivo el 55% obtuvo un bajo nivel y el 45% un alto nivel y en el estilo complaciente el 57% obtuvo un bajo nivel y 43% un nivel bajo. Se obtuvo como conclusión que la variable de planificación académica influye en la variable de resolución de problemas, por lo tanto, existe una correlación con un margen de error del 0,05.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Torres (2018) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo determinar cómo influye la empatía y la asertividad en los estudios de manejo de conflictos de los profesionales de educación de las I.E. de la UGEL 03. La investigación fue sustantiva y básica (descriptiva), con un diseño no experimental transversal. La población del presente estudio estuvo conformado por 145 docentes de las IE de las EBR de la UGEL 03 - RED 10, lo que incluyó a todos los docentes del nivel primario en ambos turnos,

mañana y tarde, se aplicó un muestreo estratificado y al azar, obteniendo una muestra de 106 docentes. Se aplicaron 3 instrumentos como el TECA (Test psicométrico de Empatía y Afectividad) por López Pérez; el RATHUS (Test de Asertividad) y el TKI (Cuestionario Manejo de conflictos por Thomas Kilmann) en la adaptación española de León y Vargas (2009). Los resultados en la variable de estilos evidenciaron que el 75% de los docentes obtuvieron una puntuación media en el estilo competidor, el 85% alcanzó puntuación media en el estilo colaborador, el 92% obtuvo una puntuación media en el estilo compromiso, el 85% obtuvo una puntuación media en el estilo evasivo y el 81% obtuvo una puntuación media en el estilo en el estilo complaciente. Los autores llegaron a la conclusión que la empatía y la asertividad no influyeron de manera significativa en el estilo competidor.

Passoni (2020) realizó un estudio que tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de una IE de la Ugel 04 en el distrito de Carabayllo, Lima. El presente estudio fue básico (descriptivo) correlacional, con un diseño no experimental transversal. La población del estudio estuvo conformada por 70 docentes de una IE de la Ugel 04 en el distrito de Carabayllo, Lima y se trabajó con el 100% de su población total. Se usó dos instrumentos: el TMMS-24 adaptado por Extremera y Fernandez-Berrocal (2004) y el TKI estilos de manejo de conflictos (1975) adaptado por Padilla (2019). En los resultados de la variable de estilos obtuvieron que el 50% de los docentes obtuvo un nivel medio en el estilo Complaciente, el 54% obtuvo un nivel medio en el estilo Competidor, el 46% obtuvo un nivel medio en el estilo Comprometido, el 51% obtuvo un nivel medio en el estilo Colaborador y el 36% obtuvo un nivel medio en el estilo evasivo. Como conclusión se determinó que los conflictos llegan a afectar en la toma de decisiones de las personas, si no se cuenta con recursos idóneos para lograr llevarlas a cabo.

Chavez y Tuesta (2021) realizaron un estudio científico que tuvo como objetivo establecer el grado de los estilos de manejo de conflicto en profesionales de educación de las IE públicas de Huarochirí. Su investigación fue de nivel básico y de diseño no experimental. Tuvo como población 920 profesionales de educación, el muestreo fue no probabilístico, obteniendo así una muestra de 277 docentes. Usaron como instrumento el Conflict Mode Instrument (TKI) adaptado a la realidad del Perú por Ramos (2020). Los resultados evidenciaron que el 54% de los docentes obtuvo un nivel promedio en el estilo complaciente, el 42% obtuvo un nivel promedio en el estilo colaborador, el 51% obtuvo un nivel promedio en el estilo comprometido, el 70% obtuvo un nivel muy bajo en el estilo evasivo y el 52% obtuvo un nivel promedio. Se determinó así que los docentes de las IE Públicas de Huarochirí alcanzaron un nivel de medio a bajo en la variable en estudio, por lo que se demuestra que los docentes tienen un nivel regular en el manejo de conflictos.

Soto (2021) realizó una investigación con el objetivo de determinar el vínculo entre los estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en profesionales de educación de la Red 16, UGEL 02. Su investigación fue básica, con un diseño no experimental. La población fue compuesta por un total de 166 docentes, se aplicó un muestreo aleatorio estratificado obteniendo un total de 116 docentes como muestra. Se aplicaron los instrumentos de I-CE de Bar-On y el TKI de Thomas y Kilman en la última adaptación por Sebastián (2017) enfocada en la población de estudios en docentes. Los resultados para la variable de estilos evidenciaron que el estilo competidor obtuvo un nivel promedio con un coeficiente de variación (CV) del 10%, el estilo colaborador obtuvo un nivel con un CV del 7%, el estilo de compromiso obtuvo un nivel promedio

con un CV del 6%, el estilo evasivo obtuvo un nivel promedio con un CV del 7% y el estilo complaciente obtuvo un nivel promedio con un CV del 8%, demostrando así que los puntajes de cada uno de los estilos son semejantes. Como conclusión se determinó que no hay concordancia con las variables, ni las dimensiones, ya que, ninguno tiene un vínculo con inteligencia emocional.

Salas (2023) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el vínculo de estilo de manejo de conflictos con inteligencia emocional en los profesionales de educación de las IE Públicas de VES (Villa el salvador). La presente investigación fue de nivel descriptivo, y con un diseño no experimental, correlacional. Tuvo una población de 480 profesionales de educación, aplicó un muestreo no probabilístico y su muestra estuvo constituida por un total de 58 docentes. El autor aplicó en su estudio el TMMS-24 (Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales) y el TKI de Thomas y Kilmann (Cuestionario sobre Estilo de Manejo de Conflictos) adecuado a nuestro país por Rodríguez (2012). En los resultados de la variable de estilos se evidenció que el estilo complaciente obtuvo una puntuación máxima de 24 y mínima de 13, el estilo competidor obtuvo una puntuación máxima de 24 y mínima 7, el estilo concesivo obtuvo una puntuación máxima de 24 y mínima 14 una relación, el estilo colaborador obtuvo una puntuación máxima de 24 y mínima 11 y el estilo evasivo obtuvo una puntuación máxima de 24 y mínima 10. Como conclusión, se evidenció que hay un vínculo representativo con las variables de estudio, demostrando que, a un aumento de la inteligencia emocional, existe un mayor uso de estilos de manejo de conflictos en los docentes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de conflicto

Usualmente, cuando se hace referencia a un conflicto, este viene a la mente como un acto negativo. Según Palomar (2019), el conflicto es un acto que es parte de la naturaleza del ser humano porque se trata de la aprehensión de cada persona dado que no todos percibimos la realidad en la que interactuamos de la misma manera.

De otra parte, Leyton (2020) lo presenta como una situación eventual que se genera entre las personas, ya que se manifiesta con mayor habitualidad en la dinámica de una convivencia, precisando además que el conflicto genera una situación tensa entre las partes por diferentes motivos y que el abordarla permitiría generar aprendizaje entre las partes involucradas, aunque también una acción violenta.

De la misma manera, Perez y Gutierrez (2016) manifiestan que, desde la óptica de un directivo, un conflicto se origina dentro del ámbito educativo debido a una errada planeación o por una falta de práctica en la prevención, es por ello que enfatizan la idea de que quienes lideran las IE deben gestionar una adecuada planeación y control de sus acciones y metas para obtener así resultados más eficaces ante un posible conflicto. Además, precisan que este, al interior de las IE siempre será un tema por resolver y, por ello, resulta necesario organizar medidas con toda la comunidad educativa para poder lograrlo.

Así mismo, para Torres (2014) el conflicto es un acto natural que se presenta en cualquier nivel institucional, de allí la idea acerca de que los directivos, profesionales de educación, personal administrativo, obreros y la comunidad en general no son ajenos a

estas situaciones, donde lo óptimo debería ser la búsqueda de soluciones o el establecimiento de negociaciones hasta llegar al logro de acuerdos benéficos y satisfactorios para todos. En tal sentido, Reina y Ferrari (2013) afirman que el conflicto puede comenzar cuando el individuo se da cuenta de que puede o podrá frustrar sus intereses.

2.2.2. Definición de manejo de conflictos

Luego de entender que el conflicto es una situación que ocurre en la vida diaria, se puede afirmar que este es uno de los aspectos más complicados que toda persona y organización debe resolver, en muchos casos, se utiliza la represión o el retraso para darle solución. No obstante, por el contrario, existe consenso relacionado a la idea de que deberían aplicarse posibles soluciones, negociaciones y estrategias que aborden el problema en beneficio de todos los grupos afectados.

En esta lógica, Villalobos et al., (2019) abordan el manejo de conflictos y señala que es uno de los aspectos más complicados que aparecen en las instituciones, organizaciones, etc. y que está relacionado con diversos diagnósticos, método de negociación y otras estrategias para disminuir el conflicto.

Siguiendo en la línea, la Real Academia Española (2015), nos refiere que el conflicto podría darse por tendencias incompatibles en la personalidad de las personas, dando lugar a que surja la angustia y el fracaso; también lo explica como una disputa o situación muy difícil de escapar. Así mismo los autores Domínguez y García (como se cita en Pujol, 2014) nos explican que anteriormente se consideraba que el conflicto eran una situación negativa, sin embargo, con el pasar de los años se considera que los

conflictos son situaciones que necesariamente formarán parte de nuestra vida, y que no necesariamente serán algo negativo.

2.2.3. Teorías de estilos de manejo de conflictos

Los conflictos y su forma de resolución constituyen procesos complicados de manejar asumidos los desacuerdos que tienen dos o más partes; cabe resaltar que el objetivo es minimizar los componentes negativos que intervienen en las diferentes situaciones conflictivas y, de esta manera, animar a todos los involucrados a llegar a una alianza y así obtener beneficios en común. Cada evento tiene un diferente componente de complejidad; lo ideal sería decidir por el modo de resolución más accesible y beneficioso para todo el grupo. Es por ello que, en los párrafos siguientes, presentamos las principales teorías sobre el estilo de manejo de conflictos.

Blake y Mouton (1964), mediante su primer modelo Managerial Grid, representaron uno de los principales esquemas teóricos que permitió clasificar los estilos de gestión de conflictos, donde luego lo interpretarían como un nuevo modelo llamado: Dual Concern Model, donde precisan con mayor detalle los siguientes cinco modos de manejo de conflictos: dominación, solución de problemas, retirada, suavizante, compromiso, y dependiendo del nivel personal que pueda representar, se podrían clasificar en dos dimensiones: interés por la producción o interés por las personas. Este modelo, en su reinterpretación, logró encontrar un gran respaldo dentro de la investigación empírica por medio de su aporte teórico entre las dos dimensiones, las cuales regulan la conducta cuando se experimentan situaciones de conflicto (Montes et al., 2010)

Así mismo, Thomas (1971) se basa en un modelo, por el cruce de dos ejes básicos (influenciados por los ejes de Mouton y Blake) llamados "asertividad" y "cooperatividad", definiendo el primero como las medidas que tiene la persona para satisfacer sus necesidades y el segundo como los recursos que los individuos utilizan para complacer a los demás. El modelo identifica, además, cinco estilos diferentes de conflictos: competir (asertivo, poco cooperativo), evitar (no asertivo, poco cooperativo), complaciente (no asertivo, cooperativo), colaborar (asertivo, cooperativo) y comprometerse (asertividad y cooperación intermedias) (Alcaide et al.,1993).

Por consiguiente, Thomas y Kilmann (1975) para poder realizar la creación del instrumento TKI consideraron la reinterpretación de Thomas (1971) sobre los ejes y sus cinco estilos de manejos de conflictos. La creación del instrumento se elaboró con el fin de realizar una comparación de tres modelos que aportan acerca de las teorías de manejo de conflictos. Estos fueron los de Blake y Mouton (1964), Lawrence y Lorsch (1967) y Hall (1969); dicha comparación se aplicó a una etnia social determinada con el fin de hallar la influencia en la deseabilidad social que predominaba en estos tres modelos lo que, por el contrario, los autores del TKI buscaron disminuir esa influencia. El aporte a la teoría de Thomas dentro de este instrumento fue la creación de 30 pares de ítems donde cada par se conformó por dos enunciados A o B, los cuales no solo buscaban la similitud en deseabilidad social, si no que, buscaban que la persona se comportara de forma real frente a una situación de conflicto. Finalmente, a través de la publicación de su artículo, evidenciaron que se logró reducir la deseabilidad social a un 17% mediante la aplicación de su instrumento TKI.

Antuña (2022), menciona que el modelo de Rahim y Bonoma (1979) se define en dos dimensiones: la primera, que trata acerca de "sí mismo" y la gestión de complacer sus propias necesidades; y la consiguiente, acerca de "otros", se define sobre cómo la persona trata de complacer necesidades ajenas. Estas dimensiones están influenciadas con los aportes de los investigadores Blake, Mouton y Thomas, los cuales hicieron una complementación parecida a la de los fundadores de la investigación de manejo de conflictos. Esta teoría ha sido acomodada en diferentes años. El autor Rahim y Katz (2019) estructuran la teoría Bidimensional en donde presentan cinco estilos de manejo de conflictos, aproximándose a detallar cómo cada persona los gestiona.

Sin embargo, de todos los modelos teóricos mencionados, la presente investigación se basa en el Modelo TKI de Thomas y Kilmann (1975), el cual se detalla a profundidad en los siguientes apartados.

2.2.4. Instrumento de Thomas y Kilmann sobre los estilos de manejo de conflicto

El Conflict Model Instrument (TKI) de Thomas Kilmann (1975) evalúa el comportamiento de un individuo en situaciones de conflicto, es decir, coyunturas en las que los intereses de dos o más personas parecen incompatibles. El comportamiento humano se caracteriza en base a dos ejes bidimensionales: la asertividad y la cooperatividad, que a su vez tienen la finalidad de determinar cinco estilos de manejo de conflictos.

