



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

**NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN DOCENTES DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA DEL DISTRITO DE PERENÉ-
CHANCHAMAYO**

NEGOTIATION AND CONFLICT RESOLUTION IN
SECONDARY EDUCATION TEACHERS OF THE PERENÉ-
CHANCHAMAYO DISTRICT

Mancilla León José Ricardo
Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12340

Negociación y Resolución de Conflictos en Docentes de Educación Secundaria del Distrito de Perené-Chanchamayo

Mancilla León José Ricardo¹

rjmancil@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-3490-195X>

Universidad Peruana Cayetano Heredia
Perú

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de nivel secundaria de las Instituciones Educativas en referencia. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. La población lo constituyen los docentes y directivos de secundaria en un número de 162 unidades; con una muestra de 60. Los resultados de la investigación es que la negociación se relaciona directa y significativamente con la resolución de conflictos en los docentes de nivel secundaria de las Instituciones Educativas evaluadas. En conclusión, con base en esta evidencia, se puede decir que la forma en que los docentes abordan los conflictos se muestra deficiente; es decir, las habilidades de resolución de conflictos son bajas y, por lo tanto, los docentes están insatisfechos con los resultados, porque carecen de habilidades como liderazgo, empatía y toma de decisiones.

Palabras clave: negociación, resolución de conflictos, educación, docentes

¹ Autor principal

Correspondencia: rjmancil@gmail.com

Negotiation and Conflict Resolution in Secondary Education Teachers of the Perené-Chanchamayo District

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between negotiation and conflict resolution in secondary level teachers of the Educational Institutions in question. The methodology was quantitative, descriptive, correlational. The population is made up of secondary school teachers and directors in a number of 162 units; with a sample of 60. The results of the research are that negotiation is directly and significantly related to conflict resolution in secondary level teachers of the Educational Institutions evaluated. In conclusion, based on this evidence, it can be said that the way in which teachers address conflicts appears deficient; That is, conflict resolution skills are low and, therefore, teachers are dissatisfied with the results, because they lack skills such as leadership, empathy and decision making.

Keywords: negotiation, conflict resolution, education, teachers

Artículo recibido 08 junio 2024

Aceptado para publicación: 11 julio 2024



INTRODUCCIÓN

El mundo de hoy se caracteriza por su permanente conflicto dentro de la sociedad, siempre hay disputas. Las hay entre marido y mujer, entre hermanos, entre amigos, entre individuos, entre empresas o instituciones, entre regiones de la nación, entre un país y otro quizás, en el futuro remoto entre planeta y planeta. Entre este marco los profesores, alumnos, padres de familia y el director también se vive en un mundo de conflictos en los diferentes grados unos que otros (Göksoy y Argon, 2016). Drukman (1977) sostuvo que existen muchas formas establecidas para resolver los problemas, porque un problema es lo que genera los conflictos, tradiciones, reglamentos, juzgados, mercados, (a través de las leyes de la oferta y demanda) y negocios. Martínez (2016) explica que la Teoría de Conflictos sostiene que la existencia de conflictos está aceptada como una parte inevitable del funcionamiento social, aparece a nivel individual con el nacimiento, donde debemos aprender a vivir haciendo uso de muchas estrategias de supervivencia. Aguilar y Ariza (2015) hace énfasis que la vida sin conflicto es una ilusión, si existiera esta vida sin conflicto estaríamos privados de las imprescindibles oportunidades para desarrollar nuestras habilidades. García (2015) afirma que el desarrollo humano en sociedad procede por etapas que son usualmente situaciones de cambio moralizados por el completo generoso por la etapa entera del de venir. Rocha (2016) señala que existe un arte y una ciencia de la negociación, es decir la ciencia sin ningún rigor científica, es un análisis sistemático y el arte se refiere a las habilidades interpersonales la capacidad de convencer y ser convencido la capacidad de emplear toda una canasta de argucias de regateo y la sabiduría de saber cuándo y cómo usarlo. Martínez (2016) destaca que el arte de la negociación ha sido registrado a lo largo de todas las épocas. A menudo las disputas no se pueden resolver de manera social y, todas las partes sufren.

