



scienceevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

2.6

JUNIO 2023

Artículo

46 - 58

# CONCEPCIÓN DEL PROFESOR SOBRE LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

TEACHER'S CONCEPTION OF CONFLICT MANAGEMENT OF SCHOOL CONFLICTS

**Nellys Páez Santiago**

[npaez87@uasd.edu.do](mailto:npaez87@uasd.edu.do)

ORCID: 0009-0004-1534-7004

**Yenelsy Altagracia Páez Diaz**

[ypaez41@uasd.edu.do](mailto:ypaez41@uasd.edu.do)

ORCID: 0009-0003-6582-0552

Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)

**Recepción** 05 de junio 2023

**Publicación:** 16 de junio 2023

## RESUMEN

El proceso de la convivencia es un reto cada día para los centros educativos; asumir este compromiso ante los cambios que sufre la escuela producto de las realidades en que se encuentra la sociedad de hoy, y sobre todo los docentes al momento de enfrentar los conflictos escolares. Por lo tanto, se deben asumir criterios e ideas que les permitan dar respuesta a dichas situaciones por lo que es importante el rol que estos asuman. El objetivo fue analizar las diferentes percepciones que tienen los docentes de los centros educativos del nivel secundario de los sectores privado, semi privado y público del Municipio de Salcedo Provincia Hermanas Mirabal. El estudio fue de tipo descriptivo desde el enfoque cuantitativo. Por otro lado, se obtuvo una población de 70 docentes con una muestra de 40 profesores en la cual se aplicó el instrumento de un cuestionario. En la cual se concluye que los docentes de los sectores público, semiprivado y privado poseen diversidad en torno a la gestión de conflictos escolares, y la percepción en el desconocimiento de en la gestión de conflictos.

## ABSTRACT

The process of coexistence is a daily challenge for educational centers; to assume this commitment in view of the changes that the school undergoes as a result of the realities of today's society, and especially for teachers at the moment of facing school conflicts. Therefore, they must assume criteria and ideas that allow them to respond to such situations, which is why the role they assume is important. The objective was to analyze the different perceptions of teachers in secondary schools in the private, semi-private and public sectors in the municipality of Salcedo, Hermanas Mirabal Province. The study was descriptive from a quantitative approach. On the other hand, a population of 70 teachers was obtained with a sample of 40 teachers in which a questionnaire instrument was applied. In which it was concluded that teachers in the public, semi-private and private sectors have diversity in the management of school conflicts, and the perception of the lack of knowledge of conflict management.

**Palabra clave:** Conflictos escolares, gestión de conflictos escolares, mediación escolar.

**Keyword:** School conflicts, school conflict management, school mediation.

CONCEPCIÓN DEL PROFESOR SOBRE LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

**Yenelsy Altagracia Páez Diaz**  
ORCID: 0009-0003-6582-0552

**Nellys Páez Santiago**  
ORCID: 0009-0004-1534-7004

<https://revista.scienceevolution.com/>





## INTRODUCCIÓN

Las escuelas son espacios donde se intercambian procesos comunicativos con cada uno de los que convergen en la comunidad educativa, los docentes por su parte como forman dicho proceso estos por tanto son reflejo de las realidades en que vive la sociedad, en ocasiones tienen directivos, equipos y docentes que arbitran los conflictos. Hablamos entonces de gestión de conflictos.

Por lo tanto, según Chacón (2012) refiere que los procesos de seguimientos sistemáticos de prevención de situaciones, para contener que una situación no ocurra a lo interno de la institución escolar, y en otras ocasiones que las partes se pongan de acuerdo. Por lo que es importante la percepción que poseen los docentes en este campo, en la cual sus concepciones en cuanto a la gestión de los conflictos son muy importantes, ya que está vinculada de forma específica a la actitud de la persona ante la situación y el estilo que utilizará para el manejo de dicha situación.

Asimismo, Redorta (2019) expresa que los estudios del conflicto van encaminados al saber teórico y práctico para orientarse hacia la intervención y resolución de la situación, es por tanto un campo en construcción orientado hacia los aspectos que se deben intervenir, es decir que se trata de evitar enfrentamientos violentos, interacciones destructivas, que vienen a transformar el abordaje para que sean tratables, provocando entre las partes que exista aceptación mutua.

