

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN**  
**GERENCIA EDUCATIVA ESTRATÉGICA**



**TESIS**

**“Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E “San Juan de Dios” Niepos”**

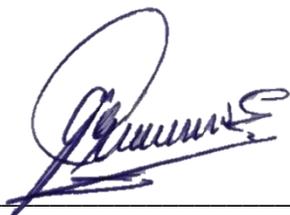
**Presentada para Obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.**

**Investigador:**  
**Bach. Javier Llanos Bardales**

**Asesor:**  
**Dr. Walter Antonio Campos Ugaz.**

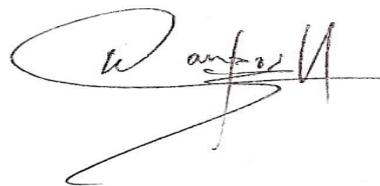
**Lambayeque 2023**

“Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E “San Juan de Dios” Niepos”



---

Bach. Javier Llanos Bardales.  
Autor

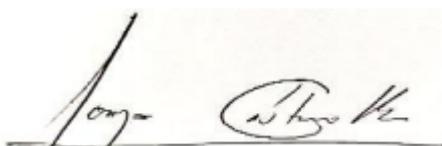


---

Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  
Asesor

Tesis presentada a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.

Aprobado por:



---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.  
Presidente del jurado.



---

Dra. María del Pilar Fernández Celis.  
Secretaria del jurado.



---

Dr. Miguel Alfaro Barrantes.  
Vocal del jurado.

Lambayeque, febrero de 2023.

## Acta de sustentación (copia)



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**N° 720-VIRTUAL**

Siendo las **10:00 horas**, del día **miércoles 19 de julio de 2023**; se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**: <https://meet.google.com/qqq-gqcb-rmk>, los miembros del jurado designados mediante **Resolución N°3119-2019-UP-D-FACHSE**, de fecha **31 de diciembre de 2019**, integrado por:

Presidente	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Secretaria	: Dra. María del Pilar Fernández Celis.
Vocal	: Dr. Miguel Alfaro Barrantes.
Asesor Metodológico	: Dr. Walter Antonio Campos Ugaz.
Asesor Científico	: _



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **“TALLERES DE AUTOESTIMA PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LA I.E “SAN JUAN DE DIOS” NIEPOS”**; presentada por el tesista **JAVIER LLANOS BARDALES**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación, mención: Gerencia Educativa Estratégica. Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 075-2023-CU de fecha 09 de marzo de 2023); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al sustentante, quien procedió a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(18) (DIECIOCHO)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **MUY BUENO**

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

**Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi**

PRESIDENTE

**Dra. María del Pilar Fernández Celis**

SECRETARIA

**Dr. Miguel Alfaro Barrantes**

VOCAL

**OBSERVACIONES:**

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

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

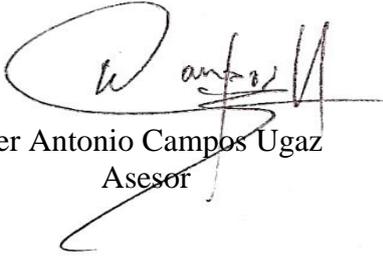
Declaración jurada de originalidad.

Yo Javier Llanos Bardales, investigador principal y Walter Antonio Campos Ugaz, asesor del trabajo de investigación “Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos”, declaramos bajo juramento, que este trabajo no ha sido plagiado, no contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título y grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, febrero de 2023.



Javier Llanos Bardales.  
Investigador



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  
Asesor

**Dedicatoria.**

Dedico este trabajo a la memoria de mi amado Padre, quien siempre será mi referente de lucha y superación personal y profesional, a mi abnegada madre, a mi esposa y queridos hijos.

Javier.

**Agradecimiento.**

Agradezco a toda mi familia por estar conmigo en todo momento, a nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de este trayecto de estudios. De igual manera a mi asesor Dr. Walter Campos Ugaz.

Javier.

## Índice general

Acta de sustentación (copia).....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de Figur.....	ix
Indice de Anexos.....	x
Resumen.....	x
i	
Abstract. ....	xii
Introducción. ....	13
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO. ....	17
1.1    Antecedentes de la investigación. ....	17
1.2    Base Teórica. ....	20
1.3    Definiciones conceptuales. ....	28
1.4    Operacionalización de variables. ....	28
1.5    Hipótesis. ....	30
CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES. ....	31
2.1    Tipo de Investigación. ....	31
2.2    Método de Investigación. ....	31
2.3    Diseño de Contrastación. ....	31
2.4    Población, Muestra y Muestreo. ....	31
2.5    Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos. ....	32
2.6    Procesamiento y análisis de datos. ....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN. ....	35
3.1    Resultados. ....	35
3.2    Discusión. ....	49
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES. ....	53
CAPITULO V. RECOMENDACIONES. ....	55
Referencias Bibliográficas. ....	56
Bibliografía. ....	60
Anexos. ....	61

**Índice de tablas.**

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente – Taller de autoestima.	29
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente – Manejo de conflictos.	30
Tabla 3	Propuesta de talleres de autoestima orientada al manejo de conflictos identificados con tendencia baja.	46
Tabla 4	Propuesta de talleres de autoestima orientada al manejo de conflictos identificados con tendencia media.	47
Tabla 5	Propuesta de talleres de autoestima orientada al manejo de conflictos identificados con tendencia positiva.	48
Tabla 6	Rúbrica para evaluar los talleres de autoestima.	49

## Índice de Figuras

Figura 1	Modelo teórico integrativo del taller de autoestima vinculado al manejo de conflictos	27
Figura 2	Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión prevención de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.	35
Figura 3	Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión gestión emocional en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.	36
Figura 4	Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión competencia social en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.	37
Figura 5	Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión Abordaje y tratamiento de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.	38
Figura 6	Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión aprendizaje sobre el conflicto en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos	39
Figura 7	Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión crecimiento y transformación personal en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.	40
Figura 8	Balance del nivel de potencialidad para gestionar el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.	41
Figura 9	Modelado lineal automático del manejo de conflictos en la institución educativa “San Juan de Dios” Niepos	43

**Índice de Anexos.**

Anexo 1	Instrumento de recolección de datos.	61
Anexo 2	Formato de tabulación de datos.	66
Anexo 3	Rúbricas de expertos de instrumentos de recolección de datos.	73
Anexo 4	Reporte turnitin	75
Anexo 5	Recibo digital - turnitin	76

## **Resumen.**

La tesis abordó el problema de manejo de conflictos presente en la institución educativa “San Juan de Dios” del distrito de Niepos, San Miguel Cajamarca Perú y para poder resolverlo se propone en función al diagnóstico realizado los talleres de autoestima. De allí que se formuló como hipótesis: “Los talleres de autoestima al desarrollarse permite mejorar de manera significativa el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos”, debido a la consistencia interna establecida con las dimensiones”. El método empleado es el cuantitativo, con tipo de investigación descriptiva en modalidad propositiva, se trabajó con 16 docentes nombrados y contratados; para el recojo de datos se utilizó el test de manejo de conflictos previamente validado y cuenta con alta confiabilidad ( $\alpha=0,869$ ), similar a los calculados en este estudio con Alfa de Cronbach= 0,884, siendo objetivo, válido y confiable, los datos cuentan con distribución normal permitiendo realizar cálculos de correlación del manejo de conflictos con cada una de las dimensiones. Los resultados principales dan cuenta que existen brechas pendientes en el manejo de conflictos de 10,01% en abordaje y tratamiento de conflictos; 14,06% en la competencia social; 39,93% en gestión emocional; 53,5% en prevención de conflictos; 58,58% en aprendizaje sobre el conflicto y 64,23 en crecimiento y transformación personal, situación que es abordada en los 29 talleres de autoestima propuesto, sugiriendo su implementación en diversos contextos donde se presente problemas de manejo de conflictos. Se infiere que el manejo de conflictos desde la perspectiva de análisis refleja un nivel de precisión de 99,7%, siendo altamente significativo, permitiendo predecir que tendrá alto impacto al momento de implementar los talleres de autoestima propuestos para el abordaje y tratamiento de conflictos; competencia social; gestión emocional; prevención de conflictos; aprendizaje sobre el conflicto; en crecimiento y transformación personal.

Palabras clave: Talleres de autoestima; manejo de conflictos.

**Abstract.**

The thesis addressed the problem of conflict management present in the educational institution "San Juan de Dios" in the district of Niepos, San Miguel Cajamarca Peru; and in order to solve it, self-esteem workshops were proposed based on the diagnosis made. Hence, the hypothesis was formulated as follows: "The self-esteem workshops, when developed, allow for a significant improvement in conflict management at the "San Juan de Dios" Niepos School, due to the internal consistency established with the dimensions". The method used is quantitative, with descriptive research type in propositional mode, we worked with 16 appointed and hired teachers; for data collection we used the conflict management test previously validated and has high reliability ( $\alpha=0.869$ ), similar to those calculated in this study with Cronbach's Alpha = 0.884, being objective, valid and reliable, the data have normal distribution allowing to perform correlation calculations of conflict management with each of the dimensions. The main results show that there are pending gaps in conflict management of 10.01% in conflict approach and treatment; 14.06% in social competence; 39.93% in emotional management; 53.5% in conflict prevention; 58.58% in learning about conflict and 64.23% in personal growth and transformation, a situation that is addressed in the 29 self-esteem workshops proposed, suggesting its implementation in various contexts where conflict management problems are present. It is inferred that conflict management from the perspective of analysis reflects an accuracy level of 99.7%, being highly significant, allowing to predict that it will have high impact at the time of implementing the self-esteem workshops proposed for the approach and treatment of conflicts; social competence; emotional management; conflict prevention; learning about conflict; in personal growth and transformation.

Key words: Self-esteem workshops; conflict management.

## **Introducción.**

Mayormente en las instituciones educativas, los conflictos por intereses personales y colectivos se hacen visible en los estudiantes; sin embargo, también se presenta con alta incidencia con los docentes, los cuales impactan de manera negativa en la convivencia, cumplimiento de funciones, siendo visible en la propia institución y la comunidad, afectando directamente la gestión institucional. La idea es enfrentarse con éxito, de allí es que, el trabajo de investigación está directamente vinculado con la resolución de los conflictos como respuesta resiliente ante situaciones adversas; frente a casos especiales, es importante incorporar a un equipo especializado para poder lograr una convivencia pacífica, que a partir de casos o situaciones concretas aporte a su crecimiento y desarrollo personal, donde todos ganan experiencias y la satisfacción de ser parte de la resolución de conflictos.

Es necesario, en las instituciones educativas, desarrollar una cultura preventiva; por ello; se debe promover y cultivar orientaciones personales permanentes integrando a los estudiantes, fortaleciendo sus relaciones interpersonales, actuando rápidamente cuando identificamos alguna desmotivación personal o falta de interés por seguir avanzando como estudiantes y como docentes, cuando compromete a los demás y así mismos, cuando pone en juego su seguridad, confianza, es momento de fortalecer capacidades de afrontamiento. En este sentido, el docente juega un importante papel formador, teniendo que ser empático, comprensivo, humano, reflexivo, paciente y solidario, debiendo implementar estrategias hasta donde pueda resolver los conflictos evitando poner en riesgo su salud emocional.

Algunos docentes, manifiestan distanciamiento entre colegas, incluso con los propios estudiantes, hay un rechazo característico como manifestación de disconformidad, también resistencia para aceptar sus limitaciones o errores,

complicando más la sana convivencia, ofreciendo resistencia, aislamiento, resolviendo conflictos cargados de violencia y competición logrando destrucción individual y de la propia institución educativa que es y debe ser un referente en la comunidad; lo óptimo sería lograr la transformación de los conflictos, buscar un equilibrio integrativo, con buenas relaciones interpersonales que ayuden a salir de situaciones complicadas al cual como parte de la convivencia estamos expuestos.

En la institución educativa “San Juan de Dios” del distrito de Niepos, ya desde hace varios años se viene evidenciando dificultades de los docentes para manejar los conflictos, dificultades para elaborar diagnósticos; las estrategias, los medios y recursos mal encaminados, desarticuladas con desacoplamiento, haciendo que sea inmanejable la resolución de los conflictos. El docente debe ser autoeficiente; ello conlleva a estar seguro, motivado y con ánimo, con actitud positiva, proactiva; sin embargo, son sus propios juicios y creencias los que dominan su accionar; al parecer al interno del aula manifiestan un comportamiento muy distinto al que es observado en el ámbito externo, eso ya es un conflicto poniendo en cuestión las capacidades necesarias en la gestión educativa en general.

Los docentes de la institución educativa “San Juan de Dios” de Niepos, se constituyeron en la unidad de análisis de este estudio, y de manera inicial se presentan algunas características que dan fuerza a la investigación entendiendo que un problema de gestión emocional y de autoeficiencia, genera aporte al conocimiento científico y a la gestión educativa y desarrollo personal. Los docentes muestran dificultades para enfrentar eventos conflictivos, no tienen salidas para evitarlos, prevenirlos, anticiparlos y para poder adoptar comportamientos con salidas positivas; con ello, se pone en cuestión el control emocional, compartir sus emociones con los demás, adaptarse a nuevas situaciones, saber y poder intervenir, construir y generar

relaciones positivas, afianzar el diálogo, comprenderse a sí mismo y a los demás, expresar sus ideas sin miramientos, construir liderazgo.

Otros aspectos ya descritos son las dificultades que presentan los docentes para enfrentar conflictos, tomar decisiones, implementar soluciones, generar procesos de negociación para evitar el conflicto, poniendo en cuestión sus capacidades que ayuden a mitigar, crear e inventar espacios de aprendizaje a partir de los conflictos encontrados, que permitan un crecimiento y transformación personal que ayude a superarse, potencializar la reflexión, realizar autoanálisis y buscar el crecimiento personal.