Además, el instrumento consta de 30 ítems con dos alternativas, A o B, estas respuestas varían según las situaciones que generan conflicto y se debe responder cuáles son las acciones que se tomarían en dichas situaciones, de esta manera, a través de los

resultados, se podrá conocer cuál es el estilo que destaca en la persona. Los cinco estilos son importantes para poder manejar un conflicto ante diferentes situaciones, estos también se deben a que estas son útiles para resolverlos (Brioso, 2015). Es importante resaltar que los conflictos surgen durante nuestra vida diaria y, por lo tanto, ninguna persona puede determinar un estilo de forma constante. Por ello, se puede elegir varios estilos, esto depende del conflicto, del aprendizaje previo y el estado emocional, se tendrá uno para cada estilo según la manera de poder manejar un conflicto.

2.2.5. Ejes del instrumento TKI

La asertividad y la cooperatividad, ejes que al interceptarse y actuando a su vez de manera bilateral, determinan las técnicas de manejo de conflictos. Por lo cual, en forma cotidiana y consciente, una persona elige para enfrentar todo conflicto que se le presente. A continuación, se define cada eje:

- **Asertividad**

La asertividad es la preocupación que tiene la persona por complacer su interés personal que implica una expresión directa y abierta la cual maneja la crítica a pesar de diferir con otras opiniones. (Thomas y Kilmann, 2002)

- **Cooperatividad**

La cooperatividad es la preocupación que tiene la persona por complacer las necesidades de los demás y los esfuerzos que realiza para ello, inclinándose por la opinión grupal. (Thomas y Kilmann, 2002)

2.2.6. Estilos de manejos de conflictos según la Teoría de Thomas y Kilmann

El Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de manejo de conflicto (TKI) en una de sus reediciones adaptadas al español por la editorial CPP Inc (2002), evalúa el comportamiento del profesional en diferentes conflictos, teniendo en cuenta dos ejes fundamentales: cómo intenta satisfacer sus propias necesidades y su disposición de satisfacer las necesidades de otras personas con las que puede no estar de acuerdo. De la intersección de estas dos variables surgen cinco estilos distintos de gestión de conflictos, los cuales pueden aplicarse en el ámbito de las relaciones profesionales.

- **Estilo de competitividad:** está orientado por lo general hacia el poder, como un intento agresivo del logro de sus propios intereses, siendo así asertivo, pero no cooperativo.
- **Estilo de colaboración:** refiere que, al colaborar, permite que todos se comprometan y así tengan en cuenta el respeto mutuo y compromiso para juntos llegar a una posible solución; esto muestra que el estilo es tanto asertivo como cooperativo.
- **Estilo Negociador (comprometido):** permite que la persona negocie con los involucrados en el conflicto. En general, a veces, tienen aciertos y errores lo cual no le permite obtener las alternativas concretas para solucionar el conflicto, sin llegar a un acuerdo que satisfaga completamente a una de las partes. Tiene un rango medio de asertividad y colaboración.
- **Estilo Evitador:** simplemente pospone y evita por completo el conflicto por todas sus formas cada vez que se presente, siendo no asertivo y no cooperador.

- **Estilo Conciliador (acomodativo):** desde otra perspectiva, la conciliación guía a las partes, para que, por medio de un intermediario, descubran la solución del conflicto. Son personas no asertivas y colaboradoras.

2.2.7. Relevancia del manejo de conflictos en la labor docente

La labor del profesional educativo tiene un gran nivel de importancia dentro de las escuelas, ya que, es importante que el docente tenga un conocimiento de su grupo estudiantil a cargo, identificando así las características e interés de cada estudiante que integre el grupo, así como el rol, el contexto y las normas que se desarrollan dentro del aula, de este modo el docente podría aplicar una adaptación de las estrategias a usar para cada situación de conflicto dentro del grupo estudiantil, así lo precisó Kreidler (2011, como se citó en la Subsecretaría de Educación Básica, s.f.).

Así mismo, el Ministerio de Educación (2013) precisa que el rol de un docente dentro de la IE es de ser un agente principal en la evolución educativa, cuyo objetivo es aportar significativamente para el desarrollo integral de los niños y jóvenes en todas sus etapas de crecimiento, además, el docente por ser quien mantiene el contacto directo tanto con los estudiantes y la familia, tiene la labor de fortalecer el manejo de los conflictos cuando:

- Impulsa la disciplina escolar como una relación hacia el respeto de la dignidad de los niños y jóvenes.
- Fomenta el respeto hacia las diferentes habilidades que tienen cada estudiante.
- Prioriza el acuerdo con las normas de convivencia que los estudiantes deberán practicar en el aula.
- Fomenta una integración de los estudiantes con los diferentes Municipios, para su identidad democrática.

- Desarrolla un ambiente estudiantil favorable bajo el valor de la justicia y generando un buen entendimiento, entre otros.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1 Conflicto

Calvo (2015) afirma que el conflicto puede comenzar cuando el individuo se da cuenta de que puede o podrá frustrar sus intereses.

2.3.2. Estilo de manejo de conflictos

Es la forma que tiene una persona de afrontar o gestionar situaciones que le generan conflictos, haciendo uso de técnicas o estrategias, que lo lleven a reducir aquellas situaciones conflictivas, facilitando a ambas partes llegar a un acuerdo. (Thomas y Kilmann, 1977).

2.3.3. Docentes

Según la R.A.E (2001) hace referencia a la persona que se dedica profesionalmente a la educación, ya sea de manera general o específica en un campo particular del conocimiento, materia, disciplina, ciencia o arte.

2.3.4. Educación Básica Regular

Currículo Nacional (2016), es la educación que está dirigida a niñas, niños y adolescentes que tienen un desarrollo óptimo a nivel físico y cognitivo, por ende, pasan por un proceso educativo de acuerdo al nivel de su desarrollo.

2.3.5. Educación Secundaria

Está posicionada en el tercer nivel de la EBR y cuenta con un lapso prolongado de 5 años. Este nivel de educación permite una continuación en la formación de las competencias de los jóvenes que completaron su Educación Inicial y Primaria, por lo que se toma mayor interés e importancia en los riesgos a los que se exponen los jóvenes, para así prevenir un posible deceso de sus estudios. (MINEDU. 2016)

2.3.6. Modelo Bidimensional

Se enfoca en la conducta simultánea entre dos variables estudiadas para una específica unidad de análisis, con el fin de identificar si hay o no algún vínculo de dependencia lineal entre ambas. (Pérez, 2004)

2.3.7. Dimensión o Eje teórico

Las dimensiones o ejes teóricos se enfocan en los estudios que se puedan obtener. Así la teoría sobre el tema en estudio, contribuye con idea concreta sobre el manifiesto que se produce y con el cual se dará un sustento para descifrar hipótesis. (Calderon y Piñeiro, 2003)

2.4. Marco situacional

La presente investigación se realizó en cuatro instituciones educativas privadas y públicas del distrito de Barranco en la ciudad de Lima. Los colegios fueron fundados en los años 1985, 1940, 1923 y 1905 respectivamente, teniendo décadas de haberse fundado en el distrito, siendo instituciones reconocidas por los ciudadanos de la zona. Durante los últimos años se ha percibido la falta de unión, organización y comunicación en los centros educativos, dado que las situaciones de conflictos se han incrementado o han sido

más habituales en la actualidad, con los estudiantes, los padres de familia, directivos y personal docente. Dado que los docentes conforman medios de comunicación entre las familias e institución educativa, deben tener una intervención adecuada e inmediata ante los conflictos que puedan suceder.



3. Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

En la presente investigación no se considera hipótesis por ser descriptiva simple, en donde solo se considera recopilar información de la variable de estudio. Hernández et al., (2014), consideran que no todos los estudios descriptivos formulan hipótesis porque no son necesariamente ciertas.

3.2. Variables

3.2.1. Estilo de manejo de conflictos

El estilo de manejo de conflictos se define como la forma en que se operan las situaciones de conflictos donde se evidencie discrepancias de opinión sobre los intereses propios o ajenos. Estos estilos se relacionan con el uso de estrategias y técnicas de resolución de conflictos. (Thomas y Kilmann, 1974, como se citó en Salas, 2023)

3.2.2. Cuadro de operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable estilos de manejo de conflictos TKI adaptado por Rodríguez (2012) como se cita en Ampuero (2017).

Variable	Dimensiones	Ítems	Tipo de medida
Estilos de manejo de conflictos	• Complaciente	1,4,15,23,25,27,29	Tipo Likert
	• Competidor	3,7,10,11,16,24	
	• Compromiso	2,9,13,19,21,26	
	• Colaborador	5,12,18,20,28,30	
	• Evasivo	6,8,14,17,22	

4. Metodología

4.1. Nivel de investigación

El presente estudio es de nivel descriptivo, ya que puntualiza el recojo de información identificando detalladamente las características sobre el estado vigente de la variable de estudio. Así se detalla en Hernández et al., (2014)

4.2. Tipo de investigación

Esta investigación es formal y tiene como finalidad sustentar e incrementar el conocimiento de la variable estudiada, ampliando el conocimiento del tema que se investiga siendo de este modo de tipo básica. Por otro lado, es Cuantitativa ya que utiliza datos particulares del estudio para determinar matemáticamente los resultados. (Ander - Egg., 2016)

4.3. Diseño de la investigación

Según Hernández et al. (2014), este es un diseño no experimental, puesto que, este estudio no adultera la variable y sólo se examina de manera grupal o individual, además es transversal porque examina la incidencia sólo en una etapa. Como se presenta en el siguiente diagrama.

Figura 1: Diseño de la investigación

M – O

En donde:

M: Representan la muestra de estudio (estudiantes de quinto ciclo).

O: Representan la información recolectada de la muestra (actitud frente al ambiente ambiente).

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Por Hernández et al. (2014) la población está conformada por un número de sujetos los cuales cumplen con una serie de cualidades necesarias para el estudio. Dicho esto la población del estudio estuvo conformada por 106 docentes del nivel secundaria de cuatro I.E. entre públicas y privadas del distrito de Barranco, se detalla a continuación en la tabla 2.

Tabla 2

Descripción de la población por Institución Educativa

Instituciones	Profesores del nivel secundario
Institución 1	17
Institución 2	22
Institución 3	31
Institución 4	36
TOTAL	106

Nota. IDENTICOLE 2021*

Tabla 3

Descripción de la población por IE públicas y privadas

Instituciones	Profesores del nivel secundario
Instituciones educativas públicas	67
Instituciones educativas privadas	39
TOTAL	106

4.4.2 Muestra

La muestra viene a convertirse en el extracto de la población, delimitando como un sub conjunto que cumple con las mismas características, siendo así también un tipo de muestra probabilística por conveniencia (Hernández et al., 2014). Entonces de la población precisada se tomará un total de 55 docentes del nivel secundario de las cuatro instituciones educativas del distrito de Barranco como muestra de la investigación.

Figura 2: Fórmula de muestreo

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

Donde:

N = Tamaño de la población = 106

Z = Desviación estándar normal = 2,17

P = Probabilidad de éxito = 0,05

Q = Probabilidad de fracaso = 0,05

E = Error de estimación = 0,01

n = Tamaño de la muestra = 56,03

$$n = \frac{(106)(2.17)^2(0.05)(0.05)}{(106 - 1)(0.01)^2 + (2.17)^2(0.05)(0.05)} = 56,03$$

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnica

La técnica utilizada para la recolección de datos de este estudio es la encuesta, según Hernández, et al. (2014), definido por un número de preguntas que tienen relación con la variable de estudio, logrando adquirir la información.

Por otro lado, Pardinás (1991), menciona que la encuesta es un conjunto de preguntas que tiene como propósito recolectar datos para el estudio. Este método permitirá identificar con mayor claridad la cantidad de docentes que manejan los estilos de manejo de conflictos.

4.5.2 Instrumento

El instrumento está denominado Conflict Mode Instrument (TKI), es el inventario psicológico sobre los estilos de manejo de conflictos, cuyos autores fueron Kenneth Thomas y Raph Kilmann en el año 1974, tuvo una adaptación peruana por el autor Izaquel Marcelino Rodríguez en el año 2012 y luego se realizó una actualización por Ampuero (2017). Es de aplicación asincrónica de forma individual, teniendo un tiempo de aplicación del instrumento de 25 a 30 minutos aproximadamente. Consta de 30 ítems y los ítems son respondidos en una escala Likert. Mide cinco estilos de manejo de conflictos; Competidor, Colaborador, Compromiso, Evasivo y Complaciente.

4.5.3 Validez y Confiabilidad

Validez

Según Patiño (2018) la validez del cuestionario Thomas-Kilmann se obtuvo mediante la relación con los cinco estilos y sus dos dimensiones, por ello el cuestionario mide de manera aceptable en los sujetos estadounidenses. Por otro lado, Rodríguez (2012) como se cita en Ampuero (2017) para la validez de la adaptación del instrumento TKI en el

Perú, lo realizó mediante el análisis factorial exploratorio el cual permitió verificar la estructura de los factores, utilizando el método de los componentes principales, como resultado alcanzó el 66,884% de la varianza total acumulada. Para la validez de contenido del instrumento se llevó a cabo mediante el criterio de cinco jueces- expertos en Psicología organizacional aplicando una prueba Binomial dando un resultado menor a 0.05, estableciendo así una concordancia entre los jueces donde se rechazan el H_0 y aceptan solamente la H_a para los ítems. Para la validez del constructo del instrumento, se usó un análisis de ítems donde el valor promedio de los cinco estilos del inventario varía entre 16 y 18 y el valor de la prueba de normalidad muestra que el inventario es asimétrico, obteniendo un grado de significación de 0,05 lo que demuestra que la prueba asume normalidad. Así mismo, se aplicó un índice de homogeneidad utilizando los estadísticos de (Media, Varianza, Correlación de test y Alfa de Cronbach) donde se observa que la relación de ítem - total es de 0.35 lo cual indica que son significativas las correlaciones y en los estadísticos de (Dimensión test) se observa que todas se correlacionan en un nivel elevado siendo mayores que 0.6 y menores que 0.7. Finalmente, el constructo factorial, el cual se midió a través de la prueba de KMO y Prueba de esfericidad de Bartlett; obtuvo un 68.88% de explicación.

