

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL Y RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS**

**ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS
DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD
DE CAJAMARCA, 2022**

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

GESTIÓN AMBIENTAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Autor

Bachiller Luis Christian Lopez Vasquez

Asesor

Doctor Yoner Jaime Romero Cueva

<https://orcid.org/0000-0003-3506-5966>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud pública y Poblaciones vulnerables

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación y cooperación para la resolución de conflictos
sociales y el desarrollo sostenible.

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. ANA TERESA LA ROSA GONZALEZ OTOYA	17895857
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JORGE GUILLERMO CALIZAYA PORTAL	44158053
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	DR. EDMUNDO GONZALEZ ZAVALETA	06408486
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.ucm.es Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022. El tipo de investigación fue básico, teórico y dogmático; según su alcance o nivel es correlacional, de un diseño no experimental, el método es hipotético deductivo. La muestra considerada es la misma que la población, lo cual estuvo representada por 43 docentes. La técnica empleada fue la encuesta mediante dos cuestionarios validados por expertos. Para contrastar las hipótesis se procedió a utilizar Spearman ya que la muestra no es paramétrica. Los resultados indican que la relación es directa entre las variables, en la asociación de hecho; también se muestra la correlación entre las dimensiones auto-asertividad y hetero-asertividad y las dimensiones del estilo de manejo de conflictos; por consiguiente se encontró la existencia de niveles adecuados, tanto en la variable asertividad (42.2%), ubicándola con nivel medio y sus dimensiones; con respecto a la dimensión de auto-asertividad y hetero-asertividad indican nivel medio con un valor de 41.9% la primera y 48.8% la segunda; respecto al estilo de manejo de conflictos, el de compromiso obtuvo un valor de 69.8%, el estilo colaborador un 16.3%, el estilo complaciente un 13.9%; en cuanto a los estilos competidor y evasivo no mostraron valores. Concluyendo que la existencia de la relación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022 es significativa y directa ($p < .05$).

Palabras clave: Asertividad, autoasertividad, heteroasertividad, manejo de conflictos.

Abstract

The general objective of this thesis was to determine the relationship between assertiveness and conflict management styles in teachers of an Educational Institution in the City of Cajamarca, 2022. The type of research was basic, theoretical and dogmatic; Depending on its scope or level, it is correlational, with a non-experimental design, the method is hypothetical-deductive. The sample considered is the same as the population, which was represented by 43 teachers. The technique used was through two questionnaires validated by experts. Hypothesis testing used Spearman correlation. The results indicate that the relationship is direct between the variables, in the de facto association; The correlation between the self-assertiveness and hetero-assertiveness dimensions and the dimensions of the conflict management style is also shown; Therefore, the existence of adequate levels was found, both in the assertiveness variable (42.2%), placing it with an average level and its dimensions; Regarding the dimension of self-assertiveness and hetero-assertiveness, they indicate a medium level with a value of 41.9% for the first and 48.8% for the second; Regarding the conflict management style, the commitment style obtained a value of 69.8%, the collaborative style 16.3%, the accommodating style 13.9%; As for the competing and evasive styles, they did not show values. Concluding that the existence of the relationship between assertiveness and conflict management styles in teachers of an Educational Institution in the City of Cajamarca, 2022 is significant and direct ($p < .05$).

Keywords: Assertiveness, assertiveness, heteroassertiveness, conflict management.

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la sapiencia y fortaleza para poder terminar el presente trabajo.

A mi madre, hermano y a mis tíos con mucho amor y cariño.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Privada del Norte, a la escuela de Postgrado, especialmente a su Coordinador de Post Grado, por el constante apoyo y seguimiento durante el proceso de la elaboración y trámite de la presente.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	IX
I.INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.2.1. Pregunta general	3
I.2.2. Preguntas específicas	3
I.3. Objetivos de la investigación	4
I.3.1. Objetivo general	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación.....	5
I.4.1. Justificación Teórica	5
I.4.2. Justificación Práctica	5
I.4.3. Justificación Metodológica	6
I.5. Alcance de la investigación.....	6
II.MARCOTEÓRICO	7
II.1. Antecedentes	7
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
II.2. Bases teóricas.....	16
II.2.1. Asertividad	16
II.2.2. Modelos teóricos de la asertividad.....	17
II.2.3. Conflicto	19
II.2.4. Estilo de manejo de conflicto	21
II.3. Marco conceptual.....	23
III.HIPÓTESIS.....	26
III.1. Declaración de hipótesis.....	26
III.1.1.Hipótesis general.....	26
III.1.2.Hipótesis específicas	26

III.2. Operacionalización de variables	26
IV.DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	29
IV.1. Tipo de investigación.....	29
IV.2. Nivel de investigación.....	29
IV.3. Diseño de investigación.....	29
IV.4. Método de investigación.....	30
IV.5. Muestra	31
IV.6. Unidad de análisis.....	32
IV.7. Técnicas de recolección de datos	32
IV.7.1.Técnica	32
IV.7.2.Instrumentos:.....	32
V.RESULTADOS	36
V.1. Análisis de normalidad inferencial.....	36
V.2. Estudio sobre la correlación entre las variables y sus dimensiones.....	37
VI.DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	42
VI.1. Discusión	42
VI.2. Conclusiones.....	48
VI.3. Recomendaciones	50
Lista de referencias	51
Apéndice	56

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Matriz de operacionalización.....	27
Tabla 2. Niveles de asertividad.....	33
Tabla 3. Niveles de manejo de coflicitos	34
Tabla 4. Normalidad de los datos de la variable asertividad y sus dimensiones	36
Tabla 5. Normalidad de los datos de la variable estilos de manejo de conflicitos y sus dimensiones	36
Tabla 6. Correlación mediante el coeficiente de Spearman, entre variables asertividad y estilo de manejo de conflicitos.....	37
Tabla 7. Correlación mediante el coeficiente de Spearman, entre la dimensión auto-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos.....	38
Tabla 8. Correlación mediante el coeficiente de Spearman, entre la dimensión hetero-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos.....	39
Tabla 9. Análisis de niveles descriptivo de la variable asertividad según dimensiones	40
Tabla 10. Identificación del estilo de manejo de conflictos de mayor frecuencia	41
Figura 1. Modelo no experimental correlacional	30
Formato 1. Cuestionario	56
Formato 2. Cuestionario	55
Formato 3. Matriz de consistencia	58
Formato 4. Validación de experto 1	59
Formato 5. Validación de experto 1	60
Formato 6. Validación de experto 2	61
Formato 7. Validación de experto 2	62
Formato 8. Validación de experto 3	63
Formato 9. Validación de experto 3	64
Formato 10. Validación de experto 4.....	65
Formato 11. Validación de experto 4	66
Formato 12. Constancia de aplicación de instrumentos	67

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Actualmente, la resolución de conflictos es un término que abarca diferentes herramientas, conocimientos, operaciones ajustables a la comprensión, prevención y sobre todo a la solución, ante enfrentamientos y desacuerdos entre dos o más partes; los diferentes estilos de manejo de conflictos que llegan a desarrollar las personas se ven influenciados y guardan relación con otras variables, una de ellas es la asertividad, misma que a manera de acoplarse a otra herramienta, es fundamental para poder enmarcar la posición que pueda tener uno o más individuos ante situaciones donde se haya instaurado un conflicto. Al presente, vivimos en una realidad donde abundan los problemas sociales, de cualquier índole y en cualquier contexto, puesto que el actuar de las personas no sigue un rumbo correcto, lo que acarrea desórdenes desde un punto social e individual.

A nivel mundial los conflictos de diversa índole están presentes, en el año 2022 se presentaron 32 conflictos armados. Teniendo como punto de concentración el continente de África (15) y de Asia (9), seguidos por la región de Oriente Medio (5), y los continentes de Europa (2) y América (1). Teniendo como cifra elevada un 72% de los diferentes casos que se analizaron, se pudo evidenciar que los conflictos estaban vinculados a políticas nacionales e internacionales, el contexto social e ideológico de cada estado, dentro de esto último mencionado, conflictos que se originan en el contexto educativo institucional; obteniendo otros porcentajes menores, se puso en mesa las demandas que conflictúan eran por autogobiernos o rivalidad por el control territorial. Navarro et al. (2022)

El Perú durante el 2023 hubo un alza en la presencia de conflictos en diferentes contextos, incluyendo al sector educativo; y en comparación al año anterior, donde hubo una creciente de 211 a 224 casos, en tal sentido; los conflictos que abarcan una problemática social y que recaen en el gobierno nacional, abarcan un total de 138 casos (61.6%); por otro lado; en cuanto a los gobiernos regionales encontramos 61 casos (27.2%); y por último en cuanto a los gobiernos locales tenemos 18 casos (8.0%). (Defensoría del Pueblo, 2023) En caso de las ciudades quienes presentan un alto número de conflictos son Áncash con 16 casos, Piura con 9 casos y Cajamarca con 8 casos. (Cajamarca opina, 2021)

En el año 2022 los problemas de interrelación directa entre docentes y el resto del personal de las instituciones educativas fueron mucho más altos, que en comparación con el año 2021, ya que las clases retornaron hacer presenciales, a esto podemos sumar, los diferentes conflictos que se adhieren al contexto educativo. En datos mostrados por el SíseVe, desde el 2013 al 2022, se contabilizan 1.351 reportes, que contiene información y mencionan que durante esos periodos se presentaron diversos conflictos en varios contextos dentro y fuera de las instituciones educativas según Vega (2022).

En Cajamarca, en el 2022, existen diversos conflictos sociales, teniendo como relevancia los conflictos socioambientales, mismo que están relacionados a la actividad minera, pero que sin lugar a duda, se entrelazan, y son conectores que influyen directamente en sectores como el de salud, el trabajo, y sobre todo el de educación. Molina, (2022) indica que el conflicto está relacionada al modelo de organización, al incumplimiento de normas y existencia de estructuras rígidas, poco flexibles y que no tiene contexto con la actual realidad de la sociedad. Todo esto influye y motiva que a veces los escolares lleguen a rechazar ciertos parámetros de la realidad institucional en la que conviven y esto resulte en que se desarrollen conflictos dentro y fuera de la organización educativa. ESAN (2022). Así, Valente & Lourenço (2020) hacen notar que la deficiencia en la comunicación poco asertiva y la prevalencia de un ambiente inadecuado permitirá el inicio o reactivación del conflicto.

Los expertos en la educación, específicamente en entidades públicas y privadas son propensas a verse inmersos en el desarrollo de conflictos, donde muchas veces una de las causas es el inadecuado manejo de relaciones interpersonales se ve afectado por un incorrecto flujo de comunicación asertiva al momento de poder interceder en solucionar situaciones contraproducentes dentro de su ámbito. Las consecuencias y el efecto que esto tiene afectan la enseñanza, y a su vez también perjudica, los pensamientos, emociones y diversas actitudes de los involucrados, repercutiendo negativamente y afectando la toma de decisiones individuales y colectivas, fomentando situaciones que conllevan a diversos conflictos, expresa Sandoval (2021). Lorente et al. (2021) observaron la existencia del aumento en la sensibilidad social, lo cual origina distintos conflictos dentro del rubro educativo; esto debido a una falta y pérdida de poder transmitir asertivamente ideas, pensamiento y demandas. La gestión de conflictos en los centros educativos debe ser abocada desde una perspectiva correcta y asertiva; siendo los participantes, no solo docentes, sino que también todos los miembros de las instituciones educativas quienes deben llegar a una solución adecuada.

Javier et al. (2016) tienen en cuenta, que la participación de todos los docentes es fundamental y de mucha importancia para que se desarrolle una adecuada convivencia dentro de la institución educativa determina. Es sugerente que toda clase de conflicto se pueda tratar desde un principio integrando la participación del alumnado intercediendo con el uso de diferentes técnicas que pueda aplicar el docente para mediar la situación en conflicto, sin embargo; si al momento de poner en práctica dichas técnicas no brindaran resultados positivos esperados se podrá gestionar la participación de actores que puedan tener una autoridad superior como intermediarios o proceder a interponer medidas correctivas necesarias. Pero ineludiblemente el actor principal es el docente, mismo que debe interceder en la solución de los conflictos opina Benavides (2019).

Por último, debemos comprender que para poder manejar un conflicto de una manera adecuada, dependerá del estilo de manejo de conflicto que logre adoptar la persona, en un determinada contexto, y en cualquier postura en la que se encuentre, tendrá mucha relevancia como pueda plasmar asertivamente su posición; esto será determinante ante la contraparte, la cual también está formada por una o más personas, que de acuerdo a como hayan percibido lo interpuesto, podrán adoptar su propia postura ante los demás, siendo esta, favorable o desfavorable. Para lo cual se plantea la siguiente pregunta ¿En qué medida la asertividad se relaciona con el estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿En qué medida la asertividad se relaciona con el estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la relación de la autoasertividad con las dimensiones del estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

¿Cuál es la relación del nivel de la heteroasertividad con las dimensiones del estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

¿Cuál es el nivel de asertividad según dimensiones en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

¿Cuáles es el estilo de manejo de conflictos que se utiliza con mayor frecuencia en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

I.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la auto-asertividad con las dimensiones del estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación de la hetero-asertividad con las dimensiones del estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Identificar el nivel que prevalece en la asertividad y en sus dimensiones de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Identificar el estilo de manejo de conflictos que se utiliza con mayor frecuencia en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

En esta investigación, se pretende evaluar la asertividad, que es la aptitud que muestra una persona en la interrelación con otra y de qué manera influye en el manejo de conflictos dentro de una entidad educativa, considerada un lugar idóneo para enseñar y moldear las actitudes de los estudiantes. La conducta asertiva muestra actitudes y valores que explican el comportamiento humano en el entorno de las relaciones sociales, siendo una variedad amplia de la expresión de conductas externas e internas. Por otro lado, también se pretende evaluar los diferentes estilos de manejo de conflictos, que enfocados a poder conocer el comportamiento de un individuo ante alguna circunstancia o situación de conflicto. Cabe mencionar que, al referirnos como situaciones de conflictos, nos estamos refiriendo a situaciones donde los intereses de dos o más personas no son iguales o son incompatibles. Al concluir el presente trabajo se podrá adquirir una línea base referente a la asertividad y su influencia en los diferentes estilos de manejo de conflictos que llegan adoptar los profesores.

I.4.2. Justificación Práctica

Al finalizar la investigación podremos conocer e identificar cuáles son los diferentes estilos de manejo de conflictos que los profesores utilizan para poder resolver las diferentes problemáticas en su institución y si tiene relación con la asertividad que utilizan para el manejo de algún conflicto, el cual puede dar inicio a la elaboración de propuestas de cambio y mejoras para mantener un entorno educativo equilibrado, donde se puedan resolver adecuadamente los conflictos que muchas veces siendo bien direccionados sirven de mejora continua para cualquier entidad. Servirá como propuesta en la misma línea de acuerdo a los resultados obtenidos, por parte del interés de quien quiera seguir la presente investigación, poder potenciar la asertividad y direccionar por los estilos adecuados en lo concerniente al manejo de conflicto en los encargados de brindar educación, ya que podrá dar un mejor desarrollo profesional y personal, de esta manera podrán utilizar estas variables como herramientas ante alguna situación que evoque conflictividad.

