



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.**

**Manejo de conflictos en adolescentes de una  
Institución educativa pública de Santa Anita, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Canchari Vargas, Rosa Angélica (ORCID: 0000-0003-3911-020X)

**ASESOR:**

Mg. Castro Santisteban, Martin (ORCID: 0000-0002-8882-6135)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Violencia

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres que supieron guiarme en mis metas además también dedico este trabajo a mis hermanos que siempre estuvieron conmigo apoyándome en mis decisiones.

También dedico este trabajo a mis amigos y amigas que siempre estuvieron conmigo apoyándome y motivándome para seguir adelante.

**Rosa Canchari**

## **Agradecimiento**

Agradezco a dios que me ha guiado a todo lugar y que ha hecho posible en seguir creciendo como profesional.

Agradezco a mis padres por haberme enseñado nunca rendirme y siempre perseverar por lo que uno desea en la vida.

Agradezco a mi hermana que supo aconsejarme y motivarme para seguir adelante.

## Índice de contenidos

Caratula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	35

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Niveles de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública.	17
Tabla 2	Niveles de la dimensión competitiva en adolescentes de una Institución Educativa Pública.	18
Tabla 3	Niveles de la dimensión colaborador en adolescentes de una Institución Educativa Pública.	19
Tabla 4	Niveles de la dimensión compromiso en adolescentes de una Institución Educativa Pública.	20
Tabla 5	Niveles de la dimensión evasión en adolescentes de una Institución Educativa Pública.	21
Tabla 6	Niveles de la dimensión complaciente en adolescentes de una Institución Educativa Pública	22
Tabla 7	Nivel de manejo de conflictos según sexo de los adolescentes de una Institución Educativa Pública.	23

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020. Es de tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo; se trabajó con una población de 120 adolescentes. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el inventario de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann (2008), que tiene una fiabilidad de 0,852, demostrando contar con validez y confiabilidad para su aplicación. De acuerdo a los resultados se determinó que, los adolescentes tienen un nivel regular con un 63,3% en el manejo de conflictos, el 30,0 % en nivel bueno y el 6,7%, por su parte dentro de los estilos para el manejo de los conflictos sobresalen, es el estilo competitivo con un 58.3%, con el 59,2% en el estilo compromiso y el complaciente con un 51,7%. Asimismo, se encontró que las mujeres tienen mayor manejo de conflictos (62,1%) y los varones (33,3 %).

**Palabras clave:** Manejo de conflicto, compromiso, complaciente, colaborador, evasivo

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the level of conflict management in adolescents of a Public Educational Institution of the Santa Anita district, 2020. It is of a basic type, non-experimental design, quantitative, cross-sectional and descriptive approach; we worked with a population of 120 adolescents. As a data collection instrument, the Thomas and Kilmann (2008) Conflict Management inventory was used, which has a reliability of 0.852, demonstrating validity and reliability for its application. According to the results, it was determined that adolescents have a regular level with 63.3% in conflict management, 30.0% at a good level and 6.7%, on the other hand, within the styles for the management of conflicts stands out, it is the competitive style with 58.3%, with 59.2% in the commitment style and the complacent with 51.7%. Likewise, it was found that women have greater conflict management (62.1%) and men (33.3%).

**Keywords:** Conflict management, commitment, complacent, collaborative, evasive

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los conflictos han causado mucha polémica en nuestro medio, porque se han convertido en situaciones habituales en el entorno, donde se han generado diversos problemas a nivel personal, laboral y social, la necesidad de resolver los conflictos en nuestra sociedad es fundamental, asimismo la capacidad de manejar los conflictos de uno mismo tiene un gran impacto de cómo vive y se relaciona con los demás. Para Udezo (2013) el conflicto surge cuando hay problemas en las relaciones interpersonales o cuando no se fomenta el respeto mutuo.

En la situación actual de las Institución Educativa se evidencia conflictos entre los estudiantes, a su vez por los docentes y auxiliares, debido a motivos laborales o en efecto por razones personales. Por su parte, el Ministerio de Educación (MINEDU 2013), menciona que hubo una disminución del conflicto escolar dentro del aula con 1.5 % en el 2015 a diferencia del año 2014.

El organismo educacional se propone educar a padres y estudiantes a resolver conflictos, evitando la agresión; esto es posible si hay diferentes personas discutiendo sobre una o varias ideas, ya que dentro de estos contextos se encuentran varias personalidades, creencias y pensamientos que pueden desencadenar un problema (Ramos, Ravello y Rivera, 2013).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020); esto se debe a que la diversidad cultural está implantada en la sociedad, se reflejan barreras y se evita el correcto manejo de los problemas, esto conduce a un aumento de los conflictos, a la falta de mediación o consenso para buscar soluciones y resolver problemas comunes; asimismo fortalecer los fundamentos de tolerancia, comunicación y empatía también con ello se reduce la discriminación y la violencia.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018) señaló que, alrededor del 20% de niños, así como adolescentes en el mundo, poseen algún problema de salud mental; siendo la depresión, ansiedad, problemas cognitivos y de comportamiento que, en la mayoría de los casos no se diagnostican ni se tratan. Se evidencia que los trastornos mentales comienzan a



los 14 años y se mantienen conforme va creciendo. En países y culturas, hay niños que padecen trastornos mentales que afectan su personalidad e influyen en las relaciones sociales. Así mismo un estudio de Friedman (2014) realizado en Ecuador a estudiantes entre 15 y 20 años sobre la salud psicológica, relacionada con las redes sociales, en donde se reemplazó la lectura por las redes sociales, en otras palabras, tomaron como método de distracción las plataformas virtuales, sin embargo, las consecuencias fueron lamentables ya que aparecieron las dificultades personales en los adolescentes, evidenciando su incapacidad para manejar los problemas y conflictos.

Según la Universidad Católica del Perú (PUCP, 2018) 117 estudiantes universitarios, de los cuales 59 tenían una vida sedentaria mostrando falta de manejo de conflictos y niveles pocos óptimo de bienestar psicológico, asimismo de 58 estudiantes que practicaban danza, mostraron mayores niveles de bienestar psicológico, por ende, también buen manejo de conflictos. Así mismo, Llorent y Cobano (2019) sostienen en su estudio con alumnos del nivel secundaria de Los Olivos, evidenciaron que un 23% de adolescentes muestran dificultades para manejar los conflictos personales.

Para el Ministerio de Educación (2013), una institución educativa puede estar inmersa en la sociedad educacional, lo que comprende a los estudiantes, docentes, padres de familia y administrativos, reconociendo este contexto como un campo de conflictos y retos por superar, sin tener que calificarlos de negativo o positivo, sino al contrario de buscar soluciones y encontrar el modo de enfrentar los conflictos. Y precisamente el abordaje de los conflictos presupone una previa comprensión o diagnóstico de los hechos. Para Pérez y Pérez (2011) refieren que, todo conflicto es constructivo si colabora en esclarecer y resolver problemas, así como de convocar la participación de las partes implicadas. Asimismo, Dogan (2016) los conflictos se dan en las escuelas por las diferencias individuales y la gestión escolar. La resolución de conflictos se da mejor cuando hay un trabajo en equipo, satisfacción y compromiso las personas. Overton y Lowry (2013).

La Institución Educativa de Santa Anita, en alumnos del nivel secundario se aprecia que algunos poseen malestar psicológico mostrándose apáticos,

culpándose a sí mismos se les ve como si estuvieran agotados mentalmente. Todo esto con lleva a que no pueden desarrollarse como debe ser, un aspecto importante es la forma de como manejan los conflictos, por lo cual necesitan del soporte emocional y legal para hacerle frente. Así lo refiere el colegio de Abogados de Lima, CAL (2017) el cual se encuentra realizando asesorías gratuitas en el Colegio de Santa Anita, para intervenir situaciones de conflicto en la familia, escuela y colectividad.

Por lo expuesto se presenta el problema general: ¿Cuál es el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020?, teniendo como objetivo general, determinar el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.

La importancia del presente estudio, sobre manejo de conflictos en adolescentes de una institución educativa en Santa Anita, desde la relevancia social, ayudará a enriquecer los fundamentos investigativos, enfocados en los cambios positivos en el ámbito de la ciencia, promoverá su utilidad en proyectos sociales, programas e investigaciones de mejora profesional, en lo teórico busca corroborar a las teorías existentes de manejo de conflictos así como establecer los niveles de conflictos, los resultados obtenidos en el presente estudio servirán como base para nuevas investigaciones; las cuales podrán ser usadas en el futuro para facilitar el desarrollo de programas preventivos, promocionales.

En cuanto a los objetivos específicos: Identificar el nivel de competidor en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020, determinar el nivel de colaborador en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; identificar el nivel de compromiso en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; identificar el nivel de evasivo en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; determinar el nivel complaciente en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020;determinar el nivel de manejo de conflictos según sexo de los adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita; 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales se mencionan a Luna, Mejía y Laca (2017), en su artículo sobre manejo de conflictos en el aula en una institución mexicana, su objetivo fue establecer el nivel que presenta la variable, realizó un estudio descriptivo, la muestra fue de 171 adolescentes concluyendo que el nivel de manejo de conflictos presenta un nivel bueno entre los adolescentes. Asimismo, Ortega y Reyes (2019) estudio el manejo de conflictos en adolescentes en México, tuvo como objetivo establecer el nivel de cómo se manejan dichos conflictos dentro de las familias, lo cual realizó un estudio descriptivo, la muestra fue de 566 alumnos se concluyó que existe un nivel medio de manejo de conflictos y de todos modos es importante elevar su nivel. Asimismo, Parra y Jiménez (2016) en su investigación sobre resolución de conflictos, realizada a universitarios, tuvo como objetivo identificar los estilos de resolución de conflictos; desarrollo un estudio descriptivo y conto con una muestra de 1300 estudiantes de educación superior. Se obtuvo que los estudiantes universitarios resuelven sus conflictos por el estilo de compromiso.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se resalta el de Peña y Portugal (2018), en su investigación, estudio sobre resolución de conflictos en el aula en estudiantes de la Institución Educativa Mayta Cápac, su objetivo fue establecer qué nivel presenta la variable, lo cual realizó un estudio descriptivo, tuvo a 66 alumnos como muestra y a los cuales se les aplicó una encuesta. Los resultados fueron que hay nivel bajo en el manejo de estrategias de evasión, acomodo, y de colaboración, las estrategias de compromiso y competición para la resolución de conflictos lograron el nivel de regular. Asimismo, Quispe, (2018) en una investigación realizado en Juliaca, tiene como objetivo determinar el estilo de manejo de conflictos en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, lo cual realizó un estudio descriptivo. La muestra es de 150 personas. Los resultados evidencian que predomina los estilos, integrador con 90.05 %, comprometido con 83.3 % y evitativo 70 %. Se concluye que los estilos influyen en el manejo de conflictos, por lo que se considera significativo investigarlo.

Así mismo, Vásquez (2016) en su investigación, tuvo como objetivo identificar los estilos de manejo de conflictos y las características demográficas en adolescentes, realizó un estudio descriptivo. La muestra estuvo conformada por 55 participantes, se tiene como resultado que las mujeres tienen un manejo de conflictos del 69.1 % a diferencia de los varones con un 29,9 %, el estilo que predomina en los adolescentes es evitativo y compromiso. Asimismo, Lonconi (2018) en su investigación sobre estilos de manejo de conflictos en relación a la convivencia escolar, tuvo como objetivo establecer el nivel, mediante un estudio de tipo descriptivo, como resultado muestra que un 59,17% de participantes utilizan más el estilo evasivo, comprometido y colaborador asociado a la convivencia escolar, desarrollando valores para un mejor clima en el aula.

Para Vera, Arias, y Acosta (2016) en su investigación sobre manejo de conflictos relacionado a la gerencia escolar, tuvo como objetivo analizar el manejo de conflicto en las instituciones educativas, realizó un estudio descriptivo transversal, la muestra de es de 59 participantes, se obtuvo de resultado una media de 2,10 en manejo de conflictos y una categoría baja con 1,92. Se evidencia que los docentes y alumnos nunca manejan los conflictos. Asimismo, Villalobos y Pertuz (2019) en su trabajo, tuvo como objetivo analizar el manejo de los conflictos en el emprendimiento de empresas educativas colombianas, es una investigación descriptiva, no experimental; se aplicó a una muestra de 76 personas, evidencia un el 31,57% de los encuestados manifestaron que algunas veces se respetan las decisiones de los trabajadores en las relaciones interpersonales, Con respecto al conflicto intragrupal, el 27,63% considera que la gerencia casi nunca escucha las opiniones de los empleados, mientras que el 26,31% asegura que casi nunca se maneja el conflicto. Demostrando que hay dificultad para gestionar los conflictos entre directores y estudiantes. Por su parte, Pacheco y Zapata (2015) tuvo como objetivo reconocer el manejo de conflicto dentro del ámbito laboral, utiliza el método deductivo y descriptivo, con una población de 200 universitarios, como resultado se tiene que, el 14% evidencia que siempre hay conflictos por el desempeño del trabajo, el 21% lo considera por la falta de confianza y un 41% por las relaciones interpersonales.

Referente a conflicto, se entiende como una actitud existente en nuestro entorno como respuesta a un estímulo negativo, es también una expresión natural y difiere de pensamientos justos, permitiendo la discusión en sociedad. (Alzate, 2013) el conflicto es la lucha entre personas con ideas, creencias, incompatibilidad de objetivos y surge la oposición del comportamiento. Thakore (2013) menciona que, el conflicto es habitual según la sociedad, en cuanto existan personas en un mismo contexto y llegando a una conclusión diferente, del mismo modo Madalina (2015) refiere que, los sistemas sociales influyen en la conducta de cada individuo, siendo para algunos de forma positiva y para otros de manera negativo, claro dependerá de la personalidad de cada individuo.