Los conflictos se pueden resolver mediante la mediación, Conforti (2017) se dice que es un proceso en el que interviene un tercero neutral, conocido como mediador, cuya función es facilitar la comunicación y el acuerdo entre las partes con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para todas las partes. Valente (2019) demostró que la mediación es exitosa cuando ambas partes crecen en dos dimensiones del desarrollo moral, a saber, la capacidad de fortalecerse o revalorizarse y la capacidad de relacionarse con los demás o ser reconocidos por ellos. Pastor (2018) agregó que las actividades de mediación de conflictos tienen lugar cuando personas o instituciones intervienen a petición expresa de las partes



involucradas en el conflicto o por indicación de un juez para ayudar a habilidades comunicativas que se han deteriorado en el proceso del conflicto y que no son capaces de gestionar activamente por sí mismas. Vásquez et al. (2022) consideraron que el procedimiento de mediación puede iniciarse de común acuerdo entre las partes. La colaboración es otra forma de resolver los conflictos, Primo (2022) sostuvo que Si las partes en un conflicto esperan satisfacer plenamente las preocupaciones de todas las partes, la guía es buscar resultados mutuamente beneficiosos y mutuamente beneficiosos, como manifestó Ladrón de Guevara (2019), en esta estrategia de gestión de conflictos, se toman medidas para llegar a una resolución positiva para todas las partes. Otro mecanismo de resolver los conflictos es la Conciliación, según refiere Solanellas (2018) es un recurso alternativo donde dos o más personas, con la ayuda de un tercero llamado mediador, intentan resolver sus diferencias de forma independiente y con todas las garantías legales. Un mediador puede desempeñar funciones de supervisión sujetas a la legalidad y legitimidad del acuerdo de mediación, pero sólo si la persona que actúa como mediador es un abogado profesionalmente calificado. Por tal motivo, Illera-Santos (2022) señaló que es muy importante que el mediador comprenda quién es la otra parte y si la decisión se tomó legalmente. La Rosa y Rivas (2018) expresaron que la conciliación se sustenta en la decisión de las partes por encontrar una solución saludable. Otra alternativa para resolver los conflictos es la negociación, Del Prado y Sánchez (2021). Es una función directiva, que requiere conocer la situación actual y definir una situación futura deseada. Rispens y Demerouti (2016) la negociación un proceso voluntario en el que las partes intentan llegar a un acuerdo por consenso, es decir, una decisión que sea aceptable para todos. Carbonero (2018) dijo que las personas negocian constantemente, por lo que es importante comprender este proceso y las personas aprendan las habilidades para aplicar las negociaciones. Para Pades y Romero (2022) mencionaron que la negociación puede aplicarse a través de diferentes estilos de comunicación. Gill y Sankulkar (2017) en relación con las estrategias de negociación son integradora y la distributiva. La negociación distributiva es una negociación de competencia, es una relación de suma cero, “ganar-perder”. La Rosa y Rivas (2018) la negociación integradora, busca resultados del “ganar-ganar”, es decir, ambas partes salen ganando. La negociación colaborativa se presenta mediante propuestas y un diálogo amistoso y alturado entre las partes. La negociación competitiva, cada parte busca su propio beneficio es decir “ganar-perder”. La negociación de acuerdos es necesaria en un equipo de trabajo, en



tal sentido Ahumada- Méndez (2019) expresa que la negociación es la clave para una colaboración exitosa, para llegar a un acuerdo es importante realizar una reunión, ponerse de acuerdo, expresar los problemas abiertos y determinar la persona responsable que hará el trabajo, el equipo existe para aprender y lograr los objetivos; por lo tanto, Maamari y Majdalani (2019) los miembros deben esforzarse por llevarse bien y trabajar juntos para generar confianza y así lograr las expectativas y objetivos del equipo.