I.4.3. Justificación Metodológica

En semejanza con los objetivos propuestos, se tendrá una base estadística que permitirá conocer parte de la realidad en la entidad educativa; la cual tuvo por objeto de estudio su plana docente, misma que fue evaluada a través de la aplicación de dos instrumentos estructurados, adaptados y estandarizados a la realidad peruana. Se utilizó la técnica de la encuesta, misma que se ejecutó de manera presencial, teniendo como venía el permiso previo de su autoridad máxima, el subdirector de la entidad educativa; el llenado de los instrumentos se realizó de manera colectiva.

Por otro lado, se ha utilizado un sistema metodológico adecuado, consensado, ordenado y sistematizado, utilizados instrumentos que miden la asertividad en sus subvariables, la cuales son la de autoasertividad y heteroasertividad, siendo una escala estructurada y estandarizada, que cuenta con 35 ítems. De la misma forma, el instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto, permitió evaluar la segunda variable y consta de 30 ítems. Utilizando la encuesta y entrevista como técnicas de recopilación de datos se logró la aplicabilidad del trabajo.

La relación de ambas variables de nuestra investigación da a conocer la realidad de una zona de Cajamarca en el ámbito educacional y dirigido a docentes, quedará como antecedente de estudio, fomentando la investigación en los estudiantes, futuros profesionales y público en general. Siendo una fuente bibliográfica que muestra las características de una población y lugar de estudio.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance correlacional, puesto que surge de la necesidad del planteamiento de la hipótesis en la que se propone que la asertividad influye significativamente en el manejo de conflictos en el ámbito docente. El nivel cuantitativo al que está orientado, cuenta con procesos estadísticos descriptivos e inferenciales, buscando conocer los resultados de la investigación y el beneficio del entorno.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Clavijo (2022), en su investigación realizada en la ciudad de Bolivia, misma que relaciona los estilos de manejo de conflictos laborales reflejados en el desempeño laboral en docentes, para dicho trabajo utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, el cual fue no experimental transaccional. Tomando una población de 22 docentes, aplicando el instrumento Thomas-Kilmann, encontrando una relación significativa en ambas variables, la cual es positiva baja. **El aporte de esta investigación consiste en la identificación que a mayor nivel de estilo para el manejo de conflictos mayor será el desempeño laboral.**

Fernández (2021), En Estados Unidos, su investigación se enfatiza en analizar la influencia de la inteligencia emocional y cómo ésta intercede en los estilos de manejo del conflicto, con la evaluación de 279. Mostrando que personas del sexo femenino poseen un alto nivel de inteligencia emocional, por otro lado; el estilo de manejo de conflictos, se evidencia que no se relaciona con el género, si está relacionado con el nivel educativo, la experiencia y el desempeño; relacionándose de manera adecuada con los estilos asertivos y cooperativos. **El aporte de la presente investigación muestra que los estilos asertivos tienen una adecuada influencia en el manejo de conflictos.**

Montesinos (2021) en la investigación que realizó en la ciudad de Ecuador, denominada “Inteligencia emocional como desarrollo en los diferentes estilos de manejos de conflicto en una plana docente universitaria”; tuvo como objetivo que se pueda determinar, cada uno de los estilos con los que se puede manejar un conflicto, esto conforme a los diferentes niveles de inteligencia emocional de los diferentes docentes de la institución, la metodología que se utilizó fue no experimental, la cual es un enfoque metodológico mixto de tipo transversal, teniendo un componente descriptivo – correlacional. Teniendo como resultados obtenidos que tanto hombres como mujeres dentro del plantel docente tienen adecuados niveles de inteligencia emocional de manera general; dando a conocer que la plana docente con un elevado nivel de inteligencia emocional está relacionada con el

estilo de manejo de conflicto comprometido; por otro lado, los profesores que obtuvieron un nivel bajo en cuanto a su inteligencia emocional, manejan un estilo de conflicto acomodado. Como conclusión más importante destacamos que si el nivel de inteligencia emocional en los profesores universitarios es alto y se relacionará con los diferentes estilos de manejo de conflictos. **El aporte que brinda la presente investigación es reconocer la influencia que tiene la inteligencia emocional en los diferentes estilos de manejo de conflictos.**

Gómez (2020), como objetivo principal de la presente investigación se enfatizó en establecer los efectos que tendría el programa “Aprendiendo a enseñar” en los diferentes métodos cognitivos que llegan a interactuar socialmente los profesores de una institución educativa en el 2019. Las variables que se utilizaron en el presente estudio corresponden a el programa “Aprendiendo a enseñar” como una variable independiente y al estilo cognitivo de interacción social como variable dependiente. La investigación es de tipo experimental, tiene un diseño pre experimental, como técnica se utilizó un cuestionario para la recopilación de datos, dicho instrumento es la escala de asertividad de García y Magas, la población estuvo conformada por 30 docentes; el procedimiento consistió en usar el instrumento antes y después de la ejecución del programa, donde se llegó a obtener un resultado que pone en evidencia que los docentes tienen un alto nivel asertivo. Mencionar que la aplicación del programa, la cual estuvo estructurada de 10 sesiones, permitió desarrollar la auto asertividad y la hetero asertividad en los docentes. Concluyendo que la aplicación del programa sirvió para fomentar en los docentes un adecuado estilo cognitivo de interacción social que involucra el desarrollo de actitudes asertivas para la vida. **El aporte que muestra la investigación está basado en reconocer las dimensiones de la asertividad y con la manipulación de la variable hay posibilidad de mejorar actitudes y aptitudes en los docentes.**

Benavides (2019), realizó una investigación en la ciudad de Ecuador, donde su principal objetivo fue la de examinar las competencias que tienen los docentes para poder gestionar adecuadamente un conflicto en una unidad educativa. El presente trabajo tiene un enfoque empirista-inductivista, por otro lado, se menciona que el tipo de investigación es descriptiva. Se utilizó como herramienta una encuesta para poder recabar la información, y la muestra estuvo conformada por 50 docentes. En cuanto a los resultados relevantes, mencionar que los

docentes cuentan con competencias de tipo procedimentales, cognitivas y afectivas, las cuales les sirven para el desarrollo de resolución de conflictos. En cuanto a la habilidad cognitiva que tienen los docentes para la resolución de conflictos, un 56% analizan las situaciones, reconocen soluciones, se anticipan a los posibles resultados y elige adecuadamente posibles opciones de solución, todas estas características se enmarcan dentro de la auto-asertividad; mientras que el 62% con frecuencia se pone en el lugar de los otros y de esta manera llega a entenderlos, pone en manifiesto los interés y prioridades de las demás personas dejando de lado las suyas (denotando características de la hetero-asertividad). **El principal aporte de esta investigación es que muestra diferentes enfoques o posturas que se pueden tomar para poder resolver un conflicto.**

Cortez (2018), realizó una investigación en Quito Ecuador, enfocada en cómo se puede llegar a una educación de calidad a través de la puesta en praxis de la comunicación asertiva, el estudio fue de carácter exploratorio, descriptivo y cualitativo. Evidenciando en sus resultados que a través de la comunicación asertiva se puede fortalecer una educación de calidad. Resalta la estimación de poner en praxis ciertas acciones que puedan desarrollar habilidades de comunicación asertiva con la finalidad de que ello pueda contribuir en fomentar un buen clima en las aulas educativas y fomente una disminución de estrés. **El aporte del trabajo de investigación permite mostrar la importancia de la asertividad para obtener climas favorables en el aula educativa.**

Riaño (2018) en su investigación “Relación del estilo docente con el conflicto escolar”; utilizó una metodología mixta, estudio aplicado. Evaluando a 10 docentes a través de una encuesta. Encontró que la mayor parte de veces los estudiantes van hacia el docente para la resolución de un conflicto escolar; en tal sentido, un porcentaje de docentes presentan un estilo autoritario, permisivo y negligente; el otro porcentaje de profesores manifestaron poner en práctica los estilos: evasor, competidor y complaciente. Concluyendo y dando a conocer los diferentes estilos que presentan los docentes, para que de esta manera se puedan proponer mejoras a los profesionales de la educación, incidiendo en promover un cambio positivo en los diferentes estilos encontrados. **El aporte de dicha investigación fue resaltar la importancia de los diferentes estilos de manejos de conflicto que presentan los docentes para resolver un problema.**

II.1.2. Antecedentes nacionales

Zevallos (2021), en la investigación que realizó en la ciudad de Huancavelica, la cual tuvo como objetivo el poder identificar el estilo de manejo de conflictos que predomina más en el personal directivo y docente de las instituciones educativas que trabajan bajo la modalidad EBA. Los conflictos que se llegan a generar por diversidad de ideas y opiniones que no tienen afinidad por parte del personal educativo, recae negativamente y afecta el aprendizaje y el desarrollo de habilidades de los alumnos. La muestra estuvo conformada por docentes y directivos que ascendieron a un total de 48 profesionales, se llegó a utilizar el método y nivel descriptivo, el tipo de estudio fue básico, al igual que el diseño descriptivo simple; la técnica que se empleó fue la encuesta, utilizando el inventario de TKI. Los resultados obtenidos muestran que el estilo de manejo de conflictos que predomina en los profesores y directivos es el estilo evasivo; concluyendo que por los resultados obtenidos son personas que expresan actitudes de poca asertividad y colaboración para actuar ante el manejo de conflictos. **El aporte de esta investigación es que se haya utilizado el inventario de Thomas Kilmann (TKI), el cual está adaptado a la realidad peruana y sirve para mostrar datos del entorno.**

Jara (2021), su investigación en Lima, busco poder evidenciar si tenía influencia el estilo de manejo del director en cómo se llegaban a desempeñar los profesores de diversas instituciones educativas del nivel primario en la ciudad de Puno. Se consideraron cinco estilos de manejo de conflictos tales como; el colaborativo, servicial, compulsivo, evasivo y de compromiso. El diseño de la investigación fue no experimenta , transeccional, correlacional de causa y efecto, y de tipo básico. La población total estuvo constituida por 20 directores y 405 docentes, pero en la muestra solo se consideró a 8 directores y 77 docentes. En cuanto a los resultados evidenciamos que los diferentes estilos de manejo de conflictos por parte de los directos llegan a influir significativamente en el desempeño de los docentes; obteniendo puntajes altos el estilo colaborativo y servicial, cosa contraria por el estilo compromiso y compulsivo que obtuvieron menor puntaje. Llegando a la conclusión que el estilo en los directores y docentes para manejar un conflicto evidencia una relación de influencia en lo referente al desempeño laboral de los docentes. **El aporte de esta investigación muestra la utilización del estilo colaborativo influye de manera adecuada en el desempeño laboral, puesto**

que está basado en la cooperación y asertividad al momento de resolver un conflicto.

Sandoval (2021), la investigación en Lima, tuvo como objetivo poder identificar si los diferentes estilos para poder manejar un conflicto y las relaciones interpersonales influyen en la toma de decisiones de los trabajadores de un policlínico. El estudio fue de tipo básico, el cual tiene un diseño no experimental transeccional correlacional de causa y efecto. La población constó de 200 colaboradores del rubro de salud. Se emplearon tres instrumentos para cada variable; el inventario de TKI de Thomas Kilmann, el cuestionario relaciones interpersonales y el cuestionario de toma de decisiones de Janis y Mann. Para poder realizar el análisis estadístico descriptivo – correlacional, se empleó el software estadístico SPSS, para poder verificar la hipótesis que se llegó a plantear y se utilizó la técnica de regresión lógica ordinal. Llegando a la conclusión que los diferentes estilos que se usan para manejar un conflicto y que las relaciones interpersonales influyen en la toma de decisiones de los colaboradores en el rubro de salud. **El aporte de la investigación es resaltar el instrumento aplicado en la población peruana, mostrando características reales del entorno.**

Flores (2016) en su trabajo, desarrollado en la en un distrito de Lima, titulado la asertividad y su relación con los estilos que tiene una persona para el manejo de conflictos dentro de una entidad de servicios; el presente trabajo buscó como finalidad identificar si existe un nexo la variable asertividad y la variable de los estilos que tiene una persona para el manejo de los conflictos en una entidad; este trabajo se basó en poder identificar si el personal que labora en una entidad llegan hacer frente de manera asertiva a los diferentes conflicto que se llegan a presentar en una empresa, y por consiguiente recabar información y conseguir los resultados pertinentes con las herramientas utilizadas. El tipo de trabajo fue descriptivo correlacional, para ello se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal, empleando cuestionarios como la escala que evalúa la asertiva de García y Magaz, y la otra herramienta que se utilizó fue el inventario de estilo de manejo de conflictos, de los autores Thomas y Kilmann, la población estuvo conformada por una muestra de 120 personas que laboran en una entidad de servicios. Después de proceder y analizar la explicación los resultados obtenidos, estos se llegaron a extrapolar con la fundamentación de las hipótesis. Llegando a la conclusión que si se evidencia una relación la cual es estadísticamente

significativa entre la variable asertividad y el estilo de compromiso. Lo cual hace referencia que cuando exista mayores niveles de asertividad las personas llegarán a demostrar el estilo de compromiso. **El aporte de esta investigación fue evidenciar la conexión entre la asertividad con los estilos que tiene una persona para el manejo de conflictos dentro de una entidad de servicios.**

Rodríguez (2020), en Lima hizo una investigación para poder identificar si existe relación entre la resolución de conflictos y los estilos de liderazgo. Se tomó la muestra de dos facultades de una universidad particular, la cual estuvo conformada por 144 docentes, los cuales se pudieron dividir en tres categorías de acuerdo a su denominación contractual; docentes contratados, extraordinarios y ordinarios. Los instrumentos que se emplearon para poder recolectar los datos fueron mediante el inventario de Thomas y Kilmann y el cuestionario de estilos de liderazgo según la teoría de Bass. El método que se utilizó fue el no probabilístico, trabajado al 0.05 de margen de error. En cuanto a los resultados alcanzados se evidencio que la concepción en torno a la resolución de conflictos se llega a relacionar significativamente con el estilo de liderazgo transformacional y transaccional; mientras que dentro de los estilos de resolución de conflictos sobresalientes tenemos al competitivo y al complaciente; y en cuanto al estilo de liderazgo que es preponderante tenemos al transformacional, el cual está seguido por el transaccional. **El aporte que tiene este trabajo es poder identificar que la resolución de conflictos es muy influyente y determinante para el actuar de los docentes.**

Passoni (2020), en su investigación en Lima, tuvo como objetivo identificar la relación que tiene la inteligencia emocional con el manejo de conflictos que utilizan los profesores de una entidad educativa. Utilizando un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño fue no experimental, correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 70 docentes a quienes se les aplicaron dos instrumentos, uno para medir inteligencia emocional con el cuestionario TMMS - 24 y el otro para identificar el manejo de conflictos mediante el inventario de TKI, cabe resaltar que dichos instrumentos fueron validados por expertos, en tal sentido tuvieron una adecuada confiabilidad para su aplicación. Denotando en los resultados obtenidos la existencia de una correlación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, esto quiere decir que, a mayor inteligencia emocional, más alto será el nivel de poder solucionar un conflicto. Concluyendo

que se evidencia conexión entre la inteligencia emocional y manejo de conflictos docentes. **El aporte de la investigación muestra que el porcentaje de manejo de conflictos puede variar de acuerdo a como se correlacione con otras variables.**