El conflicto es constructivo, si colabora en la clarificación y resolución de problemas, con ello convoca la participación de las partes implicadas. Es más, se presenta una especie de catarsis liberadora de emociones y propuestas empáticas coadyuvantes para la adquisición de habilidades sociales. Para Pérez y Pérez (2011) todo enfrentamiento u oposición de intereses y necesidades conduce a un conflicto, ya sea entre sujetos individuales o entre entes colectivos, lo cual repercute en la cultura y sociedad. Casamayor (1998) señala que, las relaciones interpersonales el hecho de que existan problemas entre individuos, favorece la empatía y la resolución de conflictos. Los autores Rojas, Morales, Juarros, Herrero y Rodríguez (2019) mencionan que, la teoría del análisis de transacciones, refiere que, cuando comienzan a ocurrir problemas entre terceros, se evidencia una falta de comunicación, lo cual se asume como un reto y oportunidad de mejora.

En su intento por definir lo que es el conflicto, Raymond (1983), citado por el Ministerio de Educación, Minedu (2015), señala que se muestra ante el observador la oposición o controversia entre las partes que disputan bienes escasos o tienen diferentes intereses, por lo que, la solución pasaría por el uso de estrategias de concertación y comprensión de posiciones opuestas. Para Kenneth Boulding citado por el Ministerio de Educación (2013) el conflicto, surge de la competencia interpersonal por recursos tenidos como limitados o escasos. Esto no denigra la existencia de conductas competitivas normales dentro de un contexto de conducta ética, donde resalten la honestidad, el positivismo, la

legalidad y la equidad. Todo esto no es ajeno al espíritu democrático.

Para el Ministerio de Educación (2013), una institución educativa por estar inmersa en la comunidad educativa que comprende el personal administrativo, docentes y estudiantes, así como padres y madres de familia es campo de conflictos y retos para superarlos, sin tener que calificarlos de negativos o positivos, porque la positividad o negatividad se encontraría en el modo de abordar o enfrentar los conflictos. Y precisamente el abordaje de los conflictos presupone una previa comprensión o diagnóstico de los hechos. De las relaciones que se dan en las aulas, hay algunas que revelan confrontación tales como la indisciplina, atentados contra el respeto, el egoísmo, la malicia, la mentira, la exageración y que inciden, en conjunto, el bajo rendimiento escolar, el sinsabor de los profesores y disconformidad de los padres y estudiantes (García y Martínez, 2001).

Según la Teoría de los Dobles de interés, creado por Thomas y Kliman (1976) sostienen que, el manejo de conflictos cuenta con un conjunto de estrategias y actividades para solucionar los problemas, encaminados a procesos de discusión y toma de decisiones, ya que los individuos eligen diferentes estilos para afrontarlos basándose en dos intereses, entre ellos el primario: el interés propio y el interés por otros. Para el interés propio hace referencia al nivel en que soluciona los problemas intrapersonales, enfocado en sus propias necesidades, intereses, y creencias; por otro lado, el interés por los otros tiene relación con la forma de afrontar los conflictos y necesidades de los demás. Por ello, existe cierto acuerdo en que las conductas resolutivas generan un ambiente positivo de trabajo, en donde haya un beneficio para todos los miembros del equipo, también tienden a promover de forma recíproca, la escucha empática y la aceptación de puntos contrapuestos, reduciendo así los problemas interpersonales. Para Miranda (2012), el estilo de comportamiento ante un conflicto que dependen de dos tipos de preocupaciones asertividad, grado en que un individuo intenta satisfacer sus necesidades e intereses o cooperatividad, grado en que un individuo intenta satisfacer los intereses y necesidades de otras personas.

El manejo de conflictos es relevante para el desarrollo humano, porque nos permite afrontar situaciones y desarrollar un estilo adecuado, cabe resaltar que no existe un mal o buen estilo, ya que, cada persona tiene un estilo propio, con el cual se siente cómodo y el que utiliza en la mayoría de las situaciones. Antes de usar un estilo en específico, el individuo debe reconocer sus fortalezas y debilidades. Se pretende que los educadores y los estudiantes reconozcan la naturaleza del conflicto, es decir, el origen permitirá que puedan manejar los conflictos de manera constructiva y significativa (Morán, 2001).

Así mismo Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto (2016), menciona que, los estilos se usan para afrontar el conflicto, los cuales pueden describirse en base a las preocupaciones y las necesidades de cada individuo o cuando se enfoca en de satisfacer los problemas de los demás, ya que en el manejo de conflictos implica mostrar interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro, el interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa.

Para Zumaeta (2019) considera a la dimensión evasión cuando el sujeto sabe que hay un problema y quiere eliminarlo o deshacerse de él, para retrasar una discusión y evadir una situación conflictiva. Pretende atrasar una discusión cuando haya asuntos de mayor relevancia, o considere que los otros están listos para discutir un tema específico. Implica evitar/negar (perder/perder). Para Bernal (2017) precisa que, esta dimensión evasivo se caracteriza por no lidiar con el conflicto y no perseguir intereses propios o ajenos. Las personas evitativas tienden a comportarse de forma sumisa y poco colaborativa

En relación a la dimensión compromiso (Pérez 2017) señaló que, las personas son resolutivas y cooperativas al mismo nivel, esforzándose siempre por satisfacer sus necesidades y todas las partes involucradas, compartiendo sus intereses y diferencias, asimismo lo consideran un estilo libre que intenta identificar soluciones beneficiosas y aceptables para todos Para Villamediana, Donado y Zerpa (2015), implica interés intermedio propio y por los demás, el individuo busca llegar a una solución aceptable para ambas partes a través de “dar y recibir”.

En relación a la dimensión complaciente por Guiza (2017), la persona es más cooperativa, dejando de lado sus propias necesidades para complacer a los demás, aunque al final no quiere hacer esto, pero evita el conflicto, no a sí misma con desconfianza asimismo refiere que una persona es generosa si logra obedecer la orden de otra persona, aunque prefiera no hacerlo, o puede ceder ante un punto de vista diferente. El individuo es más cooperativo, cede ante los demás, tan solo para alejarse cuanto antes del conflicto. Asimismo, Miranda (2012), en esta estrategia la importancia de la relación es alta y la importancia del resultado baja. Queremos que el otro gane, mantenerlo feliz, o bien, no deseamos hacer peligrar nuestra relación, con el propósito de alcanzar algún beneficio, cuando el objetivo principal del intercambio es construir o fortalecer una relación, y estamos dispuestos a sacrificar el resultado.

Para Leiva y Jiménez (2017) sugiere que, la persona competitiva está relacionado a la acción y posición ante las amenazas, busca obtener lo que desea. Toma las riendas de ser necesario para lograr la meta propuesta. Una persona está en competencia, al momento de buscar satisfacer sus propias necesidades, y no le importa el impacto sobre otros temas que constituyen el problema. Así mismo Lescano (2017) expresó que, el competidor utiliza su campo y posición para conseguir lo que quiere o propone, está ansioso por controlarlo todo para que las cosas planificadas no funcionen y así lograr la meta.

Para Marzano (2019), considera al colaborativo como persona que buscan el trabajo en equipo de esta manera, muestran una actitud con predisposición a la apertura, con posibilidad de colaborar con los demás, desarrollar creatividad para identificar soluciones por los conflictos y también interés al tener asistencia. La colaboración es un método eficaz cuyo propósito es asegurar que todos contribuyan a una solución beneficiosa para las personas involucradas. Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. “teniendo como punto de vista, y respetando el interés de la otra persona”, resolviendo el conflicto y generando soluciones. Asimismo Brioso (2015), considera al colaborativo cuando las partes parten del desacuerdo y no de los puntos a favor ambas partes colaboran para alcanzar un acuerdo que satisfaga a ambas. Este estilo implica la colaboración de dos personas en la búsqueda de un acuerdo.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Es una investigación de tipo básica porque observa los hechos de acuerdo a su contexto natural, a fin de ser analizado para fundamentar nuevos conocimientos, su proceso no es práctico, sino recolectar información según la realidad y enriquecer la investigación (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). La investigación fue de nivel descriptivo, debido a que el propósito fue describir cómo se muestran la variable en el instante de la investigación, asimismo conlleva a describir la información recopilada y relacionada a manejo de conflictos en estudiantes (Baena, 2014). Tiene un enfoque cuantitativo ya que permite asignar números a objetos, determinar un valor a una variable se cuantifica y analiza a la vez (Hernández, Méndez y Mendoza 2015). La investigación tiene un diseño no experimental, ya que no se modifica o interviene ninguna variable, por lo que observa y busca recolectar datos en un determinado tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Definición conceptual**

Manejo de conflictos. Aquel conjunto de estrategias y actividades para abordar, encaminar procesos de discusión y toma de decisiones, para que los individuos eligen diferentes estilos para manejar los conflictos basándose en dos intereses primarios: el interés propio y el interés por los demás (Thomas y Kliman, 1976).

##### **Definición operacional**

La variable se mide a través del cuestionario, manejo de conflictos de Thomas y Killman (2008), el cual tiene 30 ítems, cinco dimensiones y cinco alternativas de respuesta.

Indicadores. - Contacto adecuado, seguridad, participativo, iniciativa, voluntario; organizativo, adaptativo, equilibrado, indiferente, evitativo, descuida sus intereses, permisivo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

La población de estudio fue de 120 estudiantes de nivel secundaria, con edades entre los 14 – 18 años de edad, fueron del sexo femenino y masculino. De acuerdo con Hernández, et al (2014), se considera como población de estudio al conjunto de individuos u objetos que son parte de una investigación científica, son considerados elementos de un análisis, cuyo propósito es alcanzar conclusiones según las características y observaciones realizadas relacionados a la investigación.

No se trabajó con muestra porque se seleccionó al 100% de la población, también se le denomina, muestra censal, la cual se caracteriza por la utilización de todos los casos o elementos (Hernández, et al, 2014).

#### Criterios de Inclusión

- Adolescentes con edades de 14 a 18 años.
- Adolescentes que se encontraron matriculados.

#### Criterios de Exclusión

- Adolescentes con edades menores a 14 años.
- Adolescentes mayores a 18 años.
- Adolescentes que presentaron dificultades visuales.
- Aquellos estudiantes que han tenido problemas de conectividad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica.**

La técnica fue la encuesta que tiene como propósito obtener información y respuestas, y se puede realizar de múltiples formas dependiendo del método elegido y el objetivo planteado. Los datos se obtienen a través de procedimientos estadísticos, lo que permite una respuesta por parte de los encuestados evitando así sesgos que puedan afectar los resultados en la investigación (Hernández, Méndez y Mendoza, 2014)

## **Instrumento**

Se utilizó el instrumento elaborado por los autores Thomas y Colman (2008), consta de 5 estilos: Competidor, colaborador, compromiso, evasivo y complaciente, que consta de 30 ítems, es una escala tipo Likert con cinco opciones y fueron recodificados por niveles alto, medio y bajo (escala ordinal).

El proceso de validez para el presente estudio, fue mediante la participación y colaboración de tres jueces expertos, profesionales en temas de manejo de conflictos, quienes analizaron y observaron las preguntas formuladas mediante un proceso de validez de contenido, de acuerdo a los criterios de relevancia, pertinencia y claridad de los enunciados, considerando que las preguntas del instrumento contaban con las condiciones adecuadas para medir la variable manejo de conflictos.

La fiabilidad del instrumento fue de 0,852 (Alfa de Cronbach) nivel alto, demostrando que el proceso estadístico del cuestionario presenta propiedades psicométricas adecuadas.

### **3.5. Procedimientos**

Durante el proceso de ejecución del estudio, se solicitó el permiso correspondiente a la Institución Educativa, obteniendo la autorización, asimismo, se procedió a pedir permiso a los padres de familia de dichos adolescentes para que pudieran participar de manera voluntaria en esta investigación, se creó el cuestionario usando el formulario Google y se distribuyó vía online a través de WhatsApp, Messenger a los grupos virtuales de cada aula a fin de obtener información de manera clara y precisa de acuerdo a las preguntas del cuestionario sobre manejo de conflictos de acuerdo a sus expectativas y perspectivas de cada estudiante.

### **3.6. Método de análisis de datos**

De acuerdo a Quezada (2010), considera que frente a todo análisis o información de los datos obtenidos es necesario efectuar las siguientes acciones: codificación, tabulación, escalas de medición e interpretación de los resultados.

La información obtenida fue organizada y ordenada en programas o sistemas cuantitativos como el Excel y SPSS 25, lo que nos permitió obtener resultados por variables y dimensiones de acuerdo a sus niveles (Tablas) mediante la estadística descriptiva según los objetivos fundamentados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante la realización de la presente investigación se respetó las disposiciones de la Universidad César Vallejo se evaluó el trabajo a través de la aplicación Turnitin, de esta manera se respetó la autoría de los textos aplicados, también se dispusieron diversos criterios éticos, así lo refieren Koepsell y Ruiz (2015). Así mismo han sido citados en el formato pertinente según las normas de American Psychological Asociativo (APA). También estuvo desarrollado el trabajo de investigación con el principio de beneficencia porque el resultado de la investigación busca mejorar las condiciones del adolescente, el principio de no maleficencia se aplicó respetando su individualidad presentando los resultados de forma individual sino de forma conjunta, manteniendo en anonimato la identidad de cada adolescente, el principio de autonomía, se manifestó en la voluntad de cada adolescente para ser partícipe de la investigación, a través de la firma de los consentimientos informados, así mismo, se aplicó el principio de justicia, tratando a todos los adolescentes de igual forma sin discriminación de ningún tipo.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	6,7
Regular	76	63,3
Bueno	36	30,0
Total	120	100,0

En la tabla 1 se observa que los adolescentes tienen un nivel regular con un valor de 63,3% en el manejo de conflictos, el 30,0 % como un nivel bueno y el 6,7% con un nivel malo, demostrando un manejo regular de los conflictos.

**Tabla 2**

*Nivel de la dimensión competidor en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	13,3
Regular	34	28,4
Bueno	70	58,3
Total	120	100,0

En la tabla 2 se demuestra que el 58.3% de los adolescentes tiene un buen manejo de conflictos mediante el estilo competitivo, el 28.4% consideran como regular el estilo competitivo y el 13.3% lo considera como malo.

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión colaborador en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	29,2
Regular	37	30,8
Bueno	48	40,0
Total	120	100,0

Según la tabla 3 se observa que, el 40% de los estudiantes reconoce como bueno el estilo colaborador, el 30.8% consideran como regular y el 29.2% consideran como malo.