En suma, existen dificultades para prevenir, gestionar emociones, generar interacciones social, tratamiento, aprendizaje y crecimiento ante eventos generados por conflictos dejando claramente el problema relacionado con el manejo de conflictos, habiendo planteado como *problema* el siguiente: ¿De qué manera los talleres de autoestima mejoran el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos?

Se formuló el siguiente *objetivo general*: “Proponer talleres de autoestima para mejorar el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos” y como *objetivos específicos* los siguientes: a) Analizar el manejo de conflictos en el personal docente de la I.E. “San Juan de Dios” del distrito de Niepos; b). Fundamentar los talleres de autoestima tomando los aportes de diferentes enfoques y teorías asociadas con el manejo de conflictos; c) Mitigar el manejo, prevención, gestión emocional, competencia social, abordaje, tratamiento, aprendizaje sobre el conflicto, crecimiento y transformación personal. La metodología seguida para el análisis del manejo de conflictos es cuantitativa, habiendo pasado por procesos descriptivos de cada

dimensión, se realizó el análisis de correlación y se organizó la propuesta consistente en talleres de autoestima constituyéndose en el aporte práctico.

La organización de la tesis ha sido elaborada teniendo en cuenta la estructura formal, cumpliendo con todos los requisitos necesarios de un trabajo de investigación, que someto al honorable jurado para su aprobación.

El autor.

## **CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO.**

### **1.1 Antecedentes de la investigación.**

#### 1.1.1. Antecedentes internacionales.

(Guijarro & Larbazal, 2021) en su investigación ejecutada en Chimborazo – Ecuador titulada “Autoestima y factores de bullying en estudiantes de bachillerato de la provincia de Chimborazo” encontró que el nivel medio de autoestima estuvo presente en su mayoría en varones, mientras que, en las mujeres predominaron el bajo y el alto. También se identificó que los factores asociados al bullying presentaron manifestaciones diferentes entre ambos sexos. Lo que constituye como relación estadísticamente significativa fue el nivel de autoestima y la relación con la violencia verbal. Para mejorar esta problemática, se planteó mejorar las relaciones entre los docentes, las familias y los actores sociales, buscando de este modo sinergizar esfuerzos entre todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

(Moreno et al., 2019) en su investigación realizada en Colombia “Relación entre Dinámicas Familiares, Conductas Externalizantes y Autoestima en Niños Escolarizados” concluye que existe una relación inversamente proporcional entre la conducta externalizante y la autoestima en su dimensión conductual y social, lo que coincide con las investigaciones en las que se afirma que las personas con un alto nivel de dicho comportamiento tienden a presentar baja autoestima. Hallándose, además, que los problemas o conflictos familiares influyen directamente en las conductas externalizantes. También se encontró que comunicación, cohesión y el ocio compartido dentro de la familia son factores que previenen los problemas externalizantes y promueven el fortalecimiento de la autoestima en los hijos; variables que se deben considerar para la asesoría a padres de niños con problemas

de comportamiento y así lograr mayor autocontrol en los hijos y una mejoría en la funcionalidad familiar. Rescantando que la vida en familia implica una interacción constante, con la finalidad de complementar los lazos de consanguineidad con lazos de amistad, de reciprocidad, de confianza y en especial del amor familiar.

(Aguilera & Bolgeri, 2021) en su trabajo “Aplicación y evaluación de una intervención para el desarrollo socio emocional y fortalecimiento de la autoestima en estudiantes de enseñanza básica” pese a que se observa una leve tendencia a la mantención del impacto luego del periodo de seguimiento, lo que además concuerda con la percepción de los estudiantes sobre el impacto del programa, los resultados de esta medición no muestran diferencias significativas con el grupo control. Esto es importante, permitiendo complementar el análisis de la intervención, desde una perspectiva compleja y sistémica, donde se reconoce que la conducta del estudiante está influenciada por el contexto familiar, social, cultural y propios del ambiente escolar. Por otra parte, los resultados de la intervención no garantizan que el sostenimiento del programa a lo largo de la vida escolar sean clave para lograr un impacto a largo plazo. Sin embargo, es importante intervenir en la escuela en los primeros años de vida del niño, con programas destinados al mejoramiento de la autoestima y desarrollo socioemocional, ya que además, el estudiante va construyendo su personalidad y va desarrollando herramientas personales que le permiten establecer relaciones socioafectivas con otros, lo que finalmente favorece la formación integral de personas.

#### 1.1.2. Antecedentes nacionales.

(Raya, 2018) en su tesis “Gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima, 2016” concluye: las instituciones con mayor eficiencia en gestión educativa tienen mejores estrategias

para el manejo de conflictos dentro de la comunidad educativa. Además, es necesario fortalecer las competencias del director en relación al manejo de estrategias de resolución de conflictos, ética, manejo de recursos humanos logrando desarrollar habilidades y criterios asertivos en la toma de decisiones. La comunidad educativa es capaz de percibir que la “buena gestión” necesita del aporte de todos, siendo los beneficiarios finales los estudiantes, a los cuales se les provee de un ecosistema saludable para su desarrollo integral.

(Meléndez, 2020) en su tesis “Los problemas en la convivencia escolar debido a la baja autoestima de estudiantes de 7 – 8 años en el distrito de Chosica” concluye que, existe correlación de autoestima y los elementos que la forman tanto internos como externos con el rendimiento escolar. Además, la ansiedad infantil afecta de manera negativa en el comportamiento del estudiante durante la clase, haciendo que esté entretenido o que no atienda las clases. El hecho de que los estudiantes participen de manera positiva en el centro educativo tiene un gran valor estudiantil, el cual es óptimo para el mejoramiento de los conflictos que puedan existir con sus pares, incluso pueda ayudar a aliviar las tensiones que surjan entre las familias y la escuela. Por otro lado, es clave que entre el profesor y los estudiantes exista una relación de comunicación, respeto y confianza, permitiendo un clima de convivencia positivo, además de consolidar el proceso de aprendizaje – enseñanza, logrando que los estudiantes puedan desenvolverse. Por ello, es necesario saber escuchar las demandas de los estudiantes, a fin de ofrecer condiciones favorables para su desarrollo integral.

(Estrada et al., 2021) en su investigación “Autoestima y agresividad en estudiantes peruanos de educación secundaria” plantea que, a mayor nivel de autoestima es menor el nivel de agresividad en los estudiantes del sexto ciclo de educación básica regular de la ciudad de Puerto Maldonado, Perú. Asimismo,

encontró que el nivel de autoestima es relativamente adecuado y los niveles de agresividad por tanto son bajos. Sin embargo, a fin de mejorar y erradicar todo tipo de manifestación de agresividad es necesario mejorar los niveles de autoestima y a su vez erradiquen la violencia. De esta manera se estará creando factores protectores en los estudiantes y fomentando un clima escolar saludable, garantizando de este modo la formación integral y la construcción de ecosistemas educativos sanos.

## **1.2 Base Teórica.**

### **1.2.1. Fundamentos de los talleres de autoestima.**

Los talleres permiten relacionar la teoría con la práctica, combinando el autoaprendizaje con el aprendizaje colaborativo, logrando de este modo experiencias de formación más dinámicas. Promueven la actitud reflexiva de los estudiantes desde la integración de lo afectivo y lo cognitivo. Por lo que constituyen una herramienta necesaria para fortalecer el desarrollo de las habilidades emocionales (De las Mercedes & Rodríguez, 2017). Favorecen el contraste entre las vivencias de los estudiantes, a partir de la comprensión de sí mismos, de sus relaciones interpersonales, sus culturas, la problematización de sus modos de vida, al tener en cuenta la realidad cotidiana que enfrentan desde la comunicación con los otros y en función de la proyección de metas personales. Los talleres impartidos logran la cohesión entre sus componentes de una manera coherente, sistemática, integradora y participativa. Se derivan los contenidos abordados desde lo general hasta lo más específico y enfatizan el desarrollo de la dimensión correspondiente a la reparación emocional.

En la investigación se consideró tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual y se desarrolla a continuación:

### **1.2.1.1. Dimensión cognitiva**

Formado por el conjunto de conocimientos sobre uno mismo. Es la representación que cada uno se forma acerca de su propia persona, y que varía con la madurez psicológica y con la capacidad cognitiva del sujeto; por tanto, indica ideas, opiniones, creencias, percepción y procesamiento de la información.

El autoconcepto ocupa un lugar privilegiado en la génesis, crecimiento y consolidación de la autoestima y las restantes dimensiones caminan bajo la luz que les proyecta el autoconcepto, que a su vez se hace acompañar por la autoimagen o representación mental que la persona tiene de sí misma en el presente y en las aspiraciones y expectativas futuras. Un autoconcepto repleto de autoimágenes ajustadas, ricas e intensas en el espacio y tiempo en que vivimos demostrará su máxima eficacia en nuestros comportamientos. La fuerza del autoconcepto se basa en nuestras creencias entendidas como convicciones, convencimientos propios; sin creencias sólidas no existirá un autoconcepto eficiente (Roa, 2013) .

### **1.2.1.2. Dimensión afectiva**

Sentimiento de valor que nos atribuimos y grado en que nos aceptamos. Puede tener un matiz positivo o negativo según nuestra autoestima: “Hay muchas cosas de mí que me gustan” o “no hago nada bien, soy un inútil”. Lleva consigo la valoración de nosotros mismos, de lo que existe de positivo y de aquellas características negativas que poseemos. Implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros. Es admiración ante la propia valía y constituye un juicio de valor ante nuestras cualidades personales. Este elemento es la respuesta de nuestra sensibilidad y emotividad ante los valores que percibimos dentro de nosotros; es el corazón de la autoestima, es la valoración, el sentimiento, la admiración, el desprecio, el afecto, el gozo y el dolor en la parte más íntima de nosotros mismos. La

dimensión afectiva es importante en el desarrollo humano ya que ésta es la manera en que se puede distinguir la realidad de lo que nos sucede o afecta, transformándose en el motor de la convivencia, el cual permite afrontar los conflictos en el ciclo de vida del ser humano llevando un control emocional y a la vez fortaleciendo la capacidad de experimentar las propias emociones; por tal motivo, les permite reconocer sus sentimientos y asimismo, estimular varios procesos de expresión en diferentes acciones como en su voz, rostro y pensamiento, éstos son involuntarios de cada persona, por lo tanto, se debe controlar su estado de ánimo, inclusive adaptándose a cualquier entorno de su vida social; a través de ésta se convierten en seres autocríticos y reflexivos capaces de manifestar las emociones propias siendo correcto con su entorno y con los demás (Caicedo & Jerez, 2022).

#### **1.2.1.3. Dimensión Conductual**

Relacionada con tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un proceso de manera coherente. Es la autoafirmación dirigida hacia el propio yo y en busca de consideración y reconocimiento por parte de los demás. Constituye el esfuerzo por alcanzar el respeto ante los demás y ante nosotros mismos (Abarca, 2019).

#### **1.2.2. Fundamentos del manejo de conflictos.**

Los procesos de manejo de conflictos son parte de la gestión escolar, en especial cuando se abordan “problemas de convivencia”, pues constituyen un menester diario de docentes, directivos y padres de familia. El modo en que ese manejo se lleva a cabo está estrechamente ligado con la justicia, la inclusión, la distribución del poder y la construcción de comunidad en las escuelas, elementos cruciales para la construcción de paz (Perales, 2021). Del mismo modo mejoró la conciencia sobre las habilidades de comunicación y manejo de conflictos de los

participantes. Brinda a los estudiantes un espacio seguro para el diálogo sobre sus perspectivas sobre temas importantes como el profesionalismo, la empatía y los conflictos de equipo (Nes et al., 2022). Las personas toman decisiones respecto al tratamiento de los conflictos considerando las consecuencias cooperativa o competitiva, existiendo un fuerte apoyo para una alta consideración de las consecuencias futuras que conduce a una menor preferencia por el comportamiento competitivo y una mayor preferencia por el comportamiento cooperativo (Upadhyay, 2021). Su estudio abarca las siguientes dimensiones: prevención de conflictos, gestión emocional, competencia social, abordaje y tratamiento de conflictos, aprendizaje sobre el conflicto, crecimiento y transformación personal. Al respecto:

#### **Prevención de conflictos**

Plantea cinco factores a tener en cuenta: "construir una relación efectiva", "comunicaciones efectivas del proyecto", "eficacia del equipo del proyecto", "enfoque proactivo de gestión de conflictos" y "documentación eficaz del proyecto". Esto constituye un marco conceptual para la gestión eficaz de los recursos humanos en relación con la prevención de conflictos entre los equipos de proyecto, como una estrategia eficaz para facilitar la adopción y difusión sin problemas de la innovación de Big Data en las organizaciones (Oyedele et al., 2020). Desde este componente se trata de prevenir conflictos cuando se encuentran en el primer estadio, se organizan e implementan estrategias para su posterior afrontamiento, generando condiciones para resolverlos en cualquier momento.

#### **Gestión emocional.**

Refiere a la utilización de promover un autocontrol personal, como capacidad para promover la seguridad de sí mismo y alto nivel de empatía para poder comprender a los demás sus emociones, sentimientos de corte facial y así contribuir de manera

positiva en la cotidianeidad. (Marchant et al., 2015, pp. 204–205), refiere “el aprendizaje socioemocional contribuye con el desarrollo personal al fortalecer la autoestima apoyando la idea de generar satisfacción consigo mismo”

### **Competencia social.**

Son competencias que promueven el bienestar psicosocial, interactuando procesos cognitivos-afectivos hacia el desarrollo positivo de las personas. (Montes et al., 2014, p. 244) indica que, “para asegurar un adecuado manejo de conflictos es necesario implementar estrategias relacionadas con la experiencia emocional”; así, desde lo social es posible adaptarse a nuevos contextos, intervenir cuando sea necesario, mantener siempre relaciones positivas tomando el diálogo como estrategia y capacidad para comprender a los demás, hasta lograr un liderazgo participativo en el ambiente educativo.