Confiabilidad

Según Rodríguez (2012) como se cita en Ampuero (2017) la confiabilidad del instrumento de Thomas y Killmann estuvo determinada por la consistencia interna del alfa de Cronbach, con otros instrumentos, el cual, obtuvo un nivel moderado, alcanzando en el test-retest una consistencia de 0.64 para el instrumento TKI. La adaptación al Perú tuvo que pasar por juicio de expertos para verificar su confiabilidad y validez, siendo el resultado del alfa de Cronbach, dieron 0.89. Luego se aplicó el método de Guttman, para

la versión adaptada obteniendo resultados elevados en cada estilo, dando así en el estilo Competidor un resultado 0.86, en el estilo Colaborador de 0.90, en el estilo Compromiso de 0.89, en el estilo Evasivo de 0.88 y en el estilo Complaciente de 0.88. Además, se aplicó una confiabilidad en dos mitades, la cual consiste en la comparación del inventario original y el inventario adaptado, dividiéndose así en dos puntos una con los ítems pares y el otro con los ítems impares, esto reflejó que el inventario estilos de manejo de conflictos, obtuvo un resultado elevado, obteniendo así un 0.79 en la primera parte y un 0.80 en la segunda parte.

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se solicitó el permiso para el uso del instrumento adaptado al investigador que realizó dicha adaptación mediante correo. Luego se preparó el cuestionario de manera electrónica, se presentó a la asesora de la investigación, quien aprobó su aplicación. A continuación, se explicó a los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco quienes conforman la muestra, el objetivo de dicha investigación, pues la aplicación del instrumento sería de manera virtual.

Se realizó la digitación del inventario mediante un Google form, el formulario estuvo conformado por dos partes, en la primera parte, se presentó el consentimiento informado y la aceptación de dicho documento por el docente; en la segunda parte, se presentaron las indicaciones del inventario, el cual consta de 30 ítems y además se especificó el cuadro de puntuación para responder cada enunciado. Con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, se elaboró una base de datos usando el programa Excel. Posteriormente se presentarán los resultados, las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

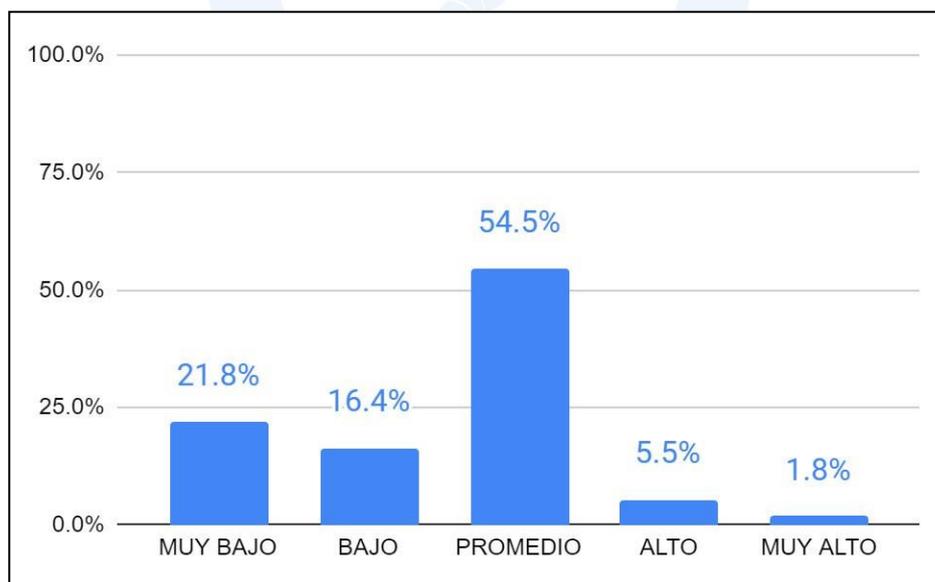
5. Resultados

En el presente capítulo se detallan los resultados recopilados después de analizar la data estadística del instrumento de Conflict Mode Instrument (TKI) adaptado a la realidad del Perú por Rodríguez (2012) como se cita en Ampuero (2017) dirigida a docentes del nivel secundario del distrito de Barranco para medir los estilos de manejo de conflictos.

5.1 Nivel general de los estilos de manejo de conflictos

Como resultado general de los estilos de manejo de conflictos hacia los docentes de nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco, se halló que un 21.8% (12 de los docentes) presenta un nivel muy bajo, un 16.4% (09 de los docentes) un nivel bajo, un 54.5% (30 de los docentes) en promedio, un 5.5% (3 de los docentes) alto y un 1.8% (1 de los docentes) muy alto.

Figura 3.
Nivel general de los estilos de manejo de conflictos

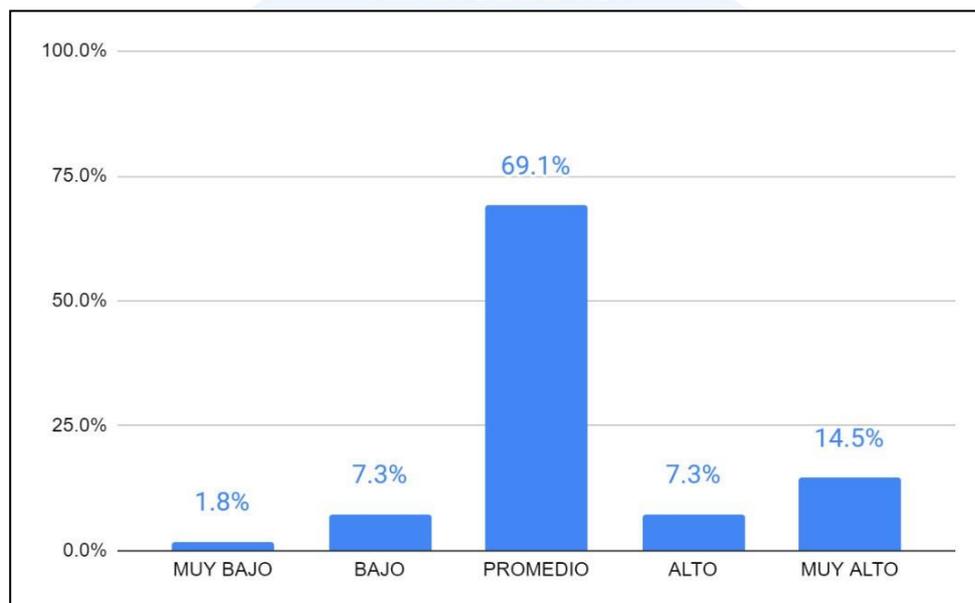


5.2 Nivel por dimensiones

- **Estilo Complaciente**

En esta dimensión los docentes mostraron un nivel muy bajo de 1.8% (1 docente), un nivel bajo de 7.3% (4 docentes), un nivel promedio de 69.1% (38 docentes), un nivel alto de 7.3% (4 docentes) y un nivel muy alto 14.5% (8 docentes).

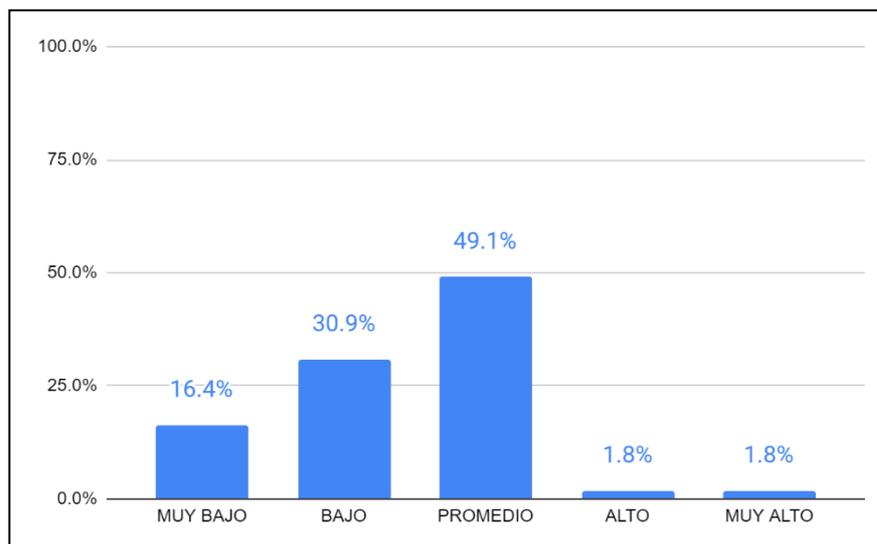
Figura 4.
Estilo complaciente



- **Estilo Competidor**

En esta dimensión los docentes mostraron un nivel muy bajo de 16.4% (9 docentes), un nivel bajo de 30.9% (17 docentes), un nivel promedio de 49.1% (27 docentes), un nivel alto de 1.8% (1 docente) y un nivel muy alto 1.8% (1 docente).

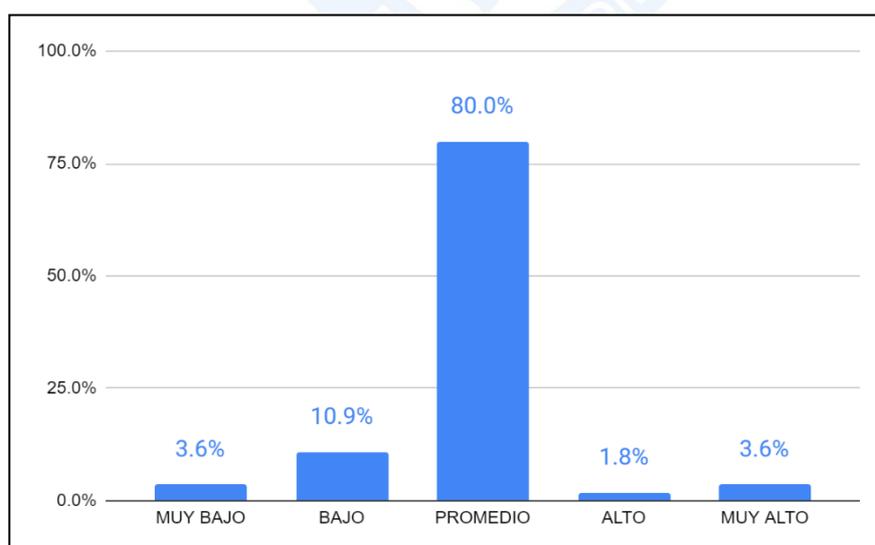
Figura 5.
Estilo competidor



- **Estilo Compromiso**

En esta dimensión los docentes mostraron un nivel muy bajo de 3.6% (2 docentes), un nivel bajo de 10.9% (6 docentes), un nivel promedio de 80.0% (44 docentes), un nivel alto de 1.8% (1 docente) y un nivel muy alto 3.6% (2 docentes).

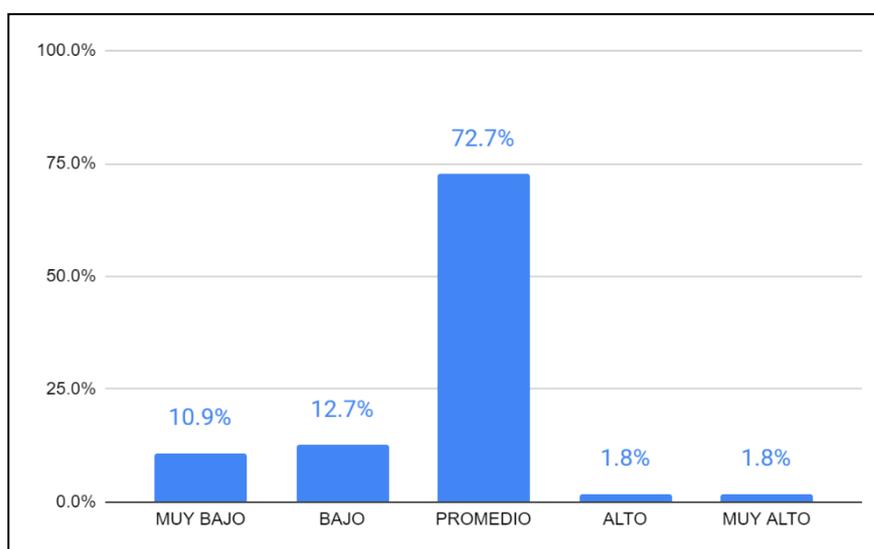
Figura 6.
Estilo compromiso



- **Estilo Colaborador**

En esta dimensión los docentes mostraron un nivel muy bajo de 10.9% (6 docentes), un nivel bajo de 12.7% (7 docentes), un nivel promedio de 72.7% (40 docentes), un nivel alto de 1.8% (1 docente) y un nivel muy alto 1.8% (1 docente).