Manrique (2019), realizó una investigación en la ciudad de Lima, la cual lleva el título de “Comunicación asertiva y el manejo de conflictos en una entidad privada”, el objetivo principal que se dio a conocer, fue como estas dos variables antes mencionadas se llegaban a relacionar. El diseño que tiene este trabajo es de corte transversal, correlacional no experimental; La manera en que se recolectó la información fue mediante dos herramientas, las cuales fueron cuestionarios, los cuales estuvieron validados mediante el juicio de expertos, la fiabilidad se ejecutó dedujo por el Alpha de Cronbach; la población estuvo constituida por 42 personas que trabajan en la entidad privada. Para poder corroborar las hipótesis planteadas se utilizó el método no paramétrico de Rho de Spearman. Lo que se muestra en los resultados obtenidos se evidencia que la comunicación asertiva se relaciona significativamente con el manejo de conflictos del personal de una entidad privada. **El aporte que realiza esta investigación es de mostrar la relación de variables como son la comunicación asertiva y el manejo de conflictos.**

Huamán (2018) realizó un trabajo en la ciudad de Lima, con la finalidad de comprobar si se evidenciaba un nexo por parte de la variable resolución de conflicto y la comunicación asertiva en los profesores de una red perteneciente a un distrito. El tipo de muestra fue no probabilística la cual se constituyó de 120 profesores que laboraban tanto en nivel inicial y primario de una red, el procedimiento para poder obtener la base de datos fue mediante la aplicación de dos cuestionarios, de acuerdo a las dos variables antes mencionadas, la manera en que se llegaron a procesar los datos fue mediante el software SPSS. El trabajo es de tipo básico, nivel descriptivo correlacional y se llegó a emplear el diseño no experimental, de corte transversal. En cuanto a los resultados en el trabajo, se evidencio que existe nexo entre las variables antes mencionadas, las cuales están presentes en los profesores de una red; también se llega a mencionar que de los cinco estilos para resolver un conflicto, el estilo de compromiso es el que guarda una relación significativa con la comunicación asertiva en los profesores. **El aporte de dicha investigación radica en la relación de ambas variables con la participación docente.**

II.1.3. Antecedentes locales

Miranda (2023), en un estudio realizado en la ciudad de Cajamarca, el cual buscó determinar cómo la comunicación asertiva se relacionaba con la tutoría académica de los docentes en dos instituciones educativas de la ciudad de Cajamarca en el año 2023. La metodología en que se desarrolló el presente estudio fue de tipo aplicativo, cuantitativo, el método que se utilizó fue hipotético deductivo, nivel explicativo y el diseño no experimental, correlacional. La población total, perteneciente a dos instituciones educativas de nivel secundario, estuvo conformada por 95 docentes, por consiguiente, la muestra probabilística y aleatoria la conformaron 80 docentes; para recabar los datos se utilizó, un cuestionario, el cual fue validado por juicio de expertos. Con respecto a los resultados obtenidos se menciona que en un nivel medio de comunicación asertiva se encuentra el 93.8% de los docentes, en un nivel alto el 1.3% y en un nivel bajo el 5.0%. En cuanto a la variable de tutoría académica se evidencia que el nivel medio tiene 53.8% a diferencia del nivel alto con un 46.3%. Llegando a la conclusión que la asertividad tiene relación con la tutoría académica, influyendo en el canal de comunicación para aumentarlo, disminuir o anular la asertividad en la tutoría académica. **Esta investigación aporta poniendo en evidencia la medición que se realiza a la variable asertividad en una población con características poblacionales semejantes.**

Contreras (2022), se realizó una investigación en Jaén cuyo propósito tuvo como objetivo el proponer un plan de comunicación asertiva (PCA) para incentivar la práctica de valores en todos los profesores de las instituciones educativas de inicial en la ciudad de Jaén, la metodología que se empleó fue de tipo básica propositiva, teniendo un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, descriptivo simple; la población de muestra estuvo conformada por 30 profesores de cinco entidades educativas; para la recolección de la información se utilizó una encuesta la cual tiene una adecuada confiabilidad y fue validada por tres expertos. En los resultados obtenidos, indica que la expresión de valores en los docentes se está ubicando en un nivel medio bajo. En tal sentido, se infiere que es de suma importancia el que se implemente un plan de comunicación asertiva y de esta manera se pueda fomentar la práctica de valores en los profesores. Teniendo como conclusión que el desarrollo de un plan de comunicación asertiva llegaría a impulsar la praxis de valores en los profesores. **El aporte brindado de la presente**

investigación es que a través del desarrollo de habilidades de comunicación asertiva se fomentarán y fortalecerán cualidades interpersonales con los integrantes de la comunidad.

Chávez (2022), este trabajo realizado en Cajamarca tuvo como fin que los docentes de una institución educativa puedan desarrollar habilidades para que puedan afrontar de una manera adecuada el manejo de conflictos. La muestra estuvo conformada por 13 personas, que la conformaron estudiantes, docentes, padres de familia y directivos de la institución. La recopilación de la información se realizó mediante instrumentos cualitativos, como entrevistas y focus gruou; en cuanto al recojo de datos de tipo cuantitativo se utilizó una encuesta. Lo que se busca es poder desarrollar un programa que abarque jornadas, reuniones y talleres, donde puedan participar todos los actores involucrados que son parte de la institución educativa para que así, lleguen a desarrollar habilidades y de esta manera estas les sirva para un adecuado manejo de conflictos. Se llega a la conclusión que, si dotamos de ciertas habilidades a los docentes, estas les podrán servir para que manejen de una manera idónea los conflictos, y esto recaiga positivamente en toda la comunidad educativa. **La propuesta de programas permite fortalecer el conocimiento en el manejo adecuado de conflictos en los docentes.**

Yajahuanca (2020) El trabajo realizado en la ciudad de Jaén, específicamente en una institución educativa de un distrito, tuvo como diagnóstico en cuanto al liderazgo y también a la comunicación que existe en los directivos y en los docentes resulta ser deficiente, se buscó con el estudio poder identificar si el liderazgo y la otra variable que vendría hacer la comunicación asertiva, se llegan a relacionar en el desarrollo educativo de los docentes; en cuanto a los resultados, nos indican que no se evidencia un liderazgo y tampoco una comunicación asertiva beneficiosa en la institución educativa, evidenciando que en los docentes y conjuntamente con los directivos de la institución, los niveles que obtuvieron no fueron los adecuados. Se llegó a la conclusión que el liderazgo transformacional tiene una conexión directa con la variable de comunicación asertiva. **El aporte de la investigación muestra la medición de la variable comunicación asertiva en docentes y su relación con otra variable.**

II.2. Bases teóricas

Para poder iniciar la fundamentación teórica de la presente investigación es importante poder conocer las variables y su relación que muestran en el presente estudio.

II.2.1. Asertividad

Para lograr un mejor entendimiento acerca de la asertividad es de notable importancia que se llegue a conocer que desde sus orígenes fue tomada en cuenta como una característica de la personalidad y con el pasar del tiempo ha tenido una evolución notable, para Castro & Calzadilla (2021). Los cimientos de la asertividad aún no han sido admitidos universalmente, pero están orientados a la parte conductual asertiva, según lo manifestado por Caballo (1983). Este método de expresión se ha llegado a definir por parte de la interacción social y los requerimientos que se llegan a manifestar, Castro & Calzadilla (2021).

El concepto de “asertividad”, lo expuso por primera vez Wolpe y a continuación lo remarco Alberti y Emmons (1970), quienes lo conceptualizan desde un enfoque operacional como la actitud que llega adoptar una persona fomentando igualdad ante las relaciones sociales, y de esta manera se podrá llegar a actuar en favor de la defensa de los propios intereses que uno pueda tener, respetando la de los demás. (García & Magaz, 2011) defendiendo el principio de no dañar a otro. (Roosevelt, 2004)

El desarrollo adecuado de la asertividad forma parte de la reacción del ser humano ante un conflicto y cómo éste incide favorablemente ante el manejo eficaz de la situación que se presenta con los demás. (Graziano, 2019)

Por otro lado, es una destreza que tiene la persona para poder transmitir emociones e ideas, en una ocasión conveniente, de una manera correcta, respetando y tomando en cuenta la opinión de los otros. El pilar fundamental de la asertividad se basa en el respeto propio, de ahí parte el respeto por las demás personas. (Ministerio de trabajo y asuntos sociales España, 2004).

Para Graziano (2019) busca transmitir su posición a los demás de manera adecuada, empática y sobre todo respetuosa . Tiene por finalidad resguardar los derechos propios de manera cortés y sin llegar a infringir los derechos que tienen las demás personas.

II.2.2. Modelos teóricos de la asertividad

Celestino(2017) cita a Figueroa y Navarrete, los autores antes mencionados toman en cuenta tres modelos vinculados a la asertividad:

Modelo conductual:

Considera a la asertividad como una conducta y no como un rasgo que pertenece a la personalidad. En tal sentido, a través del tiempo se podrá desarrollar como una habilidad, mediante el entrenamiento de la misma. Cuando se llega a producir un cambio conductual este es capaz de llegar a modificar pensamientos y emociones, que puestos en escenarios más complejos donde existan problemas interpersonales que conlleven al desarrollo de un conflicto, la actitud que adopte la persona será determinante para resolver un conflicto o agravarlo.(Celestino, 2017).

Modelo social:

El presente modelo se considera como el cimiento al momento de analizar la asertividad, poniendo en concepto la habilidad para captar, asimilar y actuar situaciones que conlleven a conflictos sociales. El comportamiento que pueda adoptar un individuo es adquirido mediante los diferentes modelos que ha ido percibiendo a lo largo de su vida, su toma de decisiones, el poder expresar sus ideales, la confianza y la resolución de conflictos, ha sido adquirida a través de múltiples experiencias a lo largo de su interacción social. (Arellano & Peralta, 2013).

Modelo cognitivo:

Este modelo estudia la asertividad como un desarrollo cognitivo que denota como característica principal a la habilidad que se tiene para resolver los problemas interpersonales, incorpora a la expresión asertiva como un medio donde podemos manifestar nuestros pensamientos y emociones haciendo respetar nuestros propios derechos y el del resto de personas. Está centrado en poder realizar una negociación razonable, y de esta manera se puedan beneficiar ambas partes, fomentando un equilibrio para que se logre una adecuada relación social o interpersonal. Cañon y Acelas (2012), afirman que es importante fomentar la habilidad de la asertividad en las personas, con el objetivo de poder mitigar

dificultades y conflictos interpersonales. Debemos tener en cuenta desde las entidades educativas el poder formar a las nuevas generaciones en la parte cognitiva y de adquisición de habilidades asertivas, que les puedan permitir enfrentar de una manera idónea a dar solución a las diferentes problemáticas de la sociedad. (Castro & Calzadilla, 2021).

Tipos de asertividad

Los tipos de asertividad que indican García & Magaz (2011) son:

1. La Auto-Asertividad, conceptualizada como el “tipo de comportamiento que establece un suceso de exteriorización sincera y amable de nuestros propios sentimientos, del mismo modo mostrando respeto a los valores, aspiraciones y preferencias propias”.
2. La Hetero-Asertividad, conceptualizada como la “tipo de comportamiento que se compone en un suceso de respeto por la manifestación sincera y amable de los pensamientos, los sentimientos, aspiraciones y preferencias de los demás”.

De suma importancia mencionar que la asertividad se determina en el poder compartir ambos tipos antes mencionados, en relación con ello; también cabe mencionar la clasificación de los estilos habituales en que las personas interactúan, los cuales se dividen en cuatro categorías: Pasivo, agresivo, asertivo y pasivo-agresivo.

Niveles de la asertividad:

Para poder interpretar los niveles de asertividad, considerados por García y Magaz (Paz, 2021) exponen lo siguiente:

1. Asertividad alta.

Las personas con una asertividad alta, manifiestan correctamente sus emociones, ponen en uso frases no complejas y directas, muestran un alto grado de seguridad en torno a sus pensamientos, sin tener miedo de expresarlos libremente, sin buscar pretender influir en los demás; comunicándose siempre en primera persona y manifestando declaraciones honestas sobre sus sentimientos. (Paz, 2021).

2. Asertividad media.

Las personas con una asertividad media suelen expresarse de manera adecuada y directa, tratan de poner en manifiesto sus pensamientos sin buscar pretender influir en otras personas; por otro lado, están predispuestos a resguardarse ante alguna situación conflictiva. (Paz, 2021).

3. Asertividad baja.

Las personas con asertividad baja, por lo general están predispuestas a poseer una comunicación inadecuada con las personas que interactúan, levantan difamaciones, se expresan inadecuadamente generando mensajes que pueden llegar a lastimar la susceptibilidad del resto. La mayoría de veces son sarcásticas y logran evidenciar una actitud de superioridad. (Paz, 2021)

II.2.3. Conflicto

Los orígenes del concepto de la palabra conflicto datan de varios tiempos atrás en el periodo de la creación del contemporáneo nación y estado, siguiendo una línea temporal desde los medieval, seguido por los orígenes de la filosofía y sus representantes tales como Sócrates y Platón pertenecientes a la antigua Grecia. Por consiguiente, que la organización en la que se estructura en aquel momento dicha sociedad, no se llega a generar por un consenso común entre todos los involucrados de aquella sociedad, sino que surge, por posturas diferentes y contradictorias a la de las grandes masas, en donde se plasma la voluntad del más influyente o con poder. (Horowitz & Villegas, 1963). Procede el vocabulario conflictus, el cual tiene un significado que expresa lo siguiente: "para atacar juntos"(Cursos edúcate, 2017).

Con el pasar de los años han ido apareciendo varios sociólogos que han contribuido al fortalecimiento del término conflicto, dentro de los cuales encontramos al EEUU Thomas Schelling y Randall Collins, el sudafricano Max Gluckman, entre otros. Esta variedad de autores y de diversas corrientes fomenta que la teoría del conflicto no sea una única vertiente de algún autor aislado al resto, sino que vaya de la mano dentro de un pensamiento social sistémico.

Illera (2022) cita a Entelman, mencionando que es una manifestación que se presenta a nivel mundial, donde quiere dar a entender que el conflicto se presenta a lo largo del mundo en todo contexto, así poniendo de ejemplos, que

va desde las guerras, hasta los problemas conyugales o disputas que se llegan a dar en los diferentes contextos.

Para nuestra realidad el conflicto es inevitable, es parte de la vida, al momento de interactuar con otras personas se van a generar discrepancias, desacuerdos y las cada una de las personas verán de diferente manera la realidad; estas desemejanzas se exhiben en un conflicto, tomando en cuenta que cada uno expresa de manera diferente su interés. (La Rosa & Rivas, 2018). Para la Defensoría del Pueblo (2023) es un rasgo innato e inevitable que tiene la raza humana, el cual lo manifiesta al momento de interactuar.

Según Moore (1997)., menciona que un conflicto se llega a originar cuando existe información incorrecta, a la misma que se le atribuyen interpretaciones diferentes. Dando a entender que los conflictos y desacuerdos se generan porque las personas llegan a interpretar de una manera inadecuada cierta información o tienen acceso limitado a ella.

