



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de conflictos en estudiantes de secundaria en una
institución educativa en Huari- Ancash

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTORA:

Izquierdo Pablo, Vitaliana Juana (orcid.org/0000-0003-3605-146X)

ASESORA:

Dra. Reyes Pastor, Graciela Esther (orcid.org/0000-0002-8206-1717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Atención Integral del Infante, Niño y Adolescente

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijas por ser mi motivación mayor para seguir con mis proyectos personales, en especial a mi futura doctora Margaret por ser mi apoyo durante el desarrollo de todo lo logrado.

A mi amado esposo, por ser mi soporte en mi crecimiento personal y profesional.

VJ

AGRADECIMIENTO

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los estudiantes de la institución educativa por estar dispuestos a brindarme la información necesaria para culminar con éxito mi trabajo.

A la Universidad César Vallejo, a los asesores y a los docentes por brindarnos las orientaciones necesarias, que hacen posible la conclusión de la investigación.

La Autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PASTOR GRACIELA ESTHER, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Gestión de Conflictos en Estudiantes de Secundaria en una Institución Educativa en Huari- Ancash", cuyo autor es IZQUIERDO PABLO VITALIANA JUANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo Académico II cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 30 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PASTOR GRACIELA ESTHER DNI: 42827050 ORCID: 0000-0002-8206-1717	Firmado electrónicamente por: GREYESPA el 09-07- 2024 17:32:33

Código documento Trilce: TRI - 0783389



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, IZQUIERDO PABLO VITALIANA JUANA estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Gestión de Conflictos en Estudiantes de Secundaria en una Institución Educativa en Huari- Ancash", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VITALIANA JUANA IZQUIERDO PABLO DNI: 10068482 ORCID: 0000-0003-3605-146X	Firmado electrónicamente por: VIZQUIERDOP el 30- 06-2024 16:24:23

Código documento Trilce: TRI - 0783388

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	
ÍNDICE	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODO.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	32

RESUMEN

El estudio presenta por objetivo general: Analizar el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023, como respuesta al análisis presentado sobre la gestión de conflictos en los estudiantes, para ello se ha utilizado como tipo de metodología a la básica, al utilizar fuentes de información para comprender la problemática, luego ha sido de enfoque cuantitativo, al realizar un análisis estadísticos de los niveles que se presente la gestión de conflictos, la muestra fue de 18 estudiantes de primer grado de educación secundaria, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento se aplico el cuestionario, para ello se presentó como conclusión: El nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023, ningún estudiante opina que la gestión de conflictos es baja, seguido se registró que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa si se trata de solucionar los conflictos entre los estudiantes.

Palabras clave: Gestión de Conflictos, Negociación, Mediación, Conciliación, Arbitraje

ABSTRACT

The general objective of the study is: Analyze the level of Conflict management in First Grade Students of the I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón-Huari- Ancash 2023, in response to the analysis presented on conflict management in students, for this The basic type of methodology has been used, by using sources of information to understand the problem, then it has been a quantitative approach, by carrying out a statistical analysis of the levels that conflict management occurs, the sample was 18 students of first grade of secondary education, the technique applied was the survey and as an instrument the questionnaire was applied, for this the conclusion was presented: The level of Conflict management in the First Grade Students of the I.E Pedro Pablo Atusparia of Vichón-Huari - Ancash 2023, no student thinks that conflict management is low, followed by 33.3% who thought it was average and 66.7% considered it to be high. From the above, it is revealed that in the educational institution it is about solving conflicts between students.

Keywords: Conflict Management, Negotiation, Mediation, Conciliation, Arbitration

I. INTRODUCCIÓN

Los conflictos entre estudiantes se encuentran presentes en toda institución educativa y es labor del director, junto a los docentes establecer las medidas necesarias para combatir los indicadores que se presenten.

En el contexto internacional se reflejó conflictos en estudiantes de Ecuador, registrando las riñas que se producen por desigualdad de opiniones, estatus social, entre otros factores que ocasionan revalidades conllevan a agresiones físicas y verbales (Rivera y Matute, 2023). En España se presentaron dificultades en la horade recreo, donde los estudiantes generando conflictos entre ellos, por discrepancias y generalmente los agresores presentaban problemas psicológicos que venían desde casa, familias disfuncionales o maltratos en el hogar (Camps et al., 2019).

En el contexto nacional no escapa a la realidad manifestada donde las instituciones públicas e donde mayor se presentan conflictos y carece de medidas que permitan mitigar estas dificultades, a ello se tiene que muchos de los niños que son agredidos no presentan quejas a los docentes por miedo a represalias de sus compañeros, ocasionando que se incremente el índice de agresiones que se puedan presentar, esto ha llevado a presentar agresiones físicas dentro y fuera de la instituciones educativas (Ramírez et al., 2022). Otra de los inconvenientes que se presenta en las instituciones educativas es la ausencia de interés en los docentes por promover e incentivar a los estudiantes para lograr mecanismos de comunicación efectiva, que permitan mitigar los conflictos y la ausencia de talleres que involucren a los padres de familia es otro factor que hace falta que se incorpore (Zamora, 2020).

En el caso de la institución educativa la pandemia ha genero comportamientos negativos en los estudiantes, muchos de ellos al retornar a las clases presenciales han demostrado comportamiento agresivos y antisociales con sus compañeros de clase, generando riñas que terminan el conflicto entre ellos. Es importante mencionar que algunos docentes no le toman importancia a los conflictos entre los estudiantes que pueden ser secuelas de otros problemas como bullying y agresiones tanto físicas, como verbales, que pueden terminar en consecuencias negativas para la institución.

Bajo lo descrito se formula como interrogante: ¿Cuál es el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichó- Huari- Ancash 2023?; Con ello se establecen los siguientes problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de negociación en los Estudiantes de Primer Grado?; PE2: ¿Cuál es el nivel de mediación en los Estudiantes de Primer Grado?; PE3: ¿Cuál es el nivel de conciliación en los Estudiantes de Primer Grado?; PE4: ¿Cuál es el nivel de arbitraje en los Estudiantes de Primer Grado?

El estudio presenta una justificación mencionando el contexto social que analizar los conflictos que se generan entre los estudiantes y establecer las medidas correctivas necesarias es importante para que se logren las metas institucionales y se fomente la inclusión y el compañerismo que debe existir en toda institución educativa, permitiendo conocer cómo se manifiesta en la institución. Luego desde el punto de vista práctico el análisis que se desarrolla presenta los indicadores estadísticos necesarios que revela como se presenta los conflictos entre los estudiantes, mencionando que es necesario que se implementen las medidas necesarias y se mitigue a los riesgos que se exponen los estudiantes y detectar a los estudiantes que generen los conflictos. Desde el punto de vista metodológico se procederá con el proceso de adaptación de instrumentos que permitan analizar a la gestión de conflictos dentro de la institución educativa y se desarrollen las recomendaciones necesarias para disminuir los niveles que se alcance. Por último, al describir la justificación teórica se utiliza las fuentes de información necesarias que permitan analizar a la variable y explicar con que se presentan los conflictos en la institución educativa.