Es así que esta investigación se centra en analizar los conflictos a diario que se presentan en los docentes de una institución educativa, como son: denuncia entre los actores de la educación, la corrupción en todas sus dimensiones, ultraje sexual a los estudiantes que cada vez con mayor frecuencia se practica en forma creciente, ello también lo llamamos globalización de actos negativos, todo lo referido genera conflictos de todo tipo y en todas las diversas dimensiones. A esto se observó, un conflicto entre el Ministerio de Educación y las Direcciones Regionales de Educación al no poder resolver la demanda de los alumnos docentes y padres de familia. Las Direcciones Regionales versus UGELS, etc. Hasta llegar a las Instituciones Educativa y las APAFAS; cada problema difiere una de otra, y son muy complejas. Los problemas y conflictos explicados como en toda parte y sectores sociales, también se evidencian en las instituciones educativas del distrito del Perene, frecuentemente entre docentes y/o personal directivo, razón que se formula el problema. ¿Cómo se relaciona la negociación con la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito del Perené? Y el objetivo general que se plantea es: determinar la relación que existe entre la negociación y la resolución de conflictos en los docentes de las Instituciones Educativas secundarias del Distrito de Perené- Chanchamayo.

METODOLOGÍA

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica y corte transversal, lográndose demostrar una correlación entre ambas variables de estudio. La población de estudio estuvo conformada por los 60 docentes y directivos de la Institución Educativa “Perené” e Institución Educativa “Santa Ana”, por lo tanto, el estudio es censal. En cuanto al instrumento la investigación utilizó un cuestionario con cuatro categorías de respuesta y tres niveles de análisis alto, medio y bajo con cuatro categorías de respuesta, aplicado en la Institución Educativa “Perené” e Institución Educativa “Santa Ana”. El procedimiento utilizado para recolectar datos se realizó de



acuerdo a los permisos solicitados a la institución pública en mención, con ese fin se procesaron los datos para ser analizados en forma descriptiva e inferencial utilizándose el estadístico de correlación de Spearman.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación trató sobre la negociación y su relación con la resolución de conflictos en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené provincia de Chanchamayo, en una muestra de 60 docentes. Por lo que a continuación se muestra los resultados en las respectivas tablas.

Tabla 1 Consolidado de la variable Negociación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	16.67
Regular	45	75.00
Deficiente	5	8.33
Total	60	100.00

De la Tabla 01 se deduce que en la variable Negociación, de los 60 docentes encuestados, 45 docentes que representa el 75,00% perciben las acciones tomadas referidas a negociación son de nivel regular, medio o moderado, luego 10 docentes que es el 16,67% sostienen que las acciones de negociación está en un nivel bueno, y finalmente 5 docentes es que el 8.33% mencionaron que las acciones referidas a la negociación es deficiente. En líneas generales la negociación predominante en docentes de las II.EE del distrito de Perené se encuentra en un nivel regular o moderado.

Resultado por dimensiones de la variable negociación

Tabla 2 Resultados de la dimensión liderazgo

Nivel	Dimensión Liderazgo		
	fi	Fi	%
Bueno	10	10	16,67
Regular	48	58	79,17
Deficiente	2	60	4,16
Total	60		100

Del total de la muestra encuestada y según en la tabla 2 se menciona que el 79,17 % es decir 48 docentes manifiestan que las acciones tomadas sobre el liderazgo se encuentran en un nivel medio o regular, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a la dimensión es bueno, mientras el

mínimo porcentaje que es de 4,16% es decir 2 docentes indica que el liderazgo es tomado en cuenta en un nivel deficiente.

Tabla 3 Resultados de la dimensión empatía

Nivel	Dimensión Empatía		
	fi	Fi	%
Bueno	15	15	25,00
Regular	40	55	66,67
Deficiente	5	60	8,33
Total	60		100

Del total de la muestra encuestada y según en la Tabla 3 se menciona que el 66,67 % es decir 40 docentes manifiestan que la empatía es tomado en cuenta para la resolución de conflictos regularmente y el 25,00% es decir 15 docentes indican que las acciones referentes a la empatía es buena, mientras el mínimo porcentaje que es de 8,33% es decir 5 docentes indica que las acciones referidas a la empatía es tomada con deficiencia.