**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión compromiso en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	15,8
Regular	30	25,0
Bueno	71	59,2
Total	120	100,0

En la tabla 4 se observa que el 59.2% de los adolescentes presentan niveles buenos de estilo compromiso, el 25% consideran como regular y el 15.8% lo consideran como malo.



**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión evasión en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	23,3
Regular	35	29,2
Bueno	57	47,5
Total	120	100,0

En la tabla 5, se evidencia que el 47.5% consideran como bueno el estilo evasivo, el 29.2% consideran como regular el estilo evasivo el 23.3% lo consideran como malo.

**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión complaciente en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	19,1
Regular	62	51,7
Bueno	35	29,2
Total	120	100,0

En la tabla 6, se observa que el 51.7% de adolescentes atribuyen como regular el estilo complaciente, el 29.2% consideran como bueno y el 19.1% como malo.

**Tabla 7**

*Nivel de manejo de conflictos según sexo de los adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Manejo de conflictos	Malo	f	3	5	8
		%	4,5%	9,3%	6,7%
	Regular	f	41	35	76
		%	62,10%	64,8%	63,3%
	Bueno	f	22	14	36
		%	33,3%	25,9%	30,0%
Total	f	66	54	120	
	%	100%	100%	100,0%	

En la tabla 7, se observa en el manejo de conflictos en el sexo femenino predomina el nivel regular con 62,1% seguido del nivel bueno con 33,3%; en el sexo masculino también predomina el nivel medio con 64,8% y el nivel bueno con 25,9%.

## V. DISCUSIÓN

Se logró determinar que existe un nivel predominante de los niveles promedio y alto, sumando un 93.2% (63.3% nivel regular y alto 30%) y un 6,7% con nivel malo; este resultado coincide con Ortega y Reyes (2019) en México, quienes concluyeron que existe un nivel medio en manejo de conflictos, estos datos también, se evidencian con el estudio de Vera, Arias y Acosta (2016), donde hay una categoría media en cuanto al manejo del conflicto, aunque ello dependerá de la relación entre el alumno y las personas cercanas, siendo un espacio importante de cooperación, donde se trata de controlar las situaciones de forma positiva, evitando la frustración y enojo. Esto nos muestra cómo se da el proceso y los efectos constructivos que pueden ayudar a desarrollar nuestra personalidad; por lo que, se sugiere contar con el apoyo de compañeros y docentes (Alzate, 2013)

La importancia en las relaciones interpersonales, debido a que es un pilar fundamental en el desarrollo humano, lo ideal es favorecer la empatía y la resolución de conflictos (Rodríguez, 2019), además menciona que, cuando comienzan a ocurrir conflictos entre terceros, se evidencia una falta de comunicación, lo que en algunos casos se asume como un reto y oportunidad de mejora. Por ello, Pérez y Pérez (2011) refieren que, el conflicto se empieza a clarificar, si ello involucra la participación de las partes implicadas, es decir, que se necesita que ambos tengan disposición y apertura para solucionar el problema.

En la dimensión competidor, el 58.3% de los adolescentes tiene un nivel bueno, el 28.4% considera tener un nivel promedio y el 13.3% cuenta con un nivel bajo de competición. Esto demuestra que hay un mejor estilo de competición para resolver los conflictos, lo atribuye Leiva y Jiménez (2017), está relacionado a la acción y posición ante las amenazas, busca obtener lo que desea. Toma las riendas de ser necesario para lograr la meta. Este estilo es ideal, solo cuando son decisiones individuales y de preferencia cuando se encuentra en una situación de conflicto o de resolución, En efecto Luna, Mejía y Laca (2017) consideran que, es una forma adecuada para manejar los conflictos

en el entorno educativo, ya que usualmente los adolescentes compiten contra sus compañeros para ganar o terminar una asignatura, sin embargo, el verdadero trabajo consiste en orientar al adolescente a competir con uno mismo para mejorar cada día.

La siguiente dimensión colaborador muestra que, el 40% de los adolescentes tiene un nivel bueno, el 30.8% consideran un nivel regular y el 29.2% con un nivel malo. Esta forma de manejar el conflicto es el más adecuado, lo aseguran (Marzano, 2019), los adolescentes muestran una actitud con predisposición a la apertura, con posibilidad de colaborar con los demás, desarrollar creatividad para identificar soluciones por los conflictos y también interés al tener asistencia. Por otro lado, Peña y Portugal (2018), sus resultados demostraron que, hay un nivel por debajo del promedio en el manejo de estrategias de evasión, acomodo, y de colaboración. Este estilo podría tener mayores puntuaciones, si se empieza a desarrollar la empatía en los estudiantes y el trabajo en equipo, pero ello dependerá de los intereses de cada uno, tal como lo menciona, Pratt (1936), existe un interés por satisfacer las necesidades propias, esto puede generar conflictos, incluso pudiendo lesionar a otra persona, hay una necesidad intrínseca para lograr los objetivos de forma individual, siendo en ocasiones egoísta, no permitiendo la colaboración.

En la dimensión compromiso, el 59.2% de los adolescentes tiene un nivel bueno, por encima del promedio, el 25% con un nivel regular y el 15.8% lo consideran como malo. Parra y Jiménez (2016) refieren que, los estudiantes resuelven sus conflictos mediante el estilo comprometido. Así lo asegura, Quispe, (2018) en su investigación, los resultados evidencian que predomina los estilos, integrador con 90.05 %, comprometido con 83.3 % y evitativo 70 %. Por su parte (Pérez 2017), lo consideran un estilo libre que intenta identificar soluciones beneficiosas y aceptables para todos. Se concluye que el estilo compromiso, influye significativamente en los adolescentes como respuesta a los conflictos, por lo que se considera importante utilizarlo e investigarlo.

Con respecto a la dimensión evasión, el 47.5% de adolescentes presenta un nivel bueno, el 29.2% un nivel regular, y el 23.3% como un nivel malo, asimismo Bernal (2017) precisa que, esta dimensión se caracteriza por no lidiar con el conflicto y no perseguir intereses propios o ajenos. Las personas evitativas tienden a comportarse de forma sumisa y poco colaborativa. Menciona el autor Lonconi (2018) demuestra que, el estilo evasivo 59,17% está por encima del promedio, enfocado en la convivencia escolar, con la dimensión compromiso y colaborativo, lo cual presenta una mejor respuesta para manejar situaciones conflictivas, siendo estos estilos los más utilizados por los adolescentes y adultos.

Por su parte, la dimensión complaciente, el 51.7% de adolescentes tiene un nivel regular, el 29.2% tiene un nivel bueno y el 19.1% como malo; para Guiza (2017) refiere que, una persona es generosa si logra obedecer la orden de otra persona, aunque prefiera no hacerlo, o puede ceder ante un punto de vista diferente. El individuo es más cooperativo, cede ante los demás, tan solo para alejarse cuanto antes del conflicto. Esto lo demuestra Vera, Arias y Acosta (2016), en donde evidenciaron que tanto los alumnos como docentes nunca manejan los conflictos, porque prefieren ceder ante las demandas de los demás, evitando entrar en una discusión y por miedo al rechazo social.

El manejo conflictos según el género, se evidencio que las mujeres tienen mayor control en los conflictos escolares, con un 63.3% como regular, el 30.0 % como un nivel bueno y el 6.7 % con un nivel malo. A diferencia de los varones con un 36.7% a nivel regular, este estudio coincide con Vásquez (2016) en su estudio, las mujeres tienen un manejo de conflictos del 69.1 % a diferencia de los varones con 29,9 %, asimismo el estilo de manejo que predomina en los adolescentes es comprometido y evitativo. En este apartado, nos muestra que las mujeres manejan mejor la situación de conflicto, debido al nivel de madurez, la crianza y sobre todo al aprendizaje por experiencia, ya que, en la actualidad se evidencia mayores problemas de violencia hacia la mujer producto de una cultura machista, por lo que, siempre se encuentran afrontando situaciones laborales, sociales y de convivencia.

Existen investigaciones que son relevantes e importantes mencionarlas, como la de Peña y Portugal (2018), cuyos resultados mostraron que hay un nivel bajo en el manejo de estrategias de evasión, acomodo y de colaboración, y las estrategias de compromiso, competición para la resolución de conflictos se encuentran en un nivel regular. Esto coincide con Villalobos y Pertuz (2019) en donde evidencia que el 31,57 % de encuestados manifestaron tener un conflicto intragrupal con sus pares, y que por motivos personales no logran manejarlo adecuadamente. Estas razones pudieron ser, la mentira, malicia, confrontación, bajo rendimiento escolar, disconformidad entre los propios estudiantes, docentes y padres de familia, entre otros (García y Martínez, 2001).

Asimismo, la investigación propuesta por Pacheco y Zapata (2015), nos muestran que, los conflictos se dan mayormente en el lugar de trabajo, específicamente donde hay relaciones humanas y la falta de compromiso, en el ámbito educativo se evidencia en los docentes y sobre todo con los estudiantes. Aquellos alumnos que no resuelven los problemas, tienden a limitar sus necesidades y valores frente a una situación. Esto es importante tomar en cuenta, porque de acuerdo a Thomas y Kilman (1976), el manejo de conflictos cuenta con un conjunto de estrategias y actividades para solucionar los problemas, encaminados a procesos de discusión y toma de decisiones, ya que los individuos eligen diferentes estilos para afrontarlos basándose en dos intereses, entre ellos el primario: el interés propio y el interés por otros. Para el interés propio hace referencia al nivel en que soluciona los problemas intrapersonales, enfocado en sus propias necesidades, intereses, y creencias; por otro lado, el interés por los otros tiene relación con la forma de afrontar los conflictos y necesidades de los demás. Se presenta un proceso de catarsis o sesión liberadora de emociones, con el fin de realizar un feedback que permita reconocer sus errores y las posibles soluciones a futuro.

Se considera necesario afrontar usando alguna estrategia previamente conocida o aprendida, ya que, permitirá contar con experiencia para superar situaciones en la vida personal, académica o laboral, lo refieren Pérez y Pérez (2011), como una forma de sobrellevar la vida y manejar los conflictos. Al superar

estos problemas, la persona se enriquecerá de conocimientos y de estrategias para gestionar su vida cotidiana, en pareja e incluso con su familia y amigos.

Finalmente, es importante considerar al Ministerio de Educación (2013), que fundamenta que, una institución educativa puede estar inmersa en la comunidad educativa, el cual comprende al personal administrativo, docentes y estudiantes, así como padres y madres de familia, observando un campo de conflictos y retos por superar, sin tener que calificarlos ya que, la positividad o negatividad se encontraría en el modo de abordar o enfrentar los conflictos. Precisamente el abordaje de los conflictos presupone una previa comprensión y diagnóstico de los hechos. Así lo afirma, Pacheco y Zapata (2015), con estudiantes universitarios, evidenció que un 14% manifiesta lidiar siempre con conflictos en el desempeño laboral, (colaboradores, docentes y padres) el 21% considera que la razón para que existan los conflictos, es por la falta de confianza y un 41% por las relaciones interpersonales. Esta última característica se asocia con lo propuesto por Rodríguez (2019), en la teoría de transacciones, cuando comienzan a ocurrir los problemas, se evidencia entonces, una falta de comunicación, lo cual muestra la existencia de problemas entre el emisor y receptor con el mensaje, lo que se pretende luego de resolverlo, es convertirlo en una oportunidad de mejora y evitar que se repita.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se observa un predominio del nivel regular de manejo de conflictos, con el 63.3%, en los adolescentes, evidenciando que los participantes conocen o desarrollan ciertas estrategias para manejarlos
- Segunda: Predominó el nivel bueno en la dimensión de competitividad, con el 58.3%, en los adolescentes, evidenciando que los participantes desarrollan habilidades para alcanzar una meta.
- Tercera: Prevalece el nivel bueno, con 40%, en la dimensión de colaborador, evidenciando que los participantes muestran una actitud de predisposición a la apertura, para colaborar con los demás.
- Cuarta: Predominó el nivel bueno en la dimensión compromiso, con 59.2 %, evidenciando que los participantes son personas resolutivas y cooperativas en satisfacer sus necesidades con todas las partes involucradas.
- Quinta: En la dimensión evasión predominó el 47.5% en el nivel bueno, evidenciando que los participantes no persiguen interés propio y ajeno.
- Sexta: Predominó el nivel regular en la dimensión de complaciente, con 51.7%, evidenciando que los participantes prefieren ceder ante las demandas de los demás.
- Séptima: Prevaleció en el manejo de conflictos según sexo, el 62,1% en el nivel regular en mujeres, y el 64,8% en el nivel regular en caso de los varones, se evidencio que las mujeres tienen mayor control en los conflictos escolares que los varones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Ampliar las investigaciones centradas en la variable manejo de conflictos, asociándola con otras variables, con el fin de aportar y servir de guía en nuevos trabajos.

Segunda: Continuar realizando estudios explicativos o aplicativos para contribuir en la solución a los conflictos existentes principalmente en el área de la educación

Tercera: Realizar programas preventivos y promocionales ante el manejo de conflicto, dirigido a la población adolescente y padre de familia por medio de la institución educativa, teniendo en cuenta los resultados encontrados en el presente estudio.

## REFERENCIAS

- Baena, G. (2014) *Metodología de la investigación*. (1a ed.). México: Grupo Editorial Patria.  
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Bernal, A. C. (2017) Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanidades*. 6 (12), 4-28.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954320004.pdf>
- Brioso, T. (2015) *La gestión de conflictos: Estilos de gestión e inteligencia emocional*. Universidad de Cádiz.  
<https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/20603/La%20gesti%C3%B3n%20de%20conflictos.%20Estilos%20de%20gesti%C3%B3n%20e%20inteligencia%20emocional.%20Estudio%20de%20un%20caso.pdf?sequence=1>
- Colegio de Abogados de Lima, CAL (08 de marzo del 2017) Cal y municipalidad de Santa Anita inauguran oficina defensoría. Perú.  
<https://www.cal.org.pe/v1/cal-y-municipalidad-de-santa-anita-inauguran-oficina-defensoria-social-gratuita/>
- Casamayor, G. (1998) *Cómo dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona, GRAO. ISBN: 84-7827-188-0.  
<https://www.grao.com/es/producto/como-dar-respuesta-a-los-conflictos>
- Dogan, S. (2016) Conflicts Management Model in School: A Mixed Design Study. *Journal of Education and Learning*. 5(2), 200-219.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1097381.pdf>.