Por otra parte Robbins (1999) opina sobre el conflicto, que aparece cuando se evidencian posiciones incompatibles entre los sujetos que conforman una entidad u organización. Por lo general, cada persona tiene una manera distinta de percibir las cosas y cuando esto ocurre se llegan a presentar diferencias, pero si esto se llega a manejar adecuadamente será beneficioso para la entidad u organización.

El conflicto no siempre es sinónimo de desacuerdo o problemas, cuando es bien direccionado puede fomentar inventiva y mejora continua en los procesos. También sirve para identificar las complicaciones y de esta manera poder incidir en direccionar en fomentar variaciones positivas. Por otro lado, si un conflicto no se gestiona de una manera adecuada puede llegar a promover estrés, desavenencias y problemas en expresar la asertividad entre los miembros de una entidad. Es de vital importancia que los miembros de una entidad puedan gestionar el conflicto de una manera adecuada, incentivando y promoviendo adecuadamente la manera correcta de negociar y resolver el problema. (Robbins, 1999).

Para Chiavenato, es de suma importancia que los actores involucrados en un conflicto se puedan dar cuenta que tienen objetivos que no se asemejan. Se conceptualiza como la expresión de pensamientos, emociones y actitudes que al

momento de encontrarse y donde estos sean distintos pueden colisionar. Para todas las personas que tienen en mención palabras como la de resolución, manejo y concordancia para las demás personas, significaran todo lo contrario como; desacuerdos, incongruencia y debilidad ante su postura. (Chiavenato, 2011).

II.2.4. Estilo de manejo de conflicto

Ralph Kilmann y Kenneth Thomas de UCLA desarrollaron la formulación de lo que vendría hacer la resolución de los conflictos a inicios de los años 1970 y llegaron a difundirlo mediante un proyecto de entrenamiento sobre la gestión adecuada del conflicto, esto según Kilmann Diagnostics. El TKI se basa en una herramienta que puede puntuar de manera individual, la cual consta de 30 interrogantes pares. A las personas que se someten a la evaluación esto les sirve de ayuda y aconseja de qué manera llegarían a intercambiar un adecuado estilo en el que puedan manejar cierto conflicto que presentaría ante una coyuntura dada.

La manera en que se puede confrontar un conflicto depende de los diferentes estilos de que adopta una persona para hacerle frente a dicha situación y cómo se manifiestan sobre la persona el pretende cubrir sus propios ideales (expresar su asertividad) o como la persona pretende cubrir los ideales de los demás (como llega a ser cooperativo).

La herramienta de Thomas Kilmann de Modos de Conflicto (TKI) llega a estimar la conducta que adopta la persona ante condiciones que lleguen a presentar los conflictos, en otras palabras, en un contexto donde los ideales muestran discrepancias. Conseguimos explicar el comportamiento de los sujetos de acuerdo a aspectos como: La asertividad. como la persona pretende cubrir sus propios ideales. Y la cooperación, como la persona pretende cubrir los ideales de las demás personas. Estos aspectos del comportamiento se llegan a utilizar para conceptualizar los cinco dispositivos de la forma de resolver un conflicto.

La guía de Kilmann pretende poner énfasis en estos ejes, antes las necesidades propias de un individuo y las necesidades de la contraparte, lo que llega a suscitar 5 estilos de hacerle frente a un conflicto:

Competidor: El estilo competidor demuestra su asertividad y su falta de cooperación, suele enfocarse a la obtención de poder. El sujeto busca satisfacer su interés propio, sin importarle que esto sea a costa de otro sujeto, llega a utilizar

cualquier manera que considere a su parecer con tal de hacer prevalecer su posición y ésta gane. El estilo competidor se interpreta en el que el sujeto hace prevalecer sus propios derechos y su la postura que interpone con la única finalidad que es ganar. (Thomas & Kilmann, 2008).

Colaborador: El estilo colaborador se basa en que el sujeto expresa su asertividad y cooperación. Al emplear este estilo el sujeto fomenta el trabajo en equipo con su contraparte y de esta manera lleguen a detectar aquella solución que cubra las expectativas y objetivos de las dos partes. Busca examinar la situación donde lleguen a encontrar el interés de ambas partes, donde luego puedan identificar un camino de solución que llegue a complacer a ambas partes. El trabajo en equipo de ambas partes puede generar un desacuerdo en el camino de llegar a conocer la postura de los sujetos, en el proceso llegarían a competir por las posiciones distintas que tienen, pero que al final les servirá para dar una solución ingeniosa a el problema. (Thomas & Kilmann, 2008).

El compromiso: Este estilo pone en evidencia la asertividad como punto medio al igual que la cooperación. Al momento de buscar una concertación, se enfatiza en poder detectar una resolución por ambas partes la cual sacie momentáneamente a todas las partes. La finalidad de tener un acuerdo es el punto medio que se da en la competencia y la complacencia, mostrando desistencia antes que una actitud de competidor, y esto implica que tampoco se llegue a ser tan complaciente. En tal sentido, este comportamiento se llega a interpretar como la modalidad en que ambas partes dividen sus diferencias y llegan a negociar sus productos o servicios para dar una solución distribuida entre ambas partes. (Thomas & Kilmann, 2008).

Eludir: Este estilo carece de asertividad y no muestra cooperación. La persona al eludir no llega a manifestar sus propias demandas ni las demandas del otro sujeto. No se enfoca en el problema, la finalidad que tiene, es el buscar y dejar sin importancia, muy sutilmente al problema, pospone o deja de lado la circunstancia que percibe como amenaza. (Thomas & Kilmann, 2008).

Complaciente: El estilo complaciente, en desemejanza del estilo competidor, carece de asertividad, pero no obstante si manifiesta cooperación. Este estilo abandona sus ideales propios para poder saciar los ideales del otro sujeto. En tal sentido, se muestra el sacrificio que hace la persona por satisfacer al otro. En este

estilo el sujeto llega a ser abnegado o humanitario y llega a cumplir las demás órdenes del otro aunque en el fondo quisiera preferir no hacerlo. (Thomas & Kilmann, 2008).

II.3. Marco conceptual

Asertividad escalonada: (Solís & Pezzia, 2018) Es el crecimiento de una respuesta asertiva, cuando una persona no cambia de postura pese a enunciados asertivos iniciales distintos.

Asertividad espontánea: (Solís & Pezzia, 2018) Es expresarse de forma espontánea y positiva de otra persona, haciendo el uso de un lenguaje cuidadoso dentro de un contexto adecuado.

Asertividad empática: (Solís & Pezzia, 2018) Comportamiento que da a entender que una de las partes es capaz de comprender la situación en la que se encuentra la otra, ampliando el grado de confraternidad entre ambas. Es vital la para resolución de conflictos de comunicación.

Asertividad positiva: (Solís & Pezzia, 2018) Usada cuando el dialogador interrumpe de forma descortés, yendo en contra de lo que acabamos de expresar; por ejemplo: “No me parece correcto tu forma de intervenir”, “Una vez que acabe de expresarme, procedes a hablar”. Esto se debe hacer de forma segura y sin buscar conflictos.

Conducta agresiva: (Ministerio de trabajo y asuntos sociales España, 2004) Manifestación de interés y/o ideales de forma inadecuada que puede llegar a transgredir los derechos de otra persona.

Conducta pasiva: (Ministerio de trabajo y asuntos sociales España, 2004) Incapacidad que tiene un sujeto para no ser capaz de expresarse de forma oportuna, en su propio beneficio, ante conductas inadecuadas y perjudiciales de terceros.

Conflicto activo: (Cajamarca opina, 2021) Cuando la protesta es evidente, expresada en denuncias formales e informales.

Conflicto latente: (Cajamarca opina, 2021) Es el reclamo permanente, que no llega a ser manifestado.

Conflicto social: (Defensoría del Pueblo, 2023) Cuando dentro de la sociedad se percibe que los ideales, intereses, valores o necesidades son dispares, lo cual puede generar disconformidad en las partes.

Conducta asertiva o socialmente hábil: (Ministerio de trabajo y asuntos sociales España, 2004) Capacidad de manejo para brindar un punto de vista, objetivos, aportes y mejoras sin ser perjudiciales para otras personas.

Conflictos de intereses: (Moore, 1997) Los conflictos de interés se asemejan a las negociaciones, donde cada parte da a conocer la orientación de sus intereses y la finalidad a la que se quiere llegar; en este apartado es fundamental el entendimiento de las partes, capaces de resolver sus problemas.

Conflictos estructurales: (Moore, 1997) Dentro de los factores base de los conflictos estructurales se percibe la disputa por los recursos escasos, los intereses divergentes entre los grupos y la percepción dispar de autoridad; agentes externos pueden influir en este último punto, generando una percepción errónea de que una parte es más favorecida que la otra.

Conflictos sobre datos: (Moore, 1997) Es la que se fundamenta por el conocimiento adecuado de la información o la carencia de la misma, esto da origen a la inadecuada manera en que la persona pueda interpretar la segmentación de los datos que posteriormente conlleven a una conflicto.

Conflictos en las relaciones: (Moore, 1997) Los sujetos que pre mórbidamente han sido partícipes de experiencias previas están predispuestos a generar conflictos en su interactuar cotidiano, a esto contribuye la carencia de asertividad que tiene la persona en las relaciones sociales.

Conflictos de valores: (Moore, 1997) Esto se enfoca en los principios que pueda tener un sujeto e influyen en no poder negociar o resolver un conflicto ya que constituye la

base e identidad de la persona, esto a diferencia de los ideales que son flexibles en la persona, los cuales se pueden gestionar para una negociación.

Conflicto intrapersonal o intrapsíquico: (Moore, 1997) Se fundamenta por la manera de pensar, sentir e idealizar lo que quiere de acuerdo a sus propias creencias, y cómo esta persona las enfrenta con la de los demás.

Conflicto interpersonal: (Moore, 1997) Este modo de conflicto se da en todo nivel y contexto de interacción social, es por ello que corresponde al empleo de la gestión de conflictos interpersonales.

Conflicto intragrupal: (Moore, 1997) Se evidencia el conflicto dentro de un grupo segmentado tal y cómo puede ser una entidad o un aula de clases, Se enfoca en estudiar como el problema incide la habilidad del grupo segmentado para por darle solución al problema y puedan llegar a cumplir su ideal en común.

Conflicto intergrupalo: (Moore, 1997) El conflicto se plasma en grupos poblacionales distintos, se llega a complicar puesto que la participación de personas es sumamente grande, por lo que las discrepancias se llegan a evidenciar dentro del mismo grupo y fuera del mismo a nivel inter grupal.

Habilidad: (García & Magaz 2011) Término que señala la distinción de una “competencia social” la cual no es propia de la personalidad, sino de aprendizaje del que son producto.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

- Existe correlación entre la dimensión de auto-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Existe correlación entre la dimensión de hetero-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Existe un nivel adecuado en la asertividad y en sus dimensiones de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- El estilo de compromiso es el que se presenta con mayor frecuencia en el manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1
Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Operacionalización o Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición de la Categoría o Dimensión	Indicador	Ítem	Nivel de Medición	Unidad de Medida	Valor
Asertividad	Se basa en la adecuada interacción interpersonal poniendo en relieve y por igual el respeto, tanto por las propias cualidades y características que uno tiene, así como de las demás personas. (García y Magaz, 2003)	El Instrumento escala de evaluación de asertividad ADCA – 1. Según el nivel de asertividad se mide a través de auto asertividad y hetero asertividad. Consta de 35 ítems a evaluar.	Auto asertividad	Definida operativamente como la “tipo de comportamiento que establece un suceso de exteriorización de nuestros propios pensamientos y sentimientos, mostrando respeto a preferencias propias”.	Pasivo	1 al 20	Alto 20	1, 2, 3, 4 y 5	CN = Nunca, AV = a veces, AM = a menudo o con cierta frecuencia
					Agresivo		Medio 15-19		
			Hetero asertividad	Definida operativamente como la “tipo de comportamiento que se compone en un suceso de respeto por la manifestación sincera y amable de los pensamientos, los sentimientos de los demás”.	Asertivo	21 al 35	Alto 15	1, 2, 3, 4 y 5	CS = casi siempre S = siempre
					Pasivo-agresivo		Medio 11-14 Bajo 0-10		

Estilo de manejo de conflictos	Es identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas. Según Thomas y Kilmann (1974)	El Instrumento Thomas Kilmann de Modos de Conflicto (TKI) evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto, es decir, situaciones en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. Consta de 30 ítems a evaluar.	Evasión	Evita en su totalidad la situación sin hacer nada para complacerse a sí mismo u a los demás.	Evita o aplaza el asunto o la situación en conflicto.	6, 8, 14, 17, 22	1, 2, 3, 4 y 5	"A" o "B"
			Complaciente	Satisface los requerimientos de otros y no llega a satisfacer sus propias demandas.	Obedece o acata las indicaciones de los demás, aunque no esté de acuerdo.	1, 4, 15, 23, 25, 27, 29		
			Compromiso	Da importancia a sus requerimientos y de los demás.	Intercambio de concesiones. Establece negociaciones y realiza concesiones mutuas.	2, 9, 13, 19, 21, 26		
			Competencia	Da mucha importancia a sus requerimientos y poca a la de las demás personas.	Pretende hacer prevalecer su posición, defendiéndola ya que la considera adecuada. Quiere ganar.	3, 7, 10, 11, 16, 24		
			Colaboración	Pone importancia a los requerimientos propios y ajenos.	Analiza los componentes por los cuales surge el conflicto, toma en cuenta la posición del otro y genera solución al problema.	5, 12, 18, 20, 28, 30		

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

El trabajo conforme a su objetivo establece que tiene un nivel básico, teórico y dogmático; ya que llega a tener su comienzo en el campo teórico y se mantiene al interior de él. Su propósito es contribuir con el entendimiento sin llegar a ser verificado con un componente práctico. (Muntané, 2010), demanda obtener nuevos entendimientos de forma ordenada y aumentar el intelecto de la realidad concreta. (Huyler & McGill, 2019). Es así que se pretende demostrar que la asertividad es la mejor estrategia que fundamenta una adecuada solución de conflictos en el ámbito educativo.

IV.2. Nivel de investigación

El siguiente trabajo presenta un nivel correlacional, ya que se aspira a darle respuesta a las preguntas que se han planteado, en el mismo sentido, pretende indagar en si existe relación entre dos de las variables planteadas; para posteriormente poder evaluar a cada una de manera independiente, y por último poder indagar si ambas se llegan a vincular. (Arias et al., 2020).

Esta tipología de análisis busca conocer el grado de relación o asociación que se presenta entre dos o más concepciones, jerarquía, condición o variables en un universo o contexto dado. En la mayoría de casos solo se llega a estudiar la conexión que existe entre dos variables, pero por lo general se llega a descifrar muchos más vínculos o variables. Primero se miden individualmente, después se llegan a cuantificar, analizar y por último, se establece el vínculo que tienen entre ellas. (Fernández & Baptista, 2014).