Tabla 4 Resultados de la dimensión estrategias de negociación

Nivel	Dimensión Estrategias De Negociación		
	fi	Fi	%
Bueno	10	10	16,67
Regular	48	58	79,17
Deficiente	2	60	4,16
Total	60		100

Del total de la muestra encuestada y según la tabla 4 se menciona que el 79,17 % es decir 48 docentes manifiestan que la estrategia de negociación es aplicada entre los docentes regularmente, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es buena, mientras el mínimo porcentaje que es de 4,16% es decir 2 docentes indica que la estrategia de negociación es aplicada deficiientemente.

Tabla 5 Resultados de la dimensión toma de decisiones

Nivel	Dimensión Toma de Decisiones		
	fi	Fi	%
Bueno	20	15	33,33
Regular	35	55	58,33
Deficiente	5	60	8,34
Total	60		100

Del total de la muestra encuestada y según la tabla 5 se menciona que el 58,33 % es decir 35 docentes manifiestan que la toma de decisiones es aplicada entre los docentes regularmente, y el 33,33 % es decir 20 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es buena, mientras el mínimo porcentaje que es de 8,34 % es decir 5 docentes indica que la toma de decisiones es aplicada deficientemente.

Variable Resolución De Conflictos

Tabla 6 Consolidado de la variable resolución de conflictos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	3	5.00
Mediano	41	68.33
Pésimo	16	26.67
Total	60	100.00

Interpretación

En la Tabla 6 se deduce que en la variable resolución de conflictos, de los 60 docentes encuestados, 41 docentes que representa el 68.33% mencionaron que en su Institución Educativa el nivel de resolución de conflictos también es practicado medianamente o regular, luego 16 docentes que es el 26.67% sostuvieron que el nivel de resolución de conflictos es pésimo, asimismo solo 3 docentes que es el 5,00% sostuvieron que el nivel de resolución d conflictos es óptimo o bueno.

Resultado por dimensiones de la variable resolución de conflictos

Tabla 7 Resultados de la dimensión conflictos normativos

Nivel	Dimensión Conflictos Normativos		
	fi	Fi	%
Óptimo	10	10	16,67
Mediano	48	58	79,17
Pésimo	2	60	4,16
Total	60		100

Del total de la muestra encuestada y según la Tabla 7 se menciona que el 79,17 % es decir 48 docentes manifiestan que las acciones del conflicto normativo en su resolución se encuentra en un nivel mediano o regular, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es óptimo , mientras el mínimo porcentaje que es de 4,16% es decir 2 docentes indica que la resolución de conflictos normativos en los docentes encuestados es pésimo.

Tabla 8 Resultados de la dimensión conflictos administrativos

Nivel	Dimensión Conflictos Administrativos		
	fi	Fi	%
Óptimo	20	20	33,33
Mediano	33	53	54,17
Pésimo	7	60	12,50
Total	60		100

Del total de la muestra encuestada y según la tabla 8 se menciona que el 54,17 % es decir 33 docentes manifiestan que las acciones de la resolución de conflictos administrativos se encuentra en un nivel mediano o regular, y el 33.33% es decir 20 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es óptima, mientras el mínimo porcentaje que es de 12,50% es decir 7 docentes indican que la resolución de conflictos en su dimensión administrativo es pésimo.

Tabla 9 Resultados de la dimensión conflictos sociales

Nivel	Dimensión Conflictos Sociales		
	fi	Fi	%
Óptimo	10	10	16,67
Mediano	45	55	75,00
Pesimo	5	60	8,33
Total	60		100

Según los datos procesados del total de la muestra encuestada en base a la Tabla 9 se menciona que el 75,00 % es decir 45 docentes manifiestan que las acciones tomadas referentes a la resolución de conflictos sociales se encuentra en un nivel mediano o regular, y el 16,67% es decir 10 docentes indican que las acciones referentes a dicha dimensión es óptima, mientras el mínimo porcentaje que es de 8,33 % donde 7 docentes indican que la resolución de conflictos en su dimensión social es pésimo.