- García, R & Martínez, R. (2001) *Los conflictos en las aulas de ESO. Un estudio sobre la situación en la Comunidad Valenciana*. Lullal Edicions <https://eduso.net/res/revista/23/miscelanea/analisis-de-conflictos-entre-iguales-en-las-escuelas-de-educacion-primaria>
- Garaigordobil, M., Machimbarrena, M & Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (Conflictalk): Datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de Psicología Clínica con niños y adolescentes*. 3(2), 59-67. <https://www.revistapcna.com/sites/default/files/16-23.pdf>
- Gómez, M. M. (2006) *Introducción a la metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Editorial Brujas. [https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed). México: Interamericana Editores S.A. [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hernández, R., Méndez, S. & Mendoza, C. (2017). *Fundamentos de Investigación*. México. McGraw-Hill Interamericana <http://21433.bvw-rollgitter.de/descargar/21433/Fundamentos%2Bde%2Binvestigacion.pdf>
- Koepsell, D. R. & Ruiz, M. H. (2015) *Ética de la Investigación, integridad científica*. México: Comisión Nacional de Bioética. [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro\\_Etica\\_de\\_la\\_Investigacion\\_gratuito.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf)
- Lonconi, W. (2018) *Estilos de manejo de conflictos en la convivencia educativa en estudiantes* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33553/lonconi\\_hw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33553/lonconi_hw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lucero, N. (2019). *Habilidades para el manejo de conflictos en las relaciones interpersonales de los estudiantes de primer año de secundaria de un colegio privado*. (Tesis de Licenciatura) UARM. <https://1library.co/document/z1dwovpz-habilidades-conflictos-relaciones-interpersonales-estudiantes-secundaria-colegio-privado.html>
- Luna, A., Mejía, J. & Laca, F. (2017) Conflictos entre Pares en el Aula y Estilos de Manejo de Conflictos en Estudiantes de Bachillerato. *Revista Evaluar*. 17(1), 50–64. [https://www.researchgate.net/publication/334074736\\_Conflictos\\_entre\\_Pares\\_en\\_el\\_Aula\\_y\\_Estilos\\_de\\_Manejo\\_de\\_Conflictos\\_en\\_Estudiantes\\_de\\_Bachillerato](https://www.researchgate.net/publication/334074736_Conflictos_entre_Pares_en_el_Aula_y_Estilos_de_Manejo_de_Conflictos_en_Estudiantes_de_Bachillerato)
- Llorent, V. B. & Cobano, V. P. (2019) *Análisis crítico de las encuestas universitarias de satisfacción docente*. Universidad de Sevilla. <http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:8cf397ed-a7eb-44b1-83a82a2ae680c7d0/04llorentesp-ingl.pdf>.
- Madalina, O. (2015) Conflict Management, a new challenge. *Procedia*, 39 (16) 807 – 814. <https://core.ac.uk/download/pdf/82735654.pdf>
- Ministerio de Educación, Minedu (2013) *Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Perú: Quad Graphics S.A. <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>.
- Miranda, B. (2012). *Negociación y manejo de conflictos*. Costa Rica: IICA. <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/6097/BVE17109310e.pdf;jsessionid=17B172D1414A30D096CA0953DA4CF450?sequence=1>

- Mckibben, B. W., Umstead, L. K. & Borders, D. L. (2017) Identifying Dynamics of Counseling Leadership: A Content Analysis Study. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/jcad.12131>
- MINEDU (2015) Manual de Gestión Escolar. Lima, Peru. [http://www.minedu.gob.pe/campanias/pdf/manual-de-gestion-escolar-2015\\_10marzo\\_alta.pdf](http://www.minedu.gob.pe/campanias/pdf/manual-de-gestion-escolar-2015_10marzo_alta.pdf)
- Morán, P. (2001) Language and culture in teaching culture. *Perspective in practice*. 1 (1), 34-47. Boston, Heinle & Heinle. [http://teacherlink.ed.usu.edu/nsmithpages/irex2012/Readings/Karin/Moran%20\(2001\)%20Language-and-culture%20\(ch.4\).pdf](http://teacherlink.ed.usu.edu/nsmithpages/irex2012/Readings/Karin/Moran%20(2001)%20Language-and-culture%20(ch.4).pdf)
- Organización de las Naciones Unidas, ONU (10 de octubre del 2018) Hasta un 20% de los adolescentes sufren problemas de salud mental que no se detectan o tratan. <https://news.un.org/es/story/2018/10/1443452>
- Ortega, S. & Reyes, L. (2019) Análisis de la comunicación y manejo de conflicto en la familia. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 22 (1), 155 – 173. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi191i.pdf>
- Overton, A. & Lowry, A. (2013) Conflict management: difficult conversations with difficult people. *Colony Rectal Surg*. 26(4), 259-64. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24436688/>
- Pacheco, M. & Zapata, J. (2015) *Técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa Procongelados S.A.* (Tesis de Licenciatura) UTC. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3016/1/T-UTC-00474.pdf>
- Parra, H. F., & Jiménez, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 8(1), 3-10. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754055002.pdf>

- Pérez, M. G. & Pérez, M. V. (2011) *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.  
<https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/649/612>
- Peña, R. & Portugal, P. (2018) *La Resolución de Conflictos y el Clima del Aula de los Estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa Mayta Cápac*, Cayma. UNSA. <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6772>
- Quispe, M. (2018) *Estilo de Manejo de conflicto en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca*. (Tesis de Licenciatura).  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1219/Miliam\\_Quispe\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1219/Miliam_Quispe_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quezada, N. (2010) *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial Macro.  
<https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion-con-cd-edicion-2010/9786124034503/p/46761833>
- Ramos, M., Ravello, C., & Rivera, S. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Lima, Perú: MINEDU.  
<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
- Rodríguez, E. (2019) *Taller relacionales interpersonales para promover valores sociales en estudiantes del nivel secundaria de la I.E. Virgen del Carmen – Alto Trujillo*. (Tesis de Maestría) UPAO.  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5053?mode=full>
- Rojas, J., Morales, L., Juarros, J., Herrero, J. & Rodríguez, F. (2019) *Propiedades psicométricas del Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos en jóvenes mexicanos*. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 10 (1), 15-26. <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/37.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018) *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. URP. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sáez, R. A. (2013) *Teoría de Conflicto*. España: Editorial Reus. <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>

Thomas, K. y Kilmann, R. (2008) *Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto. Perfil e informe interpretativo*. TKI. <http://abaroli.mx/wp-content/uploads/2016/04/25.-Thomas-Kilma..pdf>

Thomas, K. y Kilmann, R. (1976) *Thomas – Kilmann Conflict mode instrument*. Nueva York, *xicom*. [https://www.researchgate.net/publication/265565339\\_Thomas-Kilmann\\_conflict\\_MODE\\_instrument](https://www.researchgate.net/publication/265565339_Thomas-Kilmann_conflict_MODE_instrument)

Thakore, D. (2013) Conflict and Conflict Management. *IOSR Journal of Business and Management*. 8(6), 7-16. Recuperada de [https://www.researchgate.net/publication/271249547\\_Conflict\\_and\\_Conflict\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/271249547_Conflict_and_Conflict_Management)

Udezo, B. (2013) Concepts and Methods of Conflict Resolution and Peace – Building. *Imperatives for Religious Leaders in Nigeria*. 2 (1). ISSN: 2006-5442 <https://www.ajol.info/index.php/jrhr/article/view/87329>

UNESCO (2020) *Cultura de Paz y No Violencia*. Recuperada de <https://es.unesco.org/themes/programas-construir-paz>



- Universidad Católica del Perú, PUCP (2018) *Portal del estudiante*, semestre II.  
<https://estudiante.pucp.edu.pe/informacion-economica/escala-derechos-academicos-y-valor-del-credito/semestre-2018-ii/>
- Vásquez, J. (2016) *Estilo de manejo de conflictos y las características sociodemográficas en adolescentes*. (Tesis de Licenciatura).  
[http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/925/T016\\_71388041\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/925/T016_71388041_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vera, L., Arias, D. & Acosta, Y. (2016) *Manejo de conflictos mediante la gerencia escolar en las instituciones educativas*. (Tesis de Licenciatura) UPRB.  
Recuperada de <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/6/8>
- Villamediana, J., Donado, A., & Zerpa, C.E. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Revista Dimensión Empresarial*. 13(1), 73-94. Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf>
- Villalobos, M. & Pertuz, F. (2019) *Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas de Santa Marta Colombia*. (Tesis de Licenciatura) UOR.  
Recuperada de [https://www.researchgate.net/publication/339618700\\_Manejo\\_de\\_conflictos\\_en\\_el\\_emprendimiento\\_de\\_las\\_empresas\\_del\\_sector\\_gastronomico\\_de\\_Santa\\_Marta\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/339618700_Manejo_de_conflictos_en_el_emprendimiento_de_las_empresas_del_sector_gastronomico_de_Santa_Marta_Colombia)
- Zumaeta, E. J. (2019) Bienestar psicológico y modalidades de resolución de conflictos en estudiantes de secundaria de tres instituciones educativas públicas de Los Olivos. (Tesis de Licenciatura) Lima: UCV. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41696/Zumaeta\\_AEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41696/Zumaeta_AEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1 - Carta de Autorización y Respuesta de la institución



"Año de la Universalización de la Salud"

28 de Octubre del 2020.

Mg. HORACIO GUPIOC CHUQUIZUTA  
Director LE.1211 – JOSE MARÍA ARGUEDAS  
Santa Anita  
Presente.

**ASUNTO:** Solicito autorización para evaluación de mi instrumento.

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo manifestar que el Programa de Estudios de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo-Campus Ate, tiene programado el Desarrollo del Proyecto de Investigación, por lo tanto, es importante la evaluación del instrumento en el centro educativo.

En este sentido solicito su autorización para que la estudiante del XI ciclo del curso Desarrollo de Proyecto de Investigación pueda ejecutar su trabajo Manejo de Conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública Santa Anita, 2020.

N.	Apellidos y Nombres	DNI
1	Canchari Vargas, Rosa	73254221

Seguro de contar con la autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente



Mg. Edith Jara Ames  
Coordinadora EP de Psicología.  
UCV\_LIMA ATE





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Dirección Regional  
de Educación  
de Lima Metropolitana

Unidad de Gestión  
Educativa Local N° 06

I.E. 1211 José María Arguedas  
UGEL 06 - Santa Anita



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Señores:

Universidad Cesar Vallejo – Sede Ate


Asunto: Respuesta a carta de Presentación

Es grato saludarlo y dar respuesta a su carta enviada con fecha 28 de octubre del 2020.

Nuestra institución educativa, con el interés de favorecer en la investigación acepta la solicitud de la señorita Canchari Vargas, Rosa Angélica, identificada con DNI N° 73254221, con código de estudiante 6500096623, así mismo se le otorga la autorización para aplicar los instrumentos que corresponden al trabajo de nombre: “Manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública de Santa Anita, 2020”.

Se expide la presente constancia para los fines que estime el interesado.

Santa Anita, 04 de noviembre del 2020

  
Mg. HORACIO GUPIOC CHUQUIZUTA  
Director I.E. 1211 - JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Santa Anita - UGEL 06



**CARGO**

## **Anexo 2: Carta de consentimiento informado para participación de investigación**

Es grato dirigirme a usted , mi nombre es Rosa Angélica Canchari Vargas, soy estudiante del XI ciclo de la Carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo-Ate, por medio de la presente, deseo brinde su consentimiento para que pueda participar en un estudio que estoy realizando sobre manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública de Santa Anita, 2020.La participación consiste en responder un cuestionario sobre Inventario de estilos de manejo de conflictos por Thomas y Kilmann.Si usted acepta participar ,tendrá que marcar la opción de “Si acepto”, así mismo los resultados de la evaluación serán confidenciales por lo que serán anónimas y será utilizada para los propósitos de esta investigación.

Agradezco su valiosa participación

Atentamente

Rosa Angélica Canchari Vargas

DNI: 73254221

## Anexo 3: Autorización de Instrumento



Ralph Kilmann

para mí

6 ene 2021 11:06 (hace 5 días)



inglés > español Traducir mensaje

Desactivar para: inglés

Dear Rosa,

Thank you for contacting me about the TKI assessment tool.

Although I am the co-author of the Thomas-Kilmann Instrument (TKI), the publisher, The Myers-Briggs Company Inc., of Sunnyvale, California, owns the copyright and thus controls the use of the instrument. Only The Myers-Briggs Company can give the permission for using the TKI assessment for research purposes or reproducing the TKI Conflict Model. I suggest you contact [The Myers-Briggs Company, Inc.](#) directly, and/or use the [The Myers-Briggs Company Permission Request Process](#). Regardless, it would be a violation of international copyright law to reproduce the TKI without The Myers-Briggs Company's permission.

In terms of a research project, The Myers-Briggs Company does provide some support if the proposal shows promise of making a significant contribution to the field. Contact [The Myers-Briggs Company's Research Division](#) with your inquiry.

As you might have discovered: Some people (and organizations) offer *illegal* versions of the TKI assessment on the Internet (often for free), usually retaining the "Thomas-Kilmann" name in the title of these imitations for the purpose of trying to give the illusion of "credibility" and "authenticity," even though these illegal versions often modify the TKI's test items as well as its scoring key. Not only are these imitations a clear violation of international copyright law (whether in English or another language), but, in many cases, these TKI imitations also provide misleading results.

For full-length articles on the development, validation, and use of the TKI, see:

[THE TKI: BASIC, GROUP, AND ADVANCED TRAINING IN CONFLICT MANAGEMENT](#)

I wish you well with your research!