Lo mencionado permite proponer como objetivo general: Analizar el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichó- Huari- Ancash 2023; Con ello se establecen los siguientes objetivos específicos: OE1: Describir el nivel de negociación en los Estudiantes de Primer Grado; OE2: Describir el nivel de mediación en los Estudiantes de Primer Grado; OE3: Describir el nivel de conciliación en los Estudiantes de Primer Grado; OE4: Describir el nivel de arbitraje en los Estudiantes de Primer Grado.

Al tratarse de un estudio descriptivo no es necesario formular hipótesis. Al respecto Hernández y Mendoza (2018), mencionan que los estudios descriptivos

no requieren de formulación de hipótesis y solo es necesario cuando se formulan supuestos donde se requiere estadística inferencial para ser contrastado.

De acuerdo a la limitación que presenta el estudio se menciona que se encuentra ubicado en la región Ancash y la provincia de Huari, donde se ubica la institución educativa analizada Pedro Pablo Atusparia de Vichón.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional Rivadeneira (2021), ha ejecutado una investigación que presenta por objetivo analizar cómo se presenta la gestión de conflictos en estudiantes de una institución educativa de Abanto – Ecuador. La etapa metodológica consistió en la aplicación del enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental y el alcance que se presentó fue transversal. Los resultados han demostrado que el 100.0% de los docentes están capacitados en el manejo de conflicto y ello favorece a la mejora de la gestión de la institución y evita la discrepancia entre los estudiantes.

Meriño y Madariaga (2022), ha ejecutado un estudio que se enfoca en estudiar las estrategias de prevención resolución de conflictos escolares en instituciones educativas de Colombia. La metodología seleccionada fue el enfoque cuantitativo, el diseño que se ajusta al estudio es no experimental, con alcance transversal por presentar un análisis en un solo momento, los resultados han demostrado que: El 60.0% de los estudiantes no utilizan apodosos para llamar a sus compañeros de trabajo y el 40.0 % si lo realizan, para ello es necesario que se trabaje a nivel de dirección para establecer las medidas de acción necesarias que permita analizar a las dificultades que se presentan entre los estudiantes.

Pacho (2021), ha ejecutado un estudio que se basa en analizar el clima escolar y como se vincula con la convivencia en estudiantes de quinto año de educación primaria de una institución Educativa de Ecuador. La etapa metodológica se conformó por el enfoque cuantitativo, al registrar cifras estadísticas que permitieron analizar la problemática del estudio, luego el diseño fue el no experimental al no realizar manipulación de las variables, de ello se consideró como resultado se demostró que el 91.0% considera que se enseña a realizar actividades entre compañeros, luego se demostró que el 73.0% considera que en la institución se fomenta el juego entre niños, de ello se ha registrado que como conclusión que la convivencia entre los estudiantes es una de las principales fuentes para fortalecer sus lazos y que aprendan a trabajar de manera colaborativa.

En el contexto nacional se tiene a Velasco (2020), ha desarrollado un estudio que se basa en el análisis de la gestión institucional y la gestión de conflictos en

una institución educativa de Pasco. El objetivo que presento el estudio fue analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, luego el enfoque es cuantitativo por ejecutarse a un nivel estadístico y el alcance que presenta es transversal por desarrollarse en un determinado momento del estudio. Los resultados han demostrado que el 45.0% lo considera moderado a la gestión institucional y el 52.2% es adecuado la gestión de conflictos, de lo expresado se ha obtenido un $Rho = 0.482$ con $sig. = 0.000 <$ mencionando que la relación presentada en el estudio es significativa y haciendo referencia que es muy importante que las instituciones educativas implementen capacitaciones para mitigar los conflictos entre los estudiantes.

El aporte de Guanilo (2021), ha investigado sobre la resolución de conflictos y la convivencia escolar en estudiantes de Huamachuco. El objetivo que presento el estudio fue analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, luego el enfoque es cuantitativo por ejecutarse a un nivel estadístico y el alcance que presenta es transversal por desarrollarse en un determinado momento del estudio. Los resultados han demostrado que el 43.2% considera que se presenta en un nivel alto y la convivencia escolar es alta al 52.3%, obteniendo un nivel de relación de 0.604 con $sig. = 0.000 < 0.05$, demostrándose que los conflictos deben ser controlados para evitar riesgos físicos y psicológicos en los estudiantes.

Villacorta (2020), ha estudiado a las habilidades sociales y como se relaciona con la gestión de conflictos en estudiantes de Trujillo, El objetivo que presento el estudio fue analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, luego el enfoque es cuantitativo por ejecutarse a un nivel estadístico y el alcance que presenta es transversal por desarrollarse en un determinado momento del estudio. Los resultados han demostrado que las habilidades sociales se presentan de nivel baja con el 92.7% y el manejo de conflictos es muy bajo con el 90.2%, de ello se ha logrado obtener una relación de $Rho = 0.870$ con $sig. = 0.000 < 0.05$, concluyendo que es importante que los docentes promuevan la convivencia escolar y se logre integrar a todos los estudiantes para evitar discrepancias entre ellos y se mantenga una comunicación asertiva entre los estudiantes.

Para describir el fundamento teórico de la variable gestión de conflicto se tiene a lo siguiente:

Una definición que se relaciona con la gestión de conflicto es considerada como la capacidad que posee el estudiante para comprender y gestionar de manera articulada acuerdos con sus compañeros de aula. Cuando se menciona a los intervalos de conflictos que se presentan en aula o en un contexto laboral durante la etapa de la vida, se resalta que los estudiantes comprendan el manejo de estos contextos para establecer alternativas de solución que beneficie a ambas partes (Quintero, 2020).

El manejo de conflicto es un proceso que genera estrés y desafíos para los estudiantes, además de afectar a diversas habilidades emocionales, dificultando las alternativas de solución. En ciertos espacios donde se genera tensión, sin embargo, no tengas miedo; No tienes que resolverlo todo por tu cuenta. Diversas estrategias que generan soporte para resolver situaciones donde se producen conflictos en el aula, genera posibilidades para transformar los conflictos en momentos para fortalecer los aprendizajes. Dentro de esta etapa se considera relevante que se enfoque la resolución de conflicto en los estudiantes con la finalidad de brindar un soporte emocional a los estudiantes para que afronten y concilien con sus compañeros para evitar que se genere mayores dificultades (Obaco, 2020).

Desarrollar y sostener a los estudiantes para trabajar de manera colaborativa en un aula es un reto de todo docente, pero se tiene que afrontar, para ello es necesario que el docente disponga de un tiempo para acompañar a los estudiantes con el desarrollo de habilidades que permitan controlar sus emociones y se pueda solucionar los conflictos, para ello es necesario conciliar y trabajar de manera articulada para generar involucramiento e identificación, que permitan brindar soporte para evitar los conflictos con sus compañeros de clase. Se tiene que aprender que en la escuela se desarrolla mayor interacción con los compañeros de clase. Enseñar a estos estudiantes el valor de una comunidad unida puede tener un efecto que altere la vida de muchos de ellos (Correa et al. 2019).