De la hipótesis general

Tabla 10 Correlación de las variables, Negociación y Resolución de conflictos

		Negociación	Resolución de conflictos
Negociación	Pearson Correlation	1	,742
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
Resolución de conflictos	de Pearson Correlation	,742	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

Se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la variable negociación y la resolución de conflictos en docentes de educación secundaria del distrito de Perené- Chanchamayo. El estudio realizado a cerca de la relación que existe entre las variables, la negociación y la resolución de conflictos en docentes permitió obtener los hallazgos y alcances respectivos y significativos que contribuyan la comprensión de la problemática relacionada a los conflictos en sus diversos aspectos, técnicas y estrategias de negociación que permitan resolver dichos problemas con eficiencia, factores que influyen para un buen clima institucional o de lo contrario para un clima deficiente y en consecuencia para mejorar o empeorar las relaciones interpersonales dentro de una Institución Educativa y de toda las organizaciones comprometidas con los recursos humanos. En tal sentido el estudio permite concluir que existe una correlación directa y moderada entre ambas variables con un coeficiente de: ($r = 0,742$), puesto que t_c (t calculada) es mayor que la t_t (t teórica); es decir ($8,43 > 1,96$), por lo tanto aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula, es decir que: a mayor buen uso de la negociación será mayor la resolución de conflictos de los docentes o de lo contrario a mayor mal uso de la negociación será mayor los problemas no resueltos en los docentes de las Instituciones en referencia.

Los resultados dentro de la variable negociación se encontró, que de los 60 docentes encuestados un alto porcentaje constituido por el (75.00%) de la muestra que está compuesto por 45 docentes perciben o se ubican en el parámetro de regular en cuanto se refiere al uso de la negociación para resolver problemas; mientras que el (16.67%) de la muestra representado por 10 docentes perciben al uso de la negociación

como bueno, de igual modo de los 60 docentes, el (8.33%) de la muestra que vienen a ser 6 docentes perciben a la negociación dentro de su Institución como deficiente con relación a la resolución de conflictos. De igual modo dentro de la variable resolución de conflictos los hallazgos indica que, de los 60 docentes encuestados un alto porcentaje de (68.33%) que representa a 41 docentes indicaron que el nivel de resolución de conflictos es mediano o regular, de igual modo el (26.67%) de los encuestados que representa a 16 docentes indican percibir un nivel pésimo sobre la resolución de conflictos, finalmente el (5.00%); es decir, 3 docentes manifiestan encontrarse en un nivel óptimo con respecto a la resolución de conflictos, dentro de las Instituciones Educativas en estudio.

Al respecto, Drukman (1977) enfatiza que hay muchas formas establecidas para resolver los problemas, porque un problema es lo que genera los conflictos, tradiciones, reglamentos, juzgados, mercados, (a través de las leyes de la oferta y demanda) y negocios. Por su parte, Fishman (2000) el primer paso para resolver un conflicto entre dos personas es aceptar que el problema no es solo de uno o del otro, sino que el problema lo tiene las dos partes. Cejudo y López-Delgado (2017) resolverlo es entender sus causas más importantes, por ejemplo, la educación pasa por sus peores momentos y donde los estudiantes se ven envuelto en conflictos internos como los bullying etc. Al no atender a estas situaciones como es la educación moral, estamos destruyendo la sociedad y eso es lo más grave. Gill y Sankulkar (2017) la educación es producto del hogar, de la escuela y la sociedad.