Por consiguiente, hablar de las concepciones que poseen los docentes sobre la gestión de los conflictos, es identificar las diversas formas como entienden, se desarrolla ese proceso de cómo encauzarlos. Dicho de otro modo; es identificar los procedimientos, tareas, protocolos y normas utilizadas.

Por otro lado, la gestión de los conflictos tiene la finalidad de buscar mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre los que conforman la comunidad educativa; lograr con esto herramientas que permitan la convivencia pacífica, el diálogo y la transformación de las situaciones en pro de desarrollar una cultura de paz. Cuando se va logrando debemos hacernos la pregunta: ¿qué persigue el colectivo con una gestión adecuada de los conflictos?

De manera que, un debido tratamiento en la gestión del conflicto permite la construcción de estrategias que van en miras del reconocimiento a la diversidad, la equidad, la igualdad y la tolerancia

A esta realidad problemática la escuela de hoy enfrenta una serie de retos y desafíos ante los cambios sociales emergentes, de forma específica en el plano de la convivencia escolar, que no escapa a la realidad porque se producen situaciones que marcan la vida de la escuela producto de la situación en que vive el mundo de hoy y el auge de la violencia. Esto ha llevado a los centros educativos a emprender diversas maneras de afrontar los conflictos escolares. Lo que resulta primordial, es el hecho de encaminar el proceso educativo hacia la construcción de ambientes democráticos, sólidos y con alternativas de solución.

Según afirma Redorta (2019), es un proceso sistemático que busca diversas alternativas de solución ante la problemática de tipo escolar planteada. Es decir, esta nos lleva a ver los conflictos que se presentan con los involucrados y los elementos como la edad y su interacción en el medio social, los cuales influyen de manera significativa. Recordemos que convivir implica la convivencia entre las personas, constituyendo un elemento fundamental entre los miembros de la comunidad educativa.

Por su parte, Espinosa (2016), considera que es el proceso que busca generar cambios satisfactorios en establecimientos educativos con el propósito de incrementar el desarrollo de todos los niños y niñas que forman parte de dicha institución, optimizando los procesos de enseñanza y aprendizaje de sus miembros, así como también de la estructura organizativa de la institución.



Asimismo, Redorta (2019) plantea que en la gestión de conflictos existen diferentes tipos de personas, que establecen relaciones armónicas entre sí, facilitando su interacción como parte esencial en la elaboración colectiva de ambientes armónicos. Continúa el autor expresando que existe una clasificación que puede ocurrir cuando se da una fase de escalada del conflicto. ¿Qué significa? Se requiere que el gestor sume esfuerzos para atender los aspectos relacionados con la interacción entre los que intervienen, los objetos y los problemas que podrían tener una tendencia a agudizar la situación, si en ella no se desarrollan las debidas herramientas de solución. Otro de los puntos importantes es reconocer las causas que originan el conflicto para poder establecer las herramientas necesarias, es decir, mirar la naturaleza del conflicto. Por ende, la base fundamental de la resolución y gestión de los conflictos es establecer vínculos de comunicación adecuados. Esto permite que los involucrados expresen sus ideas y la clarificación de estas, donde enuncia sus sentimientos, pensamientos o necesidades de forma empática.

Por ende, es importante resaltar el tipo de concepciones que tienen los docentes de las instituciones educativas con relación a cómo se desarrolla la gestión de los conflictos escolares. Esto debe abrir paso a la posibilidad de conocer los procesos que se desarrollan y la resolución de dicha problemática. Es necesario, por esta razón, puntualizar algunas ideas en torno a las fases o ciclos del conflicto.

Según, Alzate (2000) refiere que todo conflicto tiene fases o ciclos. El docente tiene que conocer las actitudes y creencias que tienen sus alumnos en cuanto a los modelos recibidos en la infancia, por sus padres, amigos y sus propias experiencias ante los conflictos. Vendría a tomarse en cuenta las formas de comunicación existente entre cada una de las partes. De ahí emana el tipo de respuesta que podría darse después del proceso de comunicación establecido entre quienes están involucrados.

En consecuencia, los conflictos escolares, entonces, darán paso a un resultado producto del tipo de creencia que se puede tener en torno a los sentimientos de quienes están integrando el mismo, por lo que es necesario la toma de conciencia para cambiar los patrones existentes en el plano de la resolución. Esto va siempre acompañado de la buena disposición, el tipo de habilidades que el docente posee; así el apoyo consciente que se le da al proceso de gestión de conflictos en el aula.