Warm regards,  
Ralph

CEO and Senior Consultant  
[Kilmann Diagnostics](#)  
(949) 497-8766

### **Resolving Conflict Throughout the World**

By Providing Online Courses with the  
Thomas-Kilmann Instrument (TKI)  
and Other Assessment Tools

#### Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos.

### INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS POR THOMAS Y KILMANN (2008)

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar y actuar. No existen respuestas adecuadas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otros.

Su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x). Según la siguiente tabla.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.					
2. Cuando creo que tengo razón impongo mi posición					
3. Me hago entender, pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo					
4. Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición					
5. Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.					
6. Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición					
7. Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.					
8. Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.					
9. Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.					
10. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.					
11. Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.					
12. Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.					
13. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.					
14. Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.					
15. Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.					
16. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.					
17. Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.					

18. Propongo una solución intermedia.					
19. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.					
20. Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.					
21. Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.					
22. Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.					
23. Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema					
24. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.					
25. Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás					
26. Trato de no herir los sentimientos del otro.					
27. Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.					
28. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.					
29. Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos					
30. Procuro no herir los sentimientos de la otra persona.					

Muchas gracias por su colaboración...





89	2	2	3	5	4	4	1	4	21	3	4	3	2	2	4	18	3	3	4	3	4	4	21	4	3	3	2	4	16	3	4	3	4	3	3	23	99	
90	2	2	4	2	4	4	1	3	18	5	5	3	2	4	4	23	2	1	2	2	2	2	11	5	5	4	1	4	19	4	5	5	5	4	4	5	32	103
91	2	2	2	2	2	2	1	1	9	1	4	1	2	2	2	12	2	2	4	4	2	4	18	3	3	1	1	3	11	4	1	1	2	3	1	1	13	63
92	1	2	4	2	1	2	1	3	13	5	3	1	1	2	1	13	5	3	2	5	3	4	22	5	5	4	1	4	19	4	5	5	5	4	4	5	32	99
93	1	2	5	5	3	4	4	4	25	5	4	4	4	2	4	23	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	2	5	2	5	5	5	28	120
94	2	2	3	4	4	4	4	4	23	2	3	3	4	3	4	19	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	19	3	1	3	1	4	2	1	15	99
95	1	1	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	20	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	2	4	24	110
96	1	2	4	4	4	3	4	3	22	5	4	3	3	4	2	21	4	3	4	3	4	3	21	3	4	5	1	3	16	4	2	5	3	3	4	5	26	106
97	2	2	3	4	4	4	5	5	25	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	1	2	2	2	11	4	3	4	3	4	4	4	26	112
98	1	2	5	4	4	4	4	2	23	2	2	4	5	2	4	19	5	4	5	4	4	5	27	5	5	4	5	2	21	4	1	1	1	5	5	5	22	112
99	2	2	5	1	2	1	2	1	12	2	1	1	2	1	3	10	4	2	4	4	2	4	20	4	4	4	5	3	20	4	1	4	2	4	3	4	22	84
100	1	2	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	19	4	4	1	4	4	1	4	22	111
101	1	2	5	4	4	3	4	4	24	4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	4	5	3	26	4	5	5	5	2	21	3	4	5	5	4	3	5	29	126
102	1	2	2	4	4	4	4	5	23	4	1	2	1	2	2	12	5	5	4	4	4	4	26	4	5	3	3	4	19	4	3	1	4	1	1	4	18	98
103	1	2	4	5	4	5	5	4	27	5	4	4	5	2	4	24	5	1	1	2	1	1	11	2	4	1	1	2	10	4	2	4	1	4	1	4	20	92
104	2	2	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	4	4	21	3	1	1	2	1	3	4	15	112
105	1	2	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	1	2	17	4	2	5	2	1	4	5	23	124
106	2	2	2	2	3	3	2	2	14	4	4	4	3	4	3	22	4	3	3	4	4	3	21	5	3	5	3	2	18	3	2	1	3	3	3	4	19	94
107	1	2	4	3	3	3	4	4	21	4	3	2	4	4	3	20	4	4	4	2	4	4	22	3	4	1	2	1	11	3	3	1	4	4	3	4	22	96
108	1	2	4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	2	3	3	22	4	4	4	4	3	4	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	5	4	31	125
109	1	2	5	4	1	1	4	1	16	1	2	4	1	2	3	13	5	2	4	4	4	2	21	3	4	4	4	4	19	4	2	4	3	3	2	4	22	91
110	2	2	4	4	4	4	3	4	23	3	2	4	1	1	2	13	4	3	5	4	3	3	22	4	4	5	1	1	15	1	4	3	1	2	1	2	14	87
111	1	2	4	2	2	1	4	4	17	2	5	5	2	4	5	23	5	1	5	5	4	5	25	5	5	5	4	2	21	2	1	4	1	2	4	4	18	104
112	1	2	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	4	29	119
113	1	2	4	4	5	4	3	4	24	1	2	3	3	1	2	12	4	2	1	2	2	1	12	2	4	4	4	4	18	4	2	4	3	1	4	5	23	89
114	2	2	4	4	4	3	4	3	22	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	3	3	3	21	2	4	2	4	4	16	4	4	2	4	4	3	4	25	96
115	1	2	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	4	4	23	4	2	2	2	1	2	13	4	4	4	3	2	17	4	3	1	1	3	4	4	20	95
116	1	2	5	3	4	3	4	1	20	4	2	1	1	2	3	13	4	4	5	4	3	3	23	3	4	5	1	3	16	4	3	1	1	3	4	5	21	93
117	2	2	3	4	4	3	4	2	20	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	4	4	22	3	3	2	1	1	10	3	2	4	3	1	3	4	20	91
118	2	2	5	3	5	4	4	1	22	1	1	5	2	1	3	13	4	4	5	4	5	4	26	4	5	5	4	4	22	3	1	5	5	4	4	5	27	110
119	2	2	2	2	3	3	2	2	14	4	4	4	3	4	3	22	4	3	3	4	4	3	21	5	3	5	3	2	18	3	2	1	3	3	3	4	19	94
120	1	2	4	3	3	3	4	4	21	4	3	2	4	4	3	20	4	4	4	2	4	4	22	3	4	1	2	1	11	3	3	1	4	4	3	4	22	96

## Anexo 6 : Fiabilidad de los instrumentos.

*Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento manejo de conflictos.*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		
basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,852	,844	30

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 25

## **Anexo 7:**

### ***Ficha técnica 1: Cuestionario de variable manejo de conflictos***

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Detalles</b>
<b>Objetivo:</b>	Determinar el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.
<b>Autores</b>	Thomas y Kilmann (2008) Inventario de estilos de manejo de los conflictos.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Administración:</b>	Individual y grupal
<b>Niveles</b>	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto

<b>Dimensiones:</b>	Manejo de Conflictos: Dimensión 1: Competidor con 6 ítems Dimensión 2: Colaborativo con 6 ítems Dimensión 3: Comprometido con 6 ítems Dimensión 4: Evasivo con 5 ítems Dimensión 5: Complaciente con 7 ítems
<b>Alternativas:</b>	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>Descripción:</b>	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 30 x 5= 150 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= 30 x 1= 30 Rango = valor máximo – valor mínimo= 150 – 30 = 121 La constante = Rango entre número de niveles = 121/3 = 40.33
<b>Criterios de Inclusión y Exclusión</b>	Adolescentes de 14 a 18 años Adolescentes que presentaron dificultades visuales.
<b>Baremación: *</b>	Alto <110 - 150> Medio <70 – 109> Bajo <30 - 69>

---

\*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos

## Anexo 8. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.</p>	<b>Variable: Manejo de conflictos</b>				
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de competidor en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p>
	<p>Determinar el nivel de colaborador en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.</p>	<p>Competidor</p>	<p>Contacto adecuado y seguridad.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p>	<p>Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Alto &lt;110 - 150&gt;</p>
	<p>Identificar el nivel de comprometido en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.</p>	<p>Colaborador</p>	<p>Participativo tiene iniciativa voluntario</p>	<p>7, 8, 9, 10, 11, 12</p>	<p>En desacuerdo Indeciso De acuerdo</p>	<p>Medio &lt;70 - 109&gt;</p>
	<p>Identificar el nivel de evasivo en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.</p>	<p>Compromiso</p>	<p>Organizado Adaptativo Equilibrado</p>	<p>13, 14, 15, 16, 17, 18</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo &lt;30 - 69&gt;</p>
	<p>Identificar el nivel de complaciente en adolescentes de una Institución</p>	<p>Evasivo</p>	<p>Indiferente Evitador.</p>	<p>19, 20, 21, 22, 23</p>		
<p>Identificar el nivel de complaciente en adolescentes de una Institución</p>	<p>Complaciente</p>	<p>Descuida sus intereses y permisivo</p>	<p>24, 25, 26, 27, 28, 29, 30</p>			

---

Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.

Determinar el nivel complaciente en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.

Determinar el nivel de manejo de conflictos según sexo de los adolescentes de una Institución Educativa Pública.

---

<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Tipo:</b> Básico	<b>Población:</b> 120 adolescentes de un colegio público.	<b>Variable 1:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Inventario de Manejo de Conflicto Autor: Thomas y Kilman Año: (2008) Ámbito de Aplicación: alumnos Forma de Administración: Individual y Grupal	<b>Descriptiva</b> Confiabilidad Tablas y gráficos

---

**Anexo 9. Matriz de operacionalización**

Variable 1: Manejo de conflictos

---

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
-----------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------	--------------------	---------------

---

## Anexo 10: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Ítem directo o Inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPETIDOR</b>	Calificación							
	<b>1.1 CONTACTO ADECUADO</b>								
1	Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.	1-2-3-4-5	X		X		X		
2	Cuando creo que tengo razón impongo mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
4	Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
	<b>1,2 SEGURIDAD</b>								
5	Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.	1-2-3-4-5	X		X		X		
6	Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COLABORADOR</b>	Calificación							
	<b>2.1 PARTICIPATIVO</b>								
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución	1-2-3-4-5	X		X		X		
8	Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.	1-2-3-4-5	X		X		X		



2.2 INICIATIVA									
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1-2-3-4-5	X		X		X		
10	Prefiero una discusión directa y abierta del problema.	1-2-3-4-5	X		X		X		
2.3 VOLUNTARIO									
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	1-2-3-4-5	X		X		X		
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Ítem directo o inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO</b>	Calificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
3.1 ORGANIZADO									
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1-2-3-4-5	X		X		X		
3.2 ADAPTATIVO									
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	1-2-3-4-5	X		X		X		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
3.3 EQUILIBRADO									
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	1-2-3-4-5	X		X		X		
18	Propongo una solución intermedia.	1-2-3-4-5	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias





<b>DIMENSIÓN 4: EVASIVO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>4.1 INDIFERENTE</b>									
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1-2-3-4-5	X		X		X		
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1-2-3-4-5	X		X		X		
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	1-2-3-4-5	X		X		X		
<b>4.2 EVITADOR</b>									
22	Soy de las personas que piensa que los problemas se solucionan con el tiempo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema	1-2-3-4-5	X		X		X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
<b>DIMENSIÓN 5: COMPLACIENTE</b>									
<b>5.1.DESCUIDA SUS INTERESES</b>									
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
25	Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás	1-2-3-4-5	X		X		X		
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	1-2-3-4-5	X		X		X		
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1-2-3-4-5	X		X		X		
<b>5.2PERMISIVO</b>									
29	Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos	1-2-3-4-5	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

30	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.	1-2-3-4-5	x		x		x		Procuro no herir los sentimientos de la otra persona
----	--	-----------	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones:**

Se observa y se evidencia que los ítems presentan la pertinencia, la claridad y la relevancia  
Posee suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Eddy Eugenio García García

**DNI:** 07840149

**Firma:** 

**Especialidad del validador:** Psicología Educativa

**Colegiatura:** 20534

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

9 de octubre del 2020.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**



N°	DIMENSIONES / Ítems	Ítem directo o Inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPETIDOR</b>	Calificación							
	<b>1.1 CONTACTO ADECUADO</b>								
1	Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.	1-2-3-4-5	X		X		X		
2	Cuando creo que tengo razón impongo mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
3	Me hago entender, pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo	1-2-3-4-5	X		X		X		
4	Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
	<b>1,2 SEGURIDAD</b>								
5	Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.	1-2-3-4-5	X		X		X		
6	Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / Ítems	Ítem directo o Inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2: COLABORADOR</b>	Calificación							
	<b>2.1 PARTICIPATIVO</b>								
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución	1-2-3-4-5	X		X		X		
8	Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.	1-2-3-4-5	X		X		X		



2.2 INICIATIVA									
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1-2-3-4-5	X		X		X		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	1-2-3-4-5	X		X		X		
2.3 VOLUNTARIO									
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	1-2-3-4-5	X		X		X		
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / Ítems	Ítem directo o Inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO		Calificación	Si	No	Si	No	Si	No	
3.1 ORGANIZADO									
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1-2-3-4-5	X		X		X		
3.2 ADAPTATIVO									
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	1-2-3-4-5	X		X		X		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
3.3 EQUILIBRADO									
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	1-2-3-4-5	X		X		X		
18	Propongo una solución intermedia.	1-2-3-4-5	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias



<b>DIMENSIÓN 4: EVA SIVO</b>			SI	No	SI	No	SI	No	
<b>4.1 INDIFERENTE</b>									
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1-2-3-4-5	X		X		X		
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1-2-3-4-5	X		X		X		
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	1-2-3-4-5	X		X		X		
<b>4.2 EVITADOR</b>									
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1-2-3-4-5	X		X		X		
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema	1-2-3-4-5	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 5: COMPLACIENTE</b>									
<b>5.1. DE SCUIDA SUS INTERESES</b>									
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
25	Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás	1-2-3-4-5	X		X		X		
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	1-2-3-4-5	X		X		X		
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1-2-3-4-5	X		X		X		
<b>5.2 PERMISIVO</b>									
29	Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos	1-2-3-4-5	X		X		X		

**Observaciones:**

Se observa y se evidencia que los ítems presentan la pertinencia, la claridad y la relevancia

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.: NESTOR MARCIAL ALVARADO BRAVO**