En la actualidad se puede evidenciar que se presentan diversos contextos donde se ocasionan conflictos en el aula y no todos se pueden resolver de la misma manera. Otras consideraciones revelan que se presentan cinco maneras para resolver los conflictos en el aula, dichas estrategias favorecen a los docentes, quienes tienen que lidiar con esta problemática todos los días, le permite contar con soporte para conciliar la problemática que se presente con los estudiantes (Dávila, 2018).

Negociar para resolver problemas, cuando se tiene las metas claras, así como la relación que se presenta entre estudiantes y docente, para lograr esta activas es importante que se procede con el inicio de la negociación para solucionar problemas. Con lo mencionado se indaga para garantizar que los involucrados en el conflicto logren conciliar y se establezca un ambiente de tranquilidad para ambos (García, 2021).

Apaciguar: Se produce cuando el objetivo presenta poca relevancia, pero se encuentra vinculado con que una de las partes seda para equilibrar los beneficios para ambos. Cuando se menciona a las relaciones entre los compañeros de clase se destácala labor que presenta el docente para lograrlo, es el que impone las reglas y debe sostener que todos cumplan con lo dispuestos y se evita vulnerar los derechos de su compañero de clase, evitar las riñas y burlas para garantizar un ambiente de tranquilidad para todos (Bustamante y Taboada, 2022).

Forzar o ganar o perder negociaciones: Se evidencia cuando se presenta relevancia en los intereses de los estudiantes para alcanzar con los objetivos que presenta en su etapa escolar, en esta parte es necesario que el docente sea el que negocie los intereses de los estudiantes y concilie para beneficiar a ambas partes (Sotomayor y Aguila, 2022).

Comprometerse: Cuando tanto la meta como la relación son moderadamente importantes, y parece que ninguna de las dos personas puede salirse con la suya, los estudiantes tendrán que renunciar a parte de sus metas, y posiblemente sacrificar parte de la relación, para llegar a un acuerdo. Durante esta etapa es importante que se involucra con su entorno, para ello es importante que se comprometa en las actividades que se desarrollan para lograr la negociación de los

problemas y se beneficien ambas partes para evitar conflictos (Mendoza y Barrera, 2018).

Retirarse: Se evidencia cuando uno de las partes desiste y el otro somete sus opiniones o acciones, para ello involucra el temperamento que presenta el estudiante para hacer prevalecer sus ideas por medio de la fuerza y la otra parte solo calla. Durante esta etapa es importante que el docente detecte las acciones que se evidencia para lograr alternativas y evitar los conflictos entre los estudiantes (Pegalajar, 2018).

Las interrupciones en el aula pueden presentarse de muchas formas. Los estudiantes pueden ser ruidosos, llegar tarde con frecuencia con entradas diseñadas para llamar la atención, ser demasiado reactivos o no estar preparados para la clase. Todas estas interrupciones suelen ocasionar resentimiento, frustración e ira en sus compañeros del aula, generando una tormenta perfecta para que los ánimos se desborden y se conviertan en una discusión o confrontación. Si bien este puede ser el tipo de atención que busca el estudiante en cuestión, es perjudicial para el resto de la clase y debe abordarse lo antes posible (Ramón et al., 2019).

Cuando se presenta un conflicto en la escuela una de las malas actuaciones que puede presentar el docente es reaccionar de manera exagerada y no controlar el conflicto. Si el docente se excede con su comportamiento presenta gritos, ocasiona que se agrave más las cosas porque puede ocasionar resentimiento en los niños y pensar que por culpa de su compañero lo están gritando o llamando la atención. Una reacción correcta del docente es conversar con los involucrados en el conflicto y preguntar porque se originó y porque no conversaron para evitar esta situación, de la misma manera es importante que el estudiante reconozca que cometió un error y se disculpe si fuera el caso (Pineda y García, 2016).

Los estudiantes deben aprender a solucionar los conflictos y buscar alternativas positivas para ambas partes, durante este proceso es importante que el docente incorpore en su clase actividades que ayude a mejorar las relaciones de conflictos entre sus compañeros de clase. El estudiante debe desarrollar la parte su carácter para pensar antes de actuar, esto permitirá que reflexionen las acciones

y no las realicen cuando afecta a un compañero de clase, para ello es importante que se conozcan la forma de expresar década estudiante para que el docente le pueda brindar ayuda (Luna et al., 2019).

Cuando se genera actividades para comparar problemas, los estudiantes deben aprender a reflexionar para tener diferentes perspectivas del conflicto. En este contexto el estudiante debe ponerse en el lugar de su compañero para evaluar qué pasaría en un contexto de problemática, esto hará que el estudiante analice si lo realiza o no. Durante las sesiones de clase es importante que se motive la participación de todos los estudiantes y se trabaje actividades colaborativas para fomentar el compañerismo. La reflexión es un parte importante para evitar los futuros conflictos entre los estudiantes, estas acciones involucran que se desarrollen actividades que fomente el compañerismo y se evite los conflictos, la empatía y la comunicación asertiva son una principal fuente para evitar conflictos (Agra et al., 2020).

Cuando los estudiantes presentan honestidad, ocasiona que el conflicto se reduzca en el aula, genera un entorno más afectivo para cada uno de los integrantes y beneficie al clima escolar, una parte importante de la actividad docente es fomentar que los estudiantes se relacionen entre ellos y se genere vínculos afectos. Esto no quiere decir que se debe someter a todos con las ideas de algunos estudiantes, para ello es importante la participación activa que permita fortalecer los lazos y comunicación entre los integrantes. Esto nos hace reflexionar que el conflicto se encuentra presente en cada etapa de nuestras vidas y es importante generar habilidades para contrarrestarlo y conciliar beneficiando a ambas partes (Paulero, 2020).

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según las características que engloba al estudio es de tipo básica, definido como un estudio que se enfoca en obtener información teórica que permite analizar e interpretar a la variable para detallar como se presenta la problemática y por medio un análisis llegar a conclusiones (Carrasco, 2019).

El enfoque que caracteriza al estudio es el cuantitativo, se define como el análisis estadístico que se realiza a una problemática, donde se establecen cifras estadísticas para determinar los niveles que se alcanza en un estudio (Cabezas et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental, se basa en la observación sin alterar el comportamiento que presentan los estudiantes analizados, para ello se aplican instrumentos que facilitan su comprensión (Gallardo, 2017).

El nivel es descriptivo, porque presento por propósito comprender como se evidencia la variable y los niveles que alcanza. Además, es de alcance transversal, al ser ejecutado en un solo momento, donde la investigadora establece los tiempos con los estudiantes (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema es:

M ———— O

M: Muestra

O: Observación de la variable

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio: Gestión de Conflictos en los Estudiantes

Definición conceptual: Una definición que se relaciona con la gestión de conflicto es considerada como la capacidad que posee el estudiante para

comprender y gestionar de manera articulada acuerdos con sus compañeros de aula. Cuando se menciona a los intervalos de conflictos que se presentan en aula o en un contexto laboral durante la etapa de la vida, se resalta que los estudiantes comprendan el manejo de estos contextos para establecer alternativas de solución que beneficie a ambas partes (Quintero, 2020).