De lo expuesto, es importante hacer la interrogante: ¿Qué tipo de respuesta da el docente normalmente a las situaciones de conflicto? ¿Cómo se asumen las situaciones conflictivas en los centros? ¿Qué elementos pueden ayudar para que las situaciones vayan bien? Estas preguntas nos llevan a los sentimientos, reacciones y creencias que tiene el docente, lo que le permitirá identificar nuevas alternativas de respuesta ante la gestión de un conflicto. Puede decir, también, que tienen innumerables causas, una de ellas es la que está relacionada con los conflictos de recursos, o sea, con los materiales que poseen las personas; otros, en cambio, relacionados a las necesidades psicológicas.

Otro de ellos está relacionado con los conflictos de valores, los cuales son básicos en nuestro sistema de creencias. Por ejemplo, los desacuerdos implican diferentes tipos de valores, resolución pacífica y el reconocimiento del otro en esta construcción de identidades.

Uno de los planteamientos de la educación es que se puede educar hacia la transmisión de valores, la construcción de un mundo donde se facilite la promoción de cultura de paz, el buen trato y la sana convivencia. Se puede entonces afirmar que ésta debe permitir que se establezcan ambientes donde exista el diálogo, el respeto mutuo, la aceptación de la diversidad como pautas claves en ese convivir juntos dentro del ambiente escolar.

De igual forma, el Ministerio de Educación de Paraguay (2020) planteaba que la convivencia escolar es el acto de compartir el espacio físico; tener encuentros interpersonales; realizar actividades conjuntas y establecer relaciones pacíficas, afectivas, recíprocas y solidarias entre personas de la comunidad educativa. Además, hace énfasis en el clima escolar como uno de los factores que ayudan a mantener climas armónicos en los centros.

En este sentido, Ortega (2019) plantea que la convivencia y el marco ambiental son dos elementos que constituyen el aspecto globalizador de los procesos que tienen lugar en la escuela y que este espacio es diverso y se articula para comprender lo que acontece entre las personas que ahí conviven.

Desde otra perspectiva, otros autores como Aron, Milicic, Sánchez, Subercaseaux (2017) plantean que la convivencia escolar permite el desarrollo integral de los niños, niñas y jóvenes, tanto en su desarrollo personal como en su proceso de integración en la vida social, lo que implica la participación responsable en la vida ciudadana y en el desarrollo de su propio proyecto de vida.



En el contexto local la escuela, en todos sus niveles, es uno de los espacios donde se toma conciencia de pertenecer a una comunidad, a un país. Y esa conciencia se manifiesta en la interrelación armoniosa y diversa entre los diferentes integrantes de un territorio. Las escuelas buscan construir espacios de apertura donde el estudiantado se sienta valorado, acogido y que exista la erradicación de todo tipo de violencia; el hecho de aprender a convivir encierra todo el entorno escolar y los diversos contextos donde se desenvuelve el alumnado.

En ese sentido, se trata de una construcción social donde todos los miembros de la comunidad educativa forman parte: estudiantes, padres, madres, amigos de la escuela; es decir es una construcción colectiva que emana de las interacciones de cada uno de los anteriormente mencionados.

Asimismo, se tiene que tener en cuenta la convivencia en la cual tiene su importancia en una serie de factores que deben promoverse para el logro de aprendizajes de calidad uno de ellos es la caracterización del clima organizacional que requiere tomar en cuenta la visión que tiene la organización educativa es el sello particular que le caracteriza los principios por los cuales están orientados en la filosofía institucional establecidas en el proyecto educativo de centro.

Consecuentemente, se puede tomar en cuenta otro de los elementos claves en este tema, es el contexto o ambiente escolar donde se desarrolla el centro y cuales herramientas integran la construcción colectiva de una escuela que busca espacios democráticos y en ambientes de paz. Al continuar profundizando en este desencadenante, es importante tomar en cuenta lo que es el reconocimiento de las percepciones que tienen cada uno de los agentes que conforman la comunidad educativa. Uno de ellos es el relacionado por el ambiente de respeto que tienen los docentes y estudiantes en cuanto a la valoración de la diversidad, el respeto que se establece en cada uno de los que conforman el centro educativo; el rol que éste debe desempeñar es crucial a la hora de convivir con cada uno de los que conforman la escuela, haciendo énfasis en mantener la ausencia de discriminación en la escuela.