**DNI: 09042526**

|



**Firma:**

**Especialidad del validador: P SICOLOGO CLINICO Y FORENCE**

**Colegiatura: CP&P. 4309**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Ítem directo o inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPETIDOR</b>	Calificación							
	<b>1.1 CONTACTO ADECUADO</b>								
1	Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.	1-2-3-4-5	X		X		X		
2	Cuando creo que tengo razón impongo mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
3	Me hago entender, pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo	1-2-3-4-5	X		X		X		
4	Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
	<b>1,2 SEGURIDAD</b>								
5	Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.	1-2-3-4-5	X		X		X		
6	Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Ítem directo o inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2: COLABORADOR</b>	Calificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>2.1 PARTICIPATIVO</b>								
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución	1-2-3-4-5	X		X		X		
8	Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.	1-2-3-4-5	X		X		X		



2.2 INICIATIVA									
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1-2-3-4-5	X		X		X		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	1-2-3-4-5	X		X		X		
2.3 VOLUNTARIO									
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	1-2-3-4-5	X		X		X		
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Item directo o inverso	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO		Calificación	Si	No	Si	No	Si	No	
3.1 ORGANIZADO									
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1-2-3-4-5	X		X		X		
3.2 ADAPTATIVO									
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	1-2-3-4-5	X		X		X		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1-2-3-4-5	X		X		X		
3.3 EQUILIBRADO									
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	1-2-3-4-5	X		X		X		
18	Propongo una solución intermedia.	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias





	<b>DIMENSIÓN 4: EVASIVO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>4.1 INDIFERENTE</b>								
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1-2-3-4-5	X		X		X		
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1-2-3-4-5	X		X		X		
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	1-2-3-4-5	X		X		X		
	<b>4.2 EVITADOR</b>								
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1-2-3-4-5	X		X		X		
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema	1-2-3-4-5	X		X		X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / items</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 5: COMPLACIENTE</b>								
	<b>5.1. DESCUIDA SUS INTERESES</b>								
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	1-2-3-4-5	X		X		X		
25	Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás	1-2-3-4-5	X		X		X		
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	1-2-3-4-5	X		X		X		
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.		X		X		X		
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1-2-3-4-5	X		X		X		
	<b>5.2 PERMISIVO</b>								
29	Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos	1-2-3-4-5	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

30	Procuero de no herir los sentimientos de la otra persona.	1-2-3-4-5	X		X		X		
----	---	-----------	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones:**

Se observa y se evidencia que los ítems presentan la pertinencia, la claridad y la relevancia.

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MUCHAYPIÑA VIVANCO VERONIKA AUGUSTA**

**DNI: 43800331**

**Firma:**

**Numero de colegiatura: 22287**

**Especialidad del validador: TERAPIA COGNITIVA CONDUCTUAL**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**18 de septiembre del 2020**

## Anexo 11.Turnitin

The image shows a Turnitin report interface. On the left, a document is displayed with the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública de Santa Anita, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA:**  
Cecilia Vargas Rosa Angelica (ORCID: 0000-0003-3911-0200)

**ASESOR:**  
Mg. Castro Santesteban, Martin (ORCID: 0000-0003-4892-6135)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
VIOLENCIA

**LMA: PERU**  
2020

On the right, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" shows a similarity score of 9%. Below the score, it indicates "Se están viendo fuentes estándar" and provides a link to "Ver fuentes en inglés (Beta)". A list of sources is shown with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	zenodo.ec.or Fuente de Internet	1%
3	Maria Villalobos, Frey... Publicación	1%
4	racionalidadfda.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uladec.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unb.edu.pe Fuente de Internet	<1%



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.**

**Manejo de conflictos en adolescentes de una Institución  
Educativa Pública de Santa Anita, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
Licenciada en Psicología**

**AUTORA:**

Canchari Vargas, Rosa Angélica (ORCID: 0000-0003-3911-020X)

**ASESOR:**

Mg. Castro Santisteban, Martin (ORCID: 0000-0002-8882-6135)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

VIOLENCIA

LIMA — PERÚ

2021

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los conflictos han causado mucha polémica en nuestro medio, porque se han convertido en situaciones habituales en el entorno, donde se han generado diversos problemas a nivel personal, laboral y social, la necesidad de resolver los conflictos en nuestra sociedad es fundamental, asimismo la capacidad de manejar los conflictos de uno mismo tiene un gran impacto de cómo vive y se relaciona con los demás. Para Udezo (2013) el conflicto surge cuando hay problemas en las relaciones interpersonales o cuando no se fomenta el respeto mutuo.

En la situación actual de las Institución Educativa se evidencia conflictos entre los estudiantes, a su vez por los docentes y auxiliares, debido a motivos laborales o en efecto por razones personales. Por su parte, el Ministerio de Educación (MINEDU 2013), menciona que hubo una disminución del conflicto escolar dentro del aula con 1.5 % en el 2015 a diferencia del año 2014.

El organismo educacional se propone educar a padres y estudiantes a resolver conflictos, evitando la agresión; esto es posible si hay diferentes personas discutiendo sobre una o varias ideas, ya que dentro de estos contextos se encuentran varias personalidades, creencias y pensamientos que pueden desencadenar un problema (Ramos, Ravello y Rivera, 2013).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020); esto se debe a que la diversidad cultural está implantada en la sociedad, se reflejan barreras y se evita el correcto manejo de los problemas, esto conduce a un aumento de los conflictos, a la falta de mediación o consenso para buscar soluciones y resolver problemas comunes; asimismo fortalecer los fundamentos de tolerancia, comunicación y empatía también con ello se reduce la discriminación y la violencia.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018) señaló que, alrededor del 20% de niños, así como adolescentes en el mundo, poseen algún problema de salud mental; siendo la depresión, ansiedad, problemas cognitivos y de comportamiento que, en la mayoría de los casos no se

diagnostican ni se tratan. Se evidencia que los trastornos mentales comienzan a los 14 años y se mantienen conforme va creciendo. En países y culturas, hay niños que padecen trastornos mentales que afectan su personalidad e influyen en las relaciones sociales. Así mismo un estudio de Friedman (2014) realizado en Ecuador a estudiantes entre 15 y 20 años sobre la salud psicológica, relacionada con las redes sociales, en donde se reemplazó la lectura por las redes sociales, en otras palabras, tomaron como método de distracción las plataformas virtuales, sin embargo, las consecuencias fueron lamentables ya que aparecieron las dificultades personales en los adolescentes, evidenciando su incapacidad para manejar los problemas y conflictos.

Según la Universidad Católica del Perú (PUCP, 2018) 117 estudiantes universitarios, de los cuales 59 tenían una vida sedentaria mostrando falta de manejo de conflictos y niveles pocos óptimo de bienestar psicológico, asimismo de 58 estudiantes que practicaban danza, mostraron mayores niveles de bienestar psicológico, por ende, también buen manejo de conflictos. Así mismo, Llorent y Cobano (2019) sostienen en su estudio con alumnos del nivel secundaria de Los Olivos, evidenciaron que un 23% de adolescentes muestran dificultades para manejar los conflictos personales.

Para el Ministerio de Educación (2013), una institución educativa puede estar inmersa en la sociedad educacional, lo que comprende a los estudiantes, docentes, padres de familia y administrativos, reconociendo este contexto como un campo de conflictos y retos por superar, sin tener que calificarlos de negativo o positivo, sino al contrario de buscar soluciones y encontrar el modo de enfrentar los conflictos. Y precisamente el abordaje de los conflictos presupone una previa comprensión o diagnóstico de los hechos. Para Pérez y Pérez (2011) refieren que, todo conflicto es constructivo si colabora en esclarecer y resolver problemas, así como de convocar la participación de las partes implicadas. Asimismo, Dogan (2016) los conflictos se dan en las escuelas por las diferencias individuales y la gestión escolar. La resolución de conflictos se da mejor cuando hay un trabajo en equipo, satisfacción y compromiso las personas. Overton y Lowry (2013).

La Institución Educativa de Santa Anita, en alumnos del nivel secundario se aprecia que algunos poseen malestar psicológico mostrándose apáticos, culpándose a sí mismos se les ve como si estuvieron agotados mentalmente. Todo esto con lleva a que no pueden desarrollarse como debe ser, un aspecto importante es la forma de como manejan los conflictos, por lo cual necesitan del soporte emocional y legal para hacerle frente. Así lo refiere el colegio de Abogados de Lima, CAL (2017) el cual se encuentra realizando asesorías gratuitas en el Colegio de Santa Anita, para intervenir situaciones de conflicto en la familia, escuela y colectividad.

Por lo expuesto se presenta el problema general: ¿Cuál es el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020?, teniendo como objetivo general, determinar el nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.

La importancia del presente estudio, sobre manejo de conflictos en adolescentes de una institución educativa en Santa Anita, desde la relevancia social, ayudará a enriquecer los fundamentos investigativos, enfocados en los cambios positivos en el ámbito de la ciencia, promoverá su utilidad en proyectos sociales, programas e investigaciones de mejora profesional, en lo teórico busca corroborar a las teorías existentes de manejo de conflictos así como establecer los niveles de conflictos, los resultados obtenidos en el presente estudio servirán como base para nuevas investigaciones; las cuales podrán ser usadas en el futuro para facilitar el desarrollo de programas preventivos, promocionales.

En cuanto a los objetivos específicos: Identificar el nivel de competidor en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020, determinar el nivel de colaborador en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; identificar el nivel de compromiso en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; identificar el nivel de evasivo en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; determinar el nivel complaciente en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020; determinar el nivel de manejo de conflictos según sexo de

los adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita;  
2020.



## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales se mencionan a Luna, Mejía y Laca (2017), en su artículo sobre manejo de conflictos en el aula en una institución mexicana, su objetivo fue establecer el nivel que presenta la variable, realizó un estudio descriptivo, la muestra fue de 171 adolescentes concluyendo que el nivel de manejo de conflictos presenta un nivel bueno entre los adolescentes. Asimismo, Ortega y Reyes (2019) estudio el manejo de conflictos en adolescentes en México, tuvo como objetivo establecer el nivel de cómo se manejan dichos conflictos dentro de las familias, lo cual realizó un estudio descriptivo, la muestra fue de 566 alumnos se concluyó que existe un nivel medio de manejo de conflictos y de todos modos es importante elevar su nivel. Asimismo, Parra y Jiménez (2016) en su investigación sobre resolución de conflictos, realizada a universitarios, tuvo como objetivo identificar los estilos de resolución de conflictos; desarrollo un estudio descriptivo y conto con una muestra de 1300 estudiantes de educación superior. Se obtuvo que los estudiantes universitarios resuelven sus conflictos por el estilo de compromiso.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se resalta el de Peña y Portugal (2018), en su investigación, estudio sobre resolución de conflictos en el aula en estudiantes de la Institución Educativa Mayta Cápac, su objetivo fue establecer qué nivel presenta la variable, lo cual realizó un estudio descriptivo, tuvo a 66 alumnos como muestra y a los cuales se les aplicó una encuesta. Los resultados fueron que hay nivel bajo en el manejo de estrategias de evasión, acomodo, y de colaboración, las estrategias de compromiso y competición para la resolución de conflictos lograron el nivel de regular. Asimismo, Quispe, (2018) en una investigación realizado en Juliaca, tiene como objetivo determinar el estilo de manejo de conflictos en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, lo cual realizó un estudio descriptivo. La muestra es de 150 personas. Los resultados evidencian que predomina los estilos, integrador con 90.05 %, comprometido con 83.3 % y evitativo 70 %. Se concluye que los estilos influyen en el manejo de conflictos, por lo que se considera significativo investigarlo.

Así mismo, Vásquez (2016) en su investigación, tuvo como objetivo identificar los estilos de manejo de conflictos y las características demográficas en adolescentes, realizó un estudio descriptivo. La muestra estuvo conformada por 55 participantes, se tiene como resultado que las mujeres tienen un manejo de conflictos del 69.1 % a diferencia de los varones con un 29,9 %, el estilo que predomina en los adolescentes es evitativo y compromiso. Asimismo, Lonconi (2018) en su investigación sobre estilos de manejo de conflictos en relación a la convivencia escolar, tuvo como objetivo establecer el nivel, mediante un estudio de tipo descriptivo, como resultado muestra que un 59,17% de participantes utilizan más el estilo evasivo, comprometido y colaborador asociado a la convivencia escolar, desarrollando valores para un mejor clima en el aula.

Para Vera, Arias, y Acosta (2016) en su investigación sobre manejo de conflictos relacionado a la gerencia escolar, tuvo como objetivo analizar el manejo de conflicto en las instituciones educativas, realizó un estudio descriptivo transversal, la muestra de es de 59 participantes, se obtuvo de resultado una media de 2,10 en manejo de conflictos y una categoría baja con 1,92. Se evidencia que los docentes y alumnos nunca manejan los conflictos. Asimismo, Villalobos y Pertuz (2019) en su trabajo, tuvo como objetivo analizar el manejo de los conflictos en el emprendimiento de empresas educativas colombianas, es una investigación descriptiva, no experimental; se aplicó a una muestra de 76 personas, evidencia un el 31,57% de los encuestados manifestaron que algunas veces se respetan las decisiones de los trabajadores en las relaciones interpersonales, Con respecto al conflicto intragrupal, el 27,63% considera que la gerencia casi nunca escucha las opiniones de los empleados, mientras que el 26,31% asegura que casi nunca se maneja el conflicto. Demostrando que hay dificultad para gestionar los conflictos entre directores y estudiantes. Por su parte, Pacheco y Zapata (2015) tuvo como objetivo reconocer el manejo de conflicto dentro del ámbito laboral, utiliza el método deductivo y descriptivo, con una población de 200 universitarios, como resultado se tiene que, el 14% evidencia que siempre hay conflictos por el desempeño del trabajo, el 21% lo considera por la falta de confianza y un 41% por las relaciones interpersonales.

Referente a conflicto, se entiende como una actitud existente en nuestro

entorno como respuesta a un estímulo negativo, es también una expresión natural y difiere de pensamientos justos, permitiendo la discusión en sociedad. (Alzate, 2013) el conflicto es la lucha entre personas con ideas, creencias, incompatibilidad de objetivos y surge la oposición del comportamiento. Thakore (2013) menciona que, el conflicto es habitual según la sociedad, en cuanto existan personas en un mismo contexto y llegando a una conclusión diferente, del mismo modo Madalina (2015) refiere que, los sistemas sociales influyen en la conducta de cada individuo, siendo para algunos de forma positiva y para otros de manera negativo, claro dependerá de la personalidad de cada individuo.