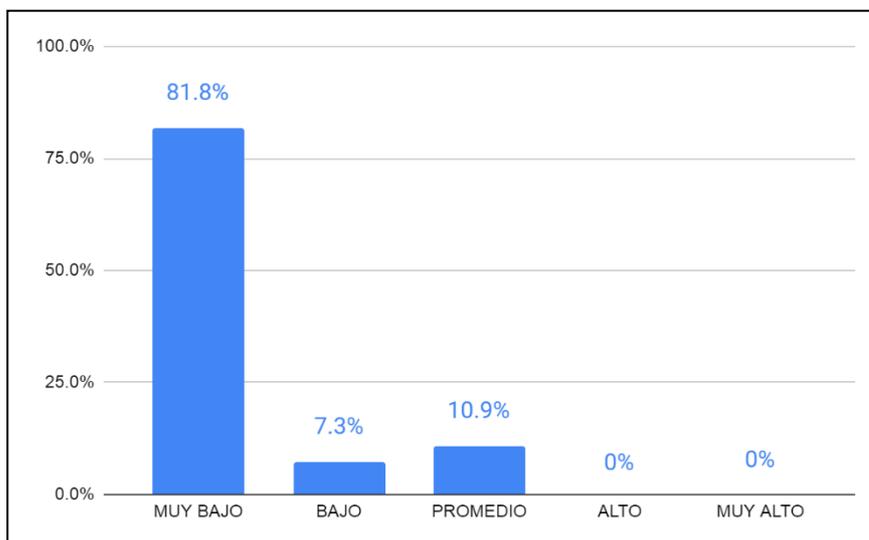
Figura 7.
Estilo colaborador



- **Estilo Evasivo**

En esta dimensión los docentes mostraron un nivel muy bajo de 81.8% (45 docentes), un nivel bajo de 7.3% (4 docentes), un nivel promedio de 10.9% (6 docentes), un nivel alto de 0.0% (0 docentes) y un nivel muy alto 0.0% (0 docentes).

Figura 8.
Estilo Evasivo

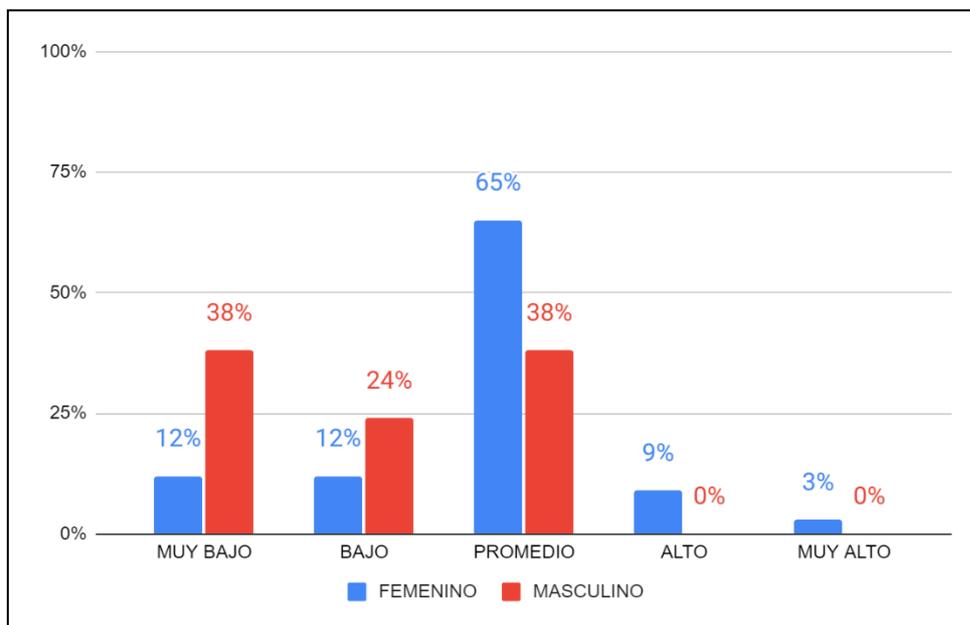


5.3 Nivel por características personales

- **Nivel general de estilos de manejo de conflictos por sexo**

El porcentaje en los resultados comparativos por sexo muestran que las docentes mujeres obtuvieron un 12% y los docentes varones un 38% en el nivel muy bajo; las mujeres un 12% y los varones un 24% en el nivel bajo; un 65% de docentes mujeres y un 38% de docentes varones obtuvieron un nivel promedio y solo un grupo del 9% obtuvo un nivel alto y un 3% un nivel muy alto de docentes mujeres, lo que, por el contrario, en estos dos últimos niveles ningún docente varón alcanzó estos niveles. Además, estos resultados muestran que solo un grupo tanto de docentes mujeres como docentes varones de cuatro I.E. del distrito de Barranco dominan los estilos de manejo de conflictos a un nivel promedio.

Figura 9.
Comparación por sexo



En la tabla 4 se observa que los varones tuvieron una puntuación superior a la de las mujeres en el mínimo y las mujeres una puntuación superior a los varones en el máximo. En el caso de los varones (69) fue ligeramente superior al de las mujeres (67) en el mínimo y en el caso del máximo (99) en las mujeres y (90) en los varones; asimismo, la mediana está cercana a la media y se sitúa mínimamente por debajo de esta; también se aprecia que existe una diferencia mínima en la desviación estándar entre las mujeres con un 7.68 y los varones con un 7.67; además se observó que los coeficientes de variación son menores a un 1%. En ambos sexos los puntajes máximos indican que los y las docentes manejan correctamente los conflictos; aunque, la media y la mediana en el grupo de las mujeres es superior a la de los varones.

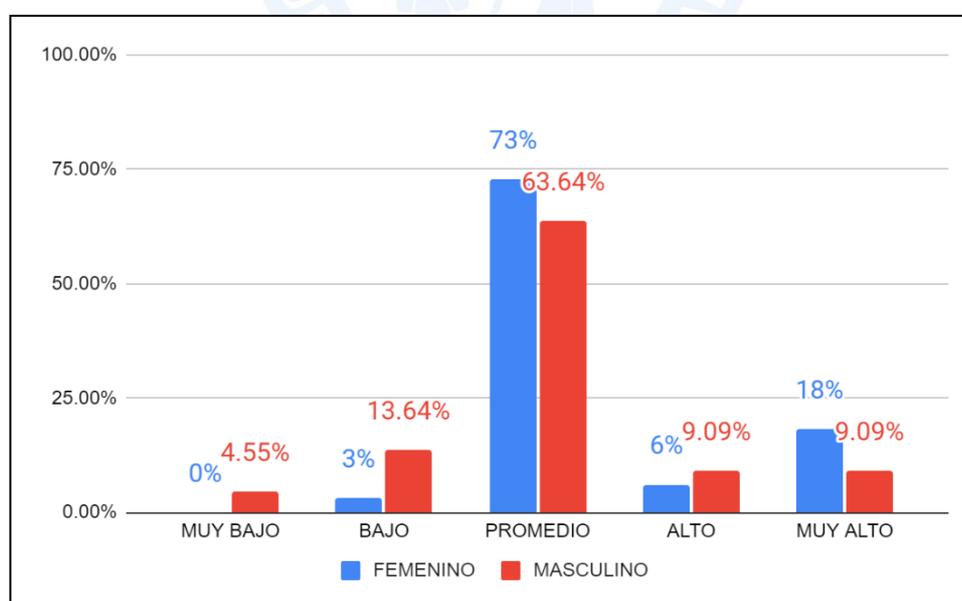
Tabla 4
Datos estadísticos descriptivos por sexo

Sexo	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	Coefficiente de Variación
Mujeres	67	99	83.56	83	7.68	0.09 %
Varones	69	90	78.33	77	7.67	0.10 %

- **Nivel por dimensiones según el sexo**
- **Estilo Complaciente**

En esta dimensión muy pocos docentes alcanzaron un nivel muy bajo, las mujeres con un 0% y los varones un 4.55%. En el nivel bajo, las mujeres alcanzaron un 3% y los varones un 13.64%, en el nivel promedio las mujeres obtuvieron un 73% y los varones un 63.64%, en el nivel alto las mujeres con un 6% y los varones 9.09%, y en el nivel muy alto las mujeres con un 18% y los varones con un 9.09%.

Figura 10.
Comparación del estilo complaciente según el sexo

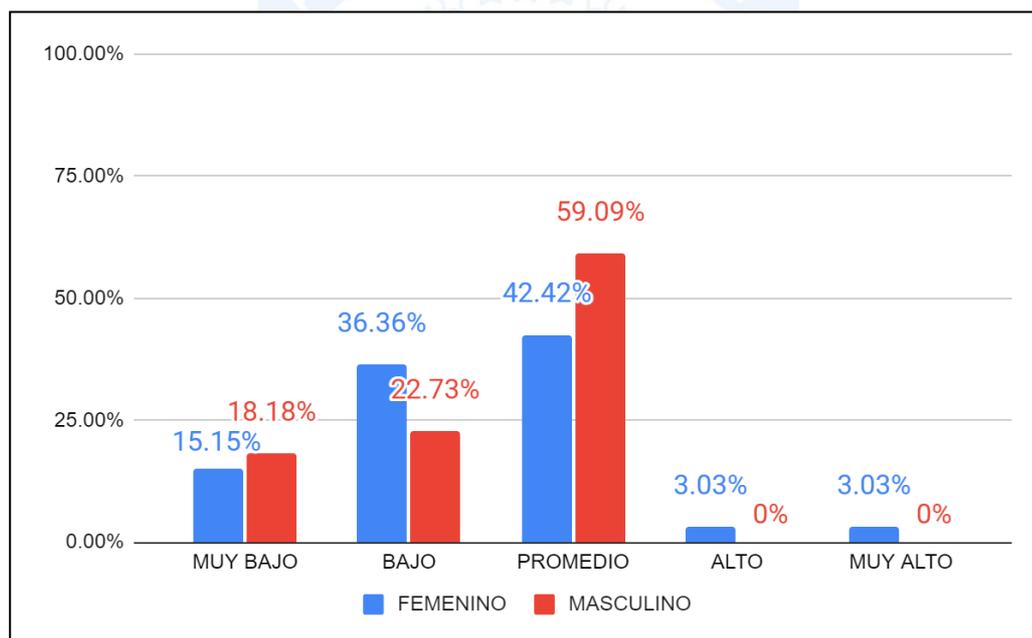


- **Estilo Competidor**

En esta dimensión los docentes alcanzaron en el nivel muy bajo, un 15.15% las mujeres y un 18.18% los varones, en el nivel bajo las mujeres obtuvieron un 36.36% y los varones un 22.73%, en el nivel promedio las mujeres un 42.42% y los varones un 59.09%, en el nivel alto las mujeres mostraron un 3.03% y los varones un 0%, en el nivel muy alto las mujeres un 3.03% y los varones un 0%.

Figura 11.

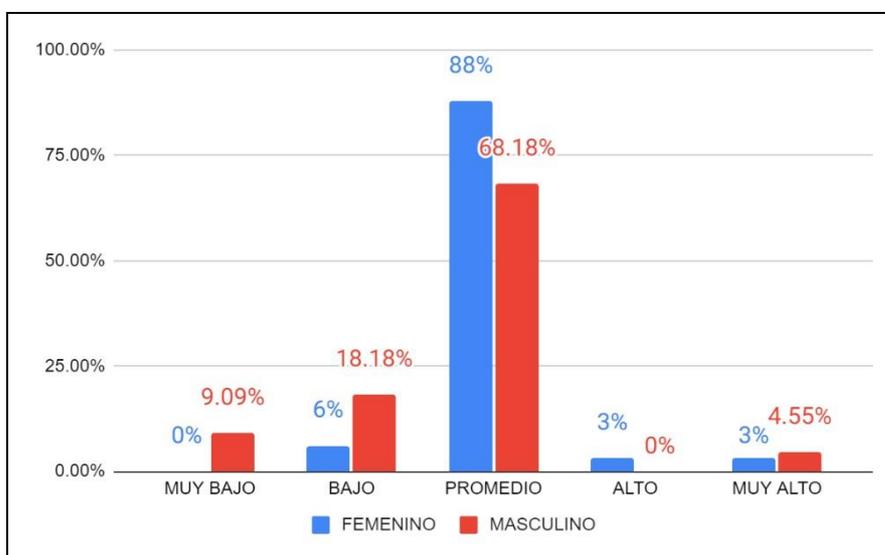
Comparación del estilo competidor según el sexo



- **Estilo Compromiso**

En esta dimensión muy pocos docentes alcanzaron el nivel muy bajo, las mujeres un 0% y los varones un 9.09%, en el nivel bajo las mujeres obtuvieron un 6% y los varones un 18.18%, en el nivel promedio las mujeres un 88% y los varones un 68.18%, en el nivel alto las mujeres un 3% y los varones un 0%, y en nivel muy alto las mujeres un 3% y los varones un 4.55%.