El análisis estadístico mediante las correlaciones entre la dimensión liderazgo de la variable negociación y la variable resolución de conflictos se obtiene un $r = 0,645$ como coeficiente de correlación de Pearson, que indica una correlación directa media o moderada es decir a mayor liderazgo de los docentes es mayor la resolución de conflictos pero de manera moderada. De igual modo la correlación entre la dimensión Empatía de la variable negociación y la variable resolución de conflictos, obtuvo una correlación directa significativa fuerte, $r = 0,825$ como coeficiente de correlación de Pearson, se asume que la empatía es tan importante para tomar acciones de resolución de conflictos es decir a mayor empatía mayor probabilidad de resolver conflictos con eficiencia. De otro lado el análisis estadístico de la correlación entre la dimensión estrategia de negociación y la variable resolución de conflictos que arroja un coeficiente de correlación de $r = 0,802$, que tiene un nivel de correlación directa significativa fuerte indica si las estrategias de negociación son aplicadas en la resolución de conflictos entonces tendrá

efectos muy positivos, a esto se acerca la investigación realizada por, Munduate et al. (2004) manifiestan en cuanto a la conducta de la gestión del conflicto se ha encontrado diferencias culturales en el empleo de los perfiles, de forma que, las culturas individualistas han mostrado una mejor tendencia al empleo de perfiles relacionados con estrategias de negociación. Donde los sujetos expresan principalmente emociones de carácter negativo durante la negociación. Los resultados también indican que las condiciones sociales en las que se desarrolla la negociación y las expectativas del sujeto ante la misma influyen en la conducta de los negociadores (Valente, et al. 2017). Esto indica que si el manejo de estrategias de negociación es un indicador eficaz para dar solución a los conflictos es donde debemos incidir a desarrollar dichas estrategias en el campo de los conflictos para demostrar en la acción su eficacia. También la correlación entre la dimensión toma de decisiones y la variable resolución de conflictos, donde se obtuvo una correlación directa significativa fuerte, $r = 0,785$ como coeficiente de correlación de Pearson, se asume que la toma de decisiones es tan importante para tomar acciones de resolución de conflictos es decir a mayor toma de decisiones oportunamente coadyuva de resolver conflictos con eficiencia. A lo referido corrobora Conforti (2017) plantea la mediación como una asistencia de una o varias terceras personas que ayudan a las partes en conflicto de una forma productiva y positiva, este proceso además humaniza el reglamento, hace resolver las disputas por medio del diálogo y toma de decisiones pertinentes. En concordancia con Ahumada- Méndez (2019) expresa que la negociación es la clave para una colaboración exitosa, pone énfasis en la toma de decisiones como medio para resolver conflicto; es decir que estas toman de decisiones para ser más eficaz debe hacerse de manera estratégica y proactiva entonces se podrán resolver los conflictos acertadamente. Luego de la confrontación de los resultados mencionados se afirma que la negociación en sus dimensiones señaladas influye de manera significativa en la resolución de conflictos de los docentes, de las Instituciones educativas secundarias del distrito de Perené provincia de Chanchamayo con un coeficiente de correlación de Pearson, $r = 0,742$.

CONCLUSIONES

Al analizar los resultados obtenidos tras aplicar los instrumentos de investigación al grupo de docentes considerados en el estudio, fue posible identificar las estrategias de manejo de conflictos utilizadas por los docentes y las diferencias en sus opiniones. Los docentes indicaron que se necesitan