Otra de las percepciones, son aquellas respecto al cuidado del establecimiento y del entorno contemplando elementos esenciales, destacando el ambiente organizado, como tiene el espacio áulico, y cada uno de los elementos que la conforman. Dicho de otro modo, el aula es un espacio donde el profesor y los estudiantes deben sentirse en acogida y comodidad; este se refiere a todo lo concerniente a la seguridad y el nivel de violencia física y psicológica que se registra al interior del establecimiento, así como la existencia de mecanismos de prevención y respuesta inmediata ante las mismas.

## METODOLOGÍA

Se trabajó una investigación básica, de nivel descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal, es decir, con un enfoque cuantitativo. Cuantitativo porque se ha encargado de relacionar o asociar las variables cuantificadas. La muestra estuvo constituida por 40 docentes pertenecientes a tres centros educativos del nivel secundario: Liceo Ramon Arsenio Alba (público), Colegio Salome Ureña (privado), y Colegio Sagrado Corazón (semi privado) del distrito educativo 02 de la Regional 07 de Salcedo, Provincia Hermanas Mirabal; con autorizaciones firmadas por los directores de los centros, los consentimientos de cada uno de los participantes y los coordinadores de los centros educativos. Asimismo se aplicó como instrumento de investigación, un cuestionario, el mismo que fue sometido a evaluación por juicios de expertos; también por la confiabilidad del Alfa de Cronbach al 0,91; el cual se aplicó a la muestra de la investigación.



## RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados de la investigación aplicada a los centros educativos del nivel secundario de los sectores privado, semi privado y público del Municipio de Salcedo, Provincia Hermanas Mirabal, República Dominicana.

**Tabla 1**  
Centro educativo Colegio Salome Ureña

La gestión de los conflictos escolares tiene como finalidad mejorar las relaciones interpersonales		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	14.3%
De acuerdo	8	57.1%
Totalmente de acuerdo	3	21.4%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>92.9%</b>
No especificó	1	7.1%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

En este aspecto relacionado con la percepción que tienen los docentes de la gestión de los conflictos escolares tienen como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un porcentaje de 14.3% expresa que totalmente está en desacuerdo, un 57.1% que está de acuerdo y un 21.4% está totalmente de acuerdo y un 7.1% no especificó la respuesta.

**Tabla 2**  
Conflictos escolares

Gestionar los conflictos escolares requiere del compromiso colectivo de los docentes		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7.1%
En desacuerdo	1	7.1%
De acuerdo	5	35.7%
Totalmente de acuerdo	7	50.0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

En este apartado con relación al compromiso colectivo de los docentes un 7.1 % afirma que está totalmente en desacuerdo, un 7.1% en desacuerdo, y un 50% está totalmente de acuerdo.



**Tabla 3**  
Medidas sancionadoras

El tratamiento adecuado de los conflictos exige tomar medidas sancionadoras		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	21.4%
En desacuerdo	4	28.6%
De acuerdo	4	28.6%
Totalmente de acuerdo	2	14.3%
Total	13	92.9%
No especificó	1	7.1%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Con relación al tratamiento que requiere el tomar medidas sancionadoras en 21.4% plantea estar en total desacuerdo con relación a tomar estas medidas, un 28.6% dice estar en desacuerdo, un 28.6% en totalmente de acuerdo, un 7.1% no especificó.

**Tabla 4**  
Centro educativo Colegio Sagrado Corazón de Jesús De Salcedo

La gestión de los conflictos escolares tiene como finalidad mejorar las relaciones interpersonales		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2.3%
De acuerdo	31	72.1%
Totalmente de acuerdo	11	25.6%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

En el aspecto sobre la gestión de conflictos si tiene como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un 2.3% indicó que está en total desacuerdo, un 72.1% de acuerdo, y un 25.6% totalmente de acuerdo.