El conflicto es constructivo, si colabora en la clarificación y resolución de problemas, con ello convoca la participación de las partes implicadas. Es más, se presenta una especie de catarsis liberadora de emociones y propuestas empáticas coadyuvantes para la adquisición de habilidades sociales. Para Pérez y Pérez (2011) todo enfrentamiento u oposición de intereses y necesidades conduce a un conflicto, ya sea entre sujetos individuales o entre entes colectivos, lo cual repercute en la cultura y sociedad. Casamayor (1998) señala que, las relaciones interpersonales el hecho de que existan problemas entre individuos, favorece la empatía y la resolución de conflictos. Los autores Rojas, Morales, Juarros, Herrero y Rodríguez (2019) mencionan que, la teoría del análisis de transacciones, refiere que, cuando comienzan a ocurrir problemas entre terceros, se evidencia una falta de comunicación, lo cual se asume como un reto y oportunidad de mejora.

En su intento por definir lo que es el conflicto, Raymond (1983), citado por el Ministerio de Educación, Minedu (2015), señala que se muestra ante el observador la oposición o controversia entre las partes que disputan bienes escasos o tienen diferentes intereses, por lo que, la solución pasaría por el uso de estrategias de concertación y comprensión de posiciones opuestas. Para Kenneth Boulding citado por el Ministerio de Educación (2013) el conflicto, surge de la competencia interpersonal por recursos tenidos como limitados o escasos. Esto no denigra la existencia de conductas competitivas normales dentro de un contexto de conducta ética, donde resalten la honestidad, el positivismo, la legalidad y la equidad. Todo esto no es ajeno al espíritu democrático.

Para el Ministerio de Educación (2013), una institución educativa por estar inmersa en la comunidad educativa que comprende el personal administrativo, docentes y estudiantes, así como padres y madres de familia es campo de conflictos y retos para superarlos, sin tener que calificarlos de negativos o positivos, porque la positividad o negatividad se encontraría en el modo de abordar o enfrentar los conflictos. Y precisamente el abordaje de los conflictos presupone una previa comprensión o diagnóstico de los hechos. De las relaciones que se dan en las aulas, hay algunas que revelan confrontación tales como la indisciplina, atentados contra el respeto, el egoísmo, la malicia, la mentira, la exageración y que inciden, en conjunto, el bajo rendimiento escolar, el sinsabor de los profesores y disconformidad de los padres y estudiantes (García y Martínez, 2001).

Según la Teoría de los Dobles de interés, creado por Thomas y Kliman (1976) sostienen que, el manejo de conflictos cuenta con un conjunto de estrategias y actividades para solucionar los problemas, encaminados a procesos de discusión y toma de decisiones, ya que los individuos eligen diferentes estilos para afrontarlos basándose en dos intereses, entre ellos el primario: el interés propio y el interés por otros. Para el interés propio hace referencia al nivel en que soluciona los problemas intrapersonales, enfocado en sus propias necesidades, intereses, y creencias; por otro lado, el interés por los otros tiene relación con la forma de afrontar los conflictos y necesidades de los demás. Por ello, existe cierto acuerdo en que las conductas resolutivas generan un ambiente positivo de trabajo, en donde haya un beneficio para todos los miembros del equipo, también tienden a promover de forma recíproca, la escucha empática y la aceptación de puntos contrapuestos, reduciendo así los problemas interpersonales. Para Miranda (2012), el estilo de comportamiento ante un conflicto que dependen de dos tipos de preocupaciones asertividad, grado en que un individuo intenta satisfacer sus necesidades e intereses o cooperatividad, grado en que un individuo intenta satisfacer los intereses y necesidades de otras personas.

El manejo de conflictos es relevante para el desarrollo humano, porque nos permite afrontar situaciones y desarrollar un estilo adecuado, cabe resaltar

que no existe un mal o buen estilo, ya que, cada persona tiene un estilo propio, con el cual se siente cómodo y el que utiliza en la mayoría de las situaciones. Antes de usar un estilo en específico, el individuo debe reconocer sus fortalezas y debilidades. Se pretende que los educadores y los estudiantes reconozcan la naturaleza del conflicto, es decir, el origen permitirá que puedan manejar los conflictos de manera constructiva y significativa (Morán, 2001).

Así mismo Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto (2016), menciona que, los estilos se usan para afrontar el conflicto, los cuales pueden describirse en base a las preocupaciones y las necesidades de cada individuo o cuando se enfoca en de satisfacer los problemas de los demás, ya que en el manejo de conflictos implica mostrar interés por la causa del conflicto y por identificar concretamente el problema en colaboración con el otro, el interés se centra en encontrar la mejor solución y en la actuación cooperativa.

Para Zumaeta (2019) considera a la dimensión evasión cuando el sujeto sabe que hay un problema y quiere eliminarlo o deshacerse de él, para retrasar una discusión y evadir una situación conflictiva. Pretende atrasar una discusión cuando haya asuntos de mayor relevancia, o considere que los otros están listos para discutir un tema específico. Implica evitar/negar (perder/perder). Para Bernal (2017) precisa que, esta dimensión evasivo se caracteriza por no lidiar con el conflicto y no perseguir intereses propios o ajenos. Las personas evitativas tienden a comportarse de forma sumisa y poco colaborativa

En relación a la dimensión compromiso (Pérez 2017) señaló que, las personas son resolutivas y cooperativas al mismo nivel, esforzándose siempre por satisfacer sus necesidades y todas las partes involucradas, compartiendo sus intereses y diferencias, asimismo lo consideran un estilo libre que intenta identificar soluciones beneficiosas y aceptables para todos Para Villamediana, Donado y Zerpa (2015), implica interés intermedio propio y por los demás, el individuo busca llegar a una solución aceptable para ambas partes a través de “dar y recibir”.

En relación a la dimensión complaciente por Guiza (2017), la persona es más cooperativa, dejando de lado sus propias necesidades para complacer a los demás, aunque al final no quiere hacer esto, pero evita el conflicto, no a sí misma

con desconfianza asimismo refiere que una persona es generosa si logra obedecer la orden de otra persona, aunque prefiera no hacerlo, o puede ceder ante un punto de vista diferente. El individuo es más cooperativo, cede ante los demás, tan solo para alejarse cuanto antes del conflicto. Asimismo, Miranda (2012), en esta estrategia la importancia de la relación es alta y la importancia del resultado baja. Queremos que el otro gane, mantenerlo feliz, o bien, no deseamos hacer peligrar nuestra relación, con el propósito de alcanzar algún beneficio, cuando el objetivo principal del intercambio es construir o fortalecer una relación, y estamos dispuestos a sacrificar el resultado.

Para Leiva y Jiménez (2017) sugiere que, la persona competitiva está relacionado a la acción y posición ante las amenazas, busca obtener lo que desea. Toma las riendas de ser necesario para lograr la meta propuesta. Una persona está en competencia, al momento de buscar satisfacer sus propias necesidades, y no le importa el impacto sobre otros temas que constituyen el problema. Así mismo Lescano (2017) expresó que, el competidor utiliza su campo y posición para conseguir lo que quiere o propone, está ansioso por controlarlo todo para que las cosas planificadas no funcionen y así lograr la meta.

Para Marzano (2019), considera al colaborativo como persona que buscan el trabajo en equipo de esta manera, muestran una actitud con predisposición a la apertura, con posibilidad de colaborar con los demás, desarrollar creatividad para identificar soluciones por los conflictos y también interés al tener asistencia. La colaboración es un método eficaz cuyo propósito es asegurar que todos contribuyan a una solución beneficiosa para las personas involucradas. Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. “teniendo como punto de vista, y respetando el interés de la otra persona”, resolviendo el conflicto y generando soluciones. Asimismo Brioso (2015), considera al colaborativo cuando las partes parten del desacuerdo y no de los puntos a favor ambas partes colaboran para alcanzar un acuerdo que satisfaga a ambas. Este estilo implica la colaboración de dos personas en la búsqueda de un acuerdo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Es una investigación de tipo básica porque observa los hechos de acuerdo a su contexto natural, a fin de ser analizado para fundamentar nuevos conocimientos, su proceso no es práctico, sino recolectar información según la realidad y enriquecer la investigación (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). La investigación fue de nivel descriptivo, debido a que el propósito fue describir cómo se muestran la variable en el instante de la investigación, asimismo conlleva a describir la información recopilada y relacionada a manejo de conflictos en estudiantes (Baena, 2014). Tiene un enfoque cuantitativo ya que permite asignar números a objetos, determinar un valor a una variable se cuantifica y analiza a la vez (Hernández, Méndez y Mendoza 2015). La investigación tiene un diseño no experimental, ya que no se modifica o interviene ninguna variable, por lo que observa y busca recolectar datos en un determinado tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Definición conceptual**

Manejo de conflictos. Aquel conjunto de estrategias y actividades para abordar, encaminar procesos de discusión y toma de decisiones, para que los individuos eligen diferentes estilos para manejar los conflictos basándose en dos intereses primarios: el interés propio y el interés por los demás (Thomas y Kliman, 1976).

##### **Definición operacional**

La variable se mide a través del cuestionario, manejo de conflictos de Thomas y Killman (2008), el cual tiene 30 ítems, cinco dimensiones y cinco alternativas de respuesta.

Indicadores. - Contacto adecuado, seguridad, participativo, iniciativa, voluntario; organizativo, adaptativo, equilibrado, indiferente, evitativo, descuida sus intereses, permisivo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

La población de estudio fue de 120 estudiantes de nivel secundaria, con edades entre los 14 – 18 años de edad, fueron del sexo femenino y masculino. De acuerdo con Hernández, et al (2014), se considera como población de estudio al conjunto de individuos u objetos que son parte de una investigación científica, son considerados elementos de un análisis, cuyo propósito es alcanzar conclusiones según las características y observaciones realizadas relacionados a la investigación.

No se trabajó con muestra porque se seleccionó al 100% de la población, también se le denomina, muestra censal, la cual se caracteriza por la utilización de todos los casos o elementos (Hernández, et al, 2014).

#### Criterios de Inclusión

- Adolescentes con edades de 14 a 18 años.
- Adolescentes que se encontraron matriculados.

#### Criterios de Exclusión

- Adolescentes con edades menores a 14 años.
- Adolescentes mayores a 18 años.
- Adolescentes que presentaron dificultades visuales.
- Aquellos estudiantes que han tenido problemas de conectividad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica.**

La técnica fue la encuesta que tiene como propósito obtener información y respuestas, y se puede realizar de múltiples formas dependiendo del método elegido y el objetivo planteado. Los datos se obtienen a través de procedimientos estadísticos, lo que permite una respuesta por parte de los encuestados evitando así sesgos que puedan afectar los resultados en la investigación (Hernández, Méndez y Mendoza, 2014)



## **Instrumento**

Se utilizó el instrumento elaborado por los autores Thomas y Colman (2008), consta de 5 estilos: Competidor, colaborador, compromiso, evasivo y complaciente, que consta de 30 ítems, es una escala tipo Likert con cinco opciones y fueron recodificados por niveles alto, medio y bajo (escala ordinal).

El proceso de validez para el presente estudio, fue mediante la participación y colaboración de tres jueces expertos, profesionales en temas de manejo de conflictos, quienes analizaron y observaron las preguntas formuladas mediante un proceso de validez de contenido, de acuerdo a los criterios de relevancia, pertinencia y claridad de los enunciados, considerando que las preguntas del instrumento contaban con las condiciones adecuadas para medir la variable manejo de conflictos.

La fiabilidad del instrumento fue de 0,852 (Alfa de Cronbach) nivel alto, demostrando que el proceso estadístico del cuestionario presenta propiedades psicométricas adecuadas.

### **3.5. Procedimientos**

Durante el proceso de ejecución del estudio, se solicitó el permiso correspondiente a la Institución Educativa, obteniendo la autorización, asimismo, se procedió a pedir permiso a los padres de familia de dichos adolescentes para que pudieran participar de manera voluntaria en esta investigación, se creó el cuestionario usando el formulario Google y se distribuyó vía online a través de WhatsApp, Messenger a los grupos virtuales de cada aula a fin de obtener información de manera clara y precisa de acuerdo a las preguntas del cuestionario sobre manejo de conflictos de acuerdo a sus expectativas y perspectivas de cada estudiante.

### **3.6. Método de análisis de datos**

De acuerdo a Quezada (2010), considera que frente a todo análisis o información de los datos obtenidos es necesario efectuar las siguientes acciones: codificación, tabulación, escalas de medición e interpretación de los resultados.

La información obtenida fue organizada y ordenada en programas o sistemas cuantitativos como el Excel y SPSS 25, lo que nos permitió obtener resultados por variables y dimensiones de acuerdo a sus niveles (Tablas) mediante la estadística descriptiva según los objetivos fundamentados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante la realización de la presente investigación se respetó las disposiciones de la Universidad César Vallejo se evaluó el trabajo a través de la aplicación Turnitin, de esta manera se respetó la autoría de los textos aplicados, también se dispusieron diversos criterios éticos, así lo refieren Koepsell y Ruiz (2015). Así mismo han sido citados en el formato pertinente según las normas de American Psychological Asociativo (APA). También estuvo desarrollado el trabajo de investigación con el principio de beneficencia porque el resultado de la investigación busca mejorar las condiciones del adolescente, el principio de no maleficencia se aplicó respetando su individualidad presentando los resultados de forma individual sino de forma conjunta, manteniendo en anonimato la identidad de cada adolescente, el principio de autonomía, se manifestó en la voluntad de cada adolescente para ser partícipe de la investigación, a través de la firma de los consentimientos informados, así mismo, se aplicó el principio de justicia, tratando a todos los adolescentes de igual forma sin discriminación de ningún tipo.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de manejo de conflictos en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	6,7
Regular	76	63,3
Bueno	36	30,0
Total	120	100,0

En la tabla 1 se observa que los adolescentes tienen un nivel regular con un valor de 63,3% en el manejo de conflictos, el 30,0 % como un nivel bueno y el 6,7% con un nivel malo, demostrando un manejo regular de los conflictos.