### **Abordaje y tratamiento de conflictos.**

Tratar conflictos conlleva trabajo colaborativo, participativo, integrativo, buscar consensos, promover alta responsabilidad, ser tolerantes. (Maral & Hamedoğlu, 2021, p. 268) refiere promover el “liderazgo como estrategia de integración ayuda a resolver conflictos ...el liderazgo transformacional predice de manera positiva la estrategia de integración y compromiso...el autocontrol, aceptación de la crítica, la capacidad de análisis, permiten afrontar el conflicto con empatía y diálogo”

### **Aprendizaje sobre el conflicto.**

Es el efecto de haber manejado y gestionado de manera adecuada el conflicto, se registra todo tipo de aprendizaje, ayuda a moldear la conducta de las personas, reafirma cualidades y actitudes positivas y gestión oportuna de las negativas. (Castilloveitía, 2017) indica que, el personal directivo en las instituciones educativas debe tener destrezas comunicativas de “persuasión, reacción, socialización,

negociación, solución y comunicar e informar” para poder lograr la solución de conflictos y construir aprendizajes hacia la solución de próximos conflictos.

### **Tratamiento de conflictos y crecimiento personal**

El conflicto entre los valores personales y profesionales, y la capacidad de resolver el conflicto son elementos importantes del profesionalismo. Los valores en conflicto pueden ser entre 2 valores profesionales o entre un valor personal y uno profesional. La acción más apropiada que ocurre en respuesta a estos valores en competencia depende del contexto y la situación. Por ejemplo, en la mayoría de las situaciones, cumplir la promesa de confidencialidad a los pacientes es un valor primordial; sin embargo, puede ser un limitante en el desempeño (Carraccio, 2014).

#### **1.2.3. Enfoques y teorías como soporte de la investigación.**

*Psicología humanista*, es el fruto de una revolución en el pensamiento filosófico y psicológico a la luz del quiebre occidental de la filosofía clásica y de una ciencia psicológica que, para inicios del siglo XX, resultaba inapropiada por depender del paradigma racionalista y con predominio del contenido para comprender los fenómenos psicológicos y humanos, conocidos y desconocidos para la época. Una revolución en el pensamiento generada en un siglo donde la civilización occidental queda cuestionada históricamente por las guerras mundiales del siglo XX y una nueva filosofía que aparece con nuevos horizontes conceptuales procedentes de la fenomenología de Edmund Husserl, y por el existencialismo de Sören Kierkegaard y Friedrich Nietzsche (Riveros, 2014). Aporta a la investigación por la naturaleza de los conflictos, teniendo que desarrollar diferentes capacidades encontrando sentido a las relaciones sociales, manifestación de emociones, desarrollo de la autoestima y estima personal.

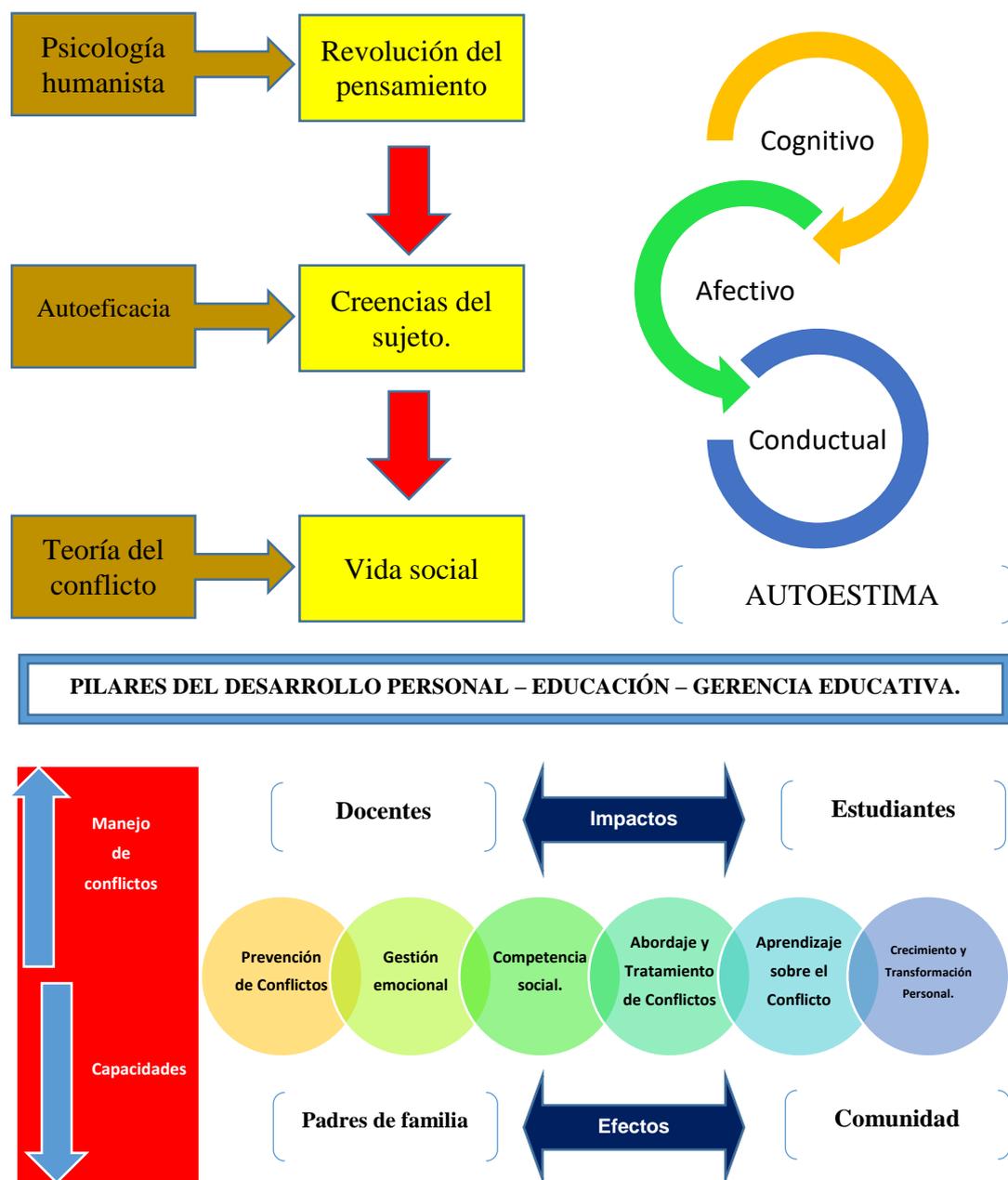
*La autoeficacia*, refiere a las creencias de los sujetos, a decir de (González et al., 2009, p. 44), “las personas desarrollan sus autopercepciones acerca de sus capacidades...controlan lo que son capaces de hacer...manejan situaciones futuras... en esencia, es un proceso cognoscitivo, que interviene en el comportamiento y lo regula...”; en la investigación aporta tanto a la elaboración del taller de autoestima como al manejo de conflictos; se necesita personas autoeficientes (alto sentido de poseer autoeficacia)

*Teoría del conflicto*, el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad. Asimismo, las disputas son una constante histórica, todas las sociedades a lo largo del tiempo han tenido algún tipo de enfrentamiento, son, por tanto, y de cierto modo, una expresión normal de la vida en sociedad; pero, en otro plano, no podemos garantizar que sean de provecho para la sociedad o las personas. Habría que analizarse de qué clase de conflicto se trata y si las motivaciones que impulsan a las partes en la confrontación son justas o no, se hallan justificadas o no. Probablemente, además, la calificación como inmoral o reprobable dada al conflicto o a las acciones desplegadas por uno de los actores dentro de éste dependerá, en muchos casos, del cristal con que se mire, o sea, de la posición desde la cual es observado y ponderado el conflicto (Silva, 2008).

(Acuña & Herrera, 2019), refiere que “el conflicto es una necesidad del entorno social...no necesariamente representa situaciones conflictivas... pueden cambiarse según el tiempo y situaciones...resulta ser acción colectiva...parte de la percepción y el comportamiento de lo humanamente incompatible”. En función al sustento generado se plantea el modelo teórico de la tesis como se logra apreciar en la figura 1.

Figura 1

*Modelo teórico integrativo del taller de autoestima vinculado al manejo de conflictos.*



*Nota. Elaboración propia.*

### 1.3 Definiciones conceptuales.

*Talleres de autoestima:* Conjunto de actividades formativas planificadas en el contexto de la educación formal. Buscan desarrollar en el estudiante el nivel de autoestima adecuado (FHI 360, 2014). (Wilhelm et al., 2012) refiere a la autoestima como “capacidad de enfrentar desafíos básicos para triunfar y ser felices...está relacionada con experiencias vivenciales vitales...competencia específica de carácter socio-afectivo...involucra estima-autoconcepto que se tiene de sí mismo”

*Manejo de conflictos:* Consiste en llevar el conflicto hacia la solución, en todo caso hacia su control; de allí que es necesario implementar, desde el espacio educativo, estrategias para la gestión de los procesos de enemistad surgidos en los estudiantes o los miembros de una comunidad (Mirabal, 2003).

### 1.4 Operacionalización de variables.

#### **Variable independiente: Talleres de autoestima**

*Definición operacional:* Los talleres de autoestima, son actividades que se propone con la intención de fortalecer capacidades hacia el fortalecimiento emocional del personal docente; incluye el desarrollo de tres componentes de manera integral: *lo cognitivo*, rescatando las ideas, opiniones, creencias, convicciones, percepción de uno mismo y de la conducta propia; *lo afectivo*, fortaleciendo los aspectos personales y *lo conductual*, afianzando la autonomía, independencia y responsabilidad.

#### **Variable dependiente: Manejo de conflictos.**

*Definición operacional:* Llevar todo tipo de conflicto a la solución, pudiendo mitigar, los aspectos negativos, logrando un mejor control. En la investigación se evalúa la prevención de conflictos, la gestión emocional, competencia social,

abordaje y tratamiento de conflictos, aprendizaje sobre el conflicto y el crecimiento y transformación personal.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente – Taller de autoestima.*

Variable	Dimensiones	Indicadores (elemento base)	Escala
Talleres de Autoestima.	Cognitivo	✚ Ideas.	Nominal
		✚ Opiniones.	
		✚ Creencias.	
		✚ Convicciones.	
		✚ Percepción de uno mismo y de nuestra conducta.	
	Afectivo	✓ Valoración de aspectos positivos y negativos.	
		✓ Conseguir estar a gusto o disgustado a sí mismo.	
		✓ Autoestimación personal y con los demás.	
	Conductual	✚ Necesidad de actuar.	
		✚ Promover comportamientos positivos.	
		✚ Sentido de responsabilidad.	
		✚ Promoción de la autonomía e independencia.	

Fuente: (Gallardo, 2006)

Tabla 2

## Operacionalización de la variable dependiente – Manejo de conflictos.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Manejo de conflictos	Prevenición de conflictos $\alpha= 0,8961$	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ “Capacidad de”:</li> <li>+ “Previsión”</li> <li>+ “Anticipación”</li> <li>+ “Adoptar comportamientos apropiados”.</li> </ul>	Ordinal
	Gestión emocional $\alpha= 0,8022$	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ “Capacidad de”:</li> <li>+ “Control emocional”</li> <li>+ “Disfrutar emociones”</li> </ul>	
	Competencia social $\alpha= 0,9338$	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ “Capacidad de”:</li> <li>+ “Adaptación”</li> <li>+ “Intervención”</li> <li>+ “Mantener relaciones positivas”</li> <li>+ “Diálogo”</li> <li>+ “Comprender al otro”</li> <li>+ “Defender y expresar ideas o derechos”</li> <li>+ “Liderazgo”</li> </ul>	
	Abordaje y tratamiento de conflictos $\alpha= 0,9449$	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ “Capacidad de”:</li> <li>+ “Enfrentar conflictos”</li> <li>+ “Tomar decisiones”</li> <li>+ “Desarrollar soluciones”</li> <li>+ “Negociar”.</li> </ul>	
	Aprendizaje sobre el conflicto. $\alpha= 0,7840$	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ “Capacidad de”:</li> <li>+ “Reconstrucción de historias e identificación de causas”</li> <li>+ “Apreciación”</li> </ul>	
	Crecimiento y transformación personal. $\alpha= 0,8574$	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ “Capacidad de”:</li> <li>+ “Superación”.</li> <li>+ “Reflexión”</li> <li>+ “Autoanálisis”</li> </ul>	

Nota. Tomado de (González et al., 2009, p. 46)

### 1.5 Hipótesis:

“Los talleres de autoestima al desarrollarse permite mejorar de manera significativa el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos”, debido a la consistencia interna establecida con las dimensiones”.

## CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES.

### 2.1 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es en un primer momento Descriptivo, se caracteriza el manejo de conflictos; posteriormente se correlaciona la variable con sus respectivas dimensiones, por lo tanto, es también correlacional y, por último, se construye la propuesta, resultando esta última ser la modalidad propositiva.

### 2.2 Método de investigación.

La investigación, por la información generada, se ubica dentro del paradigma positivista o cuantitativo; de manera objetiva da cuenta del comportamiento real de la variable de estudio analizada (manejo de conflictos).

### 2.3 Diseño de contrastación.

El diseño de investigación utilizado toma una muestra de estudio (16 docentes (M)), en él se analizan la variable dependiente (manejo de conflictos (MC)), al interno se correlaciona cada dimensión con la variable y posteriormente se organiza una propuesta consistente en talleres de autoestima (TA). El esquema representativo del diseño general es el siguiente  $M \leftrightarrow MC \leftrightarrow TA$

### 2.4 Población, Muestra y Muestreo.

**Población:** La población de estudio lo conformaron 27 trabajadores de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, entre directores, docentes, personal administrativo y de servicio.

**Muestra:** Debido a que el instrumento de recojo de datos ha sido validado y aplicado a docentes, se trabajó con 16 docentes, siendo representativa y adecuada de la

población habiendo desarrollado la investigación con el 59,3% del total del personal de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos.