Definición operacional: Es la percepción de los estudiantes sobre los conflictos que se generan en el aula, analizada por medio de un instrumento y representada en tablas estadísticas en las dimensiones negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

Indicadores: Se representa por la predisposición comunicativa, capacidad comunicativa, técnicas mediadoras, capacidad orientadora, resolución de las partes en conflicto, predisposición para conciliar, técnicas conciliadoras, eficacia en el logro de acuerdos, voluntad para intervenir, firmeza en la implantación de una decisión, agente externo.

Escala de medición: Es el análisis de la variable por medio de la percepción de los estudiantes analizada por medio de una escala ordinal y a través de los intervalos calculados.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población estuvo conformada por 18 estudiantes del primer grado de secundaria. La población es la totalidad de sujetos que se encuentran involucrados en el contexto de la problemática y por medio de su experiencia se recoge la información para ser analizada (Jiménez, 2020).

Criterios de inclusión: Se considera a los estudiantes registrados en primer grado de secundaria.

Criterios de exclusión: Se considera a todo estudiante que no se encuentre registrado en primer grado de secundaria.

3.3.2 Muestra:

En el caso del estudio la muestra estuvo representada por el total de la población al ser una cantidad manejable para la investigadora. Jiménez (2020),

define a la muestra como una representación de la población, cuando se presenta un número reducido se considera como muestra al total de la población.

3.3.3 Muestreo:

El muestreo que se aplica es el no probabilístico, se basa en determinar el tamaño de la muestra sin utilizar cálculos estadísticos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para desarrollar la investigación se ha estimado utilizar la encuesta. Es definida como los procesos que se programan y desarrollan para alcanzar con los objetivos de la investigación, para ello es necesario contar con el acceso y por medio de su instrumento, realizar el proceso de anotación de opiniones (Montalván et al., 2019).

Instrumento: En este proceso se ha utilizado el cuestionario, para analizar a la gestión de conflictos, definido como un medio tangible, donde se realizan las anotaciones necesarias de la problemática para ser procesadas de manera estadística y representadas en tablas porcentuales que ayuden a comprender los niveles que se presenta (Niño, 2019).

Cuestionario de gestión de conflictos en estudiantes

El instrumento fue tomado de la autora Cirilo (2023), se encuentra conformada por 24 ítems y distribuido en cuatro dimensiones, la primera dimensión es negociación, conformada por los ítems del 1 al 6, luego se presenta la dimensión mediación conformada por los ítems del 7 al 12, seguido de la dimensión conciliación que conforma el ítem 13 al 18, finalizando por la dimensión arbitraje que corresponde a los ítems de 19 al 24.

Validez: Es estimado como un proceso donde se realiza la verificación de información de los ítems, sometido al juicio de expertos quienes tienen la función de evaluar la relación que presentan con los indicadores, para determinar si cumplen con la coherencia y pertinencia para ser aplicado a un estudio. Para esta etapa del estudio se ha considerado a 3 profesionales con maestría.

Confiabilidad: Para esta etapa del estudio se seleccionaron a 15 estudiantes de diferente sección, que no conforme la muestra para poder aplicar el instrumento y por medio del alfa de Cronbach, analizar el nivel de confiabilidad que presenta, estimándose como confiable cuando el valor obtenido se acerque a 1.

3.5. Procedimientos

Esta etapa consiste en realizar las actividades que permitan el desarrollo de la investigación desde su etapa inicial hasta su culminación, para ello se ingresó por mesa de parte de la institución una solicitud para poder tener acceso a la información a los estudiantes y poder aplicar los instrumentos para analizar la problemática y luego ser procesadas para obtener resultados que permitan responder a los objetivos establecidos, logrando obtener conclusiones y luego establecer las sugerencias que ayuden a mitigar la problemática presentada.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio presenta un análisis por medio de la estadística descriptiva, al representas las opiniones de los estudiantes en tablas estadísticas, que permitan reflejar los niveles que alcanzan las dimensiones y la variable. En este proceso es importante que se desarrolle las estrategias necesarias que permitan analizar de manera estadística la información, utilizando el programa Excel como soporte para desarrollar el procesamiento y la tabulación de las opiniones recogidas en el instrumento a través de la escala ordinal.

3.7. Aspectos éticos

Uno de los pasos más relevantes que presenta el estudio es considerar a los elementos éticos que desarrolla el estudio, para ello se tiene a lo siguiente:

Anonimato, se llevó a cabo al no registrar información personal de los involucrados y ser resguardado de manera anónima en el proceso que conlleva el estudio, durante esta etapa del estudio se relaciona con el respeto, que consiste en no intervenir en el proceso de proporcionar información de los estudiantes. Además,

se presenta al consentimiento informado, siendo utilizado antes de aplicar los instrumentos que consistió en informar la finalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

Para el objetivo general: Analizar el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023.

Tabla 1. Frecuencia de gestión de Conflictos en los Estudiantes

Nivel	fi	%
Bajo	0	0.0%
Regular	6	33.3%
Alto	12	66.7%
Total	18	100.0%

Para analizar la gestión de conflictos se ha aplicado el instrumento propuesto y de ello se ha obtenido la siguiente información: ningún estudiante opina que la gestión de conflictos es baja, seguido se registro que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa si se trata de solucionar los conflictos entre los estudiantes.

Para el objetivo específico 1: Describir el nivel de negociación en los Estudiantes de Primer Grado.

Tabla 2. Frecuencia de negociación en los Estudiantes de Primer Grado

Nivel	fi	%
Bajo	0	0.0%
Regular	6	33.3%
Alto	12	66.7%
Total	18	100.0%

Para analizar la negociación se ha aplicado el instrumento propuesto y de ello se ha obtenido la siguiente información: ningún estudiante opina que la negociación es baja, seguido se registró que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revela que en la institución educativa si se trata de buscar alternativa de solución a los conflictos que se presentan.

Para el objetivo específico 2: Describir el nivel de mediación en los Estudiantes de Primer Grado.

Tabla 3. Frecuencia de mediación en los Estudiantes de Primer Grado

Nivel	fi	%
Bajo	0	0.0%
Regular	9	50.0%
Alto	9	50.0%
Total	18	100.0%

Para analizar la mediación se ha aplicado el instrumento propuesto y de ello se ha obtenido la siguiente información: ningún estudiante opina que la mediación es baja, seguido se registró que el 50.0% opinaron que es regular y el 50.0% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa requiere un mayor grado de atención en los conflictos que se presentan en los estudiantes para realizar una conciliación y no se presenten más conflictos.

Para el objetivo específico 3: Describir el nivel de conciliación en los Estudiantes de Primer Grado.

Tabla 4. Frecuencia de conciliación en los Estudiantes de Primer Grado

Nivel	fi	%
Bajo	0	0.0%
Regular	3	16.7%
Alto	15	83.3%
Total	18	100.0%

Para analizar la conciliación se ha aplicado el instrumento propuesto y de ello se ha obtenido la siguiente información: ningún estudiante opina que la conciliación es baja, seguido se registró que el 16.7% opinaron que es regular y el 83.3% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa se trata de buscar soluciones a los conflictos entre los estudiantes y es importante trabajar con los padres a través de la escuela de padre.