**Tabla 5**  
Compromiso colectivo

Gestionar los conflictos escolares requiere del compromiso colectivo de los docentes		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2.3%
De acuerdo	30	69.8%
Totalmente de acuerdo	12	27.9%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

En el aspecto de gestionar los conflictos escolares si requiere el compromiso colectivo de los docentes un 2.3% afirmó que está en total desacuerdo, un 69.8% está de acuerdo mientras que un 27.9% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 6**  
Medidas sancionadoras

El tratamiento adecuado de los conflictos exige tomar medidas sancionadoras		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	30.8%
En desacuerdo	4	30.8%
De acuerdo	3	23.1%
Totalmente de acuerdo	2	15.4%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Con relación a si el tratamiento adecuado de los conflictos exige tomar medidas sancionatorias, un 30.8% está en total desacuerdo, un 30.8% en desacuerdo, un 15.4% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7**  
Desarrollo profesional docente

Los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	35.8%
En desacuerdo	2	15.4%
Totalmente de acuerdo	6	46.2%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

En el aspecto de si los conflictos dificultan el desarrollo profesional de los docentes un 38.5% planteó estar totalmente en desacuerdo, 15.4% en desacuerdo y un 46.2% en totalmente en desacuerdo.



**Tabla 8**  
Gestiones satisfactorias

El problema no es que existan conflictos, sino que no se gestionen adecuadamente		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7.7%
De acuerdo	2	15.4%
Totalmente de acuerdo	10	76.9%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Con relación a que existan conflictos, sino a la gestión adecuadamente de ellos un 7.7% dijo estar estar totalmente en desacuerdo, un 15.4 % de acuerdo, y un 79.9% totalmente de acuerdo.

**Tabla 9**  
Desarrollo profesional

Los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	35.8%
En desacuerdo	2	15.4%
Totalmente de acuerdo	6	46.2%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Sobre si los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes un 38.5% expresó estar totalmente en desacuerdo, un 15.4% en desacuerdo, un 46.2% totalmente de acuerdo.

**Tabla 10**  
Gestiones satisfactorias

El problema no es que existan conflictos, sino que no se gestionen adecuadamente		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7.7%
De acuerdo	2	15.4%
Totalmente de acuerdo	10	76.9%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Con relación al tema de que, si existan problemas, sino en la forma como se gestionen adecuadamente un 7.7% planteó que está en total desacuerdo, un 15.4% de acuerdo, un 76.9% totalmente de acuerdo.





**Tabla 11**  
Compromiso colectivo docente  
Liceo Ramón Arsenio Alba

Gestionar los conflictos escolares requiere del compromiso colectivo de los docentes		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	7.7%
De acuerdo	1	7.7%
Totalmente de acuerdo	11	84.6%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Con respecto sí gestionar los conflictos escolares requiere del compromiso colectivo de los docentes, un 7.7 % respondió estar en desacuerdo, un 7.7% de acuerdo, y un 84.6% totalmente de acuerdo.

**Tabla 12**  
Medidas sancionadoras

El tratamiento adecuado de los conflictos exige tomar medidas sancionadoras		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	30.8%
En desacuerdo	4	30.8%
De acuerdo	3	23.1%
Totalmente de acuerdo	2	15.4%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Sobre el tratamiento adecuado de los conflictos, exige tomar medidas sancionatorias un 30.8% respondió totalmente en desacuerdo, un 30.8% en desacuerdo, un 23.1% de acuerdo y un 15.4% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13**  
Desarrollo profesional de los docentes

Los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.7%
De acuerdo	14	32.6%
Totalmente de acuerdo	27	62.8%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

En torno a los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes un 4.7% expresó que está totalmente en desacuerdo, un 32.6% de acuerdo mientras que un 62.8% está totalmente de acuerdo.



**Tabla 14**  
Gestiones satisfactorias

El problema no es que existan conflictos, sino a que no se gestionen adecuadamente		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.3%
En desacuerdo	1	2.3%
De acuerdo	10	23.3%
Totalmente de acuerdo	31	72.1%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

En torno al tema de la existencia de los conflictos sino en la forma como se generan adecuadamente un 2.3% ha respondido estar totalmente en desacuerdo, un 2.3% en desacuerdo, un 23,3% de acuerdo y un 72.1% totalmente de acuerdo.

**Tabla 15**  
Relaciones interpersonales

La gestión de los conflictos escolares tiene como finalidad mejorar las relaciones interpersonales		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2.3%
De acuerdo	31	72.1%
Totalmente de acuerdo	11	25.6%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Con relación a la gestión de los conflictos escolares que tienen como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un 2.3% dijo estar en desacuerdo, un 72.1% de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo.