**Muestreo:** Se seleccionó la muestra a través del muestreo no probabilístico, y la técnica por conveniencia, ajustándose al propósito investigativo que aportan al conocimiento científico a través de la investigación, que posteriormente sirve para construir la propuesta.

## 2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos.

Dentro de las técnicas que sirvieron para organizar la investigación y sobre todo para efectos de recojo de datos fue la observación, permitiendo identificar el problema de manera facta perceptible, y a través de la técnica de la encuesta permitió medir de manera detallada el manejo de conflictos en los 16 docentes de la I.E “San Juan de Dios” de Niepos.

El instrumento, denominado “test de manejo de conflictos”, ha sido tomado y en su perspectiva original elaborado de manera exclusiva para evaluación del manejo y resolución de conflictos en docentes, siendo de alto impacto en la investigación (González et al., 2009, p. 46-47), cuenta con validez, confiabilidad y objetividad. El Alpha de Cronbach, de cada dimensión se detalla en la tabla 2.

La dimensión *prevención de conflictos* para efecto de análisis de capacidades de prevención, anticipación y adopción de comportamientos apropiados los ítems (6-7-15-55-56-58-13-53-20-21-22-31); con la siguiente escala:

Criterio (prevención del conflicto)	Puntuación
Deficiente.	12 – 27
Regular.	28 – 43
Positivo.	44 – 60

La dimensión *gestión emocional*, incorpora la capacidad de control emocional y disfrutar emociones los ítems (1-4-57-40), con la siguiente escala:

Criterio (Gestión emocional)	Puntuación
Deficiente.	4 – 8
Regular.	9 – 13
Positivo.	14 – 20

La dimensión *competencia social*, reporta sobre las capacidades de adaptación, intervención, mantener relaciones positivas, diálogo, comprender al otro, defender y expresar ideas o derechos y la capacidad de liderazgo los ítems (42-23-26-2-3-8-50-9-17-28-41-51-60-32-33-37-52-11-12-59-5); con la siguiente escala:

Criterio (Competencia social)	Puntuación
Deficiente.	21 – 48
Regular.	49 – 76
Positivo.	77 – 105

La dimensión *abordaje y tratamiento de conflictos* da cuenta de capacidades para enfrentar los conflictos, tomar decisiones, desarrollar soluciones y negociar teniendo los ítems (10-16-27-44-49-14-24-29-35-48-54-34-43-47); con la siguiente escala:

Criterio (abordaje y tratamiento de conflictos)	Puntuación
Deficiente.	14 – 32
Regular.	33 – 51
Positivo.	52 – 70

La dimensión *aprendizaje sobre el conflicto*, reporta sobre capacidades de creación-invencción, reconstrucción de historias e identificación de causas, y de apreciación los ítems (36-18-19-38); con la siguiente escala:

Criterio (Aprendizaje sobre el conflicto)	Puntuación
Deficiente.	4 – 8
Regular.	9 – 13
Positivo.	14 – 20

La dimensión *crecimiento y transformación personal*, las capacidades asociadas con la superación, llamar a la reflexión y autoanálisis los ítems (25-45-46-30-39), con la siguiente escala:

Criterio (Crecimiento y transformación personal)	Puntuación
Deficiente.	5 – 11
Regular.	12 – 18
Positivo.	19 – 25

El test, aún cuando cuenta con alta confiabilidad ( $\alpha=0,869$ ), se sometió bajo el método de mitades partidas, dividiendo en dos grupos los ítems pares (X) y los impares (Y), obteniendo un Alfa de Cronbach= 0,884, siendo similar reflejando cumplimiento de objetividad, validez y confiabilidad del instrumento. Bajo las consideraciones descritas los resultados de la aplicación del instrumento son fidedignos, técnicos y con alto nivel de cientificidad, permitiendo extraer conclusiones que aportan al conocimiento científico.

## **2.6 Procesamiento y análisis de datos.**

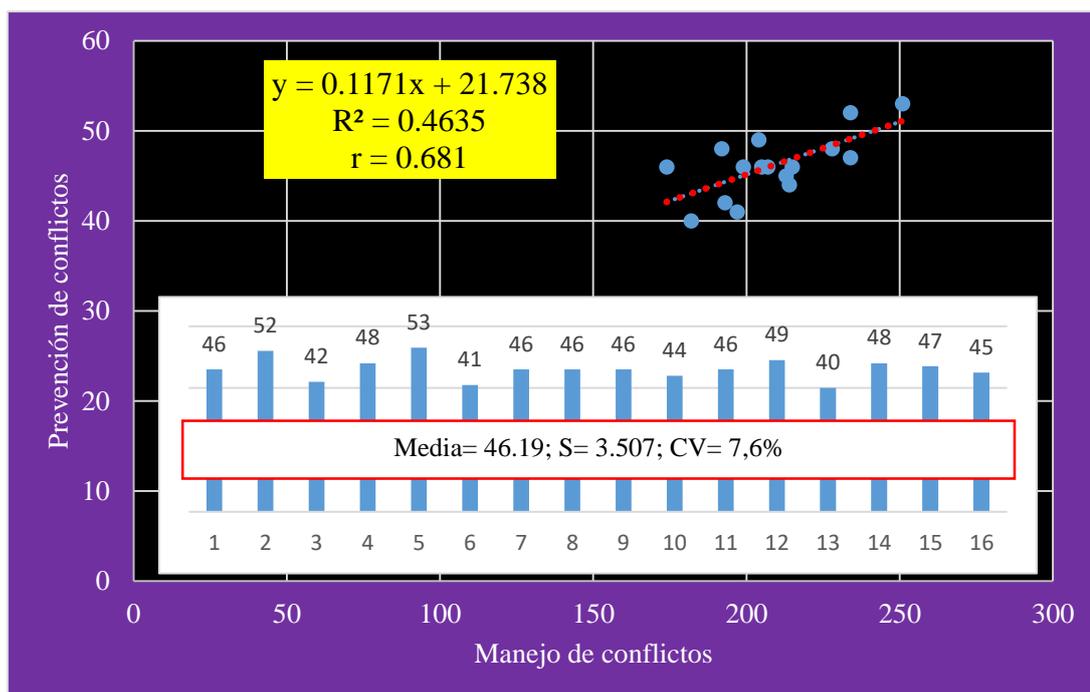
El procesamiento de los datos, se realizó con el software SPSS, versión 26; se confirmó que los datos cuentan con distribución normal; se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, el análisis de correlación entre la variable manejo de conflictos, con cada una de las dimensiones, se procesó a través del coeficiente de correlación de Pearson con 95% de confiabilidad.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

### 3.1. Resultados del manejo de conflictos.

**Figura 2**

*Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión prevención de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.*



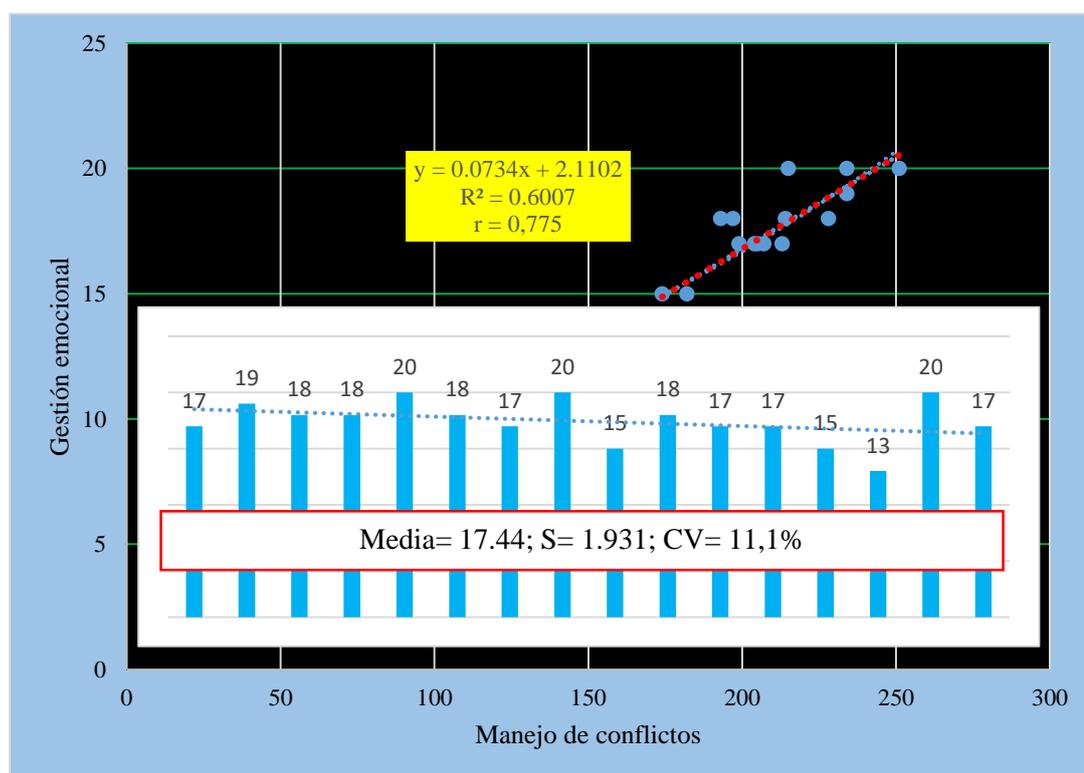
*Nota. Salida de SPSS. V26.Q*

El estudio descriptivo según la figura 2, permite sostener que los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, tienen condiciones para efectivizar de manera positiva la prevención de conflictos habiendo obtenido  $46,19 \pm 3,507$  de promedio y desviación, siendo el grupo homogéneo registrando un coeficiente de variabilidad de 7,6%; explicándose que en el proceso pueden, limar asperezas, mantener la relación asertiva, buscando soluciones con alto nivel de compromiso, siendo decididos para lograr sus objetivos, sin preocupaciones, sin postergación; evitan tomar posiciones que puedan crear controversia, enfrentan todas las dudas y problemas en forma inmediata, evitando, además, de no herir los sentimientos del otro.

Desde el análisis correlacional, se explica que existe correlación *positiva y significativa* entre el manejo y la prevención de conflictos ( $r=0,681$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,01.

### Figura 3

*Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión gestión emocional en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.*



*Nota. Salida de SPSS.*

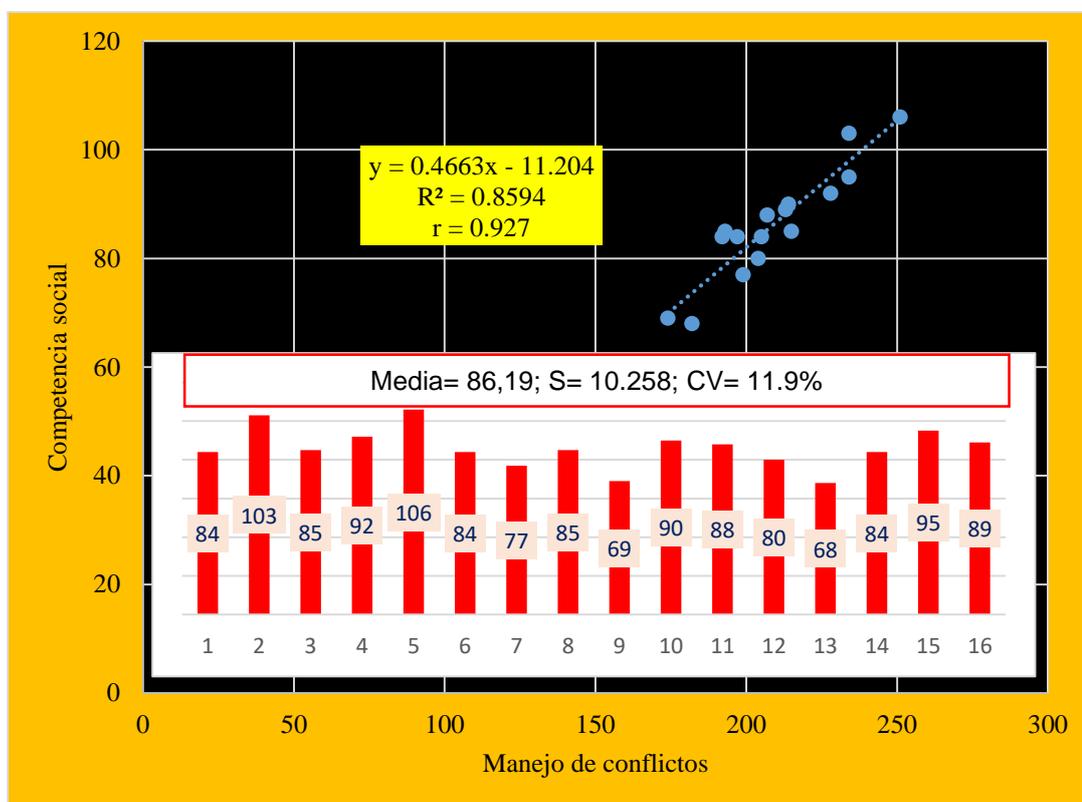
El estudio descriptivo según la figura 3, permite afirmar que los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, tienen condiciones para efectivizar de manera positiva la gestión emocional habiendo obtenido  $17,44 \pm 1,931$  de promedio y desviación, siendo el grupo homogéneo registrando un coeficiente de variabilidad de 11,1%; explicándose que hay oportunidades en que los docentes dejan que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema, se mantienen atentos y toman en cuenta todos los puntos que le preocupan personalmente y también la del

compañero; en algunos casos se ponen en una posición intermedia, encontrando una combinación justa de ganancias y pérdida para ambos.

Desde el análisis correlacional, se explica que existe correlación *positiva y bastante significativa* entre el manejo de conflictos y la gestión emocional ( $r=0,775$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,01.