estrategias de manejo de conflictos en las instituciones educativas objeto de estudio, debido a que se presentan conflictos sociales, administrativos y normativos; debido a que cada uno emite su punto de vista y cada uno quiere prevalecer su pensamiento. Con base en esta evidencia, se puede decir que la forma en que los docentes abordan los conflictos se muestra deficiente; es decir, las habilidades de resolución de conflictos son bajas y, por lo tanto, los docentes están insatisfechos con los resultados. Esto refleja un posible desconocimiento por parte de los docentes sobre las diferentes estrategias de gestión de conflictos y su uso según el tipo de conflicto. Por ello, se recomiendan diversas estrategias para minimizar sus efectos negativos y aumentar sus efectos positivos en ambos lados. La investigación también ha evidenciado, la necesidad de que los docentes trabajen en la mejora de habilidades blandas como el liderazgo, la empatía y toma de decisiones; de esta manera, será posible identificar los intereses especiales de las partes involucradas en el conflicto y la secuencia de acciones encaminadas a gestionarlos, que debe comenzar por identificar y diagnosticar las causas del problema, para luego definirlos y analizarlos con el fin de identificarlos para formular un plan que conducirá a su solución con varias alternativas y se decide elegir las alternativas más adecuadas a su solución, seguidamente se implementa la solución y evalúa los resultados; demostrando así que conocen las estrategias de resolución de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. T. & Ariza, M. J. (2015). *La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: el gran viaje en el aula la resolución del conflicto escolar, como práctica convivencial, a través de los derechos humanos*. (Tesis presentada para obtener el título de: Magíster en Educación). Bogotá: Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”.
- Carbonero, P. (2018). *El conflicto: métodos de resolución y negociación eficaz*.
https://www.google.nl/books/edition/Manual_El_conflicto_m%C3%A9todos_de_resoluci/BBRLDwAAQBAJ?hl=es-
- Cejudo, J., and López-Delgado, M. L. (2017). Importancia de la inteligencia emocional en la práctica professor: un estudio con maestros. *Psicol. Educ.* 23, 29–36. doi: 10.1016/j.pse.2016.11.001
- Conforti, F. (2017). *Construcción de paz. Diseño e intervención de conflictos*.



https://www.google.nl/books/edition/Construcci%C3%B3n_de_paz_Dise%C3%B1o_de_inter_ven/a-hGDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=manejo+de+conflictos&pg=PA168&printsec=frontcover

Chicaiza Valle, V. L., & Rodríguez Quiñonez, V. M. (2024). Herramientas Tecnológicas Educativas en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje Inicial de la U.E. “Alfredo Pérez Guerrero”. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(2), 426–473.

<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2.231>

De Castro, E. V., Villaluenga, L. G., & Pérez, A. A. E. (2024). Habilidades y procedimientos en la mediación: de la teoría a la práctica de los MASC.

Del Prado Higuera, C. y Sanchez, E. (2021). *Negociación y mediación para la resolución de conflictos: una aproximación con estudios de caso*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=823141>

Drukman, Daniel (1977). *Negotiations*. Social Psychological Perspectives, Benerly Hills, Calif, Sage Publications.

Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>

Fischman, David, (2000). *El Espejo de Lider*. UPC. Lima Perú. El Comercio.

Franco Gallegos , L. I., Aguirre Chávez , J. F., Robles Hernández, G. S. I., Montes Mata, K. J., & Ponce de León, A. C. (2024). Efectos diferenciales del ejercicio aeróbico y el entrenamiento de fuerza en marcadores biológicos de salud en adultos mayores. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 249–273. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.135>

García, R. M. (2015). *El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar*. *Revista Arista Digital*. 52, 1-7. <http://www.afapna.es/web/aristadigital>

Gill, G. S., and Sankulkar, S. (2017). An exploration of emotional intelligence in teaching: comparison between practitioners from the United Kingdom & India. *J. Psychol. Clin. Psychiatry* 7, 1–6. doi: 10.15406/jpcpy.2017.07.00430