Para el objetivo específico 4: Describir el nivel de arbitraje en los Estudiantes de Primer Grado.

Tabla 5. Frecuencia de arbitraje en los Estudiantes de Primer Grado

Nivel	fi	%
Bajo	0	0.0%
Regular	8	44.4%
Alto	10	55.6%
Total	18	100.0%

Para analizar la conciliación se ha aplicado el instrumento propuesto y de ello se ha obtenido la siguiente información: ningún estudiante opina que el arbitraje es bajo, seguido se registró que el 44.4% opinaron que es regular y el 55.6% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa interviene en los conflictos entre estudiantes y trata de ser equitativo, pero a veces los estudiantes no están satisfechos con la solución que proporcionan los docentes, requiriendo de un seguimiento y monitoreo.

V. DISCUSIÓN

Según los hallazgos presentados para el objetivo general: Analizar el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023, Diversas estrategias que generan soporte para resolver situaciones donde se producen conflictos en el aula, genera posibilidades para transformar los conflictos en momentos para fortalecer los aprendizajes. Dentro de esta etapa se considera relevante que se enfoque la resolución de conflicto en los estudiantes con la finalidad de brindar un soporte emocional a los estudiantes para que afronten y concilien con sus compañeros para evitar que se genere mayores dificultades (Obaco, 2020). Luego de la aplicación de los instrumentos a los estudiantes se ha detectado que ningún estudiante opina que la gestión de conflictos es baja, seguido se registró que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revela que en la institución educativa si se trata de solucionar los conflictos entre los estudiantes. Con los resultados se puede evidenciar que los conflictos se encuentran presentes en toda institución educativa y es importante que los docentes cumplan con su rol de mitigar los conflictos y se alcancen los resultados esperados por la institución educativa. Estos resultados concuerdan con Velasco (2020), ha desarrollado un estudio que se basa en el análisis de la gestión institucional y la gestión de conflictos en una institución educativa de Pasco. El objetivo que presento el estudio fue analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, luego el enfoque es cuantitativo por ejecutarse a un nivel estadístico y el alcance que presenta es transversal por desarrollarse en un determinado momento del estudio. Los resultados han demostrado que el 45.0% lo considera moderado a la gestión institucional y el 52.2% es adecuado la gestión de conflictos, de lo expresado se ha obtenido un $Rho = 0.482$ con $sig. = 0.000 <$ mencionando que la relación presentada en el estudio es significativa y haciendo referencia que es muy importante que las instituciones educativas implementen capacitaciones para mitigar los conflictos entre los estudiantes. El manejo de conflicto es un proceso que genera estrés y desafíos para los estudiantes, además de afectar a diversas habilidades emocionales, dificultando las alternativas de solución. En ciertos espacios donde

se genera tensión, sin embargo, no tengas miedo; No tienes que resolverlo todo por tu cuenta.

Según los hallazgos presentados para el objetivo específico 1: Describir el nivel de negociación en los Estudiantes de Primer Grado, Desarrollar y sostener a los estudiantes para trabajar de manera colaborativa en un aula es un reto de todo docente, pero se tiene que afrontar, para ello es necesario que el docente disponga de un tiempo para acompañar a los estudiantes con el desarrollo de habilidades que permitan controlar sus emociones y se pueda solucionar los conflictos, para ello es necesario conciliar y trabajar de manera articulada para generar involucramiento e identificación, que permitan brindar soporte para evitar los conflictos con sus compañeros de clase. Se tiene que aprender que en la escuela se desarrolla mayor interacción con los compañeros de clase. Enseñar a estos estudiantes el valor de una comunidad unida puede tener un efecto que altere la vida de muchos de ellos (Correa et al. 2019). Luego de la aplicación de los instrumentos a los estudiantes se ha detectado que ningún estudiante opina que la negociación es baja, seguido se registró que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revela que en la institución educativa si se trata de buscar alternativa de solución a los conflictos que se presentan. Los resultados mencionados concuerdan con Guanilo (2021), ha investigado sobre la resolución de conflictos y la convivencia escolar en estudiantes de Huamachuco. El objetivo que presento el estudio fue analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, luego el enfoque es cuantitativo por ejecutarse a un nivel estadístico y el alcance que presenta es transversal por desarrollarse en un determinado momento del estudio. Los resultados han demostrado que el 43.2% considera que se presenta en un nivel alto y la convivencia escolar es alta al 52.3%, obteniendo un nivel de relación de 0.604 con sig. = 0.000<0.05, demostrándose que los conflictos deben ser controlados para evitar riesgos físicos y psicológicos en los estudiantes. La gestión de conflictos entre estudiantes requiere paciencia, empatía y habilidades de comunicación efectivas. Al abordar los conflictos de manera adecuada, se puede fomentar un ambiente educativo positivo y propiciar el desarrollo de habilidades de resolución de problemas en los estudiantes.

Según los hallazgos presentados para el objetivo específico 2: Describir el nivel de mediación en los Estudiantes de Primer Grado, cuando se presenta un conflicto en la escuela una de las malas actuaciones que puede presentar el docente es reaccionar de manera exagerada y no controlar el conflicto. Si el docente se excede con su comportamiento presenta gritos, ocasiona que se agrave más las cosas porque puede ocasionar resentimiento en los niños y pensar que por culpa de su compañero lo están gritando o llamando la atención. Una reacción correcta del docente es conversar con los involucrados en el conflicto y preguntar porque se originó y porque no conversaron para evitar esta situación, de la misma manera es importante que el estudiante reconozca que cometió un error y se disculpe si fuera el caso (Pineda y García, 2016). Luego de la aplicación de los instrumentos a los estudiantes se ha detectado que ningún estudiante opina que la mediación es baja, seguido se registró que el 50.0% opinaron que es regular y el 50.0% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa requiere un mayor grado de atención en los conflictos que se presentan en los estudiantes para realizar una conciliación y no se presenten más conflictos. Los resultados mencionados concuerdan con Meriño y Madariaga (2022), ha ejecutado un estudio que se enfoca en estudiar las estrategias de prevención resolución de conflictos escolares en instituciones educativas de Colombia. La metodología seleccionada fue el enfoque cuantitativo, el diseño que se ajusta al estudio es no experimental, con alcance transversal por presentar un análisis en un solo momento, los resultados han demostrado que: El 60.0% de los estudiantes no utilizan apodos para llamar a sus compañeros de trabajo y el 40.0 % si lo realizan, para ello es necesario que se trabaje a nivel de dirección para establecer las medidas de acción necesarias que permita analizar a las dificultades que se presentan entre los estudiantes. Al abordar los conflictos escolares de manera adecuada, los docentes pueden contribuir a mantener un ambiente educativo positivo y seguro para todos los estudiantes y colaboradores de la comunidad escolar.