#### Figura 4

*Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión competencia social en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.*



*Nota. Salida de SPSS.*

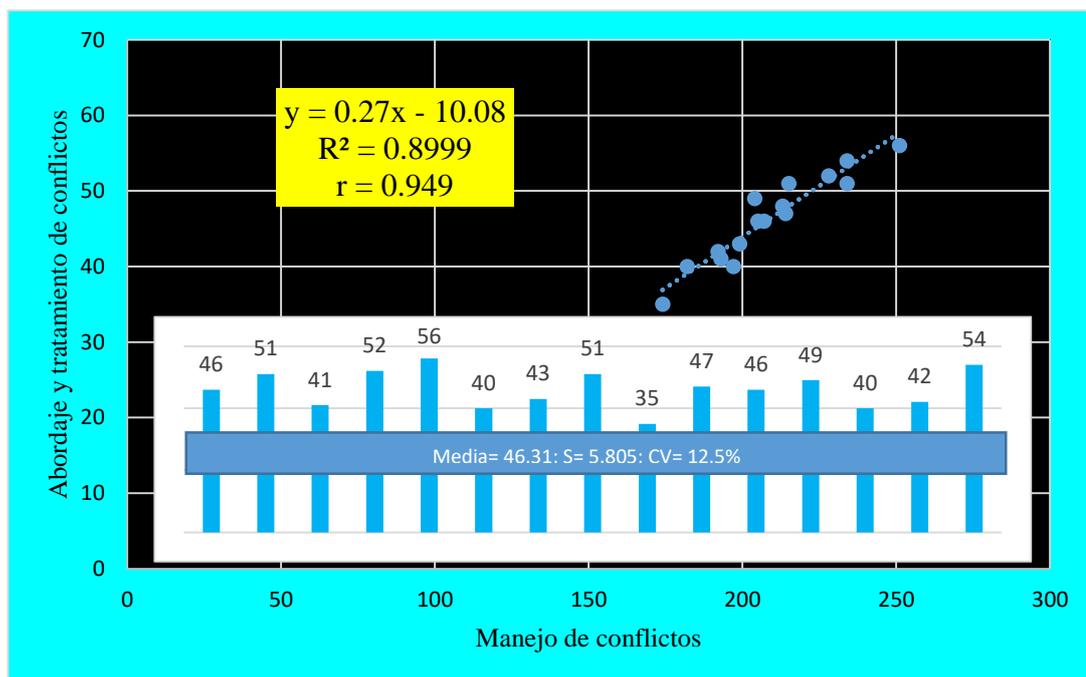
El estudio descriptivo según la figura 4, permite evidenciar que los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, tienen condiciones para efectivizar de manera positiva la competencia social habiendo obtenido  $86,19 \pm 10,258$  de promedio y desviación, siendo el grupo homogéneo registrando un coeficiente de variabilidad de 11,9%; explicándose que siempre se inclinan por realizar una discusión directa frente

a un problema, consensuando sin hacer presión innecesaria por imponer sus puntos de vista, tratan de demostrar su propia lógica y beneficios de la posición asumida, ante una negociación consideran los deseos de la otra persona, buscan ayuda del otro para encontrar una solución; no siempre se preocupan por las diferencias o satisfacer todos sus deseos, evitan desagradar o herir los sentimientos del otro.

Desde el análisis correlacional, se explica que existe correlación *positiva y muy significativa* entre el manejo de conflictos y la competencia social ( $r=0,927$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,01.

**Figura 5**

*Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión Abordaje y tratamiento de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.*



*Nota. Salida de SPSS.*

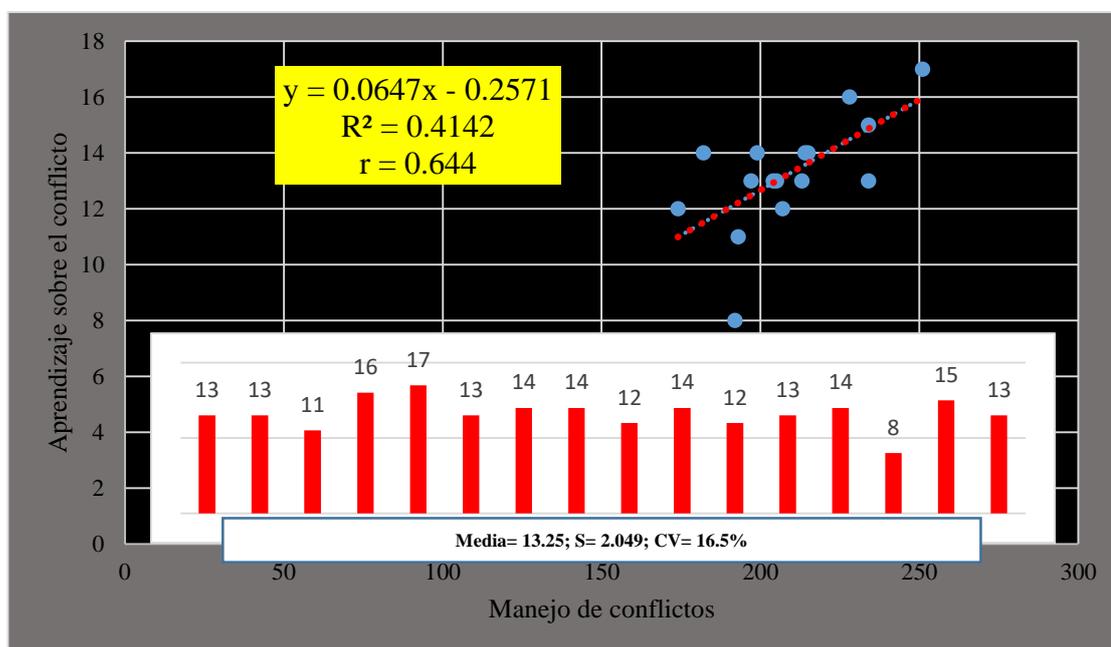
El estudio descriptivo según la figura 5, permite sostener que los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, tienen condiciones para efectivizar de manera

positiva el abordaje y tratamiento de conflictos habiendo obtenido  $46,31 \pm 5,805$  de promedio y desviación, siendo el grupo homogéneo registrando un coeficiente de variabilidad de 12,5%; explicándose que tratan de evitar tensiones inútiles, dudas y que los problemas salgan constantemente a la superficie en forma inmediata; mayormente expresan sus ideas y solicitan las de los otros, evitan imponer deseos, ceden en algunos puntos a cambio de lograr otros.

Desde el análisis correlacional, se explica que existe correlación *positiva y muy significativa* entre el manejo de conflictos y el abordaje y tratamiento de conflictos ( $r=0,949$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,01.

### Figura 6

*Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión aprendizaje sobre el conflicto en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.*



*Nota. Salida de SPSS.*

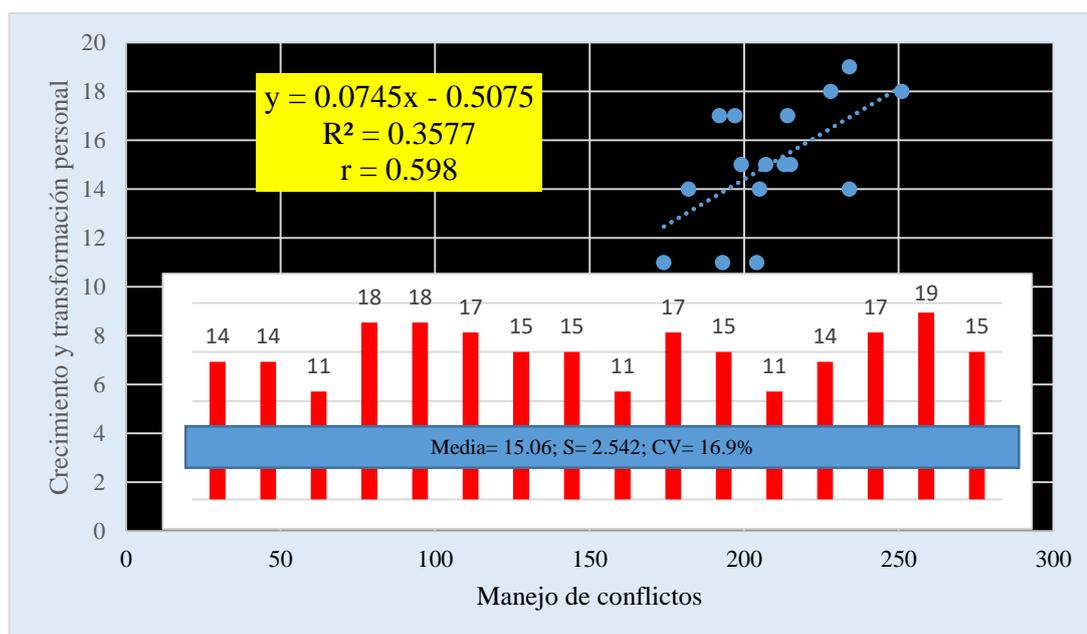
El estudio descriptivo según la figura 6, permite evidenciar que los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, tienen condiciones para efectivizar de manera

positiva el aprendizaje sobre el conflicto habiendo obtenido  $13,25 \pm 2,049$  de promedio y desviación, siendo el grupo homogéneo registrando un coeficiente de variabilidad de 16,5%; explicándose que aceptan argumentos de otros logrando también mantener algunos propios, no se sobreponen ante situaciones diversas, siempre con ánimo y decididos para lograr sus objetivos de manera compartida.

Desde el análisis correlacional, se explica que existe correlación *positiva y significativa* entre el manejo de conflictos y el aprendizaje sobre el conflicto ( $r=0,644$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,01.

### Figura 7

*Estudio descriptivo y correlativo del manejo de conflictos en la dimensión crecimiento y transformación personal en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos.*



*Nota. Salida de SPSS.*

El estudio descriptivo según la figura 7, permite evidenciar que los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, tienen condiciones para efectivizar de manera positiva el crecimiento y transformación personal habiendo obtenido  $15,06 \pm 2,542$  de promedio y desviación, siendo el grupo homogéneo registrando un coeficiente de

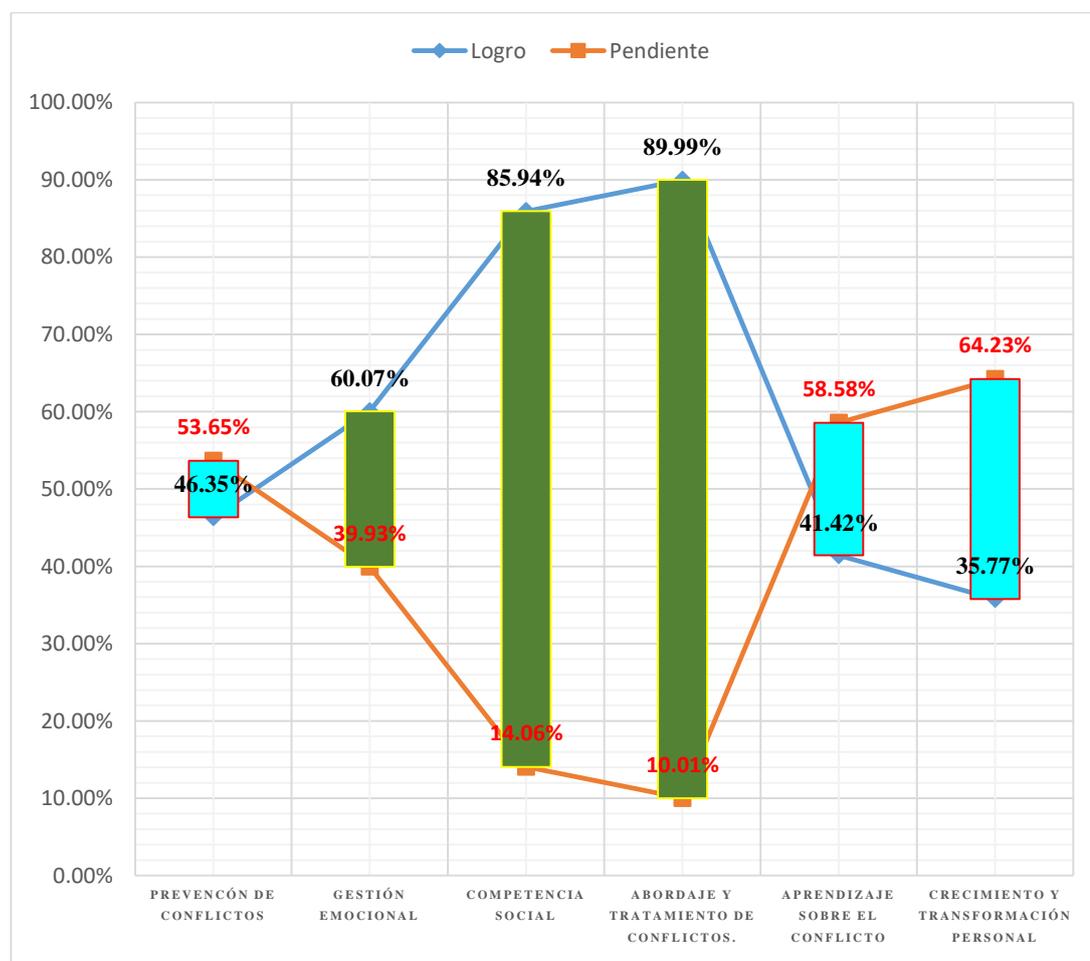
variabilidad de 16,9%; explicándose en que saben gestionarse para ponerse en una posición intermedia, equilibran la atención de la satisfacción personal en relación a los deseos de los demás; comparte responsabilidad para resolver un problema, registran crecimiento en relación a generar o evitar tensiones y la resolución de diferencias en forma inmediata.

Desde el análisis correlacional, se explica que existe correlación *positiva y significativa* entre el manejo de conflictos y crecimiento y transformación personal ( $r=0,598$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,05.