IV.3. Diseño de investigación

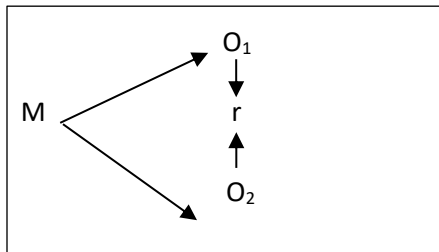
El diseño del presente trabajo es no experimental, ya que no se ha llegado a someter a algún cambio sobre una o todas las variables. (Hernández Sampieri et al., 2014). Por otro lado, este trabajo se contempla como no experimental correlacional, ya que busca estudiar si la asertividad guarda conexión con los diferentes estilos en que se pueden manejar un conflicto en profesores de una entidad educativa, sin pretender descifrar la causa – efecto, sin buscar alguna intervención en el control experimental. El fenómeno estudiado no puede ser controlado, simplemente es una fotografía del momento.

El objetivo es comprender las circunstancias, devenires o patrones que llegan a influir mediante la expresión exacta en que ocurren ciertos hechos los cuales están

contemplados en base a la interacción de la persona. La finalidad no es solo la recolección de información, ya que también busca poner en evidencia las relaciones que se puede dar entre dos variables. El método científico no solo se basa en realizar tabulaciones, sino que sigue todo un procedimiento sistemático, con la finalidad de contribuir al conocimiento humano.

Figura 1

Modelo no experimental - correlacional



Nota. Tomado de (Romero Villanueva et al., 2019)

Donde:

M = muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = relación entre dos variables

IV.4. Método de investigación

El método utilizado en el presente trabajo fue hipotético deductivo, el cual se compone en plantear conclusiones, que se puedan basar en una o varias premisas, mismas que se llegan a considerar verdaderas. Por medio de este procedimiento se inicia de lo general a lo particular. (Consultores, 2021). Las deducciones a las que se puedan llegar se deben enfatizar directamente a investigaciones previas en las cuales se puedan contrastar las conclusiones obtenidas, de esta manera se generará un alto grado de solidez. El enfoque que se ha puesto en práctica es el hipotético deductivo (Puebla, 2010).

Describe al grupo enmarcando los componentes en los cuales se incidirá para desarrollar la investigación. (Denwer, 2017). También es indispensable mencionar que cuando nos referimos a población de análisis o estudio, no solo estamos incidiendo en personas, sino también se hace referencia a cosas, objetos, animales u otros. Mencionar la importancia

de la muestra de una población, ya que llega a contribuir para el estudio de manera que en sus resultados se llega a inferir en el resto de la población total. (Arias et al., 2016).

Se escogió la población primero por las siguientes características: Una es la homogeneidad entre los docentes, según las variables a investigar; primero porque los conflictos se presentan en todo contexto, minero, medio ambiente, en el hogar y en la presente investigación en el contexto educativo; segundo, que en el devenir diario en lo referente a la interacción humana y en todo contexto se puede ser asertivos o no tan asertivo. Por consiguiente, otra característica que enmarca a la elección de la población sería la delimitación de la misma, esto referente a que todos los docentes son de nivel secundario. En tal sentido la población estuvo conformada por 43 docentes de una entidad de educación estatal secundaria de la ciudad de Cajamarca que laboraron en el año 2022 y cumplen con los criterios de selección establecidos en la presente investigación.

Se consideraron los criterios de selección, ser mayor de 18 años, laborar en la entidad educativa seleccionada para el estudio, estar a cargo de una sección o desempeñar la función de docente, asistan con regularidad al desarrollo de las clases y estar de acuerdo a participar en el presente trabajo. Considerando los criterios de exclusión se sobrepuso delimitar o no incluir a los docentes que asistan de manera eventual a la entidad educativa, que no estén a cargo de un aula o no desempeñen la función de docente y que no estén de acuerdo con la participación en el estudio realizado.

IV.5. Muestra

Es un subconjunto de componentes que se llegan a seleccionar con anterioridad de la población a la cual se va a realizar el estudio. El fundamento de esto, se basa en que cuando la población está compuesta por un número elevado de elementos a los cuales se quiere llegar a estudiar, la gestión de desarrollar este procedimiento es demasiada larga o extensa y hasta poco práctica; caso contrario con el presente trabajo, donde la población total no es muy abundante. (Denwer, 2017).

La muestra considerada es la misma que la población, en ese sentido estuvo conformada por el 100% de la población, lo cual está representada por 43 docentes.

El muestreo no probabilístico, fue intencional o por conveniencia, se enfocó en seleccionar de manera no aleatoria, incidiendo en una población donde sus rasgos han sido parecidos de acuerdo a la población del estudio. (Arias et al., 2016).

IV.6. Unidad de análisis

Al referirnos a unidad de análisis, estamos haciendo alusión a una o varias personas, a una cosa o varias cosas; enfocándonos en sus características, mismas que serán medidas en un estudio, para que posteriormente estas se puedan interpretar y analizar en la investigación. (Hernández Sampieri et al., 2014). Por otro lado, se enfoca en lo que se pretende poner en evidencia al momento de realizar el estudio. (question pro, 2023).

La unidad de análisis de esta investigación es cada docente que labora en el lugar estudiado.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Se utilizó el cuestionario, esta herramienta que permite utilizar un método científico para poder anteponer un grupo de preguntas y de esta manera poder recopilar la información deseada sobre nuestra población de estudio, utilizando método cuantitativo, para posteriormente poder comparar de una forma estadística los resultados que se lleguen a obtener.

El cuestionario por concepto se puede llegar a definir como un instrumento estandarizado que utilizamos para poder recopilar información como parte del desarrollo de una investigación, desarrollándose muchas veces a manera de encuestas. (Meneses, 2022).

IV.7.2. Instrumentos:

Aplicando dos instrumentos, el primero instrumento es:

La escala de evaluación de asertividad ADCA-1.

El cual mide la asertividad, y también da a conocer dos dimensiones que se manifiestan en la misma; una es la auto-asertividad y la otra es la hetero-asertividad. García Magaz (2011). Lo que plantea Alberti y Emmons da respaldo a lo que expresan otros autores, ya que evidencia a la asertividad fragmentada en dos sub constructos: la auto-asertividad, como la manifestación de uno mismo a toda magnitud y hetero-asertividad, la cual se enfoca en el respeto de la manifestación que parte de los demás. (Naranjo, 2008).

Adaptación y validación:

Pain (2008) llega a validar el instrumento para poder utilizarlo en el contexto peruano. En su trabajo participaron 443 profesores y tutores de los niveles de primaria y secundaria, en 19 regiones. Adaptando de esta manera el instrumento, y concluyendo que no existen diferencias significativas en las variables según sexo, edad, años de experiencia. Para el desarrollo de esta investigación, el presente instrumento también se llegó a validar por juicio de expertos.

Confiabilidad:

(Pain Lecaros, 2008) obtuvo un Alfa de Cronbach para Auto-asertividad de 0.799 y para Hetero-asertividad de 0.821, esto significa que existe una adecuada confiabilidad para las dos sub escalas, garantizando la estructura interna del instrumento. Se concluyó que el instrumento es confiable después de haber realizado cambios lingüísticos.

Tabla 2*Niveles de asertividad*

Los niveles a alcanzar son:

<i>Niveles y rangos de asertividad</i>	
<u>Niveles</u>	<u>Rango</u>
Bajo	0 - 20
Medio	21 - 42
Alto	43 - 64

El inventario de estilo de manejo de Conflicto (TKI)

El inventario fue creado por Thomas-Kilmann (TKI) que consta de 30 ítems para reconocer los siguientes estilos: complaciente, competidor, comprometido, colaborador y evasivo; cada estilo cuenta con 6 ítems, la calificación del instrumento se realiza mediante la escala de Likert con cuatro opciones de respuesta. La categoría de respuestas va desde: Nunca, algunas veces, frecuentemente y siempre.

Confiabilidad del inventario

La confiabilidad del Inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) fluctuar entre el 0.56 para el estilo complaciente y 0.71 para el estilo competidor, los cuales se encuentran en el rango moderado con la excepción del estilo complaciente, ello también responde por el bajo número de reactivos que contiene.

Adaptación y validación:

En el año 2012, Izaquel Marcelino R. realizó la adaptación del presente instrumento, contribuyendo para ello, profesionales del rubro de salud. La muestra estuvo conformada por 150 personas. En tal sentido, se recabaron resultados excelentes en cuanto a sus propiedades psicométricas, se obtuvo la confiabilidad por medio del método de consistencia interna (Alfa de Cronbach= 0.89) y del método de dos mitades (Guttman 0.92), de similar manera, se obtiene la Validez por el método de validez de contenido ($p < 0.05$ Prueba Binominal), posteriormente, la Validez de constructo (confirmación de 5 factores). Para el desarrollo de esta investigación, el presente instrumento también se llegó a validar por juicio de expertos.

Chávez & Tuesta (2021) realizaron su investigación adecuando el instrumento a nuestra realidad peruana, donde se logran constatar los resultantes, los cuales son adecuados con el 0.88. Y a través del alfa de Crombach se consiguió la confiabilidad, obteniendo como producto .932, esto significa que está dentro del rango de .72 a .99, dando a entender en conclusión que presenta una excelente confiabilidad.

Tabla 3

Niveles de manejo de conflictos

Los niveles a alcanzar son:

Niveles de manejo de conflictos

Estilo
Colaborador
Competidor
Compromiso
Eludir
Complaciente

Después de haber recabado toda la información, se procede a preparar la base de datos que se analizó en el software IBM SPSS (versión 26), esto para determinar los elementos estadísticos de la investigación.

Se realizó la prueba de normalidad de K-S: Komorogov-Smirnov, la cual es una prueba no paramétrica que determina la bondad de ajuste de dos distribuciones de probabilidad entre sí y verifica que los datos de la muestra proceden de una distribución normal.

Posteriormente se utilizó el análisis de correlación de Spearman, el cual es un método estadístico no paramétrico, cuyo objetivo busca estudiar la intensidad de la conexión que se puede dar entre dos variables. El poder analizar los datos numéricos o cuantitativos es una fase de suma importancia dirigida desde el registro y depuración de datos hasta la transformación de variables. Se suele utilizar un paquete estadístico. (López & Fachelli, 2018).

Por último, para obtener los datos estadísticos de la investigación, donde se evaluaron las frecuencias y porcentajes por niveles, de igual manera se utilizó el software IBM SPSS (versión 26).

V. RESULTADOS

V.1. Análisis de normalidad inferencial

Tabla 4

Normalidad de los datos de la variable asertividad y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	K-S	Sig
Auto-asertividad	.149	.017
Hetero-asertividad	.077	.020
Asertividad	.131	.022

Nota: K-S: Komorogov-Smirnov.

En la tabla 4 se observa el estudio de normalidad de la variable asertividad y sus correspondientes dimensiones. El resultado obtenido fue estadísticamente significativo, con valores de significancia menor a .05, por tanto, los datos de las dimensiones y variable general siguiendo una distribución no normal.

Tabla 5

Normalidad de los datos de la variable estilos de manejo de conflictos y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	K-S	Sig
Competidor	.210	.000
Colaborador	.218	.000
Compromiso	.162	.006
Evasivo	.171	.003
Complaciente	.153	.013
Estilos de manejo de conflictos	.079	.020

Nota: K-S: Komorogov-Smirnov.

En la tabla 5 se observa el estudio de normalidad de la variable estilos de manejo de conflictos y sus respectivas dimensiones. El resultado obtenido fue estadísticamente significativo, con valores de significancia menor a .05, por tanto, los datos de las dimensiones y variable general siguen una distribución no normal.

Análisis inferencial

V.2. Estudio sobre la correlación entre las variables y sus dimensiones.

Tabla 6

Correlación mediante el coeficiente de Spearman, entre las variables asertividad y estilos de manejo de conflictos.

Variables		r_s	Si g	TE
Asertividad	Estilos de manejo de conflictos	.250* *	. 0 1 0	Pequeño

Nota. r_s =coeficiente de correlación de Spearman; TE= Tamaño de Efecto; **= $p < .01$;

*= $p < .05$

En la tabla 6 se evidencia correlación entre las variables asertividad y estilos de manejo de conflictos. Se muestra correlación estadísticamente significativa y directa entre las variables asertividad y estilos de manejo de conflictos $r_s = .250^{**}$ ($p < .05$), esto quiere decir que, la asertividad que se interpreta como el comportamiento de una persona la cual exterioriza de cierta manera sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, teniendo también como componente el respeto y consideración por la manifestación en que las demás personas expresan sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias; está presente en los diferentes estilos de manejo de conflictos, tales como el competidor, el colaborador, el de compromiso, el de eludir y el complaciente, en los cuales la persona adopta posturas diferentes de comportamiento, donde esta presente el componente de la asertividad para hacerle frente a una situación o conflicto en el cual pretende cubrir sus propios ideales, cubrir los ideales de los demás, no cubrir ideales propios o ajenos o cubrir los ideales de ambos. Por tanto, con el resultado obtenido se acepta la hipótesis que plantea la existencia de relación entre las variables antes mencionadas.

Tabla 7

Correlación mediante el coeficiente de Spearman, entre la dimensión auto-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos.

Variables		r_s	Sig	TE
Auto-asertividad	Competidor	.118*	.045	Pequeño
	Colaborador	.008	.961	Trivial
	Compromiso	.116*	.041	Pequeño
	Evasivo	.214**	.001	Pequeño
	Complaciente	.204**	.011	Pequeño

Nota. r_s =coeficiente de correlación de Spearman; TE= Tamaño de Efecto; **= $p < .01$;

*= $p < .05$

En la tabla 7 se pone en evidencia la correlación entre la dimensión auto-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos. Se observa relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión auto-asertividad con los estilos competidor $r_s = .118^*$ ($p < .05$), con compromiso $r_s = .116^*$ ($p < .05$), con evasivo $r_s = .214^{**}$ ($p < .05$) y con complaciente $r_s = .204^{**}$ ($p < .05$). Dando visión que los docentes al denotar una expresión de auto-asertividad, evidenciaran un comportamiento mediante el cual lleguen a exteriorizar sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, entablando un respeto y preferencia a las mismas, dicha expresión tendrá una relación directa con los cuatro estilos de manejo de conflictos identificados; en tal sentido; los docentes, tendrán tendencia a demostrar su asertividad y a veces no, al igual que mostrarán querer alcanzar sus ideales y a veces no; enfatizando este comportamiento ante la resolución de algún conflicto en el ámbito escolar. Con lo cual se corrobora la hipótesis planteada. Por otro lado, con respecto al estilo colaborador, no se reportó correlación estadísticamente significativa $p > .05$. Esto refiere que en la expresión de la auto-asertividad no se presenta el estilo colaborador en el manejo de conflictos extinguiendo su colaboración durante el proceso.

Tabla 8

Correlación mediante el coeficiente de Spearman, entre la dimensión hetero-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos.