**Tabla 2**

*Nivel de la dimensión competidor en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	13,3
Regular	34	28,4
Bueno	70	58,3
Total	120	100,0

En la tabla 2 se demuestra que el 58.3% de los adolescentes tiene un buen manejo de conflictos mediante el estilo competitivo, el 28.4% consideran como regular el estilo competitivo y el 13.3% lo considera como malo.

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión colaborador en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	29,2
Regular	37	30,8
Bueno	48	40,0
Total	120	100,0

Según la tabla 3 se observa que, el 40% de los estudiantes reconoce como bueno el estilo colaborador, el 30.8% consideran como regular y el 29.2% consideran como malo.

**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión compromiso en adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	15,8
Regular	30	25,0
Bueno	71	59,2
Total	120	100,0

En la tabla 4 se observa que el 59.2% de los adolescentes presentan niveles buenos de estilo compromiso, el 25% consideran como regular y el 15.8% lo consideran como malo.

**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión evasión en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	23,3
Regular	35	29,2
Bueno	57	47,5
Total	120	100,0

En la tabla 5, se evidencia que el 47.5% consideran como bueno el estilo evasivo, el 29.2% consideran como regular el estilo evasivo el 23.3% lo consideran como malo.

**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión complaciente en adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santa Anita, 2020.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	19,1
Regular	62	51,7
Bueno	35	29,2
Total	120	100,0

En la tabla 6, se observa que el 51.7% de adolescentes atribuyen como regular el estilo complaciente, el 29.2% consideran como bueno y el 19.1% como malo.



**Tabla 7**

*Nivel de manejo de conflictos según sexo de los adolescentes de una Institución Educativa Pública.*

Nivel		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Manejo de conflictos	Malo	f	3	5	8
		%	4,5%	9,3%	6,7%
	Regular	f	41	35	76
		%	62,10%	64,8%	63,3%
	Bueno	f	22	14	36
		%	33,3%	25,9%	30,0%
Total		f	66	54	120
		%	100%	100%	100,0%

En la tabla 7, se observa en el manejo de conflictos en el sexo femenino predomina el nivel regular con 62,1% seguido del nivel bueno con 33,3%; en el sexo masculino también predomina el nivel medio con 64,8% y el nivel bueno con 25,9%.

## V. DISCUSIÓN

Se logró determinar que existe un nivel predominante de los niveles promedio y alto, sumando un 93.2% (63.3% nivel regular y alto 30%) y un 6,7% con nivel malo; este resultado coincide con Ortega y Reyes (2019) en México, quienes concluyeron que existe un nivel medio en manejo de conflictos, estos datos también, se evidencian con el estudio de Vera, Arias y Acosta (2016), donde hay una categoría media en cuanto al manejo del conflicto, aunque ello dependerá de la relación entre el alumno y las personas cercanas, siendo un espacio importante de cooperación, donde se trata de controlar las situaciones de forma positiva, evitando la frustración y enojo. Esto nos muestra cómo se da el proceso y los efectos constructivos que pueden ayudar a desarrollar nuestra personalidad; por lo que, se sugiere contar con el apoyo de compañeros y docentes (Alzate, 2013)

La importancia en las relaciones interpersonales, debido a que es un pilar fundamental en el desarrollo humano, lo ideal es favorecer la empatía y la resolución de conflictos (Rodríguez, 2019), además menciona que, cuando comienzan a ocurrir conflictos entre terceros, se evidencia una falta de comunicación, lo que en algunos casos se asume como un reto y oportunidad de mejora. Por ello, Pérez y Pérez (2011) refieren que, el conflicto se empieza a clarificar, si ello involucra la participación de las partes implicadas, es decir, que se necesita que ambos tengan disposición y apertura para solucionar el problema.

En la dimensión competidor, el 58.3% de los adolescentes tiene un nivel bueno, el 28.4% considera tener un nivel promedio y el 13.3% cuenta con un nivel bajo de competición. Esto demuestra que hay un mejor estilo de competición para resolver los conflictos, lo atribuye Leiva y Jiménez (2017), está relacionado a la acción y posición ante las amenazas, busca obtener lo que desea. Toma las riendas de ser necesario para lograr la meta. Este estilo es ideal, solo cuando son decisiones individuales y de preferencia cuando se encuentra en una situación de conflicto o de resolución, En efecto Luna, Mejía y Laca (2017) consideran que, es una forma adecuada para manejar los conflictos

en el entorno educativo, ya que usualmente los adolescentes compiten contra sus compañeros para ganar o terminar una asignatura, sin embargo, el verdadero trabajo consiste en orientar al adolescente a competir con uno mismo para mejorar cada día.

La siguiente dimensión colaborador muestra que, el 40% de los adolescentes tiene un nivel bueno, el 30.8% consideran un nivel regular y el 29.2% con un nivel malo. Esta forma de manejar el conflicto es el más adecuado, lo aseguran (Marzano, 2019), los adolescentes muestran una actitud con predisposición a la apertura, con posibilidad de colaborar con los demás, desarrollar creatividad para identificar soluciones por los conflictos y también interés al tener asistencia. Por otro lado, Peña y Portugal (2018), sus resultados demostraron que, hay un nivel por debajo del promedio en el manejo de estrategias de evasión, acomodo, y de colaboración. Este estilo podría tener mayores puntuaciones, si se empieza a desarrollar la empatía en los estudiantes y el trabajo en equipo, pero ello dependerá de los intereses de cada uno, tal como lo menciona, Pratt (1936), existe un interés por satisfacer las necesidades propias, esto puede generar conflictos, incluso pudiendo lesionar a otra persona, hay una necesidad intrínseca para lograr los objetivos de forma individual, siendo en ocasiones egoísta, no permitiendo la colaboración.

En la dimensión compromiso, el 59.2% de los adolescentes tiene un nivel bueno, por encima del promedio, el 25% con un nivel regular y el 15.8% lo consideran como malo. Parra y Jiménez (2016) refieren que, los estudiantes resuelven sus conflictos mediante el estilo comprometido. Así lo asegura, Quispe, (2018) en su investigación, los resultados evidencian que predomina los estilos, integrador con 90.05 %, comprometido con 83.3 % y evitativo 70 %. Por su parte (Pérez 2017), lo consideran un estilo libre que intenta identificar soluciones beneficiosas y aceptables para todos. Se concluye que el estilo compromiso, influye significativamente en los adolescentes como respuesta a los conflictos, por lo que se considera importante utilizarlo e investigarlo.

Con respecto a la dimensión evasión, el 47.5% de adolescentes presenta un nivel bueno, el 29.2% un nivel regular, y el 23.3% como un nivel malo, asimismo Bernal (2017) precisa que, esta dimensión se caracteriza por no lidiar con el conflicto y no perseguir intereses propios o ajenos. Las personas evitativas tienden a comportarse de forma sumisa y poco colaborativa. Menciona el autor Lonconi (2018) demuestra que, el estilo evasivo 59,17% está por encima del promedio, enfocado en la convivencia escolar, con la dimensión compromiso y colaborativo, lo cual presenta una mejor respuesta para manejar situaciones conflictivas, siendo estos estilos los más utilizados por los adolescentes y adultos.

Por su parte, la dimensión complaciente, el 51.7% de adolescentes tiene un nivel regular, el 29.2% tiene un nivel bueno y el 19.1% como malo; para Guiza (2017) refiere que, una persona es generosa si logra obedecer la orden de otra persona, aunque prefiera no hacerlo, o puede ceder ante un punto de vista diferente. El individuo es más cooperativo, cede ante los demás, tan solo para alejarse cuanto antes del conflicto. Esto lo demuestra Vera, Arias y Acosta (2016), en donde evidenciaron que tanto los alumnos como docentes nunca manejan los conflictos, porque prefieren ceder ante las demandas de los demás, evitando entrar en una discusión y por miedo al rechazo social.

El manejo conflictos según el género, se evidencio que las mujeres tienen mayor control en los conflictos escolares, con un 63.3% como regular, el 30.0 % como un nivel bueno y el 6.7 % con un nivel malo. A diferencia de los varones con un 36.7% a nivel regular, este estudio coincide con Vásquez (2016) en su estudio, las mujeres tienen un manejo de conflictos del 69.1 % a diferencia de los varones con 29,9 %, asimismo el estilo de manejo que predomina en los adolescentes es comprometido y evitativo. En este apartado, nos muestra que las mujeres manejan mejor la situación de conflicto, debido al nivel de madurez, la crianza y sobre todo al aprendizaje por experiencia, ya que, en la actualidad se evidencia mayores problemas de violencia hacia la mujer producto de una cultura machista, por lo que, siempre se encuentran afrontando situaciones laborales, sociales y de convivencia.

Existen investigaciones que son relevantes e importantes mencionarlas, como la de Peña y Portugal (2018), cuyos resultados mostraron que hay un nivel bajo en el manejo de estrategias de evasión, acomodo y de colaboración, y las estrategias de compromiso, competición para la resolución de conflictos se encuentran en un nivel regular. Esto coincide con Villalobos y Pertuz (2019) en donde evidencia que el 31,57 % de encuestados manifestaron tener un conflicto intragrupal con sus pares, y que por motivos personales no logran manejarlo adecuadamente. Estas razones pudieron ser, la mentira, malicia, confrontación, bajo rendimiento escolar, disconformidad entre los propios estudiantes, docentes y padres de familia, entre otros (García y Martínez, 2001).

Asimismo, la investigación propuesta por Pacheco y Zapata (2015), nos muestran que, los conflictos se dan mayormente en el lugar de trabajo, específicamente donde hay relaciones humanas y la falta de compromiso, en el ámbito educativo se evidencia en los docentes y sobre todo con los estudiantes. Aquellos alumnos que no resuelven los problemas, tienden a limitar sus necesidades y valores frente a una situación. Esto es importante tomar en cuenta, porque de acuerdo a Thomas y Kilman (1976), el manejo de conflictos cuenta con un conjunto de estrategias y actividades para solucionar los problemas, encaminados a procesos de discusión y toma de decisiones, ya que los individuos eligen diferentes estilos para afrontarlos basándose en dos intereses, entre ellos el primario: el interés propio y el interés por otros. Para el interés propio hace referencia al nivel en que soluciona los problemas intrapersonales, enfocado en sus propias necesidades, intereses, y creencias; por otro lado, el interés por los otros tiene relación con la forma de afrontar los conflictos y necesidades de los demás. Se presenta un proceso de catarsis o sesión liberadora de emociones, con el fin de realizar un feedback que permita reconocer sus errores y las posibles soluciones a futuro.

Se considera necesario afrontar usando alguna estrategia previamente conocida o aprendida, ya que, permitirá contar con experiencia para superar situaciones en la vida personal, académica o laboral, lo refieren Pérez y Pérez (2011), como una forma de sobrellevar la vida y manejar los conflictos. Al superar

estos problemas, la persona se enriquecerá de conocimientos y de estrategias para gestionar su vida cotidiana, en pareja e incluso con su familia y amigos.

Finalmente, es importante considerar al Ministerio de Educación (2013), que fundamenta que, una institución educativa puede estar inmersa en la comunidad educativa, el cual comprende al personal administrativo, docentes y estudiantes, así como padres y madres de familia, observando un campo de conflictos y retos por superar, sin tener que calificarlos ya que, la positividad o negatividad se encontraría en el modo de abordar o enfrentar los conflictos. Precisamente el abordaje de los conflictos presupone una previa comprensión y diagnóstico de los hechos. Así lo afirma, Pacheco y Zapata (2015), con estudiantes universitarios, evidenció que un 14% manifiesta lidiar siempre con conflictos en el desempeño laboral, (colaboradores, docentes y padres) el 21% considera que la razón para que existan los conflictos, es por la falta de confianza y un 41% por las relaciones interpersonales. Esta última característica se asocia con lo propuesto por Rodríguez (2019), en la teoría de transacciones, cuando comienzan a ocurrir los problemas, se evidencia entonces, una falta de comunicación, lo cual muestra la existencia de problemas entre el emisor y receptor con el mensaje, lo que se pretende luego de resolverlo, es convertirlo en una oportunidad de mejora y evitar que se repita.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se observa un predominio del nivel regular de manejo de conflictos, con el 63.3%, en los adolescentes, evidenciando que los participantes conocen o desarrollan ciertas estrategias para manejarlos
- Segunda: Predominó el nivel bueno en la dimensión de competitividad, con el 58.3%, en los adolescentes, evidenciando que los participantes desarrollan habilidades para alcanzar una meta.
- Tercera: Prevalece el nivel bueno, con 40%, en la dimensión de colaborador, evidenciando que los participantes muestran una actitud de predisposición a la apertura, para colaborar con los demás.
- Cuarta: Predominó el nivel bueno en la dimensión compromiso, con 59.2 %, evidenciando que los participantes son personas resolutivas y cooperativas en satisfacer sus necesidades con todas las partes involucradas.
- Quinta: En la dimensión evasión predominó el 47.5% en el nivel bueno, evidenciando que los participantes no persiguen interés propio y ajeno.
- Sexta: Predominó el nivel regular en la dimensión de complaciente, con 51.7%, evidenciando que los participantes prefieren ceder ante las demandas de los demás.
- Séptima: Prevaleció en el manejo de conflictos según sexo, el 62,1% en el nivel regular en mujeres, y el 64,8% en el nivel regular en caso de los varones, se evidencio que las mujeres tienen mayor control en los conflictos escolares que los varones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera: Ampliar las investigaciones centradas en la variable manejo de conflictos, asociándola con otras variables, con el fin de aportar y servir de guía en nuevos trabajos.
- Segunda: Continuar realizando estudios explicativos o aplicativos para contribuir en la solución a los conflictos existentes principalmente en el área de la educación
- Tercera: Realizar programas preventivos y promocionales ante el manejo de conflicto, dirigido a la población adolescente y padre de familia por medio de la institución educativa, teniendo en cuenta los resultados encontrados en el presente estudio.