Según los hallazgos presentados para el objetivo específico 3: Describir el nivel de conciliación en los Estudiantes de Primer Grado, En este contexto el estudiante debe ponerse en el lugar de su compañero para evaluar qué pasaría en

un contexto de problemática, esto hará que el estudiante analice si lo realiza o no. Durante las sesiones de clase es importante que se motive la participación de todos los estudiantes y se trabaje actividades colaborativas para fomentar el compañerismo. La reflexión es una parte importante para evitar los futuros conflictos entre los estudiantes, estas acciones involucran que se desarrollen actividades que fomenten el compañerismo y se evite los conflictos, la empatía y la comunicación asertiva son una principal fuente para evitar conflictos (Agra et al., 2020). Luego de la aplicación de los instrumentos a los estudiantes se ha detectado que ningún estudiante opina que la conciliación es baja, seguido se registró que el 16.7% opinaron que es regular y el 83.3% consideran que es alto. De lo expuesto se revela que en la institución educativa se trata de buscar soluciones a los conflictos entre los estudiantes y es importante trabajar con los padres a través de la escuela de padre. Los resultados mencionados concuerdan con Pacho (2021), ha ejecutado un estudio que se basa en analizar el clima escolar y como se vincula con la convivencia en estudiantes de quinto año de educación primaria de una institución Educativa de Ecuador. La etapa metodológica se conformó por el enfoque cuantitativo, al registrar cifras estadísticas que permitieron analizar la problemática del estudio, luego el diseño fue el no experimental al no realizar manipulación de las variables, de ello se consideró como resultado se demostró que el 91.0% considera que se enseña a realizar actividades entre compañeros, luego se demostró que el 73.0% considera que en la institución se fomenta el juego entre niños, de ello se ha registrado que como conclusión que la convivencia entre los estudiantes es una de las principales fuentes para fortalecer sus lazos y que aprendan a trabajar de manera colaborativa. Cuando se genera actividades para comparar problemas, los estudiantes deben aprender a reflexionar para tener diferentes perspectivas del conflicto.

Según los hallazgos presentados para el objetivo específico 4: Describir el nivel de arbitraje en los Estudiantes de Primer Grado, Cuando los estudiantes presentan honestidad, ocasiona que el conflicto se reduzca en el aula, genera un entorno más afectivo para cada uno de los integrantes y beneficie al clima escolar, una parte importante de la actividad docente es fomentar que los estudiantes se relacionen entre ellos y se genere vínculos afectos. Esto no quiere decir que se

debe someter a todos con las ideas de algunos estudiantes, para ello es importante la participación activa que permita fortalecer los lazos y comunicación entre los integrantes. Esto nos hace reflexionar que el conflicto se encuentra presente en cada etapa de nuestras vidas y es importante generar habilidades para contrarrestarlo y conciliar beneficiando a ambas partes (Paulero, 2020). Luego de la aplicación de los instrumentos a los estudiantes se ha detectado que ningún estudiante opina que el arbitraje es bajo, seguido se registró que el 44.4% opinaron que es regular y el 55.6% consideran que es alto. De lo expuesto se revela que en la institución educativa interviene en los conflictos entre estudiantes y trata de ser equitativo, pero a veces los estudiantes no están satisfechos con la solución que proporcionan los docentes, requiriendo de un seguimiento y monitoreo. Los resultados mencionados concuerdan con Villacorta (2020), ha estudiado a las habilidades sociales y como se relaciona con la gestión de conflictos en estudiantes de Trujillo, El objetivo que presento el estudio fue analizar el nivel de relación que se presenta entre las variables, luego el enfoque es cuantitativo por ejecutarse a un nivel estadístico y el alcance que presenta es transversal por desarrollarse en un determinado momento del estudio. Los resultados han demostrado que las habilidades sociales se presentan de nivel baja con el 92.7% y el manejo de conflictos es muy bajo con el 90.2%, de ello se ha logrado obtener una relación de $Rho = 0.870$ con $sig. = 0.000 < 0.05$, concluyendo que es importante que los docentes promuevan la convivencia escolar y se logre integrar a todos los estudiantes para evitar discrepancias entre ellos y se mantenga una comunicación asertiva entre los estudiantes. Fomenta una comunicación abierta, clara y respetuosa entre las partes involucradas en el conflicto. Promueve la escucha activa y la expresión de ideas y emociones de forma constructiva. Ayuda a las personas en conflicto a identificar y abordar las causas subyacentes del conflicto, y a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.

VI. CONCLUSIONES

Primera. El nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023, ningún estudiante opina que la gestión de conflictos es baja, seguido se registró que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa si trata de solucionar los conflictos entre los estudiantes.

Segunda. El nivel de negociación en los Estudiantes de Primer Grado, ningún estudiante opina que la negociación es baja, seguido se registró que el 33.3% opinaron que es regular y el 66.7% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa si se trata de buscar alternativa de solución a los conflictos que se presentan.

Tercera. El nivel de mediación en los Estudiantes de Primer Grado, ningún estudiante opina que la mediación es baja, seguido se registró que el 50.0% opinaron que es regular y el 50.0% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa requiere un mayor grado de atención en los conflictos que se presentan en los estudiantes para realizar una conciliación y no se presenten más conflictos.

Cuarta. El nivel de conciliación en los Estudiantes de Primer Grado, ningún estudiante opina que la conciliación es baja, seguido se registró que el 16.7% opinaron que es regular y el 83.3% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa se trata de buscar soluciones a los conflictos entre los estudiantes y es importante trabajar con los padres a través de la escuela de padre.

Quinta. El nivel de arbitraje en los Estudiantes de Primer Grado, ningún estudiante opina que el arbitraje es baja, seguido se registró que el 44.4% opinaron que es regular y el 55.6% consideran que es alto. De lo expuesto se revele que en la institución educativa interviene en los conflictos entre estudiantes y trata de ser equitativo, pero a veces los estudiantes no están satisfechos con la solución que proporcionan los docentes, requiriendo de un seguimiento y monitoreo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al director de la institución educativa realizar capacitaciones dirigidas a los docentes para continuar evitando los conflictos que se presentan entre los estudiantes y que se encuentren alertas ante cualquier incidente que se presente.

Segunda. A los docentes de la institución educativas conciliar los conflictos que se presenten entre los estudiantes, evitando que se presenten futuros conflictos, dentro y fuera de la institución educativa.

Tercera. A los docentes fortalecer el trabajo colaborativo para que los estudiantes se relacionen con sus compañeros de clase y se evite que se produzcan conflictos que puedan terminar en agresiones físicas o verbales.

Cuarta. A los estudiantes de la institución educativa evitar generar conflictos con sus compañeros de clase y practicar el compañerismo para generar un entorno educativo que permita desarrollarse como estudiantes.

Quinta. A los padres de familia conversar y recomendar a sus hijos sobre las buenas prácticas de la comunicación y el apoyo a sus compañeros permitiendo que se formen seres humanos con vocación de servicio a la sociedad.