	Variables	r_s	Sig	TE
Hetero-asertividad	Competidor	.255**	.001	Pequeño
	Colaborador	.052	.742	Trivial
	Compromiso	.175*	.022	Pequeño
	Evasivo	.141*	.011	Pequeño
	Complaciente	.150*	.015	Pequeño

Nota. r_s =coeficiente de correlación de Spearman; TE= Tamaño de Efecto; **= $p < .01$;

*= $p < .05$

En la tabla 8 se evidencia la correlación entre la dimensión hetero-asertividad y las dimensiones de estilos de manejo de conflictos. Se muestra relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión hetero-asertividad con competidor $r_s = .255^{**}$ ($p < .05$), con compromiso $r_s = .175^*$ ($p < .05$), con evasivo $r_s = .141^*$ ($p < .05$) y con complaciente $r_s = .150^*$ ($p < .05$). Es decir, que los docentes al evidenciar una expresión de hetero-asertividad, mostrarán un comportamiento que se compone del respeto que manifestarán de manera sincera y amable por los pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias de los demás; dicha expresión tendrá una relación directa con los cuatro estilos de manejo de conflictos identificados; de igual manera y en el mismo sentido; los docentes, tendrán tendencia a demostrar su asertividad y a veces no, al igual que mostrarán querer alcanzar sus ideales y a veces no; enfatizando este comportamiento ante la resolución de algún conflicto en el ámbito escolar. Con lo cual se corrobora la hipótesis planteada. Por otro lado, con respecto al estilo colaborador, no se reportó correlación estadísticamente significativa $p > .05$. Esto refiere que en la expresión de la auto-asertividad no se presenta el estilo colaborador en el manejo de conflictos extinguiendo su colaboración durante el proceso.

Tabla 9

Análisis de niveles descriptivo de la variable asertividad según dimensiones.

Nivel	Variables					
	Asertividad		Auto-asertividad		Hetero-asertividad	
	f	%	f	%	f	%
Alto	11	30.2%	14	32.6%	11	25.6%
Medio	19	44.2%	18	41.9%	21	48.8%
Bajo	13	25.6%	11	25.6%	11	25.6%
Total	43	100.0%	43	100.0%	43	100.0%

Nota. Se utilizó el software IBM SPSS (versión 26). Para obtener las frecuencias y porcentajes por niveles.

En la tabla 9, se aprecian los niveles explicativos de la variable asertividad, describiendo las frecuencias y porcentajes en tres categorías: alto, medio, bajo. Se reportó que el 30.2% presentó nivel alto de asertividad, el 44.2% nivel medio y el 25.6% nivel bajo. Respecto a las dimensiones, en auto-asertividad, se reportó tendencia media, con un 41.9%. Asimismo, en hetero-asertividad, una tendencia media con un valor de 48.8%. Datos que ponen de manifiesto la presencia de la asertividad media, de manera general y en sus dimensiones, es decir los docentes pueden expresarse de manera directa y adecuada, tratan de manifestar sus ideas y emociones, pero a la vez, no buscan que estas incidan o influyan en los demás; asimismo se predisponen a resguardarse de alguna situación conflictiva. Con lo expuesto se acepta la hipótesis que expresa la existencia de un nivel adecuado en la asertividad y en sus dimensiones de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

Tabla 10

Identificación del estilo de manejo de conflictos de mayor frecuencia y porcentaje.

Estilos de manejo de conflictos	Variables	
	Frecuencia	Porcentaje
	f	%
Competidor	0	0.0%
Colaborador	7	16.3%
Compromiso	30	69.8%
Evasivo	0	0%
Complaciente	6	13.9%
Total	43	100.0%

Nota. Se utilizó el software IBM SPSS (versión 26). Para obtener las frecuencias y porcentajes por niveles.

En la tabla 10, se aprecia la identificación de cada uno de los estilos de manejo de conflicto, según su frecuencia y porcentaje en base a los docentes de la entidad educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022. Se evidencia que el estilo de manejo de conflictos que se utiliza con mayor frecuencia es el estilo de compromiso, el cual tiene un 69.8% lo que quiere decir que los sujetos se manifiestan de manera asertiva, tomando en consideración los ideales propios y de los demás con la finalidad de poder detectar una resolución ante un conflicto a corto plazo, para poder saciar momentáneamente a todas las partes involucradas. En tal sentido, este comportamiento también tiene que ver en la manera como ambas partes dividen sus diferencias y llegan a negociar lo que está en disputa y así se pueda dar una solución distribuida entre las partes. Por tanto, con el resultado obtenido se acepta la hipótesis que plantea que el estilo de compromiso es el que se presenta con mayor frecuencia en los docentes de una entidad educativa al momento de resolver un conflicto.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

En la tabla 6, se determinó la relación existente entre las dos variables, asertividad y los estilos de manejo de conflictos en los docentes de una institución educativa de nivel secundario, los resultados muestran que la relación es directa, en la asociación de hecho.

Lo que nos quiere decir que la variable asertividad que se interpreta como el comportamiento de una persona la cual establece un suceso donde exterioriza de cierta manera sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, teniendo también como componente el respeto y consideración por la manifestación en que las demás personas expresan sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias; nos con lleva a decir que la asertividad está presente en los diferentes estilos de manejo de conflictos, como en el estilo competidor donde la persona demuestra su asertividad enfocándose solo en sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, sin importarle la de las demás personas; del mismo modo la asertividad está presente en el estilo colaborador donde el sujeto llega a denotar su asertividad expresando sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, pero también admitiendo y respetando los pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias del resto, para que de esta manera lleguen a detectar aquella solución que cubra las expectativas y objetivos de las ambas partes a largo plazo; de igual manera la asertividad se demuestra en el estilo de compromiso ya que la persona manifiesta su asertividad expresando sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, y también admite y respeta los pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias del resto, enfatizándose en poder detectar una resolución de un conflicto a corto plazo, la cual sacie momentáneamente a todas las partes; por otro lado, en el estilo de eludir, se evidencia la relación con la asertividad, pero desde la carencia de la misma; ya que, el sujeto no exterioriza sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, ni muestra respeto ni consideración por la de las demás personas, teniendo como finalidad el buscar y dejar sin importancia muy sutilmente al problema; por último, la asertividad también está presente en el estilo complaciente, pero enfocada a la carencia en la que la persona deja de expresar sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, para poder darle prioridad a los pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias que llegan a exteriorizar las demás personas, esto con la finalidad de poder satisfacer a su contraparte.

Encontrando la correlación entre ambas variables; extrapolando los conceptos encontrados y de esta manera aceptando la hipótesis planteada, donde se refiere que existe relación significativa entre la asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una institución educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022. Estos resultados pueden ser corroborados por (Thomas & Kilmann, 2008). Quienes no solo tomaron la iniciativa de plantear un modelo que beneficie y direcciona cómo se deben resolver los conflictos, sino que esta teoría que plantearon fue llevada a la práctica para poder identificar los diferentes estilos que podría adoptar la persona para hacerle frente a cada situación contraproducente y a la vez identificar que el componente de asertividad esta presente en la actitud de la persona al momento de expresar sus propios ideales o como podía cubrir los ideales de otros. Así también, Flores (2016) corrobora los resultados obtenidos, ya que en su investigación llega a la conclusión que existe un nexo entre las variables de asertividad y de los estilos que tiene una persona para el manejo de los conflictos.

Haciendo referencia y énfasis de que cuando exista un alto porcentaje de asertividad, este influirá de manera tal, que el sujeto pueda adoptar un estilo de manejo de conflictos adecuado, tal como es el estilo de compromiso. Del mismo modo, Manrique (2019) refiere en su trabajo la existencia de relación entre la variable comunicación asertiva, entendiendo que la asertividad consiste en la expresión que abarca la parte cognitiva y emocional, mediante palabras, que son por las cuales llegamos a manifestar nuestros ideales o los de otros; y en cuanto a la variable de manejo de conflictos, misma que incluye en su descripción de resultados los diferentes estilos; al final llega a corroborar la hipótesis planteada en su trabajo donde se evidencia estadísticamente que existe una relación significativa entre las variables de comunicación asertiva y manejos de conflictos. De igual manera, Huamán (2018) en su trabajo desarrollado en la ciudad de Lima, tiene por resultados la existencia de una relación positiva entre las variables de resolución de conflictos y la comunicación asertiva en los profesores de una entidad, con un nivel de correlación alta; resaltando que el estilo de compromiso de relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes.

Los resultados de la tabla 7, muestra la correlación de la dimensión de auto-asertividad y las dimensiones del estilo de manejo de conflictos, siendo estas dimensiones de relación directa y significativa con el estilo competidor, compromiso, evasivo y complaciente. En la tabla 8, se demuestra la correlación entre la dimensión hetero-asertividad con las dimensiones de estilos de manejo de conflictos en los docentes, siendo semejante a la dimensión anterior. Interpretándose en que los docentes al denotar una expresión de auto-asertividad, evidenciaran un comportamiento mediante el cual lleguen a exteriorizar sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, entablando un respeto y preferencia a las mismas, dicha expresión tendrá una relación directa con los cuatro estilos de manejo de conflictos identificados; en tal sentido; los docentes, tendrán tendencia a demostrar su asertividad y a veces no, al igual que mostraran querer alcanzar sus ideales y a veces no; enfatizando este comportamiento ante la resolución de algún conflicto en el ámbito escolar. De igual manera, los docentes al evidenciar una expresión de hetero-asertividad, mostraran un comportamiento que se compone del respeto que manifestaran de manera sincera y amable por los pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias de los demás; dicha expresión tendrá una relación directa con los cuatro estilos de manejo de conflictos identificados; de igual manera y en el mismo sentido; los docentes, tendrán tendencia a demostrar su asertividad y a veces no, al igual que mostraran querer alcanzar sus ideales y a veces no; enfatizando este comportamiento ante la resolución de algún conflicto en el ámbito escolar.

Con lo cual podemos afirmar que existe una correlación entre las dimensiones de auto-asertividad y hetero-asertividad y los estilos de manejo de conflictos, lo cual corrobora la hipótesis que se ha planteado. Solís & Pezzia, (2018) quienes refiere que la asertividad empática es el comportamiento que da a entender que una de las partes es capaz de comprender la situación en la que se encuentra la otra, ampliando el grado de confraternidad entre ambas. Es vital para la resolución de conflictos, (Moore, 1997) nos habla sobre el conflicto intrapersonal, el cual se fundamenta por la manera en que una persona piensa, siente e idealiza lo que quiere de acuerdo a sus propias creencias, y cómo esta persona las enfrenta con la de los demás.

Benavides (2019) en su trabajo el cual fue desarrollado en el contexto escolar con una muestra de 50 profesores llegando a poner en evidencia que, dentro de las competencias de los profesores, se encuentra la habilidad cognitiva, procedimental y afectiva, llamadas de otro modo o mostrando su equivalencia, vendrían hacer las dimensiones de la asertividad y como estas influyen en el manejo de conflictos de conflictos; indica que en cuanto a la habilidad cognitiva que tienen los docentes para la resolución de conflictos, un 56% analizan las situaciones de manera intrapersonal, reconocen soluciones, se anticipan a los posibles resultados y elige adecuadamente posibles opciones en las que se pueda resolver un conflicto, todas estas características se enmarcan dentro de la auto-asertividad y la manera de influencia en la solución de un conflicto; mientras que el 62%, denota empatía, con frecuencia se pone en el lugar de los otros y de esta forma llega a entenderlos, ponen de manifiesto los interés y prioridades de las demás personas dejando de lado las suyas; denotando características de la hetero-asertividad y cómo este se relaciona con la resolución de conflictos. Concluyendo que los profesores cuentan con competencias y dentro de ellas mostrando su equivalente a las dimensiones de auto-asertividad y hetero-asertividad se relación para el manejo de resolución de conflictos.

En la tabla 9, se encontró la existencia de niveles adecuados, tanto en la variable asertividad y sus dimensiones, describiendo los resultados por porcentajes, los cuales se ubican en tres niveles; bajo, medio y alto; evidenciándose que la variable asertividad como tal, obtuvo como resultado un valor de 42.2% lo cual la ubica en un nivel medio; con respecto a la dimensión de auto-asertividad, los resultados nos muestran que esta se ubica también en un nivel medio obteniendo un valor de 41.9%; y por último, con respecto la dimensión hetero-asertividad se evidencia que al igual que la anterior, se ubica en un nivel medio con un valor de 48.8%. Esto quiere decir que los docentes pueden expresarse de manera directa y adecuada, tratan de manifestar sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias, sin buscar que sus ideales puedan incidir o influir en los demás; asimismo se predisponen a resguardarse de alguna situación conflictiva, en el sentido de generar soluciones para ambas partes y de esta manera se pueda hacer frente al conflicto que se este suscitando. En tal sentido, se puede afirmar que existe un nivel adecuado en la asertividad y en sus dimensiones de los profesores de una entidad educativa, concluyendo que los resultados obtenidos, corroboran la hipótesis planteada. García & Magaz (2011), nos mencionan que existen dos tipos de asertividad, una que es la auto-asertividad; la cual se refiere a la manera en que llegamos a expresar y anteponer mediante nuestra actitud, la forma en que

pensamos y sentimos, llegando a priorizar aspiraciones y preferencias propias, mientras que para la hetero-asertividad; se refiere a la actitud que se llega adoptar por otros, donde se llega a priorizar aspiraciones y preferencias ajenas. García y Magaz (citado por Paz en el 2021) interpreta los niveles de asertividad en asertividad baja donde las personas por lo general poseen una comunicación inadecuada con las personas que interactúan, levantan difamaciones, se expresan inadecuadamente generando mensajes que pueden llegar a lastimar la susceptibilidad del resto.

La mayoría de veces son sarcásticas y logran evidenciar una actitud de superioridad, asertividad media que hace referencia a que las personas con una asertividad media suelen expresarse de manera adecuada y directa, tratan de manifestar sus pensamientos sin buscar pretender influir en los demás; por otro lado, están predispuestos a resguardarse ante alguna situación conflictiva y asertividad alta que es donde las personas ponen en uso frases no complejas y directas, muestran un alto grado de seguridad en torno a sus pensamientos, sin tener miedo de expresarlos libremente, sin buscar pretender influir en los demás; comunicándose siempre en primera persona y manifestando declaraciones honestas sobre sus sentimientos.. En tal sentido y al respecto, Gómez (2020) en su investigación nos muestra resultados similares y en la interpretación de sus resultados llega a constatar que tanto la auto-asertividad como la hereto-asertividad de los docentes de una entidad educativa se encuentran en un nivel medio; no obstante, refiere que estos niveles podrían ir en aumento, siempre y cuando los actores involucrados, se puedan someter a un programa que establezca el desarrollo cognitivo y por lo tanto, dentro de él, la asertividad y sus dimensiones como tal podrían incrementar.