### Figura 8

*Balance del nivel de potencialidad para gestionar el manejo de conflictos en la I.E.*

*“San Juan de Dios” Niepos.*



*Nota. Figura 2 – 7.*

En la figura 8, se aprecia el consolidado de potencialidades de los docentes de la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos, para poder implementar el manejo de conflictos, y son:

En mayor tendencia:

- ✓ Con 89,99% en abordaje y tratamiento de conflictos.
- ✓ Con 85,94% en la competencia social.

En tendencia media:

- ✓ Con 60,07% en gestión emocional.

En tendencia baja:

- ✓ Con 46,5% en prevención de conflictos.
- ✓ Con 41,42% en aprendizaje sobre el conflicto.
- ✓ Con 35,77% en crecimiento y transformación personal.

Los vacíos pendientes serán asumidos en la propuesta a través de los talleres de autoestima y su posterior implementación en la I.E. “San Juan de Dios” de Niepos en el año lectivo 2023.

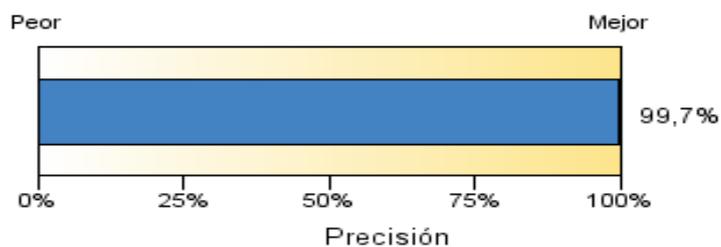
**Figura 9**

*Modelado lineal automático del manejo de conflictos en la institución educativa “San Juan de Dios” Niepos*

### Resumen del modelo

<b>Destino</b>	Manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos
<b>Preparación de datos automática</b>	Activo
<b>Método de selección de modelos</b>	Paso adelante
<b>Criterio de información</b>	16,891

El criterio de información se utiliza para comparar con modelos. Los modelos con valores de criterio de información menores se ajustan mejor.



*Nota. Salida de SPSS. V 26.*

El manejo de conflictos desde la perspectiva de análisis refleja un nivel de precisión de 99,7%, siendo altamente significativo, permitiendo predecir que tendrá alto impacto al momento de implementar los talleres de autoestima propuestos.

### 3.1.1. Organización de la propuesta: Talleres de autoestima.

**Denominación:** Talleres de autoestima.

**Responsable:** Javier Llanos Bardales

**Fundamentación:**

Con la intención de evitar redundar el sustento teórico, la fundamentación se encuentra detallado en el capítulo I: diseño teórico de la investigación. Sin embargo; considerando que un conflicto es una disputa o diferencia entre dos o más personas o grupos y que pueden ser causados por diferencias de valores, intereses, ideas o necesidades, su manejo, incide en la forma en que lidiamos con estas disputas y tratamos de resolverlas de manera efectiva y sana. Existen varias técnicas y estrategias para manejar conflictos de manera efectiva. Algunas de ellas incluyen: Comunicación efectiva: es importante ser claro y específico al expresar nuestras necesidades y preocupaciones, y escuchar de manera activa y empática a los demás. Negociación: tratar de encontrar una solución que satisfaga a todas las partes involucradas (Villa Navas et al., 2019). Esto puede incluir la búsqueda de un terreno común o la realización de concesiones mutuas. Solución de problemas: trabajar juntos para encontrar una solución creativa al problema subyacente que está causando el conflicto. Resolución de conflictos mediante terceros: si no es posible resolver el conflicto por nuestra cuenta, puede ser útil buscar la ayuda de un mediador o tercero neutral para ayudar a encontrar una solución. En general, es importante tener una actitud abierta y dispuesta a escuchar a los demás, y tratar de entender sus perspectivas y necesidades. Con el tiempo y la práctica, puedes desarrollar habilidades efectivas para manejar conflictos de manera saludable y productiva.

La autoestima puede ser un factor importante en cómo manejamos los conflictos (Guimarães et al., 2021). La autoestima es la valoración y aceptación de

uno mismo, y puede afectar nuestra confianza y nuestra capacidad para enfrentar y resolver los problemas. Por lo tanto, es posible que la mejora de la autoestima pueda ayudar a mejorar nuestra habilidad para manejar los conflictos de manera efectiva.

Los talleres de autoestima pueden ser una forma útil de ayudar a las personas a mejorar su autoestima y a desarrollar confianza en sí mismas. Estos talleres pueden incluir actividades y ejercicios diseñados para ayudar a las personas a reconocer sus fortalezas y valores, y a desarrollar una actitud más positiva hacia sí mismas (Pepe Ferreira et al., 2021). En suma, es importante tener en cuenta que la autoestima es solo una parte del manejo de conflictos (Vilchis, 2020). También es importante tener habilidades de comunicación y solución de problemas efectivos, y ser capaz de trabajar de manera constructiva con los demás para encontrar soluciones. Sin embargo, si se siente que tiene una autoestima baja o insegura, puede ser útil explorar formas de trabajar en ella para poder enfrentar los conflictos de manera más efectiva.

**Los talleres de autoestima:** De acuerdo a las necesidades encontradas en la investigación como se aprecia en la figura 8, se han organizado a manera de propuesta 29 talleres que deben ser implementados según necesidad y durante al año lectivo 2023.

**Tabla 3**

*Propuesta de talleres de autoestima orientada al manejo de conflictos identificados con tendencia baja.*

Manejo de conflicto	BASAL		Taller de autoestima		
	Logro (%)		Cognitivo*	Brecha a atender (-) Afectivo**	Conductual***
Crecimiento y transformación personal.	35,77		Ideas - Opiniones – Creencias – Convicciones - Percepción de uno mismo y de nuestra conducta.	Valoración de aspectos positivos y negativos - Conseguir estar a gusto o disgustado a sí mismo - Autoestimación personal y con los demás.	Necesidad de actuar - Promover comportamientos positivos - Sentido de responsabilidad. - Promoción de la autonomía e independencia.
Aprendizaje sobre el conflicto.	41,42		Taller 1: Soy importante Taller 4: Reconozco mis potencialidades.	Taller 2: Autopercepción Taller 5: Conviviendo con los demás.	Taller 3: Soy independiente Taller 6: Reafirmo ser responsable.
Prevención de conflictos.	46,5		Taller 7: Eliminando errores de convivencia. Taller 10: Evito los conflictos. Taller 13: Mejoro la convivencia con los demás. Taller 16: Aprendo de mis errores.	Taller 8: Ayúdame para ayudar. Taller 11: Valoro a mis amigos. Taller 14: Evito los conflictos Taller 17: Resuelvo los conflictos.	Taller 9: Autonomía Taller 12: Negociación Taller 15: Mi plan de vida. Taller 18: Mi nueva oportunidad.
		Tiempo	6 semanas	6 semanas	6 semanas

*Nota. Elaborado en base a resultado de la investigación (figura 8)*

\* Talleres con tendencia cognitiva – La evaluación se hará al término de cada taller – Participantes (todo el personal del plantel)

\*\* Talleres con tendencia afectiva - La evaluación se hará al término de cada taller- Participantes (todo el personal del plantel)

\*\*\*Talleres con tendencia conductual - La evaluación se hará al término de cada taller - Participantes (todo el personal del plantel)

**Tabla 4**

*Propuesta de talleres de autoestima orientada al manejo de conflictos identificados con tendencia media.*

Manejo de conflicto	BASAL	Taller de autoestima		
	Logro (%)	Cognitivo*	Brecha a atender (-) Afectivo**	Conductual***
		Ideas - Opiniones - Creencias - Convicciones - Percepción de uno mismo y de nuestra conducta.	Valoración de aspectos positivos y negativos - Conseguir estar a gusto o disgustado a sí mismo - Autoestimación personal y con los demás.	Necesidad de actuar - Promover comportamientos positivos - Sentido de responsabilidad. - Promoción de la autonomía e independencia.
Gestión emocional.	60,07	Taller 19: Afrontamiento del estrés  Taller 22: Comunicación asertiva (enseña cómo comunicarse de manera clara y efectiva, expresando necesidades y límites de manera respetuosa y sin agredir a los demás)	Taller 20: Taller de resolución de conflictos (enseña técnicas de resolución de conflictos y cómo manejar situaciones difíciles de manera efectiva)  Taller 23: Taller de relajación (enseña técnicas de relajación, como la respiración profunda y la meditación, para ayudar a los participantes a manejar mejor el estrés y las emociones negativas)	Taller 21: Seguridad de sí mismo.  Taller 24: Taller de inteligencia emocional (enseña cómo identificar y manejar las emociones propias y ajenas, y cómo utilizar la inteligencia emocional para tomar decisiones más saludables y tener relaciones más satisfactorias)
	Tiempo	2 semanas	2 semanas	2 semanas

*Nota. Elaborado en base a resultado de la investigación (figura 8)*

\* Talleres con tendencia cognitiva – La evaluación se hará al término de cada taller – Participantes (todo el personal del plantel)

\*\* Talleres con tendencia afectiva - La evaluación se hará al término de cada taller- Participantes (todo el personal del plantel)

\*\*\*Talleres con tendencia conductual - La evaluación se hará al término de cada taller - Participantes (todo el personal del plantel)

Tabla 5

*Propuesta de talleres de autoestima orientada al manejo de conflictos identificados con tendencia positiva.*

Manejo de conflicto	BASAL	Taller de autoestima		
	Logro (%)	Cognitivo*	Brecha a atender (-) Afectivo**	Conductual***
		Ideas - Opiniones – Creencias – Convicciones - Percepción de uno mismo y de nuestra conducta.	Valoración de aspectos positivos y negativos - Conseguir estar a gusto o disgustado a sí mismo - Autoestimación personal y con los demás.	Necesidad de actuar - Promover comportamientos positivos - Sentido de responsabilidad. - Promoción de la autonomía e independencia.
Competencia social.	85,94	Taller 25: Taller de habilidades sociales (habilidades sociales básicas, cómo iniciar y mantener conversaciones, cómo hacer amigos y cómo participar en grupos) Taller 28: Taller de trabajo en equipo: Este taller enseña a los participantes cómo trabajar en equipo de manera efectiva, y cómo colaborar y apoyar a los demás para alcanzar metas comunes.	Taller 26: Taller de asertividad (enseña a los participantes cómo expresar sus opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agredir a los demás)	Taller 27: Taller de empatía (enseña a los participantes cómo ponerse en el lugar de los demás y cómo utilizar la empatía para tener relaciones más satisfactorias y conectadas)
Abordaje y tratamiento de conflictos.	89,99	Taller 29: Taller de mediación: Este taller enseña a los participantes cómo ser mediadores y cómo utilizar técnicas de mediación para ayudar a las personas en conflicto a llegar a acuerdos mutuos.		
	Tiempo	3 semanas	1 semana	1 semana

*Nota. Elaborado en base a resultado de la investigación (figura 8)*

\* Talleres con tendencia cognitiva – La evaluación se hará al término de cada taller – Participantes (todo el personal del plantel)

\*\* Talleres con tendencia afectiva - La evaluación se hará al término de cada taller- Participantes (todo el personal del plantel)

\*\*\*Talleres con tendencia conductual - La evaluación se hará al término de cada taller - Participantes (todo el personal del plantel)

Tabla 6

**Rúbrica para evaluar los talleres de autoestima.**

COMPONENTE	ÍTEMS	Valoración	
		SI	NO
Contenido del taller	¿El contenido del taller cubre los temas esperados?		
	¿Era apropiado para el nivel de los participantes?		
	¿Estaba bien estructurado y organizado?		
Presentación del material	¿El material estaba presentado de manera clara y concisa?		
	¿Se utilizaron medios visuales o demostraciones para apoyar la presentación del material?		
De los participantes.	¿Los participantes participaron activamente en el taller?		
	¿Se les dio la oportunidad de compartir sus experiencias y opiniones?		
Habilidades de facilitación.	¿El facilitador mantuvo el control del grupo y dirigió efectivamente la discusión?		
	¿Fue capaz de responder preguntas y aclarar dudas de manera efectiva?		
Actividades prácticas	¿Se incluyeron actividades prácticas en el taller?		
	¿Estas actividades ayudaron a los participantes a comprender mejor el material y aplicar lo aprendido en su vida diaria?		
Evaluación del aprendizaje.	¿Se evaluó el progreso y el aprendizaje de los participantes durante el taller?		
	¿Se proporcionaron retroalimentación y orientación para mejorar el aprendizaje?		
Satisfacción de los participantes	¿Los participantes estuvieron satisfechos con el taller en general?		
	¿Recomendarían el taller a otras personas?		

*Nota. Tabla 3,4,5.*

### 3.2. Discusión.

El manejo de conflictos en el personal docente es un tema complejo y puede variar ampliamente según el contexto y la ubicación geográfica. Sin embargo, algunas posibles cuestiones relacionadas con el manejo de conflictos en el personal docente podrían incluir: Conflictos entre el personal docente; los profesores pueden tener conflictos entre ellos debido a diferencias de opinión, estilo de enseñanza o cualquier otro factor. Estos conflictos pueden interferir con la efectividad del personal docente y el bienestar de los estudiantes. Conflictos entre el personal docente y la administración: los profesores pueden tener conflictos con la administración de la escuela debido a diferencias de opinión o problemas con políticas o procedimientos. Conflictos entre el personal docente y los padres: los profesores pueden tener conflictos con los padres de los estudiantes debido a diferencias de opinión sobre cómo se deben manejar los problemas de los estudiantes o cómo se deben enseñar determinados temas. Conflictos entre el personal docente y los estudiantes: los profesores pueden tener conflictos con los estudiantes debido a problemas de comportamiento, dificultades académicas o cualquier otro factor (Anabel et al., 2021).