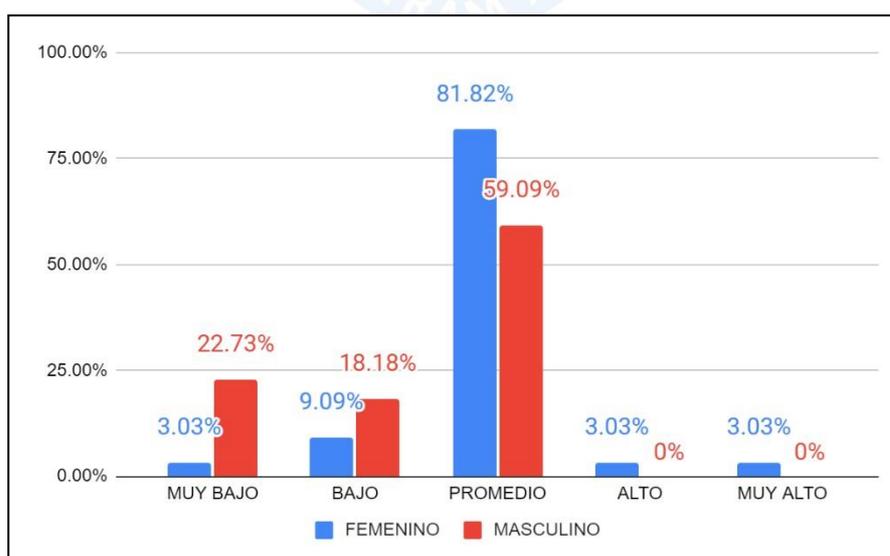
Figura 12.
Comparación del estilo compromiso según el sexo



- **Estilo Colaborador**

En esta dimensión los docentes alcanzaron en el nivel muy bajo, las mujeres un 3.03% y los docentes varones un 22.73%, en el nivel bajo las mujeres obtuvieron un 9.09% y los varones un 18.18%, en el nivel promedio las mujeres un 81.82% y los varones un 59.09%, en el nivel alto las mujeres un 3.03% y los varones un 0%, en el nivel muy alto las mujeres un 3.03% y los varones un 0%.

Figura 13.
Comparación del estilo colaborador según el sexo

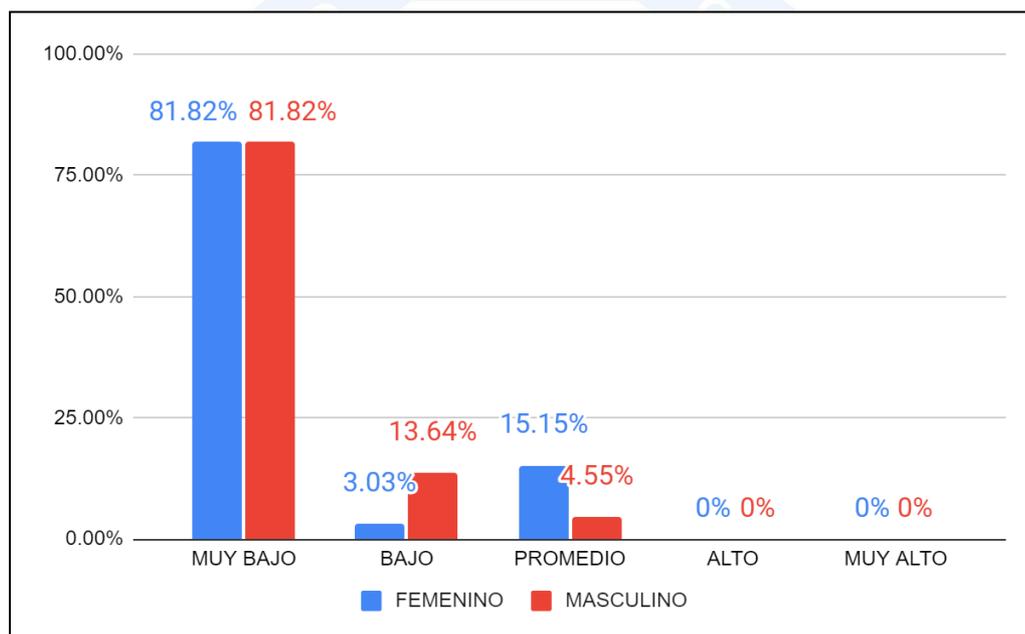


- **Estilo Evasivo**

En esta dimensión los docentes alcanzaron en el nivel muy bajo las mujeres un 81.82% y los varones un 81.82%, en el nivel bajo las mujeres obtuvieron un 3.03% y los varones un 13.64%, en el nivel promedio las mujeres un 15.15% y los varones un 4.55% y ninguno de los docentes ya sean mujeres o varones alcanzó un nivel alto, ni muy alto dentro de este estilo.

Figura 14.

Comparación del estilo evasivo según el sexo

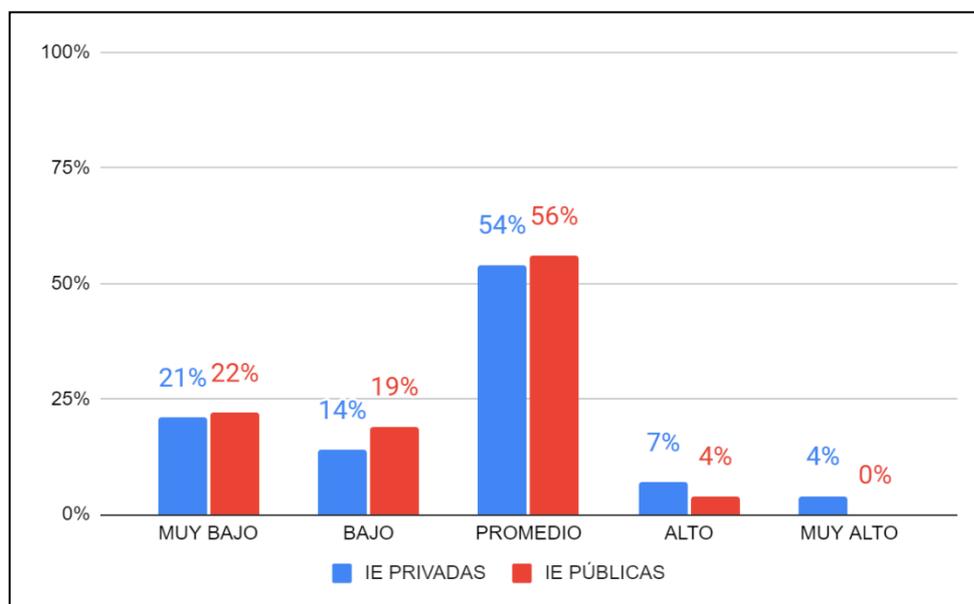


- **Nivel general de estilos de manejo de conflictos por I.E. Públicas y Privadas**

En relación a esta característica, se encontró que el 21% de los docentes de las I.E. privadas y públicas con un 22% obtuvieron un nivel muy bajo, el 14% de docentes de IE Privadas y el 19% de docentes de las IE Públicas obtuvieron un nivel bajo, el 54% de docentes de IE privadas y el 56% de docentes de las IE Públicas obtuvieron un nivel promedio, el 7% de docentes de IE Privadas y el 4% de docentes de IE Públicas obtuvieron un nivel alto, y solo un 4% de docentes

de IE Privadas obtuvo un nivel muy alto, lo que por el contrario ningún docente de IE Públicas alcanzó este nivel. Además, estos resultados muestran que un grupo de docentes tanto de IE Privadas y Públicas dominan los estilos de manejo de conflictos a un nivel promedio.

Figura 15.
Comparación por tipo de gestión



En la tabla 5 se observa que las I.E. privadas tuvieron una puntuación superior a la de las I.E. públicas en el mínimo y del mismo modo en el máximo. En el caso de las privadas (70) fue ligeramente superior al de las públicas (67) en el mínimo y en el caso del máximo fue por cuatro puntos superior en las privadas (99) que en las públicas (95); asimismo, la mediana está cercana a la media y se sitúa sobre esta; se observa que la desviación estándar de las I.E privadas es de 8.07, encontrándose una diferencia mínima en comparación de las I.E públicas con un 8.11; y los coeficientes de variación menores a 1% indican que se trata de grupos muy homogéneos. En ambos tipos de gestión los puntajes máximos indican que los docentes, a pesar de ser de

diferentes I.E., tienden a manejar los conflictos adecuadamente, aunque la media y la mediana en el grupo de las I.E. privadas es superior a la de las I.E. públicas.

Tabla 5

Datos estadísticos descriptivos por tipo de gestión

Tipo de Gestión	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desviación estándar	Coefficiente de Variación
Privada	70	99	81.89	83	8.07	0.10 %
Pública	67	95	81.22	82	8.11	0.10

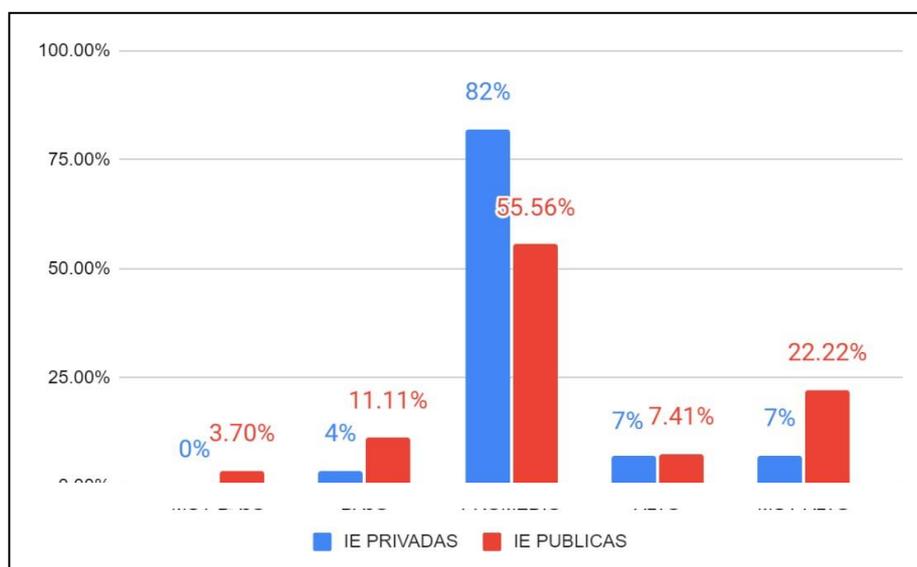
Nivel por dimensiones según I.E. Públicas y Privadas

- **Estilo Complaciente**

En esta dimensión en el nivel muy bajo las I.E privadas alcanzaron un 0%, las I.E. públicas un 3.70%, en el nivel bajo las I.E. privadas con un 4% y las I.E públicas con un 11.11%, en el nivel promedio las I.E. privadas con un 82% y las I.E públicas con un 55.56%, en el nivel alto las I.E privadas con un 7% y las I.E públicas con un 7.41% y en el nivel muy alto las I.E privadas con un 7% y las I.E públicas con un 22.22%

Figura 16.

Comparación del estilo complaciente según I.E. Públicas y Privadas

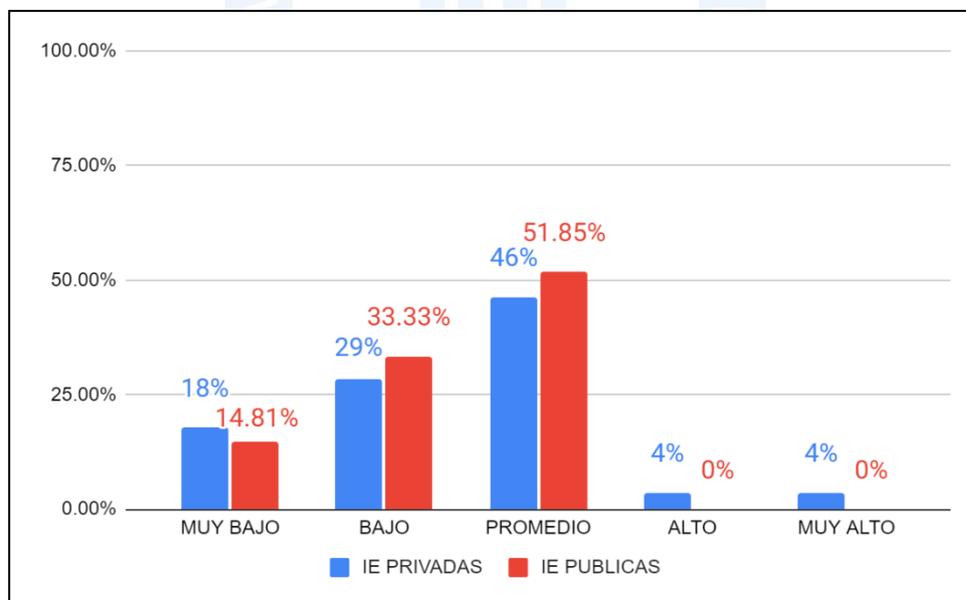


- **Estilo Competidor**

En esta dimensión en el nivel muy bajo los docentes de las I.E privadas alcanzaron un 18% y los docentes de las I.E. públicas demostraron un 14.81%, en el nivel bajo los docentes de las I.E privadas mostraron un 29% y los docentes de las I.E. públicas un 33.33%, en el nivel promedio los docentes de las I.E. privadas obtuvieron un 46%, y los docentes de las I.E. públicas un 51.85%, en el nivel alto los docentes de las I.E privadas mostraron un 4% y los docentes de las I.E públicas mostraron un 0%, en el nivel muy alto los docentes de las I.E privadas mostraron un 4% y los docentes de las I.E. públicas un 0%.

Figura 17.