En la tabla 10, se evidenciaron en los resultados, que el estilo de manejo de conflictos de compromiso en profesores, obtuvo un valor de 69.8%, por otro lado, el estilo colaborador con un valor de 16.3% y por último el estilo complaciente genero un valor de 13.9%; en cuanto a los estilos competidor y evasivo obtuvieron un valor de 0.0%. Esto quiere decir que el estilo de manejo de conflictos de compromiso es el que prevalece en los docentes de la entidad educativa, interpretandose como la manifestacion asertiva que tienen las personas tomando en consideración los ideales propios y de los demás con la finalidad de poder detectar una resolución ante un conflicto a corto plazo, para poder saciar momentáneamente a todas las partes involucradas. En tal sentido, este comportamiento también tiene que ver en la manera como ambas partes dividen sus

diferencias y llegan a negociar lo que está en disputa y así se pueda dar una solución distribuida entre las partes. Esto contrasta y pone en manifiesto la hipótesis que se propuso. (Robbins, 1999) menciona que cada persona tiene una manera distinta de percibir la realidad o las cosas que ocurren en su interacción social, las cuales pueden suscitarse en determinado contexto, en este caso en una entidad educativa; las posiciones de cada sujeto que son incompatibles con la de otros; las llegan a manejar de manera diferente, en tal sentido; cada persona adopta un estilo diferente de manejar el conflicto. Chiavenato (2011) refiere que es de suma importancia que los actores involucrados en un conflicto se puedan dar cuenta que tienen objetivos que no se asemejan con lo demás. Por consiguiente, Zevallos (2021) en su trabajo obtiene el resultado que muestra que, en los docentes y directivos de una entidad educativa, se presenta en mayor porcentaje el estilo de manejo de conflictos evasivo; lo cual contrasta la presente investigación, ya que respalda las diferentes teorías que nos menciona que la manera en que las personas hacemos frente a un conflicto son totalmente distintas. Por último, Riaño (2018) en sus resultados menciona que un porcentaje de docentes que fueron evaluados en su investigación presenta un estilo de manejo de conflictos autoritario, permisivo y negligente. No solo volviendo a ratificar que cada individuo adquiere un estilo particular de enfrentar un conflicto. En tal sentido y de manera particular se podría mencionar que existen variables influyentes como la asertividad para que se pueda adoptar un estilo adecuado ante un conflicto, tal y como es el de compromiso.

VI.2. Conclusiones

1. La relación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022 es significativa y directa ($p < .05$). Lo cual quiere decir que la asertividad que se interpreta como el comportamiento de una persona la cual exterioriza de cierta manera sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, teniendo también como componente el respeto y consideración por la manifestación en que las demás personas expresan sus ideales; está presente en los diferentes estilos de manejo de conflictos, tales como el competidor, el colaborador, el de compromiso, el de eludir y el complaciente, en los cuales la persona adopta posturas diferentes de comportamiento, donde está presente el componente de la asertividad para hacerle frente a una situación o conflicto.
2. La relación entre la dimensión auto-asertividad con las dimensiones de estilos de manejo de conflictos competidor, compromiso, evasivo y complaciente es significativa y directa ($p < .05$), por lo que los docentes al denotar una expresión de auto-asertividad, evidenciarán un comportamiento mediante el cual lleguen a exteriorizar sus pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias propias, entablando un respeto y preferencia a las mismas, dicha expresión tendrá una relación directa con los cuatro estilos de manejo de conflictos identificados; en tal sentido; los docentes, tendrán tendencia a demostrar su asertividad y a veces no, al igual que mostrarán querer alcanzar sus ideales y a veces no; enfatizando este comportamiento ante la resolución de algún conflicto en el ámbito escolar; contrariamente con colaborador ($p > .05$.) en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
3. La relación entre la dimensión hetero-asertividad con las dimensiones de estilos de manejo de conflictos competidor, compromiso, evasivo y complaciente es significativa y directa ($p < .05$), por lo que los docentes al evidenciar una expresión de hetero-asertividad, mostrarán un comportamiento que se compone del respeto que manifestarán de manera sincera y amable por los pensamientos, sentimientos, aptitudes y preferencias de los demás; dicha expresión tendrá una relación directa con los cuatro estilos de manejo de conflictos identificados; de igual manera y en el mismo sentido; los docentes, tendrán tendencia a demostrar su asertividad y a veces no, al igual que mostrarán querer alcanzar sus ideales y a veces no; enfatizando este

comportamiento ante la resolución de algún conflicto en el ámbito escolar; contrariamente con colaborador ($p>.05.$) en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

4. El nivel general de asertividad en los docentes fue de un 44.2 % ubicandolo en un nivel medio y según sus dimensiones en auto-asertividad se obtuvo un 41.9% lo cual lo ubica también en un nivel medio, de la misma manera en la hetero-asertividad se obtuvo un 48.8% lo cual lo clasifica del mismo modo en un nivel; poniendo de manifiesto la presencia de la asertividad media, de manera general y en sus dimensiones, es decir los docentes pueden expresarse de manera directa y adecuada, tratan de manifestar sus ideas y emociones, pero a la vez, no buscan que estas incidan o influyan en los demás; asimismo se predisponen a resguardarse de alguna situación conflictiva.
5. El estilo de compromiso es el que se presenta con mayor frecuencia en el manejo de conflictos en los docentes de una Entidad Educativa, donde se evidencia que el estilo de manejo de conflictos que se utiliza con mayor frecuencia es el estilo de compromiso, el cual tiene un 69.8% lo que quiere decir que los sujetos se manifiestan de manera asertiva, tomando en consideración los ideales propios y de los demás con la finalidad de poder detectar una resolución ante un conflicto a corto plazo, para poder saciar momentáneamente a todas las partes involucradas. En tal sentido, este comportamiento también tiene que ver en la manera como ambas partes dividen sus diferencias y llegan a negociar lo que está en disputa y así se pueda dar una solución distribuida entre las partes.

VI.3. Recomendaciones

1. Incorporar en el plan de educación anual programas y talleres de asertividad, estilos de manejo de conflictos y resolución de conflictos fomentando la comunicación positiva, escucha activa y la empatía, con la finalidad que los docentes aprendan a utilizar estas habilidades en la interacción con los miembros de la Entidad Educativa.
2. Que los directivos de la Institución Educativa fomenten una adecuada interacción y promuevan canales de comunicación abierta con los docentes, de modo que aspectos como la pertinencia en la asertividad sean percibidos como ideales.
3. Por parte del personal directivo de la Institución Educativa motive a los docentes a que lleguen a participar en los programas y talleres de estilos de manejo de conflictos y resolución de conflictos fomentando así buenas practicas en todo el personal de la entidad educativa.

Lista de referencias

- Arellano Torres, A., & Peralta López, F. (2013). Autodeterminación de las personas con discapacidad intelectual como objetivo educativo y derecho básico: estado de la cuestión. *REVISTA ESPAÑOLA DE DISCAPACIDAD*, 01(01), 97–117. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.01.01.05>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2). <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arias Gonzáles, J. L., Covinos Gallardo, M. R., & Cáceres Chávez, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Benavides Espíndola, Olga. (2019). Competencias y competitividad diseño para organizaciones latinoamericanas. *Dialnet*.
- Caballo, V. E. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*, 4(13). <https://doi.org/10.1080/02109395.1983.10821343>
- Cajamarca opina. (2021). *El portal de los líderes de opinión*. Reportan Conflictos Sociales. <https://cajamarcaopina.com/2021/07/27/reportan-8-conflictos-sociales-en-cajamarca/>
- Castro, G., & Calzadilla, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Didáctica y Educación*, XII.
- Celestino Garay, M. del C. (2017). *Asertividad y capacidad emprendedora en las estudiantes del ciclo básico del CETPRO "Santísima Trinidad" del distrito de Lurín-Lima, 2015* [Tesis Postgrado]. Universidad César Vallejo.
- Chávez Avalos, M. (2022). *Propuesta de alternativas para gestionar el manejo de conflictos entre los docentes de una institución educativa pública de Cajamarca* [Tesis de segunda especialidad]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Chávez Guerrero, V. C., & Tuesta Chamorro, Y. Y. (2021). *Estilos de Manejo de Conflictos en Docentes de Instituciones Educativas públicas de la Provincia de Huarochirí, 2020*. [Tesis pregrado]. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9th ed.). Mac Graw Hill. <https://vdocument.in/chiavenato-administracion-de-recursos-humanos-2011pdf.html?page=5>
- Clavijo Claire, A. M. (2022). *Estilos en el manejo de conflictos laborales reflejados en el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Amoretti de la ciudad de La Paz* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/30728>
- Consultores, B. (2021). *Metodo hipotetico - deductivo*. Método Hipotético Deductivo.

- Contreras Paredes, J. E. (2022). *Plan de comunicación asertiva para promover la práctica de valores en una institución educativa pública de Jaén*. [Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97897/Contreras_PJE-SD.pdf?sequence=4
- Cortez Pozo, A. D. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje* [Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>
- Cursos edúcate. (2017). *El conflicto. Definición y tipos Contenido* (Vol. 1). https://cursoseducate.com/wp-content/uploads/cc_lecciones/2017/03/9D87A466W3M32V5.pdf
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Reporte de conflictos Sociales N° 126* (Depósito Legal n.° 2022-10564, Ed.; Vol. 235). <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/10/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N%C2%B0-235-Setiembre-2023.pdf>
- Denwer, N. (2017). Población y muestra Población y muestra. *Diferenciador Descubre Las Diferencias y Las Semejanzas*, 30(1), 1–5.
- ESAN. (2022). *Conflictos interpersonales: Tipos, estrategias y qué evitar | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/conflictos-interpersonales-tipos-estrategias-y-que-evitar>
- Fernández Magdalena, L. (2021). Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo del conflicto: un estudio en líderes de equipo de un Organismo Multilateral [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. In *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=304567&info=resumen&idioma=SPA>
- Flores Gonzales, J. del C. (2016). *Asertividad y Estilos de Manejo de Conflictos en Trabajadores de una Empresa de Servicios del Distrito de Magdalena*. [Tesis pregrado]. Universidad César Vallejo.
- García Pérez, E. M. 1952-, & Magaz Lago, A. (2011). *ADCAS : Autoinformes de conducta asertiva: actitudes y valores en las interacciones sociales : manual de referencia*. Grupo Albor-Cohs, División de Publicaciones.
- Gómez Chaguay, B. J. (2020). *Programa “Aprendiendo para Enseñar” en estilos cognitivos de interacción social en docentes de la “Institución Educativa Ronald Reagan”, Guayaquil 2019* [Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44242/G%c3%b3mez_CBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Graziano. (2019). *¿Qué es la Asertividad?* » *Psicología Estratégica*. Marzo.
- Hernández Sampieri, R. , Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Alcance de la Investigación* (6th ed.). McGraw-Hill. .

- Horowitz, I. L., & Villegas, O. U. (1963). Consenso, Conflicto y Cooperación: Un Inventario Sociológico. *Revista Mexicana de Sociología*, 25(2). <https://doi.org/10.2307/3538724>
- Huamán Méndez, E. A. (2018). *Resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018* [Tesis postgrado]. Universidad César Vallejo.
- Huyler, D., & McGill, C. M. (2019). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, by John Creswell and J. David Creswell. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc. 275 pages, \$67.00 (Paperback). *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 31(3), 75–77. <https://doi.org/10.1002/NHA3.20258>
- Illera Santos, M. de J. (2022). Conflicto, derecho y mecanismos alternativos. *Ius et Praxis*, 28(1). <https://doi.org/10.4067/s0718-00122022000100236>
- Jara, J. M. (2021). *Comunicación Asertiva y Clima Laboral en Docentes Peruanos: Una Revisión Sistemática de la Literatura en el Período 2010 – 2020* [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59368/Jara_JJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Javier, F., Espinosa, G., Garzón, P. C., Ángel, M., & Noguera, D. (2016). Gestión de aula ante Conductas Contrarias a la Convivencia en Educación Secundaria Obligatoria. *RETOS. Nuevas Tendencias En Educación Física, Deporte y Recreación*, (30), 48–53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345744747009>
- La Rosa, J., & Rivas, G. (2018). *Teoría de conflicto y mecanismos de solución* (Pontificia Universidad Católica del Perú, Ed.; 1st ed.).
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2018). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015). *Revista de Educación y Derecho*, 17. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Lorente, I. S., Seijo, J. C. T., & Lorenzo-Llamas, E. M. (2021). Estudio de las estrategias de resolución de conflictos y habilidades sociales de alumnas y alumnos mediadores en educación secundaria obligatoria. *South Florida Journal of Health*, 2(1), 89–105. <https://doi.org/10.46981/sfjvh2n1-007>
- Manrique Vargas, O. A. (2019). *La comunicación asertiva y su relación con el manejo de conflictos en la empresa MIVISA de Lima 2018*.
- Meneses Falcón, C. (2022). El proyecto de investigación. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 80(157). <https://doi.org/10.14422/mis.v80.i157.y2022.010>
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. (2004). *NTP 667. La conducta asertiva como habilidad social*. (J. Llacuna Morera, Ed.). https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41
- Miranda, N. E. (2023). *Comunicación asertiva y tutoría académica en docentes de dos instituciones educativas públicas, UGEL Cajamarca, 2023* [Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123877/Miranda_MNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, O. (2022). *Indicadores económicos y sociales en la región Cajamarca*. <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2022/03/5%E1%B5%97%E1%B5%92-Foro-Cajamarca-2022-Oswaldo-Molina.pdf>

Montesinos Rivera, Y. (2021). *La inteligencia emocional en el marco del estilo de manejo del conflicto, en los docentes de la Universidad Católica de Cuenca*. [Tesis postgrado]. Universidad del Azuay.

Moore, C. (1997). *Tipos De Conflicto De Christopher W*. <https://idoc.pub/documents/anexo-3-tipos-de-conflicto-de-christopher-w-moore-546gz8p9z8n8>

Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Rapd Online*, 33(3).

Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas En Educación*, 8(1), 1–27. <http://revista.inie.ucr.ac.cr>

Navarro Milián, I., Royo Aspa, J. U. G. J. A. P., Villellas Ariño, A., & Villellas Ariño, M. ; (2022). *alerta22 Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz* (Escola de Cultura de Pau, Ed.).

Pain Lecaros, O. A. (2008). *Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: validación del instrumento ADCA-1* [Tesis pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Passoni Hinostroza, A. (2020). *Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los docentes de la Institución Educativa José María Arguedas– UGEL 04 – Carabayllo, 2020* [Tesis postgrado]. Universidad Cesar Vallejo.

Paz Isla, M. S. (2021). *Influencia de las habilidades sociales (asertividad) en el desempeño musical de los integrantes de la banda de música de la Universidad Nacional de Trujillo, 2019* [Tesis pregrado]. Conservatorio Regional de música del norte público Carlos Valderrama.