- Göksoy, S., and Argon, T. (2016). Conflicts at schools and their impact on teachers. *J. Educ. Train. Stud.* 4, 197–205. doi: 10.11114/jets.v4i4.1388
- Illera-Santos, M. (2022). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: una cultura diferente se resolución de conflictos*.
https://www.google.nl/books/edition/Mecanismos_alternativos_de_soluci%C3%B3n_de/4jiEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=manejo+de+conflictos+por+conciliaci%C3%B3n&pg=PA84&printsec=frontcover
- La Rosa, J. y Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*.
https://www.google.nl/books/edition/Teor%C3%ADa_del_conflicto_y_mecanismos_de_so/GaHNDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=manejo+de+conflictos+por+conciliaci%C3%B3n&pg=PT70&printsec=frontcover
- Ladrón de Guevara, M. Á. (2019). *Coordinación y dinamización del equipo de monitores de tiempo libre*. Editorial Tutor Formación. La Rioja.
https://www.google.nl/books/edition/Coordinaci%C3%B3n_y
- Maamari, B. E., and Majdalani, J. F. (2019). The effect of highly emotionally intelligent teachers on their students' satisfaction. *Int. J. Educ. Manag.* 33, 179–193. doi: 10.1108/IJEM-11-2017-0338
- Martínez, M. (2016). *Hacia una resolución efectiva de conflictos en las aulas universitarias: ejemplos a través del debate cooperativo*. *Zona próxima*. Revista del Instituto de Estudios en Educación. Universidad del Norte, (24), 103-114. <http://dx.doi.org/10.14482/zp.24.8724>
- Méndez, C. (2019). *Metodología de la investigación*. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales. (5a ed.) <https://lc.cx/eiaX9t>
- Martínez, O., Aranda , R., Barreto , E., Fanego , J., Fernández , A., López , J., Medina , J., Meza , M., Muñoz , D., & Urbietta , J. (2024). Los tipos de discriminación laboral en las ciudades de Capiatá y San Lorenzo. *Arandu UTIC*, 11(1), 77–95. Recuperado a partir de <https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/179>
- Pades, A. y Romero, N. (2022). *Conflicto interpersonal*.



- https://www.google.nl/books/edition/Conflicto_interpersonal/dtOdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=conflictos+interpersonales&pg=PA71&printsec=frontcover
- Pastor, X. (Coord.). (2018). *La resolución de conflictos y la mediación en el deporte*.
https://www.google.nl/books/edition/La_resoluci%C3%B3n_de_conflictos_y_la_mediac/rV4tEAAAQBAJ?hl=es-
- Primo, L. (2022). *Gladiador o esclavo, tú decides*.
https://www.google.nl/books/edition/Gladiador_o_esclavo_t%C3%BA_decides_4_a_edic/EGNxEAAAQBAJ?hl=es-
- Rispens, S., and Demerouti, E. (2016). Conflict at work, negative emotions, and performance: diary study. *Negot. Confl. Manag. Res.* 9, 103–111. doi: 10.1111/ncmr.12069
- Rocha, A. (2017). *Conflitos geracionais na escola: a produção das diferenças etárias em contextos hierarquizados*. *Psicologia Política*, 17(40), 542-551.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-549X2017000300008&lng=pt&tlng=pt
- Ruíz Ledesma, E. F., Córdova Pérez., C., & Montiel Sánchez, A. S. (2023). Errores comunes en estudiantes universitarios al trabajar con la integral definida. *Emergentes - Revista Científica*, 3(2), 21–31. <https://doi.org/10.60112/erc.v3i2.29>
- Ruiz Díaz Benítez , J. R. (2023). Design of a reference architecture in intelligent warehouse supply logistics through the use of Industry 4.0 technologies. Case of retail Warehouses in the city of Pilar. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 4(2), 120–136.
<https://doi.org/10.61616/rvdc.v4i2.50>
- Solanellas, P. (2018). *Liderazgo en la gestión de entidades deportivas*.
https://www.google.nl/books/edition/Liderazgo_en_la_gesti%C3%B3n_de_entidades_de/octEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Conflictos+intragrupales&pg=PT120&printsec=frontcover
- Valente, S. (2019). Influencia de la inteligencia emocional en la gestión del conflicto en la relación profesor-alumno(s). *Rev. Estud. Invest. Psicol. Edu.* 6, 101–113. doi: 10.17979/reipe.2019.6.2.5786

Valente, S., Monteiro, A. P., and Lourenço, A. A. (2017). Adaptação e validação da escala de gestão de conflitos entre professores-alunos. *Rev. Estud. Invest. Psicol. Edu.* 2, 41–45. doi: 10.17979/reipe.2017.0.02.2512