La forma en que se manejan actualmente los conflictos relacionados con la educación podrían incluir: *Falta de enfoque en la resolución de problemas*; a menudo se abordan los conflictos relacionados con la educación de manera reactiva en lugar de proactiva, lo que puede dificultar la resolución a largo plazo del problema subyacente; *falta de participación de todas las partes involucradas*: a veces, solo se involucra a una parte de la comunidad educativa (por ejemplo, los padres o el personal docente) en el proceso de resolución de conflictos, lo que puede dificultar la toma de decisiones justas y equitativas; *falta de recursos*: a veces, puede haber

una falta de recursos (como tiempo, dinero o personal capacitado) para abordar adecuadamente los conflictos relacionados con la educación; la **falta de formación en habilidades de resolución de conflictos**: es posible que no se proporcione suficiente formación a los estudiantes, padres y personal docente en habilidades de resolución de conflictos y comunicación efectiva, lo que puede dificultar la resolución saludable de los conflictos.

Los fundamentos de los talleres de autoestima en relación al manejo de conflictos, se reconoce que existen varias teorías y enfoques diferentes que se han desarrollado para abordar y resolver los conflictos de manera efectiva. Algunos de ellos son el **enfoque de intereses**: este enfoque se centra en identificar y abordar los intereses subyacentes que están causando el conflicto, en lugar de centrarse en las posiciones de las partes involucradas (Benavides et al., 2020); la **comunicación efectiva**: este enfoque se centra en mejorar la comunicación y la escucha activa para ayudar a resolver los conflictos de manera efectiva; la **teoría de la resolución de conflictos**, esta teoría sugiere que existen cuatro estilos de resolución de conflictos (evitación, competencia, colaboración y compromiso) (Parra de Parraga et al., 2008) y que cada uno de ellos puede ser apropiado en diferentes situaciones; la **teoría de la negociación**: esta teoría se centra en la negociación y el diálogo para encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas ; la **mediación**: este enfoque utiliza un mediador neutral para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo y resolver el conflicto de manera satisfactoria. Lo más importante es encontrar el enfoque que funcione mejor para las necesidades y circunstancias individuales de cada situación de conflicto (Del Río, 2018).

Por otro lado, existen varias formas en las que se pueden mitigar, prevenir, gestionar y abordar de manera efectiva los conflictos, y promover el crecimiento y la

transformación personal a través de ellos. Algunas formas en las que se puede hacer incluyen: ***Fortalecimiento de la comunicación y la escucha activa***: mejorar la comunicación y la escucha activa puede ayudar a prevenir y resolver los conflictos de manera más efectiva. ***Aprendizaje de habilidades de resolución de conflictos***: aprender habilidades de resolución de conflictos, como la negociación y la mediación; la ***gestión emocional***: aprender a reconocer y manejar nuestras emociones (Núñez et al., 2021); el ***fortalecimiento de la competencia social***: desarrollar habilidades sociales y de relación, como la empatía y la asertividad; el ***abordaje terapéutico***: en algunos casos, puede ser útil trabajar con un terapeuta o profesional de la salud mental para abordar y resolver conflictos específicos o para aprender a manejar mejor los conflictos en general.

En general, es importante tener en cuenta que el manejo y la resolución de los conflictos pueden ser un proceso continuo y puede requerir práctica y dedicación. Sin embargo, con el tiempo y el esfuerzo, se puede desarrollar habilidades efectivas para manejar y resolver los conflictos de manera saludable y constructiva.

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.**

El personal docente de la I.E. “San Juan de Dios” del distrito de Niepos, presentan un manejo positivo de los conflictos, con potencialidades y efectivo logro en 89,99% en el abordaje y tratamiento de conflictos, 85,94% en la competencia social; 60,07% en la gestión de las emociones. Las mayores brechas pendientes de atención se registran en el crecimiento y transformación personal con 64,23%; 58,58% en el aprendizaje sobre el conflicto y 53,65% en la prevención de conflictos.

El análisis cuantitativo de los datos indica que existe correlación positiva y muy significativa entre el manejo de conflictos y el abordaje y tratamiento de conflictos ( $r=0,949$ ); muy significativa con la competencia social ( $r=0,927$ ); bastante significativa con la gestión emocional ( $r=0,775$ ); significativa con la prevención de conflictos ( $r=0,681$ ); significativa con el aprendizaje sobre el conflicto ( $r=0,644$ ), respectivamente con significancia en el nivel 0,01 y correlación significativa con el crecimiento y transformación personal ( $r=0,598$ ), se reafirma por la significancia en el nivel 0,05 en el personal docente de la I.E. “San Juan de Dios” del distrito de Niepos.

Sirvió los aportes de diferentes enfoques y teorías que permitieron configurar la propuesta del taller de autoestima orientado a fortalecer el manejo de conflictos integrando en el proceso aspectos cognitivos, afectivo y conductual generando impacto al momento de su posterior implementación en la prevención de conflictos, gestión emocional, competencia social, abordaje y tratamiento de conflictos, aprendizaje sobre el conflicto y crecimiento y transformación personal en la I.E. “San Juan de Dios” del distrito de Niepos

En la I.E. “San Juan de Dios” del distrito de Niepos, se propone 29 talleres que permitirán mitigar el manejo de conflictos; 18 mitigan las dimensiones con tendencia baja crecimiento y transformación personal, aprendizaje sobre el conflicto y la prevención de conflictos; con tendencia media 6 talleres mitigan la gestión emocional; con tendencia positiva 5 talleres mitigan la competencia social y el abordaje y tratamiento de conflictos.

## **CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES.**

A los directivos de la Institución Educativa “San Juan de Dios” de Niepos, implementar el taller de autoestima integrando al personal directivo, docente, administrativo y estudiantes con la intención de cerrar las brechas existentes en relación al manejo de conflictos.

A futuros investigadores en el ejercicio de la docencia que identifican problemas en las instituciones educativas sobre manejo de conflictos, se sugiere aplicar la propuesta de taller de autoestima, ya sea en ámbitos de gestión rural o urbana.

### Referencias Bibliográficas.

- Abarca, V. (2019). *Universidad nacional San Agustín de arequipa facultad de ciencias de la educación unidad de segunda especialidad < tesis presentada por la profesora* [Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8745/EDSabmov.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acuña, M. P., & Herrera, K. M. (2019). *Efectos de un programa de intervención para el manejo de conflictos socioambientales en familias*. *10(2)*, 122–146.
- Aguilera, F., & Bolgeri, P. (2021). Aplicación y evaluación de una intervención para el desarrollo socio emocional y fortalecimiento de la autoestima en estudiantes de enseñanza básica. *Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, *20(44)*, 12–28. <https://doi.org/10.21703/0718-5162.v20.n43.2021.001>
- Anabel, H. R., Galvagno, G., Gustavo, L., & Manuel, E. Á. (2021). La relación entre la autoestima con el temperamento y el nivel socioeconómico en una muestra de niños / as. *Perspectivas En Psivología*, *18(1)*, 134–145.
- Benavides Mora, V. K., Palacios Díaz, A. J., & Zambrano Guerrero, C. A. (2020). Relación entre el Burnout Académico y la Autoestima, en estudiantes de pregrado de Medicina. *Informes Psicológicos*, *20(1)*, 19–31. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n1a02>
- Caicedo, M., & Jerez, L. (2022). *El desarrollo de la dimensión afectiva y emocional a través del juego de roles en los niños y niñas del nivel jardín del Centro de Desarrollo Infantil Mis Pequeños Genios* [Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/48833/mcaicedoj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carraccio, C. (2014). Manage conflict between personal and professional responsibilities. *Academic Pediatrics*, *14(2)*. <https://doi.org/10.1016/J.ACAP.2013.11.048>

- Castilloveitía, A. Y. (2017). Las Destrezas de Comunicación del Director Escolar y el Manejo de Conflicto en Puerto Rico / The School Principal's Communication Skills and Conflict Management in Puerto Rico. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 15.3(2017), 113–128. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.3.006>
- De las Mercedes, M., & Rodríguez, S. (2017). Talleres para el desarrollo de las habilidades emocionales. *Panorama Cuba y Salud*, 12(1), 73–75. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477355613023>
- Del RÍO Carballo, P. (2018). Modelo de atención y gestión integral de conflictos organizacionales (MAGICO). *Siglo Cero*, 241–242. <https://0-search.ebscohost.com/biblioteca-ils.tec.mx/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=139004826&lang=es&site=ehost-live>
- Estrada, E., Gallegos, N., & Mamani, H. (2021). Self-esteem and aggressiveness in Peruvian high school students. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(1), 81–87. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.4675747>
- FHI 360. (2014). *En los primeros 1000 días de vida*. [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qPOk8c5tmPwJ:https://www.fantaproject.org/sites/default/files/resources/GDL-Guia-para-Facilitador-Unidad-Autoestima-Jun2015\\_0.pdf&cd=18&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qPOk8c5tmPwJ:https://www.fantaproject.org/sites/default/files/resources/GDL-Guia-para-Facilitador-Unidad-Autoestima-Jun2015_0.pdf&cd=18&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- González, J., Villalobos, E., & Lauretti, P. (2009). Manejo y Resolución de Conflictos Escolares. *Management and Solution of School Conflicts.*, 6(17), 43–52. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=48351169&lang=es&site=ehost-live>
- Guijarro, C., & Larbazal, A. (2021). Autoestima y factores de bullying en estudiantes de

- bachillerato de la provincia de Chimborazo. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 15(3), 49–58. <https://doi.org/10.37135/EE.04.12.06>
- Guimarães Lemes, A., Marcelino da Rocha, E., Ferreira do Nascimento, V., Jacinto Volpato, R., Sousa Oliveira Almeida, M. A., & Villar Luis, M. A. (2021). Efecto de una intervención con terapia comunitaria integrativa sobre la autoestima y la autoeficacia de los usuarios de sustancias psicoactivas. *Cultura de Los Cuidados*, 25(60), 305–319. <http://ezproxy.ufro.cl/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ccm&AN=151812136&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Maral, M., & Hamedoğlu, M. A. (2021). ¿El estilo de liderazgo de los administradores escolares afecta la gestión de conflictos? *Apuntes Universitarios*, 12(1), 268–288. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.5.933>
- Marchant Orrego, T., Milicic, N., & Álamos Valenzuela, P. (2015). Competencias socioemocionales: capacitación de directivos y docentes y su impacto en la autoestima de alumnos de 3º a 7º básico. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 8(2), 203–218. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5308055.pdf> <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=5308055>
- Meléndez, F. (2020). *Los problemas en la convivencia escolar debido a la baja autoestima de estudiantes de 7-8 años* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b14ae586-c5e1-4c52-8e90-b33dfb5d5edf/content>
- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*, 10, 52–70. <https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave

- emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 238–246.  
<https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Moreno, J., Umbarila, L., & Franco, L. (2019). Relación entre Dinámicas Familiares, Conductas Externalizantes y Autoestima en Niños Escolarizados. *Psicología*, 13(2), 42–56. <https://www.redalyc.org/journal/2972/297261276004/>
- Nes, E., White, B. A. A., Malek, A. J., Mata, J., Wieters, J. S., & Little, D. (2022). Building Communication and Conflict Management Awareness in Surgical Education. *Journal of Surgical Education*, 79(3), 745–752. <https://doi.org/10.1016/J.JSURG.2021.11.014>
- Núñez, A., Álvarez-García, D., & Pérez-Fuentes, M. C. (2021). Anxiety and self-esteem in cyber-victimization profiles of adolescents. *Comunicar*, 29(67), 47–59. <https://doi.org/10.3916/C67-2021-04>
- Oyedele, A., Owolabi, H. A., Oyedele, L. O., & Olawale, O. A. (2020). Big data innovation and diffusion in projects teams: Towards a conflict prevention culture. *Developments in the Built Environment*, 3. <https://doi.org/10.1016/J.DIBE.2020.100016>
- Parra de Parraga, E., Rojas, L., & Arapé, E. (2008). Estrategias Para Mediaciones Exitosas. *Científica Electrónica Ciencias Gerenciales*, 4(10), 16–35. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78241003.pdf>
- Pepe Ferreira, C., Moreno Jiménez, M. del P., & Martineli Massola, G. (2021). Bienestar Social, Autoestima y Reconocimiento: Estudio Empírico sobre Crimen y Exclusión Basado en la Categoría de Menosprecio de Axel Honneth. *Revista Colombiana de Psicología*, 30(1), 11–26. <https://doi.org/10.15446/rcp.v30n1.80978>
- Perales, C. (2021). Diálogo, separación y suspensión: prácticas de manejo de conflictos en escuelas primarias mexicanas. *Sinéctica*, 57(e1253). [https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2021\)0057-008](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2021)0057-008)
- Raya, H. (2018). *Gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones educativas*

- de la RED N° 6, Cercado de Lima, 2016 [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15037/Raya\\_PH.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15037/Raya_PH.pdf?sequence=1)
- Riveros, E. (2014). *La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia*.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n2/v12n2a1.pdf>
- Roa, A. (2013). *LA EDUCACIÓN EMOCIONAL, EL AUTOCONCEPTO, LA AUTOESTIMA Y SU IMPORTANCIA EN LA INFANCIA*. 241–257.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dL9hJsKQ7aEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4596298.pdf&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Silva, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, XI(22), 29–43. <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>
- Upadhyay, D. (2021). Consideration of future consequences and decision-making patterns as determinants of conflict management styles. *IIMB Management Review*, 33(1), 5–14. <https://doi.org/10.1016/J.IIMB.2021.03.006>
- Vilchis Chaparro, E. (2020). Agresión, victimización y autoestima en escolares con sobrepeso y obesidad. *Revista CONAMED*, 25(2), 57–65.  
<https://doi.org/10.35366/94388>
- Villa Navas, A. R., Brito Carrillo, C. J., & Pinto Aragón, E. (2019). Alternativas de negociación de conflicto una opción para la paz. *Revista Boletín Redipe*, 8(7), 90–98.  
<https://doi.org/10.36260/rbr.v8i7.779>
- Wilhelm, K., Martin, G., & Miranda, C. (2012). Autoestima profesional: competencia mediadora en el marco de la evaluación docente. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10(1), 339–350.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3935079&info=resumen&idioma=ENG>

## Anexos

### Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.