Comparación del estilo competidor según I.E. Públicas y Privadas



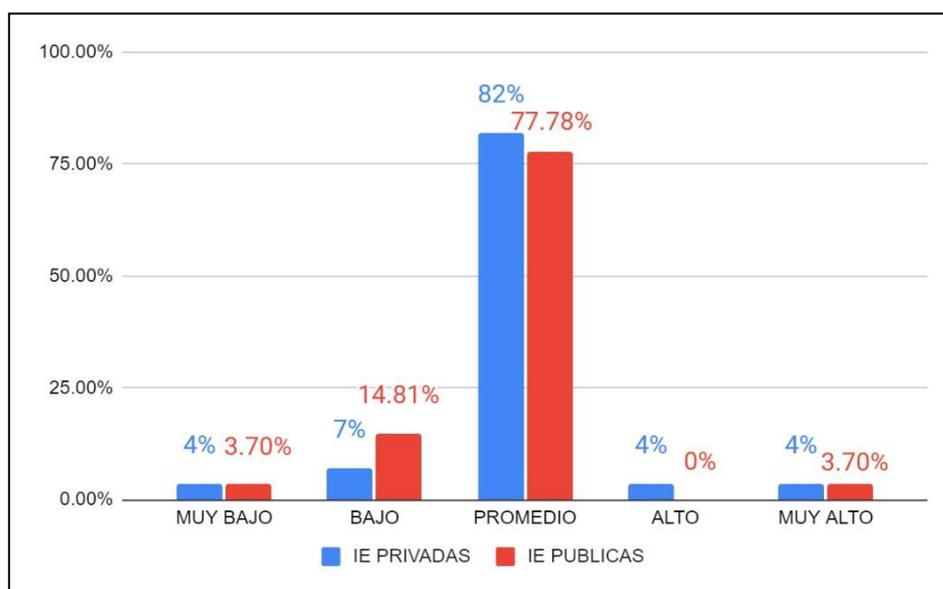
- **Estilo Compromiso**

En esta dimensión los docentes de las I.E privadas mostraron en el nivel muy bajo un 4% y los docentes de las I.E públicas un 3.70%, en el nivel bajo los docentes de las I.E privadas obtuvieron un 7% y los docentes de las I.E. públicas un 14.81%, en el nivel promedio los docentes de las I.E. privadas mostraron un 82%

y los docentes de las I.E públicas un 77.78%, en el nivel alto los docentes de las I.E. privadas mostraron un 4% y los docentes de las I.E públicas un 0% y en el nivel muy alto los docentes de las I.E. privadas mostraron un 4% y los docentes de las I.E. públicas un 3.70%

Figura 18.

Comparación del estilo de compromiso según I.E. Públicas y Privadas

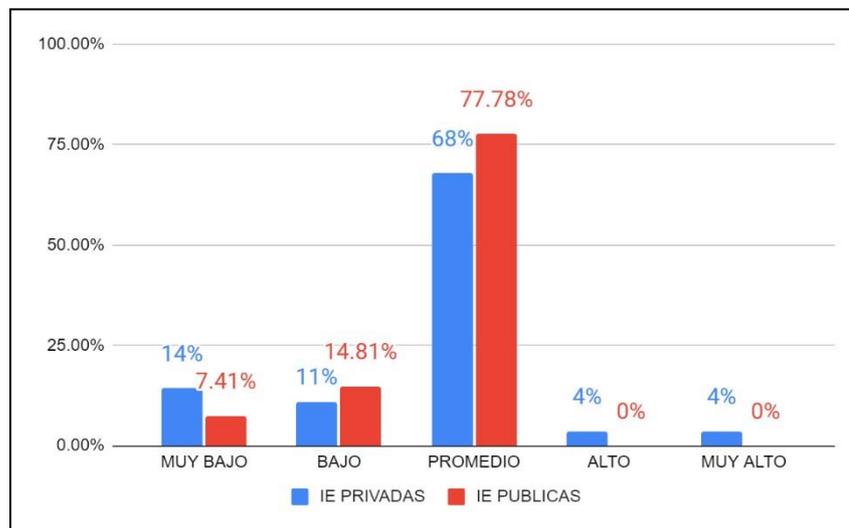


- **Estilo Colaborador**

En esta dimensión los docentes de las I.E privadas mostraron en el nivel muy bajo un 14% y los docentes de las I.E públicas un 7.41%, en el nivel bajo los docentes de las I.E privadas obtuvieron un 11% y los docentes de las I.E. públicas un 14.81%, en el nivel promedio los docentes de las I.E. privadas mostraron un 68% y los docentes de las I.E públicas un 77.78%, en el nivel alto los docentes de las I.E. privadas mostraron un 4% y los docentes de las I.E un 0% y en el nivel muy alto los docentes de las I.E. privadas mostraron un 4% y los docentes de las I.E. públicas un 0%

Figura 19.

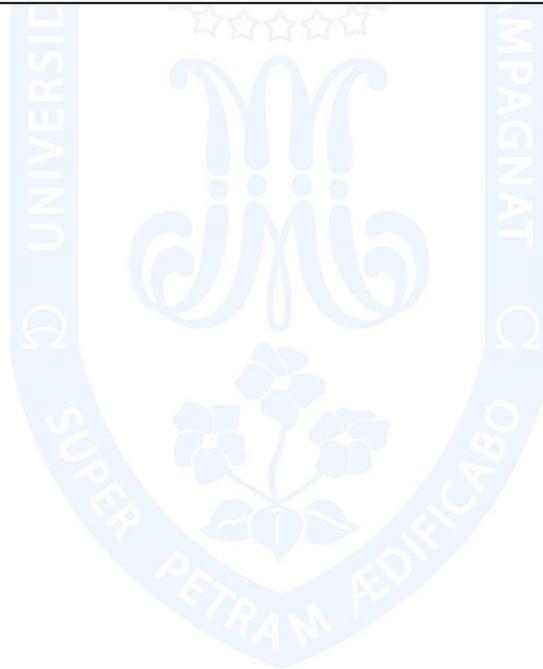
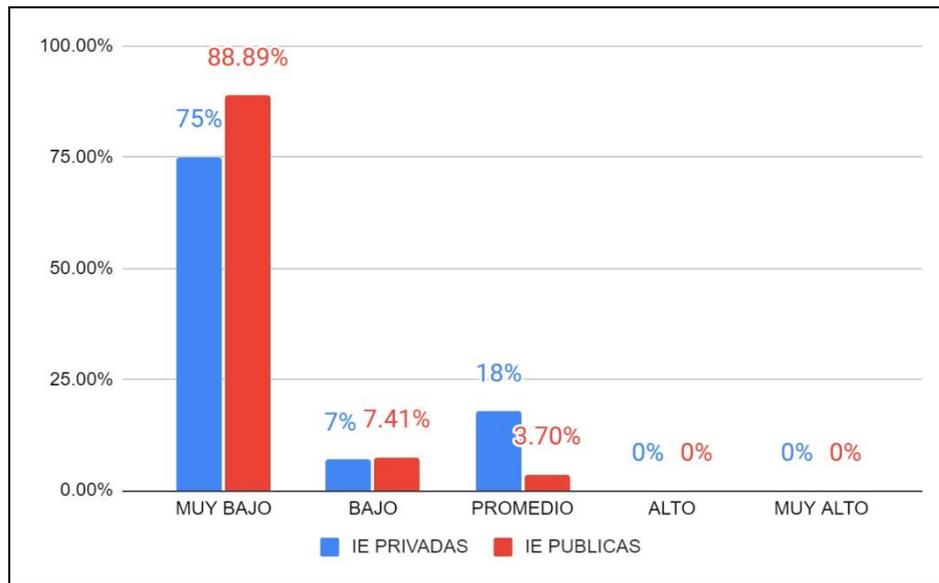
Comparación del estilo colaborador según I.E. Públicas y Privadas



- **Estilo Evasivo**

En esta dimensión los docentes de las I.E privadas mostraron en el nivel muy bajo un 75% y los docentes de las I.E públicas un 88.89%, en el nivel bajo los docentes de las I.E privadas obtuvieron un 7% y los docentes de las I.E. públicas un 7.41%, en el nivel promedio los docentes de las I.E. privadas mostraron un 18% y los docentes de las I.E públicas un 3.70% y ninguno de los docentes de las I.E. tanto privadas como públicas alcanzó un nivel alto, ni muy alto dentro de este estilo.

Figura 20.
Comparación del estilo evasivo según I.E. Públicas y Privadas



6. Discusión

El manejo de conflictos en docentes de nivel secundaria ha ido desarrollándose significativamente a medida que pasan los años, siendo esto necesario para poder tener una sana convivencia con todos los miembros de la I.E. Para ello, es importante describir cada estilo que define a los docentes para que afronten conflictos que se presentan en la comunidad educativa.

El análisis del nivel de los estilos de manejo de conflictos, en la encuesta realizada a los docentes que contribuyeron en la investigación, mostró que el 54.4% del total de la muestra maneja a nivel promedio los estilos de manejo de conflictos. Además, dentro de la investigación el estilo compromiso mostró que el 80% de la muestra obtuvo un nivel promedio, esto demuestra que gran parte de los docentes encuestados buscan una imparcialidad entre ambas partes involucradas en un conflicto, a diferencia del estilo evasivo donde el 81.8% de la muestra presenta un nivel muy bajo, lo que corrobora la interpretación del estilo compromiso, ya que, el estilo evasivo es lo opuesto a lo anterior, ya que, representa a una persona no asertiva y no colaboradora. En el nivel complaciente se muestra que un 69.1% de los docentes encuestados se encuentran en un nivel promedio en el manejo de conflictos, dando como respuesta que los docentes dejan de lado sus intereses para ayudar a los demás. En el estilo competidor un 49.1% de docentes que participaron de la encuesta se encuentran en un nivel promedio, demostrando que los docentes manejan una actitud asertiva, pero no cooperadora y también un 30.9% se encuentran en un nivel bajo demostrando así que practican las actitudes de este estilo pero de manera escasa, por último en el estilo colaborador un 72% de docentes se encuentran en un nivel promedio, demostrando que la mayoría de estos manejan una actitud tanto asertiva y cooperativa dentro de un conflicto. Aunque los resultados

muestran que los docentes han desarrollado un buen manejo de conflictos, hay una tercera parte de docentes que sí requiere reforzar sus habilidades para afianzar ese aspecto.

En cuanto a los resultados obtenidos en las características por sexo, se obtuvo de manera general que un 38% de los docentes varones se encuentran tanto en el nivel muy bajo como promedio y un 65% de docentes mujeres se encuentran también en un nivel promedio, en los estilos de manejo de conflictos, lo cual refiere que las mujeres demuestran un mejor manejo de conflictos. Además, como resultado por estilos de manejo de conflictos se obtuvo que en el Estilo complaciente tiene un mayor porcentaje en las mujeres con un 73% y los varones con un 63.64% quienes obtuvieron un nivel promedio, sugiriendo que las docentes mujeres suelen ceder al beneficio de la otra persona más no al beneficio de sí mismas y demostrando el valor de la generosidad hacia su prójimo. Es importante señalar que casi el 20% de las mujeres y casi un 10% de los varones tienen un nivel muy alto, a pesar de ser una pequeña cifra resulta preocupante al no ser un estilo apropiado, por ello se les recomendaría a las y los docentes llevar futuras capacitaciones sobre la toma de decisiones, ya que, no siempre se debe ceder ante las decisiones de las demás. En el Estilo competidor se muestra que las mujeres obtuvieron un 36.36% y los varones un 22.73% en el nivel bajo, mientras que en el nivel promedio las mujeres mostraron un porcentaje de 42.42% y los varones un 59.09%; basándonos en los resultados del nivel promedio se puede indicar que tanto varones y mujeres son competitivos, en este estilo los varones muestran que son más firmes al defender su postura ante un conflicto, son asertivos y no colaboradores, por lo que se recomienda que los docentes puedan llevar futuros talleres sobre las habilidades blandas e inteligencia emocional, respecto al nivel bajo se puede interpretar que al no ser un nivel significativo,

de igual forma se muestra que los docentes practican este estilo pero no con gran frecuencia. También se puede observar que en el Estilo compromiso las mujeres predominan con un 88% y en los varones un 68.18% en el nivel promedio, demostrando que las mujeres y varones obtienen más de la mitad del porcentaje, en donde buscan dar solución al problema y que ambas partes estén de acuerdo. Además, en el nivel bajo y muy bajo se observa que existe una mínima cantidad, la cual es notable, porque ellos no buscan un término medio para dar solución a un conflicto; por ello es positivo mantener altos porcentajes en este estilo que es el más recomendado para manejar conflictos. Por otro lado, en el estilo colaborador las mujeres obtuvieron 81.82% y los varones un 59.09% en el nivel promedio, demostrando que las docentes predominan en estilo siendo asertivas y cooperadoras, buscando que ambas partes cumplan y satisfagan sus intereses para dar solución al conflicto, por otro lado observamos que en el nivel muy bajo existe una cantidad mínima y notable de varones, donde resalta un excedente del más del 20%, demostrando que los docentes varones no muestran apertura y brindan soluciones ante un conflicto, velando por sus propios intereses; se recomienda llevar futuros talleres sobre la inteligencia emocional. Para finalizar, en el Estilo evasivo tanto las mujeres como varones alcanzaron un porcentaje de 81.82% en el nivel muy bajo, mostrando que ambos suelen en su mayoría no evitar los conflictos, merece también recalcar que si existen porcentajes mínimos al 20% en el nivel bajo y promedio que serían inquietantes ya que hay docentes que optan por este estilo, para manejar conflictos.