REFERENCIAS

- Agra et al. (2020). *How do residents and medical students regard conflicts of interest in clinics?*. 31 (5).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112017000500440
- Bustamante, I. y Taboada, H. (2022). *Convivencia escolar: una revisión bibliográfica*. 6 (1).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1579>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carhuancha, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, k. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: Editorial UIDE. *Repositorio Digital UIDE* <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Camps et al. (2019). *Conflict Resolution in Adolescence: Application of a Questionnaire in Co-Educational Schools and Schools Differenced by Sex in Spain*. 12 (2).
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682019000200001
- Correa et al (2019). *Knowledge Management: An Alternative to Solve Educational Problems*. 23 (2).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582019000200001
- Dávila, M. (2018). *Rankings universitários internacionais e conflitos pela regulamentação do ensino superior*. 17 (37).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132018000100005
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. ISBN electrónico n.º 978-612-4196.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- García, P. (2021). *Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula*. 11 (1). <https://revistas.udla.cl/index.php/rea/article/view/141>
- Guanilo, J. (2021). *Resolución de Conflictos y Convivencia Escolar en Estudiantes de Quinto Grado de Primaria de una Institución Educativa de Huamachuco, 2021*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71417/Guanilo_VJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación. Universidad de La Sabana. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#db=e000xww&AN=2659814>
- Luna et al. (2019). Conflicts between teachers and students when initiating medical training: study trough critical incidents. 8 (31). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572019000300009
- Meriño, J. y Madariaga, I. (2022). *Estrategias para la Prevención y Resolución de Conflictos Escolares*. [Tesis; Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9803/Estrategias%20para%20la%20prevenci%c3%b3n%20y%20resoluci%c3%b3n%20de%20conflictos%20escolares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, B. y Barrera, A. (2018). *Handling of Coexistence in Basic-Level Education: Parent's Perception*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000200093

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación* (2da. edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Obaco, E. (2020). *Teachers competences for conflict resolution in school environment*. 24 (7). <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>

Pacho, C. (2021). *Clima escolar y convivencia en estudiantes de quinto año de educación general básica de la unidad educativa salesiana maría auxiliadora*. [Tesis; Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2650/1/Pacho%20Encarnaci%C3%B3n%20Carlos%20Edwin.pdf>

Paulero, R. (2020). Conflictos Escolares: Estudio de las representaciones de los docentes de escuelas primarias públicas de CABA acerca de los conflictos entre adultos. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1995-77852020000100125

Pegalajar, M. (2018). *Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios*. <https://rieoei.org/RIE/article/view/3178>

Pineda, J. y García, F. (2016). *Conflict and Interaction: Teachers and Students in the Teaching Process in a Secondary School Classroom*. 21 (71). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662016000401073

Quintero, I. (2020). *Conflict management and school mediation in student degree in education sciences as tools for the development of a peace culture*. 16 (72). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100123#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20conflictos%20y%20mediaci%C3%B3n%20escolar%20son%20consideradas%20herramientas,competencias%20b%C3%A1sicas%20\(ling%C3%BC%C3%ADsticas%20C%20sociales%20](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100123#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20conflictos%20y%20mediaci%C3%B3n%20escolar%20son%20consideradas%20herramientas,competencias%20b%C3%A1sicas%20(ling%C3%BC%C3%ADsticas%20C%20sociales%20)

- Ramón et al. (2019). Some considerations on the resolution of school conflict. 15 (67). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135
- Ramírez et al. (2022). *Role of the Peruvian State in conflict management in Peru*. 18 (2). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002022000200285
- Rivera, M. y Matute, R. (2023). *Conflict resolution for Psychology students: A culture of peace's proposal*. *Psicoperspectivas*. 22 (1). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242023000100031
- Rivadeneira, E. (2021). *La conflictividad y el desempeño académico en los niños de sexto grado de educación General Básica de la Unidad Educativa Juan Montalvo, del Cantón Ambato*. [Tesis; Universidad Técnica De Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33525/1/Tesis-Final-ER.pdf>
- Sotomayor, D. y Aguila, A. (2022). *Competencia resolución de conflictos: pautas teórico-metodológicas para su formación en estudiantes de Sociología*. 20 (1). <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/2661>
- Velasco, I. (2020). *La gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Ticslacayán - Región Pasco, 2019*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47505/Velasco_MIV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villacorta, J. (2020). *Habilidades sociales y manejo de conflictos en estudiantes de sexto grado del distrito de Huaso-La Libertad, 2019*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47920/Cruz_RJ_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamora, N. (2020). *Collaborative learning strategies and school conflict resolution styles*. 40 (1).

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000300090

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Variable de estudio: Gestión de conflictos en estudiantes	Una definición que se relaciona con la gestión de conflicto es considerada como la capacidad que posee el estudiante para comprender y gestionar de manera articulada acuerdos con sus compañeros de aula. Cuando se menciona a los intervalos de conflictos que se presentan en aula o en un contexto laboral durante la etapa de la vida, se resalta que los estudiantes comprendan el manejo	Es la percepción de los estudiantes sobre los conflictos que se generan en el aula, analizada por medio de un instrumento y representada en tablas estadísticas.	Negociación	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición comunicativa. • Capacidad comunicativa • Eficiencia en el logro de acuerdo 	1,2,3,4,5,6,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja Regular Alta
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas mediadoras • Capacidad orientadora • Resolución de las partes en conflicto. 	7,8,9,10,11,12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja Regular Alta
			Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición para conciliar. • Técnicas conciliadoras • Eficacia en el logro de acuerdos. 	13,14,15,16,17,18	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja Regular Alta
			Arbitraje	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad para intervenir. • Firmeza en la implantación de una decisión • Agente externo 	19,20,21,22,23,24	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja Regular Alta

	de estos contextos para establecer alternativas de solución que beneficie a ambas partes (Quintero, 2020).						
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión de conflictos en estudiantes

Considerado estudiante, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la gestión de conflictos en estudiantes** de la institución educativa. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión institucional, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Negociación					
1.	La docente conversa con los estudiantes para evitar conflictos con sus compañeros.					
2.	El docente, manda a terceros para solucionar el conflicto.					
3.	Ante cualquier conflicto, el docente se acerca voluntariamente a las partes.					
4.	Para resolver el conflicto, el docente dialoga con las partes.					
5.	Para resolver el conflicto en docente cede en algunos puntos.					
6.	El docente es eficaz en el logro de la negociación.					
	DIMENSIÓN 2: Mediación	1	2	3	4	5
7.	El docente tiene estrategias propias de un gran mediador.					
8.	El docente tiene técnicas propias de un gran mediador.					