#### TEST DE MANEJO DE CONFLICTOS

Instrucciones: En el test, se pide que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría. Es de carácter anónimo, de allí que se le pide responda con sinceridad y en función a la siguiente nota:

**Nota:** para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde:

1.- Totalmente en desacuerdo.		2.- En desacuerdo.	3.- Indeciso.	4.- De acuerdo.	5.- Totalmente de acuerdo.
-------------------------------	--	--------------------	---------------	-----------------	----------------------------

N°	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1.	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.					
2.	En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.					
3.	Trato de buscar una solución de compromiso.					
4.	Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.					
5.	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.					
6.	Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.					
7.	Trato de buscar una solución de compromiso.					
8.	A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.					

9.	Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.					
10.	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.					
11.	Trato de evitarme desagradados.					
12.	Trato de imponer mi posición.					
13.	Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.					
14.	Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.					
15.	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.					
16.	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.					
17.	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.					
18.	Hago esfuerzos para salirme con la mía.					
19.	Soy decidido para lograr mis objetivos.					
20.	Trato de encontrar una solución de compromiso.					
21.	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.					
22.	Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.					
23.	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.					
24.	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.					

25.	Propongo una posición intermedia.					
26.	Hago presión por mis puntos de vista.					
27.	Le expreso mis ideas y solicito las suyas.					
28.	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.					
29.	Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.					
30.	Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.					
31.	Trato de no herir los sentimientos del otro.					
32.	Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.					
33.	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.					
34.	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.					
35.	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.					
36.	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.					
37.	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.					
38.	Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.					

39.	Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.					
40.	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdida para ambos.					
41.	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.					
42.	Siempre me inclino por una discusión directa del problema.					
43.	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.					
44.	Impongo mis deseos.					
45.	A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.					
46.	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.					
47.	Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.					
48.	Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.					
49.	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.					
50.	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.					
51.	Propongo una posición intermedia.					
52.	Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.					

<b>53.</b>	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.					
<b>54.</b>	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.					
<b>55.</b>	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.					
<b>56.</b>	Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.					
<b>57.</b>	Propongo una posición intermedia.					
<b>58.</b>	Siento que no siempre vale la pena preocuparse.					
<b>59.</b>	Trato de no herir los sentimientos del otro.					
<b>60.</b>	Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo.					

**Gracias por su apoyo**

## Anexo 2: Formato de Tabulación de Datos

### Alpha de Cronbach.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	2

### Tabla de frecuencias

#### Manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	174	1	6,3	6,3
	182	1	6,3	12,5
	192	1	6,3	18,8
	193	1	6,3	25,0
	197	1	6,3	31,3
	199	1	6,3	37,5
	204	1	6,3	43,8
	205	1	6,3	50,0
	207	1	6,3	56,3
	213	1	6,3	62,5
	214	1	6,3	68,8
	215	1	6,3	75,0
	228	1	6,3	81,3
	234	2	12,5	93,8
	251	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

#### Prevención de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	40	1	6,3	6,3
	41	1	6,3	12,5
	42	1	6,3	18,8
	44	1	6,3	25,0
	45	1	6,3	31,3
	46	5	31,3	62,5
	47	1	6,3	68,8
	48	2	12,5	81,3
	49	1	6,3	87,5
	52	1	6,3	93,8
	53	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

### Gestión emocional en la I.E. "San Juan de Dios" Niepos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	13	1	6,3	6,3	6,3
	15	2	12,5	12,5	18,8
	17	5	31,3	31,3	50,0
	18	4	25,0	25,0	75,0
	19	1	6,3	6,3	81,3
	20	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

### Competencia social en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	68	1	6,3	6,3	6,3
	69	1	6,3	6,3	12,5
	77	1	6,3	6,3	18,8
	80	1	6,3	6,3	25,0
	84	3	18,8	18,8	43,8
	85	2	12,5	12,5	56,3
	88	1	6,3	6,3	62,5
	89	1	6,3	6,3	68,8
	90	1	6,3	6,3	75,0
	92	1	6,3	6,3	81,3
	95	1	6,3	6,3	87,5
	103	1	6,3	6,3	93,8
	106	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

### Abordaje y tratamiento de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios" Niepos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	35	1	6,3	6,3	6,3
	40	2	12,5	12,5	18,8
	41	1	6,3	6,3	25,0
	42	1	6,3	6,3	31,3
	43	1	6,3	6,3	37,5
	46	2	12,5	12,5	50,0

47	1	6,3	6,3	56,3
48	1	6,3	6,3	62,5
49	1	6,3	6,3	68,8
51	2	12,5	12,5	81,3
52	1	6,3	6,3	87,5
54	1	6,3	6,3	93,8
56	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

**Aprendizaje sobre el conflicto en la I.E. "San Juan de Dios",  
Niepos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	1	6,3	6,3	6,3
	11	1	6,3	6,3	12,5
	12	2	12,5	12,5	25,0
	13	5	31,3	31,3	56,3
	14	4	25,0	25,0	81,3
	15	1	6,3	6,3	87,5
	16	1	6,3	6,3	93,8
	17	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

**Crecimiento y transformación personal en la I.E. "San Juan de  
Dios", Niepos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	11	3	18,8	18,8	18,8
	14	3	18,8	18,8	37,5
	15	4	25,0	25,0	62,5
	17	3	18,8	18,8	81,3
	18	2	12,5	12,5	93,8
	19	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

### Estadísticos

		Manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	Prevención de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	Gestión emocional en la I.E. "San Juan de Dios" Niepos	Competencia social en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	Abordaje y tratamiento de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios" Nipos	Aprendizaje sobre el conflicto en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	Crecimiento y transformación personal en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos
N	Válido	16	16	16	16	16	16	16
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		208,88	46,19	17,44	86,19	46,31	13,25	15,06
Mediana		206,00	46,00	17,50	85,00	46,50	13,00	15,00
Desv. Desviación		20,396	3,507	1,931	10,258	5,805	2,049	2,542
Varianza		415,983	12,296	3,729	105,229	33,696	4,200	6,463
Rango		77	13	7	38	21	9	8
Mínimo		174	40	13	68	35	8	11
Máximo		251	53	20	106	56	17	19
Percentiles	10	179,60	40,70	14,40	68,70	38,50	10,10	11,00
	20	192,40	42,80	15,80	78,20	40,40	12,00	12,20
	25	194,00	44,25	17,00	81,00	41,25	12,25	14,00
	30	197,20	45,10	17,00	84,00	42,10	13,00	14,00
	40	203,00	46,00	17,00	84,00	45,40	13,00	14,80
	50	206,00	46,00	17,50	85,00	46,50	13,00	15,00
	60	213,20	46,20	18,00	88,20	48,20	14,00	15,40
	70	214,90	47,90	18,00	89,90	50,80	14,00	17,00
	75	224,75	48,00	18,75	91,50	51,00	14,00	17,00
	80	231,60	48,60	19,60	93,80	51,60	14,60	17,60
90	239,10	52,30	20,00	103,90	54,60	16,30	18,30	

### Correlaciones

		Manejo de conflictos	Prevención de conflictos	Gestión emocional	Competencia social	Abordaje y tratamiento de conflictos	Aprendizaje sobre el conflicto	Crecimiento y transformación personal
Manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	Correlación de Pearson	1	,681**	,775**	,927**	,949**	,644**	,598*
	Sig. (bilateral)		,004	,000	,000	,000	,007	,014
	N	16	16	16	16	16	16	16
Prevención de conflictos	Correlación de Pearson	,681**	1	,292	,651**	,662**	,234	,186
	Sig. (bilateral)	,004		,272	,006	,005	,383	,491
	N	16	16	16	16	16	16	16
Gestión emocional	Correlación de Pearson	,775**	,292	1	,679**	,730**	,695**	,320
	Sig. (bilateral)	,000	,272		,004	,001	,003	,227
	N	16	16	16	16	16	16	16
Competencia social	Correlación de Pearson	,927**	,651**	,679**	1	,813**	,375	,544*
	Sig. (bilateral)	,000	,006	,004		,000	,152	,029
	N	16	16	16	16	16	16	16
Abordaje y tratamiento de conflictos	Correlación de Pearson	,949**	,662**	,730**	,813**	1	,621*	,518*
	Sig. (bilateral)	,000	,005	,001	,000		,010	,040
	N	16	16	16	16	16	16	16
Aprendizaje sobre el conflicto	Correlación de Pearson	,644**	,234	,695**	,375	,621*	1	,406
	Sig. (bilateral)	,007	,383	,003	,152	,010		,118
	N	16	16	16	16	16	16	16
Crecimiento y transformación personal	Correlación de Pearson	,598*	,186	,320	,544*	,518*	,406	1
	Sig. (bilateral)	,014	,491	,227	,029	,040	,118	
	N	16	16	16	16	16	16	16

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Regresión

## Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,999 <sup>a</sup>	,998	,997	1,065	,998	915,488	6	9	,000

a. Predictores: (Constante), Crecimiento y transformación personal, Prevención de conflictos; Gestión emocional; Aprendizaje sobre el conflicto; Abordaje y tratamiento de conflictos; Competencia social.

ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6229,543	6	1038,257	915,488	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	10,207	9	1,134		
	Total	6239,750	15			

a. Variable dependiente: Manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos

b. Predictores: (Constante), Crecimiento y transformación personal en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos, Prevención de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos, Gestión emocional en la I.E. "San Juan de Dios" Niepos, Aprendizaje sobre el conflicto en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos, Abordaje y tratamiento de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios" Nipos, Competencia social en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos

**Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	10,493	5,243		2,001	,076
	Prevención de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	,537	,140	,092	3,840	,004
	Gestión emocional en la I.E. "San Juan de Dios" Niepos	,421	,324	,040	1,299	,226
	Competencia social en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	,927	,067	,466	13,763	,000
	Abordaje y tratamiento de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios" Nipos	1,148	,115	,327	9,970	,000
	Aprendizaje sobre el conflicto en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	1,879	,234	,189	8,043	,000
	Crecimiento y transformación personal en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos	,550	,163	,069	3,370	,008

a. Variable dependiente: Manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios", Niepos

### Anexo 3: Rúbrica de expertos de Instrumentos de recolección de datos.

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### JUICIO DE EXPERTO

Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E. “San Juan de Dios” Niepos

**Responsable:** Javier Llanos Bardales.

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “Test de manejo de conflictos” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

**NOTA:** Para cada criterio considere la escala 1 a 5 donde:

1. Muy poco.	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
--------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	Puntuación.					Argumento.	Observaciones y/o sugerencias.
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido.					x		Cumple con todos los criterios. Procede aplicación.
Validez de criterio metodológico.					x		
Validez de intención y objetividad de medición y observación.					x		
Presentación y formalidad del instrumento.					x		
<b>Total, parcial</b>					<b>5</b>		
<b>TOTAL: 20</b>							

**Puntuación:**

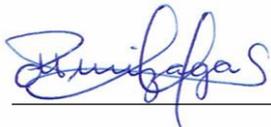
De 4 a 11: No válido, reformular

De 12 a 14: No válido, modificar.

De 15 a 17: Válido, mejorar.

De 18 a 20: Válido, aplicar.

<b>Apellidos y nombres</b>	Purizaga Sorroza, Maritza Asunciona
<b>Grado académico</b>	Doctora
<b>Mención</b>	Ciencias de la Educación

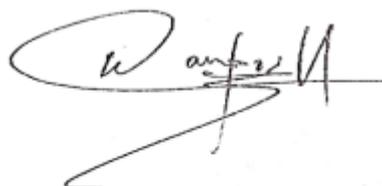


## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Walter Antonio Campos Ugaz, usuario revisor del documento titulado: Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E. "San Juan de Dios" Niepos. Cuyo autor es Javier Llanos Bardales, identificado con documento de identidad N° 26722430, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud del 16%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 2 de julio del 2023



---

Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  
DNI: 16674409  
Asesor

Se adjunta:

\*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

\*Recibo Digital

## Anexo 4. Reporte Turnitin

### "Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E "San Juan de Dios" Niepos"

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**16%**

INDICE DE SIMILITUD

**15%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**9%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
4	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
5	www.scielo.cl Fuente de Internet	1%
6	www.medigraphic.com Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Excluir bibliografía

Activo

Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Firmado digitalmente por  
CAMPOS UGAZ  
WALTER  
ANTONIO

Fecha: 2023.02.10  
00:21:59 -05'00'

## Anexo 5: Recibo digital - turnitin.

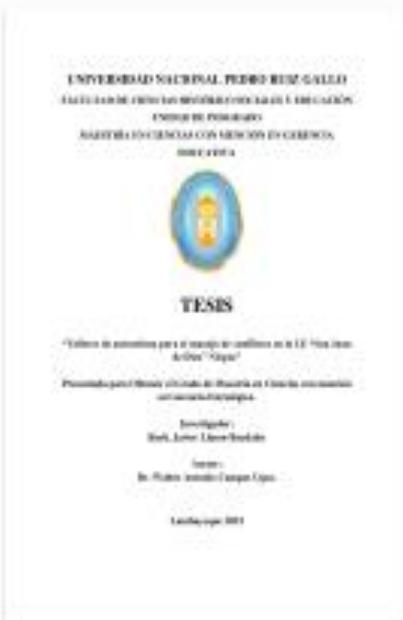


### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	javier Llanos Bardales
Título del ejercicio:	POSGRADO
Título de la entrega:	"Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I...
Nombre del archivo:	Informe_final_Javier_Llanos_TT_EE_1_Enero_2023_CORREGI...
Tamaño del archivo:	1.31M
Total páginas:	75
Total de palabras:	13,491
Total de caracteres:	77,661
Fecha de entrega:	10-feb.-2023 12:01a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2010689852



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

  
 Firmado digitalmente por  
 CAMPOS UGAZ  
 WALTER ANTONIO  
 Fecha: 2023.02.10  
 00:22:25 -05'00'