## DISCUSIÓN

Con relación al colegio Salome Ureña en torno a la percepción que tienen los docentes de la gestión de los conflictos escolares tienen como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un porcentaje de 14.3% expresa que totalmente está en desacuerdo, un 57.1% que está de acuerdo y un 21.4% está totalmente de acuerdo. y un 7.1 no especificó la respuesta.

Contrastando lo que dice Redorta (2019), es un proceso sistemático que busca diversas alternativas de solución ante una problemática de tipo escolar planteada. Sin embargo con relación al compromiso colectivo de los docentes un 7.1% afirma que está totalmente en desacuerdo, un 7.1% en desacuerdo, y un 50% está totalmente de acuerdo.

En torno al tratamiento que requiere el tomar medidas sancionadoras en 21.4% plantea estar en total desacuerdo con relación a tomar estas medidas, un 28.6% dice estar en desacuerdo, un 28.6% en totalmente de acuerdo, un 7.1% no específico.

En el aspecto sobre la gestión de conflictos si tiene como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un 2.3% indicó que está en total desacuerdo, un 72.1% de acuerdo, y un 25.6% totalmente de acuerdo.

En el aspecto de gestionar los conflictos escolares si requiere el compromiso colectivo de los docentes un 2.3% afirmó que está en total desacuerdo, un 69.8% está de acuerdo mientras que un 27.9% está totalmente de acuerdo.

Con relación a que existan conflictos, sino a la gestión adecuadamente de ellos un 7.7% dijo estar totalmente en desacuerdo, un 15.4% de acuerdo, y un 79.9% totalmente de acuerdo.

Con relación al tema de que, si existan problemas, sino en la forma como se gestionen adecuadamente un 7.7% planteó que está en total desacuerdo, un 15.4% de acuerdo, un 76.9% totalmente de acuerdo.

Por otro lado, con relación a el tratamiento adecuado de los conflictos, exige tomar medidas sancionatorias un 30.8% respondió totalmente en desacuerdo, un 30.8% en desacuerdo, un 23.1% de acuerdo y un 15.4% totalmente en desacuerdo. Continúa expresando que los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes un 4.7% expresó que está totalmente en desacuerdo, un 32.6% de acuerdo mientras que un 62.8% está totalmente de acuerdo.

En torno al tema de la existencia de los conflictos sino en la forma como se generan adecuadamente un 2.3% ha respondido estar totalmente en desacuerdo, un 2.3% en desacuerdo, un 23.3% de acuerdo y un 72.1% totalmente de acuerdo. Con relación a la gestión de los conflictos escolares que tienen como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un 2.3% dijo estar en desacuerdo, un 72.1% de acuerdo, y un 25% totalmente de acuerdo.

Recordemos que convivir implica la convivencia entre las personas, constituyendo un elemento fundamental entre los miembros de la comunidad educativa. Es, entonces, una elaboración colectiva. La organización escolar, según Espinosa (2016), es el proceso que busca generar cambios satisfactorios en establecimientos educativos con el propósito de incrementar el desarrollo de todos los niños y niñas que forman parte de dicha institución, optimizando los procesos de enseñanza y aprendizaje de sus miembros, así como también de la estructura organizativa de la institución (p 197).

De acuerdo a lo expuesto, se comparan los estudios de Redorta (2019) quien plantea que en la gestión de conflictos existen diferentes tipos de personas, que establecen relaciones armónicas entre sí, facilitando su interacción como parte esencial, en la elaboración colectiva de ambientes armónicos. Es necesario, por tanto, puntualizar algunas ideas en torno a las fases o ciclos del conflicto.

Según plantea Alzate (2000) que todo conflicto tiene fases o ciclos. El docente tiene que conocer las actitudes y creencias que tienen sus alumnos en cuanto a los modelos recibidos en la infancia, por sus padres, amigos y sus propias experiencias ante los conflictos. Vendría a tomarse en cuenta las formas de comunicación existente entre cada una de las partes. De ahí emana el tipo de respuesta que podría darse después del proceso de comunicación establecido entre quienes están involucrados.





scienceevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

2.6

JUNIO 2023

Artículo

46 - 58

CONCEPCIÓN DEL PROFESOR SOBRE LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Yenelsy Altagracia Páez Díaz  
ORCID: 0009-0003-6582-0552

Nellys Páez Santiago  
ORCID: 0009-0004-1534-7004

<https://revista.scienceevolution.com/>

## CONCLUSIONES

Con los resultados presentados en esta investigación se observa que comparando los aspectos relacionados con la percepción del docente con relación a la gestión de los conflictos escolares se puede contratar con relación al colegio Salome Ureña en este aspecto relacionado con la percepción que tienen los docentes de la gestión de los conflictos escolares tienen como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un porcentaje de 14.3% expresa que totalmente está en desacuerdo, un 57.1% que está de acuerdo y un 21.4% está totalmente de acuerdo y un 7.1% no especificó la respuesta.