9.	Al momento de resolver el conflicto, el docente, como mediador, logra que las partes identifiquen las cuestiones en disputa.					
10.	Las partes en conflicto reconocen la capacidad orientadora del docente.					
11.	El docente logra que las mismas partes resuelvan el conflicto.					
12.	El docente induce a las partes para que ellos mismos logren la resolución del conflicto.					
	DIMENSIÓN 3: Conciliación	1	2	3	4	5
13.	El docente concilia siempre.					
14.	Cuando hay un conflicto entre estudiantes, el docente concilia con ambas partes.					
15.	Los estudiantes admiten que el docente intervenga para conciliar.					
16.	Cuando hay un conflicto entre estudiantes, el docente propone la solución más viable					
17.	Cuando hay un conflicto entre dos estudiantes, el docente a través de la conciliación, logra la solución.					
18.	La propuesta conciliadora resuelve siempre eficazmente el conflicto.					
	DIMENSIÓN 4: Arbitraje	1	2	3	4	5
19.	El docente está predispuesto a intervenir sin que se lo soliciten.					
20.	Cuando los estudiantes no llegan a un acuerdo, estos solicitan el arbitraje del docente.					
21.	El docente cuando toma una decisión es irrevocable.					

22.	Para resolver los conflictos con sus estudiantes, el docente impone una sanción si viene al caso.					
23.	El docente reconoce cuando solo no puede dar una solución					
24.	Para resolver los conflictos con sus estudiantes, el docente siempre escucha las partes.					

Adaptado de: Cirilo (2023).

Anexo 03: Ficha técnica del instrumento

Nombre Original o del instrumento:	Cuestionario de gestión de conflictos en estudiantes																																									
Autor y año:	Elaborado por Cirilo (2023), adaptado y mejorado por el investigador, el mismo que presenta cuatro dimensiones señaladas en la operacionalización.																																									
Objetivo del instrumento:	Determinar el de gestión de conflictos en estudiantes																																									
Usuarios:	La población de estudio está constituida por 18 estudiantes																																									
Forma de Administración o Modo de aplicación:	La encuesta se aplicó de manera individual																																									
Duración:	La aplicación del instrumento toma en promedio 20 minutos.																																									
Calificación o Puntuación:	Se está considerando la siguiente escala de calificación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Escala</th> <th>Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Escala	Valoración	Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5																													
Escala	Valoración																																									
Nunca	1																																									
Casi nunca	2																																									
A veces	3																																									
Casi siempre	4																																									
Siempre	5																																									
Escala Diagnóstica general y específica:	Los puntajes que se obtendrían pueden variar en lo detallado a continuación: Escala Total: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> Escala por dimensiones: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Baremos</th> <th colspan="2">Bajo</th> <th colspan="2">Medio</th> <th colspan="2">Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dimensión 1: Negociación</td> <td>6</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 2: Mediación</td> <td>6</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 3: Conciliación</td> <td>6</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 4: Arbitraje</td> <td>6</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Puntaje	Valor	Máximo	120	Mínimo	24	Baremos	Bajo		Medio		Alto		Dimensión 1: Negociación	6	18	19	25	26	30	Dimensión 2: Mediación	6	18	19	25	26	30	Dimensión 3: Conciliación	6	18	19	25	26	30	Dimensión 4: Arbitraje	6	18	19	25	26	30
Puntaje	Valor																																									
Máximo	120																																									
Mínimo	24																																									
Baremos	Bajo		Medio		Alto																																					
Dimensión 1: Negociación	6	18	19	25	26	30																																				
Dimensión 2: Mediación	6	18	19	25	26	30																																				
Dimensión 3: Conciliación	6	18	19	25	26	30																																				
Dimensión 4: Arbitraje	6	18	19	25	26	30																																				

<p>Validación de los instrumentos:</p>	<p>Para garantizar la validez de los instrumentos, estos pasaron por la prueba de “Juicio de expertos”, para lo cual tres docentes expertos, con registro vigente en la base de datos de investigadores CONCYTEC (RENACYT), de quienes se obtuvo una calificación de aplicable los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Ponte Quiñones Elvis Jerson • Ms. Espinoza Quiñones Hermenegildo • Ms. Aniceto Gonzales Licsay Mabel 				
<p>Confiabilidad:</p>	<p>CONFIABILIDAD:</p> <p>El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.</p> <p style="text-align: center;">Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0.844</td> <td style="text-align: center;">24</td> </tr> </tbody> </table> <p>Según el estadístico alfa de cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente.</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	0.844	24
Alfa de Cronbach	N de elementos				
0.844	24				

Anexo 04: Carta de autorización

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CARTA DE AUTORIZACIÓN

SEÑORA: Prof. Izquierdo Pablo Vitaliana Juana
Responsable del Proyecto de Investigación.

Presente.

Tengo el honor de dirigirme a usted con el especial propósito de hacerle llegar mis cordiales saludos a nombre de la Comunidad Educativa “Pedro Pablo Atusparia”, del centro poblado de Vichón, del distrito de San Pedro de Chaná- Huari, Región Ancash; asimismo a través del presente documento comunico a su persona que mi Despacho **Autoriza** la aplicación de los instrumentos de recojo de información en los estudiantes de primer grado de secundaria en el desarrollo del Trabajo Académico denominado: **Gestión de Conflictos en Estudiantes de Secundaria en una Institución Educativa de Huari- Ancash**, cuyo objetivo general es Analizar el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023; Cabe precisar que la información que derive del presente estudio debe ser utilizado netamente para fines pedagógicos y de investigación; asimismo se sirva compartir las conclusiones y recomendaciones que pueden ser de utilidad a nuestra institución.

La presente Carta de Autorización se suscribe por duplicado quedando formalizada la autorización al solicitante.

En la espera de contribuir con los fines académicos que persiguen los estudios de investigación me suscribo de usted.

Huari, 07 de mayo del 2024.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Prof. V Juana Izquierdo Pablo
DNI. N° 10068482
DIRECTORA (e)

.....
Vitaliana Juana Izquierdo Pablo
Directora



[Handwritten Signature]
4178 0318

.....
Orlando Carhuapoma Aguirre
Presidente APAFA

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Izquierdo Pablo Vitaliana Juana; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con el proyecto sobre “Gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado en una I.E. de la UGEL- Huari- Ancash 2023”, cuyo objetivo general es; Analizar el nivel de gestión de Conflictos en los Estudiantes de Primer Grado de la I.E Pedro Pablo Atusparia de Vichón- Huari- Ancash 2023; Esperando su voluntad y colaboración, le solicito, acepte libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

V° B°



.....
Orlando Carhuapoma Aguirre
Presidente APAFA

Anexo 06: Base de datos

Cuestionario de gestión de conflictos en Estudiantes

N	Negociación						Mediación						Conciliación						Arbitraje					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
2	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	2	4	5	3	5	4	3	4	5	4
3	5	3	2	5	3	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	3	4	3	3	4	2	4	2	3
4	5	3	5	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	5	4	5	3	4	3	4	2	4	2	4
5	5	3	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	3	5	4	5	3	4	3	4	2	4	3	5
6	5	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	4	5	2	4	4	4	4	5	3	1	4	4	4
7	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4
8	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	2	5	3	5	3	4	5	2	5
9	3	2	4	2	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	1	4	1	5
10	4	3	2	3	4	2	3	4	4	1	1	2	4	1	2	3	4	5	1	3	4	3	2	3
11	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5
12	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5
13	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	2	2	4	5	4	5	3	4	3	2	3	5	3	5
14	3	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	2	5
15	5	2	4	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5
16	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
17	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
18	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3	2	3	5	3	5