Puebla, C. (2010). *Método hipotético deductivo*. Academia.Edu.

question pro. (2023). *Unidad de análisis: Definición, tipos y ejemplos*. <https://www.questionpro.com/blog/es/unidad-de-analisis/>

Riaño Manrique, S. (2018). *Relación del estilo docente con el conflicto escolar* [Tesis postgrado, Universidad de la Sabana]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/33943/TESIS%20SONIA%20RIA%C3%91O%20MANRIQUE%20-%20copia.pdf?sequence=1>

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (Prenteci Hall, Ed.; 8th ed.). <https://doc-0o-b4-prod-01-apps-viewer.googleusercontent.com/viewer2/prod->

- Rodriguez Toledo, P. A. (2020). *Relación entre la Percepción de la Resolución de Conflictos y los Estilos de Liderazgo en Docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de una Universidad Privada del Distrito de La Molina, 2018* [Tesis postgrado, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3424/POS-RRHH-T030_41521462_M%20%20PATRICIA%20AURORA%20RODRIGUEZ%20TOLEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero Villanueva, M., Julca Vera, N., Pérez, M., & Delgado Arenas, R. (2019). El docente como gerente y la calidad de los procesos educativos en el aula de un colegio policial de la provincia constitucional del Callao, Perú, 2018. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(1), 66–72. <https://doi.org/10.26423/RCTU.V6I1.446>
- Roosevelt, E. (2004). *"Debes hacer lo que te crees incapaz de hacer."*. <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>
- Sandoval Melendres, I. B. (2021). *Estilo de manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones de trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, Lima, 2020* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57694/Sandoval_MIB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2008). Actividad Estilos de Conflicto de Thomas Kilmann. In C. Garcia (Ed.), *Perfil del Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto e informe interpretativo*. <https://studylib.es/doc/5537112/thomas-kilmann>
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). La inteligencia emocional marca la diferencia: el impacto de las habilidades de inteligencia emocional del profesorado en las estrategias de manejo de conflictos en el aula. *KNOW AND SHARE PSYCHOLOGY*, 1(4). <https://doi.org/10.25115/kasp.v1i4.4249>
- Vega, I. (2022). *La República*. Más de 200 Casos de Violencia En Colegios de Cajamarca En Lo Que va de 2022. <https://larepublica.pe/sociedad/2022/11/19/mas-de-200-casos-de-violencia-en-colegios-de-cajamarca-en-lo-que-va-de-2022-lrnd>
- Yajahuanca Vela, A. F. (2020). *Relación del liderazgo transformacional de la gestión escolar y la comunicación asertiva en la IE. Mariano Melgar N°16040, del Distrito de las Pirias, Jaén Departamento de Cajamarca, durante el año 2018*. [Tesis postgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9254/Yajahuanca_Vela_Alan_Felipe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zevallos Baldeón, R. D. (2021). *Manejo de conflictos en directivos y docentes de instituciones educativas modalidad EBA de la provincia de Tayacaja - Huancavelica* [Tesis postgrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c35907b5-b1de-4334-900f-c001dbefb454/content>

Apéndice

Formato 1.

Cuestionario

ESCALA DE EVALUACIÓN DE ASERTIVIDAD (ADCA-1)

Primero señalar que la información brindada formará parte de un estudio de investigación, y será empleada únicamente para ese fin. Su participación es anónima, confidencial y de suma importancia para lograr los objetivos enmarcados en la investigación.

A continuación, leerá algunas afirmaciones sobre cómo *piensan, sienten o actúan* las personas. Lea con atención y cuidado cada una de ellas. En cada frase, señale con una equis -X- la casilla correspondiente a la columna que mejor represente su forma de reaccionar en cada situación, utilizando los siguientes criterios:

CN	AV	AM	CS
Nunca o casi nunca 1	A veces 2	A menudo 3	Siempre o casi siempre 4

Elaborado por García y Magaz. Adaptación peruana por Pain (2008).

Nº	AFIRMACIONES	CN	AV	AM	CS
1	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso(a) tener que exponer mi propia opinión				
2	Cuando estoy enojado(a), me molesta que los demás se den cuenta				
3	Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mi				
4	Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso(a)				
5	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás				
6	Si se me olvida algo, me molesto conmigo mismo(a)				
7	Me molesto, si no consigo hacer las cosas perfectamente				
8	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión				
9	Me pongo nervioso(a) cuando quiero elogiar o halagar a alguien				
10	Cuando me preguntan algo que desconozco, busco justificar mi ignorancia.				
11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta				
12	Me siento mal conmigo mismo(a), si no entiendo algo que me están explicando				

13	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas				
14	Cuando, me critican sin razón me enfada o me pongo nervioso(a) tener que defenderme				
15	Cuando creo haber, cometido un error busco excusas que me justifiquen				
16	Cuando compruebo que, no sé algo me siento mal conmigo				
17	Me cuesta hacer preguntas				
18	Me cuesta pedir favores				
19	Me cuesta, decir que no cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer				
20	Cuando me elogian o me halagan me pongo nervioso y no sé qué hablar y decir				
21	Me molesta que, no me entiendan cuando explico algo				
22	Me irrita mucho que me den la contra				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos.				
24	Me molesta cuando veo que la gente cambia de opinión con el paso del tiempo				
25	Me molesta que, me pidan ciertas cosas aunque lo hagan de buenas maneras				
26	Me molesta que me hagan preguntas				
27	Me desagrada comprobar que la gente no se esfuerza en hacer su trabajo lo mejor posible				
28	Me irrita cuando compruebo la ignorancia de algunas personas				
29	Me siento mal cuando una persona que aprecio toma una decisión equivocada				
30	Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta				
31	Me gusta que me critiquen				
32	Me enoja con la persona que me niega algo razonable que he pedido de buenas maneras.				
33	Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan o se muestran demasiado contentas				
34	Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen.				
35	Me molesta que alguien no acepte una crítica justa				

Ficha Técnica

Nombre del instrumento: escala de evaluación de asertividad ADCA-1

Finalidad: Evaluar el comportamiento asertivo y cómo este influye hacia uno mismo y en las demás personas.

Autores: E. Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago.

Procedencia: España.

Año de publicación: Publicado en 1993 y actualizado en el 2011.

Administración: Individual y colectivo.

Tiempo de aplicación: De 10 a 15 minutos.

Aplicación: Sujetos de 12 años a más.

Usos: Ámbitos educativos, laboral y en la investigación.

Adaptado por: Pain (2008), con su estudio determina la validez y confiabilidad del instrumento en docentes Tutores en Perú.

Escala y puntuación:

Este instrumento consta de 35 ítems evaluados en una escala de Likert considerados como CN = Nunca, AV = a veces, AM = a menudo o con cierta frecuencia, CS = casi siempre y S = siempre.

Formato 2.

Cuestionario

INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)

Primero señalar que la información brindada formará parte de un estudio de investigación, y será empleada únicamente para ese fin. Su participación es anónima, confidencial y de suma importancia para lograr los objetivos enmarcados en la investigación.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de su forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona. **¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones?** No existen respuestas adecuadas o inadecuadas. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala lo(a) describe mejor. señale con una equis -X- la casilla correspondiente a la columna que mejor represente su forma de pensar y actuar, utilizando los siguientes criterios:

N	AV	F	S
Nunca 1	Algunas veces 2	Frecuentemente 3	Siempre 4

Nº	AFIRMACIONES	N	AV	F	S
1	Antes de hablar sobre las cosas en las que estamos en desacuerdo, suelo primero hablar sobre en lo que si estamos de acuerdo.				
2	Busco encontrar una solución posterior a un problema, y que esta sea conveniente para ambos.				
3	Frecuentemente soy firme en lo que pienso y hago que se cumpla lo que planeo.				
4	Suelo dejar de lado mis deseos por satisfacerlos deseos de la otra persona.				
5	Suelo buscar ayuda de otra persona para poder encontrar una solución ante un problema.				
6	Prefiero evitar situaciones conflictivas que posteriormente me resulten desagradables.				
7	Frecuentemente hago que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				
8	Origino posponer la solución del problema hasta que pueda generar más tiempo para pensarlo mejor.				
9	Intercambio algunos puntos de un conflicto por otros.				

10	Frecuentemente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
11	A menudo soy muy decidido(a) en lograr que mi posición prevalezca.				
12	Suelo expresar mis ideas y pregunto las ideas de los demás.				
13	Permito que otros mantengan sus posiciones, si ellos respetan y permiten que yo mantenga las mías.				
14	Suelo de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
15	Usualmente trato de no herir los sentimientos del otro.				
16	Argumento y fomento convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
17	Origino posponer la solución del problema hasta que pueda generar más tiempo para pensarlo mejor.				
18	Intento resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Intento encontrar un resultado justo de ganancias y pérdidas que nos favorezca a ambos				
20	Prefiero que siempre haya una discusión directa y arbitraria del problema.				
21	Intento encontrar una posición intermedia entre la de él o ella y la mía.				
22	En ocasiones dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición que tiene la otra persona es muy importante para sí misma, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Intento demostrar la lógica y los beneficios de mi posición.				
25	Al momento de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Soy alguien que propone una solución intermedia.				
27	Soy alguien que evita tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda del otro/s para solucionar el problema.				
29	Intento no herir los sentimientos de la(s) otra(s) persona(s).				
30	Intento compartir el problema con la(s) otra(s) persona(s) para así poder solucionarlo.				

Ficha Técnica:

Autor	:	Kenneth W. Thomas y Ralph Kilmann
Fecha de publicación	:	1974
Nombre Original	:	Conflict Mode Instrument (TKI)
Procedencia	:	Estados Unidos
Administración	:	En forma individual
Duración	:	10 minutos aproximadamente
Objetivo	:	Medir el manejo de conflictos
Total ítems	:	30
Dimensiones	:	Complaciente , Competencia , Compromiso, Colaboración, Evasión.
Adaptado en el Perú por:	:	Izaquel Marcelino Rodriguez (2012)

Formato 3.

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE POSTGRADO			
Autor: López Vásquez, Luis Christian			Fecha: 17/11/2022
TÍTULO: DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN /TESIS			
Asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022			
AUTOR		FECHA	
Luis Christian López Vásquez		16/06/2022	
1. PROBLEMA GENERAL			
¿En qué medida la asertividad se relaciona con el estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022?			
2. OBJETIVO GENERAL:			
Determinar la relación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.			
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:			
Objetivo específico 1	Objetivo específico 2	Objetivo específico 3	Objetivo específico 4
Establecer la relación de la auto-asertividad con las dimensiones del estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.	Establecer la relación de la hetero-asertividad con las dimensiones del estilo de manejo de conflictos de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.	Identificar el nivel que prevalece en la asertividad y en sus dimensiones de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.	Identificar el estilo de manejo de conflictos de mayor frecuencia en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
4. HIPÓTESIS GENERAL :			
Existe relación significativa entre la asertividad y estilos de manejo de conflictos en los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.			

5. VARIABLES		
	VARIABLE 1: Asertividad	VARIABLE 2: Estilo de manejo de conflictos
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN	Según su finalidad es investigación básica.	
7. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	Correlacional.	
8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	No experimental.	
9. MÉTODOS	Hipotético - deductivo.	
10. MARCO MUESTRAL	Registro académico de los docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.	
11. POBLACIÓN	Docentes de una Institución Educativa de la Ciudad de Cajamarca, 2022.	
12. MUESTRA	43 docentes.	
13. UNIDAD DE ESTUDIO	Cada uno de los docentes.	
14. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	Encuesta.	
15. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	Cuestionario - escala de likert.	

Formato 4.

Validación de experto 1-pág.1



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Teresa del Pilar García García
 1.2 Grado académico : Doctora en psicología
 1.3 Áreas de experiencia profesional : Clínica, educativa y organizacional
 1.4 Cargo e Institución donde labora : Docente universitario
 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Escala de evaluación de asertividad (ADCA-1)
 1.6 Autor del Instrumento : Luis Christian López Vásquez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					90
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					92
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92.11

Cajamarca, 22 de noviembre de 2022

Formato 5.

Validación de experto 1-pág.2



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**NIVEL DE ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....
.....



Dra. Teresa del Pilar García García

CPsP # 3737

Dra. Teresa del Pilar García García

Fecha: 22 / 11 / 2022

Formato 6.

Validación de experto 2-pág.1



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**NIVEL DE ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Minchan Estrada Kiana Nikkey
 1.2 Grado académico : Magister en Psicología clinica con
 mención en Psicología de la Salud
 1.3 Áreas de experiencia profesional : Psicología clínica
 1.4 Cargo e Institución donde labora : Coordinadora en CEM de la Asunción - Cajamarca
 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Escala de evaluación de asertividad
 (ADCA-1)
 1.6 Autor del Instrumento : Luis Christian López Vásquez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					89
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					94
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					92
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93.33

Cajamarca, 17 de noviembre de 2022

Formato 7.

Validación de experto 2-pág.2



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....
.....



Mg. Kiana Nikkey Minchan Estrada
C.P.E.P. 20177

Mg Kiana Nikkey Minchan Estrada
Fecha: 17/11/2022

Formato 8.

Validación de experto 3-pág.1



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**NIVEL DE ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Emma Verónica Ramos Farroñán
 1.2 Grado académico : Licenciada en Adm. Doctora en Ciencias de la Educación. Ph den Didactica de la Investigación Científica
 1.3 Áreas de experiencia profesional : Relaciones humanas
 1.4 Cargo e Institución donde labora : Universidad César Vallejo Campus Piura
 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI)
 1.6 Autor del Instrumento : Luis Christian López Vásquez

INDICADORES	CRITERIOS	eficiente 21-40 %	regular 41-60 %	bueno 61-80 %	excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	formulada con lenguaje apropiado				95
2. OBJETIVIDAD	expresado en conductas observables				89
3. ACTUALIDAD	cuando el alcance de ciencia y tecnología				82
4. ORGANIZACIÓN	se una organización lógica				90
5. SUFICIENCIA	aborda los aspectos de cantidad y calidad				97
6. INTENCIONALIDAD	cuando para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				90
7. CONSISTENCIA	se basa en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				97
8. COHERENCIA	se relaciona los índices, indicadores y las dimensiones				95
9. METODOLOGIA	la estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92.22

Piura, 10 de noviembre de 2022

Formato 9.

Validación de experto 3-pág.2



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**NIVEL DE ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
CLAB Nº 35066 - Región Lambayeque

**Phd. Dra. Emma Verónica Ramos
Farroñán**
Fecha: 10 / 11 / 2022

Formato 10.

Validación de experto 4 -pág.1



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**NIVEL DE ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Elmer Aguilar Briones
 1.2 Grado académico : Maestro en Dirección de Operaciones y Logística
 1.3 Áreas de experiencia profesional : Proyectos, Operaciones, Logística y Administración
 1.4 Cargo e Institución donde labora : Docente Universitario
 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI)
 1.6 Autor del Instrumento : Luis Christian López Vásquez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					89
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					97
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					84
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					92
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

91

Cajamarca, 14 de noviembre de 2022

Formato 11.

Validación de experto 4 -pág.2



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS


**NIVEL DE ASERTIVIDAD Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....
.....



Mg. Ing. Elmer Aguilar Briones
CIP 103209
Fecha: 14 / 11 / 2022

Formato 12.

Constancia de aplicación de instrumentos



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA
“SAN RAMÓN”
LA RECOLETA
“TRADICIÓN GLORIOSA - VIDA FECUNDA - VÍNCULO DE FRATERNIDAD”



Jornada Escolar
COMPLETA
SECUNDARIA

**EL QUE SUSCRIBE, SUB DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA “SAN RAMÓN”- LA RECOLETA DE CAJAMARCA:
(C.M. 0390591)**

HACE CONSTAR

Que el Sr. **LUIS CHRISTIAN LÓPEZ VÁSQUEZ**, con DNI N° 45962801, en calidad de alumno de la “Maestría en Gestión Ambiental y Resolución de Conflictos” que pertenece a la escuela de posgrado de la Universidad Privada del Norte, realizó la aplicación de el “Inventario de Estilo de Manejo de Conflictos (TKI)” y la “Escala de Evaluación de Asertividad (ADCA-1)”, a todos los docentes de la Institución Educativa a la que dirijo; esto con la finalidad de poder contribuir con el desarrollo de su investigación.

Se expide la presente a solicitud verbal del interesado para los fines que estime conveniente.

Cajamarca, 14 diciembre del 2022.



Ministerio de Educación
Dirección Regional de Educación
UGEL CAJAMARCA
I.E. “SAN RAMÓN” - LA RECOLETA
Lic. Carlos Nicanor Ruiz Briones
SUB DIRECTOR

Av. Los Héroes s/n. - Cajamarca Telf.: 076365585