Mientras que en el Colegio Sagrado Corazón de Jesús arrojó que la gestión de conflictos si tiene como finalidad mejorar las relaciones interpersonales un 2.3% indicó que está en total desacuerdo, un 72.1% de acuerdo, y un 25.6% totalmente de acuerdo.

Y en el liceo Ramón Arsenio Alba Con relación a el tratamiento adecuado de los conflictos, exige tomar medidas sancionatorias un 30.8% respondió totalmente en desacuerdo, un 30.8 en desacuerdo, un 23.1% de acuerdo y un 15.4% totalmente en desacuerdo vemos que existe una diferencia en torno a cómo los docentes de área privada, semi privada y público piensa de la gestión de conflictos escolares y cómo esta mejora las relaciones interpersonales.

Por otro lado, se tiene en cuenta la relación al compromiso colectivo de los docentes un 7.1% afirma que está totalmente en desacuerdo un 7.1% en desacuerdo, y un 50% está totalmente de acuerdo. En el aspecto de gestionar los conflictos escolares si requiere el compromiso colectivo de los docentes un 2.3% afirmó que está en total desacuerdo, un 69.8 está de acuerdo mientras que un 27.9 está totalmente de acuerdo. Continúa expresando que los conflictos en el centro educativo dificultan el desarrollo profesional de los docentes un 4.7% expresó que está totalmente en desacuerdo, un 32.6 de acuerdo mientras que un 62.8 está totalmente de acuerdo. Vemos como existe diversidad en los centros en torno a cómo estos gestionan los conflictos escolares y el tipo de percepción que tienen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Briz, María José. (2022). El desafío de la gestión de conflictos en la actualidad, la necesidad de un abordaje integral. *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, (26), 1-2. Epub 01 de diciembre de 2022.  
<https://doi.org/10.22235/rd26.3119>

Espinosa Dávila, Javier, & Valdebenito Zambrano, Vanessa. (2016). Explore the Conceptions of Teachers regarding Inclusive Education Process for Improving Institutional. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 10(1), 195-213.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782016000100010>

Fajardo Bullón, F., Fajardo Caldera, M. I., & Castro Posada, J. A. (2006). LA PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR POR LOS EDUCADORES. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 23-35. [fecha de Consulta 16 de Mayo de 2023]. ISSN: 0214-9877.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311002>

Fierro-Evans, Cecilia, & Carbajal-Padilla, Patricia. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 9-27. Epub 15 de marzo de 2019.  
<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>

Funes Laponi, S. (2013). Resolución de conflictos en la escuela : una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos. Revista De Educación*, (3), 91-106.  
<https://doi.org/10.18172/con.466>

García Cano, L., & Niño Murcia, S. (2018). Percepciones sobre convivencia escolar y bullying en una institución educativa de Bogotá. *CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 9(1), 45-58.  
<https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.03>

Palomino Leiva, M. L., & Dagua Paz, A. (2009). Los problemas de convivencia escolar: percepciones, factores y abordajes en el aula. *Revista De Investigaciones UNAD*, 8(2), 199-221.  
<https://doi.org/10.22490/25391887.643>

Peña Figueroa, P. P. , Sánchez Prada, J., y Ramírez Sánchez, J. (2017). La convivencia en la escuela. entre el deber ser y la realidad. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(1), 129-152.  
<https://doi.org/10.17151/rlee.2017.13.1.7>





scienceevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

2.6

JUNIO 2023

Artículo

46 - 58

CONCEPCIÓN DEL PROFESOR SOBRE LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

**Nellys Páez Santiago**

ORCID: 0009-0004-1534-7004

**Yenelsy Altigracia Páez Díaz**

ORCID: 0009-0003-6582-0552

<https://revista.scienceevolution.com/>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Quintero López, Irma. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. *Conrado*, 16(72), 123-130. Epub 02 de febrero de 2020.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100123&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100123&lng=es&tlng=es)