Con respecto a las características de los docentes que trabajan en IE. privadas y públicas, se demuestra de manera general que los docentes de las I.E. privadas obtuvieron un 21% y los docentes de I.E. públicas un 22% en el nivel muy bajo y el 54% de docentes de IE privadas y el 56% de docentes de las IE Públicas obtuvieron un nivel promedio, dando como resultado que ambas I.E. mantienen un buen nivel de estilos de manejo de

conflictos. Además, los resultados en el tipo de gestión, medidos por los estilos de manejo de conflictos, mostraron que en el Estilo complaciente los docentes de las I.E. privadas obtuvieron un 82% y, en cambio, las I.E públicas con un 55.56% en el nivel promedio, dando así un mayor porcentaje en los docentes I.E. privadas, lo cual muestra que tienden a dejar sus propios intereses para poder dar solución a un conflicto, observando también que existen porcentajes relativamente altos de más del 20% en el nivel muy alto de las I.E. públicas convirtiéndose en un porcentaje preocupante, ya que este grupo de docentes no defienden su postura y, por el contrario, sólo ceden ante la opinión de los demás, por lo que se sugiere, que los directivos de ambos tipos de gestión realicen talleres de inteligencia emocional para reducir estos porcentajes, ya que no es un estilo recomendable para el manejo de conflictos. En el Estilo competidor los docentes de las I.E privadas mostraron un 29% y los docentes de las I.E. públicas un 33.33% en el nivel bajo y además, los docentes de las I.E. privadas obtuvieron un 46% y los docentes de las I.E. públicas obtuvieron un 51.85% en el nivel promedio, lo que quiere indicar que tanto los docentes de las I.E. privadas y públicas son competitivos, sin embargo, es un estilo que aún requiere ser reforzado por cuanto un porcentaje significativo de docentes no lo ha desarrollado aún, por otro lado, cabe mencionar que no hay diferencias significativas entre los tipos de gestión.

Por otro lado, en el Estilo compromiso, los docentes de las I.E. privadas mostraron un 82% y los docentes de las I.E públicas obtuvieron un 77.78% en el nivel promedio, por lo que se demuestra que en un mayor porcentaje los docentes de las IE privadas buscan dar solución en ambas partes del conflicto; además en el nivel bajo y muy bajo se observa que existe una mínima cantidad, la cual es significativa, porque ellos no buscan un término medio para dar solución a un conflicto, siendo positivo mantener altos porcentajes en este estilo ya que es el más recomendado para manejar conflictos, se

sugiere que los directivos y personal psicopedagógico de ambos tipos de gestión prioricen el fomentar el uso de este estilo para el manejo de conflictos, a través, de charlas sobre estrategias para una sana convivencia. Asimismo, en el estilo colaborador, los docentes de las I.E. privadas lograron un 68%, a comparación de los docentes de las I.E. públicas que obtuvieron un 77.78% en el nivel promedio, demostrando que los docentes de las I.E. privadas buscan que ambas partes resuelvan el conflicto de manera equitativa; sin embargo, existe un porcentaje intrigante en el nivel muy bajo presentando un 14% en I.E. Privadas y un 7.41% en I.E. Públicas, lo cual indica que aún existen docentes poco asertivos y colaboradores para enfrentar el conflicto; por esta razón se recomienda a los directivos de diferentes tipos de gestión capaciten a sus docentes con talleres sobre la inteligencia emocional. De igual manera, en el estilo evasivo los docentes de las I.E. privadas mostraron en el nivel muy bajo un 75% y los docentes de las I.E. públicas un 88.89%, predominando en este estilo, mostrando que los docentes de las I.E. públicas buscan afrontar y brindar una posible solución al conflicto en vez de evitarlo o retirarse de él; sin minimizar que también existe un 18% de docentes de I.E. privadas y un 3.70% de docentes de I.E. públicas en el nivel promedio, por lo cual se sugiere que los directivos y personal psicopedagógico de ambos tipos de gestión busquen aliados estratégicos para realizar ponencias especializadas en la toma de decisiones.

Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que el 55% de la muestra de los docentes del nivel secundario, dominan a un nivel promedio los estilos de manejo de conflicto, como se aprecia en la figura 3. Estos resultados demuestran una similitud significativa con la investigación realizada por Passoni (2020), donde se obtiene un porcentaje del 51% en el nivel medio en relación al uso de los estilos de manejo de conflictos. Así mismo, en la investigación de Chávez y Tuesta (2021) obtuvieron un

porcentaje notable del 42% en el nivel promedio, lo que indica una mínima diferencia en la cantidad del porcentaje, posiblemente debido a que se trabajó con un tamaño de muestra más elevado. Por otro lado, los demás estudios mostraron resultados únicamente por estilos y no de manera general.

En la presente investigación el dominio de los estilos de manejo de conflictos, no solo se llega a interpretar por sus niveles, sino también por cada uno de sus estilos ya establecidos por Thomas y Kilmann (1975). Igualmente se maneja la interpretación por niveles, siendo los de mayor prevalencia el de promedio y muy bajo, en el uso de los estilos de manejo de conflictos en los docentes.

En la investigación

se establecieron objetivos específicos, siendo uno de ellos, identificar el nivel del estilo complaciente de los docentes del nivel secundario en el distrito de Barranco, donde se obtuvo que el 69% de los docentes encuestados manejan a un nivel promedio el estilo complaciente, como se observa en la figura 4. Estos resultados demuestran similitud con: Chávez y Tuesta (2021) quienes en su investigación obtuvieron que el 54% de los docentes encuestados en el distrito de Huarochirí manejan este mismo estilo también a un nivel promedio. Además, Passoni (2020) realizó una investigación en docentes del distrito de Carabayllo, donde se obtuvo que el 50% de los docentes encuestados manejan el presente estilo a un nivel medio. También, Chico (2020) en su investigación, obtuvo que un 43% de sus encuestados alcanzó un nivel promedio, por otro lado, Clavijo (2022) en su investigación encontró un 18% en el nivel medio, los resultados obtenidos se pueden deber a la magnitud de su población y muestra.

En el estilo competidor se obtuvo que el 49% de los docentes encuestados manejan a un nivel promedio este estilo, como se observa en la figura 5. Estos resultados

demuestran similitud con: Passoni (2020) quien en su investigación obtuvo que el 54% de los docentes encuestados en el distrito de Carabayllo manejan este mismo estilo también a un nivel medio. Además, Chávez y Tuesta (2021) en su investigación aplicada a docentes del distrito de Huarochirí obtuvieron que el 52% de los encuestados manejan el presente estilo a un nivel promedio. En cambio, Chico (2020) en su investigación obtuvo que el 44% de sus encuestados manejan este estilo a un nivel medio. Por el contrario, Clavijo (2022) en su investigación obtuvo un 5% en este estilo, lo que representa una diferencia con los resultados encontrados, esto se puede deber a la cantidad de población o debido a la diferencia cultural en la que se aplicó el instrumento.

En el estilo compromiso se obtuvo que el 80% de los docentes encuestados manejan a un nivel promedio este estilo, como se observa en la figura 6. Estos resultados demuestran una diferencia significativa con: Chávez y Tuesta (2021) quienes en su investigación obtuvieron que el 50% de los docentes encuestados en el distrito de Huarochirí manejan este mismo estilo también a un nivel promedio; Passoni (2020) realizó una investigación en docentes del distrito de Carabayllo, donde se obtuvo que el 46% de los docentes encuestados manejan el presente estilo a un nivel medio; además, Chico (2020) en su investigación obtuvo que el 50% de sus encuestados manejan este estilo a un nivel medio. En cambio, Clavijo (2022) en su estudio obtuvo un 36% en nivel alto en este estilo, los porcentajes difieren con los de la presente investigación, esto se puede deber al lugar y la manera de compromiso que tienen los docentes de acuerdo a su formación y capacitación, buscando siempre imparcialidad.

En el estilo colaborador, se obtuvo que el 73% de los docentes encuestados manejan a un nivel promedio este estilo, como se observa en la figura 7. Estos resultados demuestran una cierta similitud con: Passoni (2020) quien en su investigación obtuvo

que el 51% de los docentes encuestados en el distrito de Carabayllo manejan este mismo estilo también a un nivel medio. Además, Chico (2020) en su investigación obtuvo que el 47% de sus encuestados manejan este estilo a un nivel medio; Chávez y Tuesta (2021) en su investigación obtuvieron que el 42% de los docentes encuestados manejan este estilo a un nivel promedio; además, Clavijo (2022) en su estudio obtuvo en este estilo un 14%. En estas dos últimas investigaciones los resultados pueden deberse a la cantidad de población o debido a la diferencia cultural en la que se aplicó el instrumento.

En el estilo evasivo, se obtuvo que el 82% de los docentes encuestados manejan a un nivel muy bajo este estilo, como se observa en la figura 8. Estos resultados demuestran una similitud significativa con Chávez y Tuesta (2021) quienes en su investigación obtuvieron que el 70% de los docentes encuestados en el distrito de Huarochirí manejan este mismo estilo también a un nivel muy bajo. Por otro lado, Passoni (2020) en su investigación obtuvo que el 30% de los docentes encuestados manejan el presente estilo a un nivel bajo; Chico (2020) en su investigación, obtuvo que el 55% de sus encuestados manejan este estilo a un nivel bajo, y Clavijo (2022) en su estudio obtuvo en este estilo un 27%. En este sentido, se ve importante poder trabajar con los docentes de acuerdo a los diferentes estilos de manejo de conflictos para así poder brindarles herramientas en su labor profesional.

De este modo y en orden con los objetivos específicos, se identificó a nivel porcentual el estilo de manejo de conflictos según sexo en docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco.

En el estilo complaciente, los varones obtuvieron un 65% y las mujeres un 73%, en el nivel promedio de este estilo, como se observa en la figura 10. Los resultados obtenidos tienen una diferencia con las siguientes investigaciones: Montesinos (2021)

demuestra un mínimo incremento en mujeres con un 25% y en varones con un 24% respecto a este mismo estilo. Por otro lado, Clavijo (2022) obtuvo resultados que demuestran que el 14% de los varones obtuvieron un nivel promedio, a diferencia de las mujeres que obtuvieron sólo un 5%, estos resultados varían posiblemente por la cantidad de la muestra con la que trabajan estos autores, ya que pueden llegar a ser de mayor o menor cantidad.

En el estilo competidor, los varones obtuvieron un 59% y las mujeres un 42% en el nivel promedio de este estilo, como se observa en la figura 11. Estos resultados presentan una discrepancia con las siguientes investigaciones: Montesinos (2021) muestra un mínimo porcentaje en este estilo, mujeres con un 3% y en varones con un 7%. En cambio, en la investigación de Clavijo (2022) los varones obtuvieron un 5% y las mujeres no obtuvieron ningún porcentaje, estos resultados varían posiblemente por la idiosincrasia sociocultural del lugar donde cada investigación fue aplicada.

En el estilo compromiso, las mujeres obtuvieron un 88% y los varones un 68% en el nivel promedio de este estilo, como se observa en la figura 12. Los resultados difieren con las siguientes investigaciones: Montesinos (2021) demuestra un leve aumento de porcentaje en varones con un 48% y en mujeres con un 40% respecto a este mismo estilo. Además, Clavijo (2022) obtuvo resultados que muestran una gran diferencia, las mujeres con un 32% y los varones un 5%. Estos resultados posiblemente se alteran por la cantidad de la población que fue usada en las diferentes investigaciones.

En el estilo colaborador, las mujeres obtuvieron un 82% y los varones un 59% en el nivel promedio de este estilo, como se observa en la figura 13. Los resultados obtienen una disimilitud con las siguientes investigaciones: Montesinos (2021) muestra un aumento de porcentaje en varones con un 26% y en mujeres solo con un 8% respecto a

este mismo estilo. Por otro lado, Clavijo (2022) obtuvo resultados que muestran una mínima diferencia, en las mujeres con un 9% y los varones con un 5%. Estos resultados posiblemente se diferencian por la distancia cultural entre ambos países.

En el estilo evasivo, tanto mujeres como varones obtuvieron un 82% en el nivel muy bajo, como se observa en la figura 14. Estos resultados demuestran una similitud significativa con las siguientes investigaciones: Montesinos (2021) muestra que tanto mujeres como varones obtuvieron un 13% respecto a este mismo estilo. Por otro lado, Clavijo (2022) obtuvo resultados que muestran una diferencia, en las mujeres con un 23% y los varones con un 5%. Esto significa que los docentes demuestran ser responsables al mediar los conflictos.

Por otro lado, de acuerdo a los objetivos específicos se identificó a nivel porcentual el estilo de manejo de conflictos según tipo de gestión en docentes del nivel secundario del distrito de Barranco. Al cotejar con las demás investigaciones no se obtuvo comparaciones similares con el presente estudio, haciendo hincapié que el tipo de gestión es una característica importante para identificar también los estilos de manejo de conflictos a nivel institucional, por ello, se hace referencia que esta investigación podría servir de gran ayuda a futuros investigadores.

Se pone en evidencia que, las limitaciones del trabajo de investigación están relacionadas al tamaño de la muestra de las I.E. públicas y privadas del distrito de Barranco, en este sentido, es importante realizar otras investigaciones en otros tipos de población, donde también se considere colegios parroquiales, de educación básica especial, de educación básica alternativa, entre otros. Además, de considerar también dentro del estudio otras características como cargos directivos, rango de edades, por especialidades, tiempo de servicio, entre otros. De igual forma sería importante aplicarlo

en diferentes distritos de Lima Metropolitana, para poder observar similitudes o diferencias a los resultados que fueron obtenidos en esta investigación, pues los resultados no son generalizables.

Para finalizar, se observa que muy aparte de las limitaciones es importante destacar que los resultados de esta investigación son significativos, ya que, se muestran datos tanto estadísticos como porcentuales, que puedan servir de referencia para futuras investigaciones. Así mismo, esta información obtenida puede llegar a ser evidencia para poder fomentar futuros programas, talleres y charlas, donde los docentes aprendan a desarrollar los diferentes estilos de manejo de conflictos y los apliquen en su labor formativa.



7. Conclusiones

Según los resultados de este estudio se concluye que:

1. En los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco predomina el nivel promedio hacia los estilos de manejo de conflictos (55%), mientras que en los niveles muy bajo y bajo muestran un porcentaje relativamente medio (23%; 16%) y, finalmente los niveles alto y muy alto muestran un porcentaje bajo (6%; 2%). En todos los estilos el nivel que más predomina es el promedio seguido del muy bajo lo cual indica que tienen tendencia hacia porcentajes mínimos.
2. En la dimensión del estilo complaciente predomina el nivel promedio (69.1%) en los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco, seguido del nivel muy alto con un porcentaje bajo (14.5%), y finalizando con los niveles alto (7.3%), bajo (7.3%) y muy bajo (1.8%) con un porcentaje mínimo.
3. En la dimensión del estilo competidor predomina el nivel promedio (49.1%) en los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco, seguido del nivel bajo (30.9%) con un porcentaje relativamente alto, continuo al del nivel muy bajo (16.4%) con un porcentaje bajo y finalizando con los niveles alto (1.8%) y muy alto (1.8%) con un porcentaje mínimo.
4. En la dimensión del estilo compromiso predomina el nivel promedio (80%) en los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco, seguido del nivel bajo (10.9%) con un porcentaje bajo y los niveles muy alto - muy bajo (3.6%) y alto (1.8%) con un porcentaje mínimo.
5. En la dimensión del estilo colaborador predomina el nivel promedio (72.7%) en los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco, seguido

de los niveles bajo (12.7%) y muy bajo (10.9%) con un porcentaje significativamente menor y los niveles alto y muy alto (1.8%) con un porcentaje mínimo.

6. En la dimensión del estilo evasivo predomina el nivel muy bajo (81.8%) en los docentes del nivel secundario de cuatro I.E. del distrito de Barranco, seguido de los niveles promedio (10.9%) y bajo (7.3%) con un porcentaje significativamente menor y los niveles alto y muy alto con un porcentaje nulo.



7. Recomendaciones

La presente investigación permite realizar las siguientes recomendaciones:

1. Reforzar los estilos de manejo de conflictos, con talleres sobre inteligencia emocional, habilidades blandas y toma de decisiones con el objetivo de manejar todos los estilos en el momento y espacios adecuados.
2. Comparar el estudio con otras variables (toma de decisiones o las habilidades blandas). Y aplicar el instrumento del TKI en muestras más grandes, siendo estas más significativas y a su vez trabajar con colegios parroquiales, centros de educación especial y docentes de educación básica alternativa.
3. Realizar talleres principalmente para las docentes mujeres, sobre la toma de decisiones y así disminuir su incidencia en el estilo complaciente.
4. Realizar el estudio en otras regiones del país con el objetivo de investigar y comparar los resultados, además de ampliar el conocimiento sobre los estilos de manejo de conflictos.

Referencias

- Alcaide, M., Ganaza, J., Munduate, L.(1993) Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista Dialnet*, 8, (1). 47-68.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=111779>
- Ampuero, A. (2017) *Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la escuela de postgrado del ejército del Perú*. Lima, 2017. [Título de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8458>
- Ander-egg, E.(2016). Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social. Editorial Brujas, pp. 25-26 . <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Antuña, C. (2022). Bienestar psicológico, inteligencia emocional y resolución de conflictos en miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado español: un estudio correlacional. *Revista MLS Psychology Research*,5(2),123-134.*doi:10.33000/mlspr.v5i2.790*.<https://www.mlsjournals.com/Psychology-Research-Journal/article/view/790/1640>
- Brioso, T. (2015). *La gestión de conflictos estilos de gestión e Inteligencia emocional. Estudio de un caso*. [Título de Maestría, Universidad de Cádiz] Repositorio RODIN. <https://rodin.uca.es/handle/10498/20603>
- Calderón, P. y Piñeiro, N. (2003). Metodología de la Investigación Científica. *Selección de lecturas*

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24908w/S2/metodologia_investigacion_cientifica_lecturas.pdf

Chavez, V. y Tuesta, Y. (2021). *Estilos de manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas de la provincia de Huarochirí, 2020*. [Título de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8656gg3>

Chico, S. y Rivera, D. (2020). *Planificación académica en la resolución de problemas de los estudiantes de la carrera de psicopedagogía de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32529>

Clavijo, A. (2022). *Estilos en el manejo de conflictos laborales reflejados en el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Amoretti de la ciudad de La Paz*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/30728>

Cuadros, J. (2021). *Aproximación al estado del arte de la comprensión del conflicto entre profesores y su manejo desde la gestión directiva en instituciones educativas de Bogotá entre los años 2010 y 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas] Repositorio Universidad Distrital. <http://hdl.handle.net/11349/29445>

- De León, C. (2021). *La convivencia y conflictos existentes, en el contexto escolar y educativo*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Laguna] Repositorio RIULL. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/27697>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw Hill/Interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Leyton, I. (2020). Convivencia escolar en Latinoamérica: una revisión de literatura latinoamericana (2007-2017). *Revista Colombia de Educación*, (80), 227–260. <https://doi.org/10.17227/rce.num80-8219>
- Ministerio de educación (2013) *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas: orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria*. Tutoría y Orientación Educativa. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/4453>
- Ministerio de Educación (2016) *Currículo Nacional de la Educación Básica 2016*. <https://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>
- Ministerio de educación (2016) *Programa curricular de Educación Secundaria- Educación Básica Regular 2016*. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/4550>
- Montes, C., Serrano, G., y Rodríguez, D., (2010). Impacto de las motivaciones subyacentes en la elección de las estrategias de conflictos. *Boletín de Psicología*, 100, (11),55-69. <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Impacto%20de%20las%20motivaciones%20subyacentes%20en%20la%20eleccion%20de%20las%20estrategias%20de%20conflicto.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 Uzuay]. Repositorio dspace.uazuay <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10568>
- Muñoz, C. (2017). *Modelo de gestión educativa para la prevención y resolución de conflictos escolares en el grado noveno de educación básica secundaria de la institución educativa departamental tecnológico de Madrid-Cundinamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Libre]. Repositorio Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/10274>
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Revista Educere*, 24, (77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>
- Palomar, D. (2019). Gestión de conflictos en los proyectos. *Ediciones Universidad de Salamanca*, pp. 65-104. <https://gredos.usal.es/handle/10366/139701>
- Pardinas, F. (1991). Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales, Siglo XXI, Cap. 3 y 4. https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci.html?hl=es&id=PDqKweTKbhUC&redir_esc=y
- Passoni, A. (2020). *Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas– UGEL 04 – Carabayllo, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47836>

- Patiño, L. (2018). *Relación entre el nivel de inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en estudiantes de la Universidad Privada San Carlos, Puno, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas] Repositorio UAP.
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8794/Tesis_Relacion_Nivel_Inteligencia_Emocional_Estilo_Manejo_Conflitos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, C. (2004). *Técnicas de Análisis Multivariante de Datos Aplicaciones con SPSS*. Pearson Educación.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/Tecnicas_de_analisis_multivariante.pdf
- Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las Instituciones escolares. *Revista Ra Ximhai*, 12, (3), 163-180. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pujol, M. (2014) *Gestión y Resolución de Conflictos: La Mediación* [Tesis de Licenciatura, Universidad de les Illes Balears]. Repositorio UIB.
<http://hdl.handle.net/11201/3636>
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española 2001*.
<https://www.rae.es/drae2001/docente>
- Real Academia Española (2015). *Diccionario de la lengua española 2015*.
<http://lema.rae.es/drae/?val=conflicto>
- Reina, F. y Ferrari, F. (2013) Mediación herramienta eficaz para los retos de convivencia. *Revista IPSE-ds 2020 Vol. 13 ISSN 2013-2352 pág. 85-98*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7696017>

- Rodriguez, I. (2012). *Adaptación Psicométrica del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de_de
- Salas, J. (2023). *Inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Villa el Salvador*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio UMCH. <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3652>
- Sardón, D. y Sardón, Z. (2018) Estilos de manejo de conflicto y desempeño docente en Instituciones Educativas de nivel Primaria. *Revista de investigación de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Altiplano*, 7 (1), 443-453. <https://revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/download/307/127>
- Soto, M. (2021). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en docentes de la Red N°16, UGEL 02, Lima, 2018*. [Título de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5705>
- Subsecretaría de educación básica (s.f.) *Resolución de Conflictos en los Centros Escolares-¿Cómo manejar la convivencia en su Centro escolar?*. Educación Secretaria de Educación Pública https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Documento-Resolucion-de-conflictos_25_OCT_2022_21_X_27-ALTA.pdf

- Thomas, K. y Killman, R. (1975). *The Social Desirability Variable in Organizational Research: An Alternative Explanation for Reported Findings*. Management, University of California. https://kilmanndiagnostics.com/wp-content/uploads/2018/04/Thomas-Kilmann_Social-Desirability.pdf
- Thomas, K. y Killman, R. (2002). *Instrumento THOMAS-KILMANN de Modos de Conflicto*. Editorial The Myers-Briggs Company. https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e_preview.pdf
- Torres, J. (2018). *Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de conflictos en instituciones educativas de EBR*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20835>
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. Editorial Patria. <https://e-libro.net/libros/libro.aspx?idlibro=26124>
- Villalobos, M. y Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. *SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociales, Humanas e Engenharias* [en línea]. 5(1), 31-57. ISSN: 2183-5063. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572761149002>
- Zevallos, R. (2021). *Manejo de conflicto en directivos y docentes en Instituciones educativas modalidad EBA de la provincia Tayacaja - Huancavelica* [Tesis de Licenciatura, Universidad nacional de Huancavelica] Repositorio UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3739>

ANEXOS

Anexo 1. Modelo del Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Sharon Andrea Chinchay Rueda, Marvel Amalia Huamani Cordova, Mishell Angelica Mendoza Hinostroza y María Luciana Neyra Guerreros de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es describir los estilos de manejo de conflictos de los docentes del nivel secundaria en el distrito de Barranco.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 30 preguntas. Esto tomará aproximadamente 25 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 incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar al siguiente correo: 70521121@umch.edu.pe

Desde ya le agradecemos su participación.



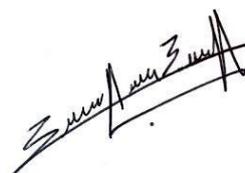
.....
Sharon Andrea Chinchay Rueda



.....
Maryel Amalia Huamani Cordova



.....
Mishell Angelica Mendoza Hinostroza



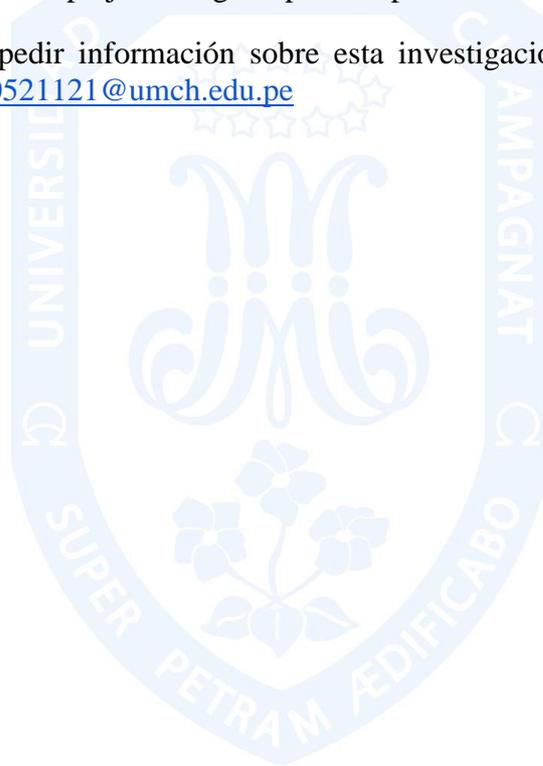
.....
María Luciana Neyra Guerreros

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Sharon Andrea Chinchay Rueda, Maryel Amalia Huamani Cordova, Mishell Angelica Mendoza Hinostroza y María Luciana Neyra Guerreros de la Universidad Marcelino Champagnat. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es describir los estilos de manejo de conflictos de los docentes del nivel secundaria en el distrito de Barranco.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 30 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 25 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: 70521121@umch.edu.pe



Anexo 2. Instrumento

INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)

P. Médico () Edad: Sexo: Masculino () Femenino
 P. Enfermero(a) () ()
 P. Administrativo () Tiempo de servicio profesional:
 P. Técnico () Fecha de evaluación:/...../.....

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca de forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona. **¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones?** No existen respuestas adecuadas o inadecuadas, la respuesta correcta es aquella que describe forma de responder. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otros.

Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar. Por ejemplo, la afirmación dice: "trato de encontrar una solución equilibrada para ambas partes". Si usted **nunca** opta por esta actitud, marque "X" (en casillero 1); si usted tiene **algunas veces** esta actitud, marque "X" (en casillero 2); si usted tiene **frecuentemente** esta actitud, marque "X" (en casillero 3); y si usted tiene **siempre** esta actitud, marque "X" (en casillero 4)

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

		1	2	3	4
01	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.				
02	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.				
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
04	Suelo sacrificar 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	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
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 él me respeta y permite mantener algunas de las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
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	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	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	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.				

Anexo 3. Autorización de los autores para aplicar el instrumento

← → ↻ alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c42327302d5de44099d1819e1243a7e8

Gmail YouTube Maps Noticias Traducir

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](#)

← → ↻ creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Gmail YouTube Maps Noticias Traducir

English Search Donate Explore CC

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](#)

Viewers free to:

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.umch.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado