

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0165>

Educación inclusiva: Estrategias efectivas para resolver conflictos en escuelas especiales

Special Education: Effective Conflict Management in Schools

Ormaza-Murillo María Piedad

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador.
Correo: mormaza@espam.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5642-6754>

Chávez-Vaca Vinicio Alexander

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador.
Correo: vchavez@espam.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3623-4178>

Intriago-Cedeño José Guillermo

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador.
Correo: gintriago@espam.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3582-3026>

RESUMEN

El origen del concepto de conflicto nace con la historia de la humanidad. La ocurrencia de conflictos en todos los ambientes en los que el ser humano está presente cada día presenta líneas de normalidad. El estudio tuvo como objetivo principal fue identificar los tipos de conflictos que ocurren en la escuela según las percepciones y puntos de vista de los profesores. La muestra del estudio compuesta por 96 docentes de instituciones de educación especial de la zona 4, Manabí. Para la recogida de datos se sacó la técnica de muestra aleatoria simple. Se obtuvo el cuestionario como instrumento de investigación estructurado en 10 preguntas, el mismo que se desarrolló en una escala de cuatro puntos Likert, es decir, muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo. La confiabilidad del instrumento se aplicando el coeficiente de alfa de crombach, a través del programa estadístico SPSS. De acuerdo con los exhibidores de la investigación, la mayoría de los docentes estuvieron totalmente de acuerdo en utilizar una estrategia de manejo de conflictos. Las estrategias de solución de conflictos utilizadas por los docentes varían según el punto de vista del rector o administrador del centro en la que experimentan el conflicto. Además, se han obtenido resultados respecto a que no existe una política de gestión común en los centros educativos y tampoco utilizan las normativas o manuales de convivencia existentes. Sin embargo, la mayoría de los docentes mostraron tendencia a utilizar una estrategia de acuerdo con el manejo de conflictos en sus centros educativos.

Palabras claves: Escuela, estrategias, discapacidades.

ABSTRACT

The origin of the concept of conflict was born with the history of humanity. The occurrence of conflicts in all environments in which the human being is present every day presents lines of normality. The main objective of the study was to identify the types of conflicts that occur in the school according to the perceptions and points of view of the teachers. The study sample made

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 06 de abril de 2023.

Fecha de aceptación: 29 de junio de 2023.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2023.



up of 96 teachers from special education institutions in zone 4, Manabí. For data collection, the simple random sample technique was used. The questionnaire was obtained as a research instrument structured in 10 questions, the same one that was developed on a four-point Likert scale, that is, strongly agree, agree, disagree and strongly disagree. The reliability of the instrument was found by applying the assessment of the Likert scale. According to the research exhibitors, the majority of the teachers fully agreed to use a conflict management strategy. Conflict resolution strategies used by teachers vary according to the point of view of the rector or administrator of the center in which they experience the conflict. In addition, results have been obtained regarding the fact that there is no common management policy in educational centers and they do not use existing regulations or coexistence manuals. However, most teachers showed a tendency to use a strategy in accordance with conflict management in their schools.

Keywords: School, strategies, disabilities.

1. INTRODUCCIÓN

El origen del concepto de conflicto es equivalente a la historia de la humanidad. La ocurrencia de conflictos en todos los ambientes en los que el ser humano está presente nos parece normal. El tema del conflicto, especialmente desde la década de 1970, ha sido el centro de atracción de la vida organizacional a nivel global, de este problema no ha sido ajeno el Ecuador, los resultados y los efectos secundarios los cuales entristece a la gente y provoca pérdidas de mano de obra y pérdida de tiempo de las organizaciones, todo esto ha llevado a los países a establecer organizaciones y asistir activamente a capacitaciones con el fin de minimizar estos problemas (Dagli & Sigri, 2014).

Debido a las definiciones diversas y variadas de conflicto, las actitudes hacia él y las imágenes de su papel también son variadas. El conflicto en las escuelas toma diferentes formas; por ejemplo, los docentes parecen reacios a obedecer a los directores, no parecen seguir las reglas ni aceptar trabajo extra, no se llevan bien con sus directores. Los directores también adoptan un enfoque autoritario, por ejemplo, presionan a los docentes para que las actividades escolares funcionen sin interrupciones. Por lo tanto, se vuelve común que el conflicto entre los docentes y el director de la escuela ocurra con frecuencia en cualquier momento de la escuela. En las instituciones, el conflicto ocurre entre varios individuos debido a su frecuente interacción entre ellos. El conflicto es una expresión de hostilidad, antagonismo y malentendidos entre los miembros del personal (Johnson y Johnson, 1996).

Los desacuerdos son parte de la vida cotidiana, se puede encontrar en todas las organizaciones que generalmente se derivan de objetivos incongruentes, diferentes enfoques para alcanzar el mismo resultado y/o recursos limitados; pero no siempre es negativo, a veces, la energía del conflicto puede crear soluciones innovadoras; sin embargo, el conflicto que no se controla puede tener resultados negativos. La gestión de conflictos es un método incorporado para facilitar un resultado positivo o al menos agradable (Katz & Lawyer, 1993).

El conflicto involucra situaciones en las que las diferencias son expresadas por personas interdependientes en el proceso de lograr sus necesidades y metas y surge cuando una diferencia entre dos o más personas requiere un cambio en al menos una persona para que su compromiso continúe y se desarrolle (Denohue & Kott, 1992). El conflicto es un problema cuando: Dificulta la productividad, baja la moral, causa más y continuos conflictos, causa conductas inapropiadas (Tschannen, 2001).

El manejo de acciones de conflicto

Cuanto mejor comprendan los educadores y los estudiantes la naturaleza del conflicto, más capaces serán de manejar los conflictos de manera constructiva. Hanson ve la gestión de conflictos como “una filosofía y un conjunto de habilidades que ayudan a los individuos y grupos a comprender y manejar mejor los conflictos a medida que surgen en todos los aspectos de sus vidas”. Los conflictos como concepto nunca son positivos o negativos, sino que siempre han sido vistos como una parte básica y orientada a resultados de la vida escolar (Hanson, 1991). Existe la necesidad de profundizar más en el tema del manejo de conflictos en educación especial en la escuela. Hay información disponible sobre los mecanismos formales de manejo de conflictos en educación especial. Sin embargo, con respecto al área del entorno escolar, falta información. En algunos estudios, los directores han ofrecido información sobre la gestión de conflictos organizacionales, incorporando información en sus descripciones de las tácticas generales de gestión en las escuelas. Sin embargo, ninguna de estas estrategias ha abordado específicamente la educación especial ni se ha buscado la opinión de otros a nivel escolar excepto la de los directores (Neely, 2005).

La lucha ocurre en cualquier parte de nuestra vida, ya sea dentro o fuera de la asociación. Debido al aumento de la controversia dentro y fuera de las asociaciones, está recibiendo la consideración de diferentes investigadores académicos (Cronin & Weingart, 2007).

La clasificación del conflicto a menudo se hace sobre la base de las condiciones antecedentes que conducen al conflicto. El conflicto puede tener su origen en varias fuentes, como tareas, valores, objetivos, etc. Se ha encontrado apropiado clasificar el conflicto sobre la base de estas fuentes para una comprensión adecuada de su naturaleza e implicaciones. A continuación se presenta una breve descripción de esta clasificación.

Conflicto de tipo afectivo

Se define como “una condición en la que los miembros del grupo tienen enfrentamientos interpersonales caracterizados por ira, frustración y otros sentimientos negativos” (Plunkett & Raymond, 1989).

Conflicto de opiniones

Jehn (1997) caracterizó este tipo de conflicto como “desacuerdos entre las ideas y opiniones de los miembros del grupo sobre la tarea que se está realizando, como el desacuerdo con respecto a la posición estratégica actual de una organización o la determinación de los datos correctos para incluir en un informe”.

Conflicto enfocada a los valores

Esto ocurre cuando dos entidades sociales difieren en sus valores o ideologías sobre un tema determinado. Esto también se denomina conflicto ideológico (Druckman et al., 1988).

La clasificación del conflicto a menudo se hace sobre la base de las condiciones antecedentes que conducen al conflicto. El conflicto puede tener su origen en varias fuentes, como tareas, valores, objetivos, etc. Se ha encontrado apropiado clasificar el conflicto sobre la base de estas fuentes para una comprensión adecuada de su naturaleza e implicaciones. A continuación se presenta una breve descripción de esta clasificación.

Estrategias de manejo de conflictos

Johnson y Johnson (1996) sostienen que los programas de intervención Compromiso y amigo se presentan en muchos casos como una forma de reducir la brutalidad (y los enfrentamientos supervisados desastrosamente) en las escuelas ciclo (Harper, 2004). Sweeney y Caruthers (1996) describen la resolución de conflictos de manera casi común y breve, “el proceso utilizado por las partes en conflicto para llegar a un acuerdo” (Sweeney & Caruthers, 1996). Hocker y Wilmot (1985) primero examinan los estilos de manejo de conflictos con respecto a las suposiciones. Sus sospechas son: 1) Las personas fomentan una reacción diseñada al conflicto. 2) Las personas fomentan los estilos de conflicto por razones que les afectan. 3) Por lo tanto, ningún estilo es mejor en comparación con otro. 4) Los estilos de las personas cambian para adaptarse a las solicitudes de nuevas circunstancias. Simon y Schuster (1998) se centran en los sistemas denominados explícitamente procedimientos de objetivos.

Thomas (1971) analiza las técnicas de promoción de la paz centrándose en las metodologías generales utilizadas por los ejecutivos en un entorno educativo. En su examen plantea que no hay distinción entre gestión y administración; posteriormente, director es inseparable de pionero. Los ocho procedimientos de Thomas para la gestión son: (1) Asesoramiento ciudadano (2) Reuniones de conflicto (3) Capacitación en capacidad de respuesta (4) Participación en el proceso (5) Pluralismo instructivo (6) Voluntariado (7) Estudios cooperativos (8) Decepción. Dado que el conflicto es aparentemente innegable, especialmente en un entorno académico, es claramente importante que los administradores sean capaces de reconocer el conflicto, ver su potencial tanto útil como destructivo, para descubrir cómo supervisar conflictos y aplicar sistemas de manejo de conflictos de una manera práctica (Fleetwood, 1987).

2. METODOLOGÍA

La investigación se ha construido según un método cuantitativo. Los métodos de investigación cuantitativa enfatizan las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de

encuestas y cuestionarios, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas computacionales (Creswell, 2013).

Hipótesis de la investigación:

H1 Existen diferentes conflictos en las escuelas de educación especial.

H2: Los docentes de las escuelas de educación especial están utilizando diferentes estrategias de manejo de conflictos para superar conflictos.

Población

Los 127 docentes de las instituciones de educación especial de la zona 4 Manabí fueron la población del estudio.

Muestra y técnica aplicada

La muestra del estudio consta de cuatro escuelas de educación especial ubicadas en la Zona 4 Manabí. De estas cuatro escuelas de educación especial, 96 docentes recibieron un cuestionario para la recopilación de datos.

De acuerdo con la naturaleza del estudio, el investigador utilizó una técnica de muestreo aleatorio en la que todos y cada uno de los individuos de la población tienen las mismas posibilidades de participación.

Técnica y herramienta

Se utilizó un cuestionario de escala Likert como instrumento de investigación. Esta escala de Likert es una escala aditiva con un nivel ordinal, constituida por una serie de ítems ante los cuales se solicita la reacción del sujeto (Fabila et al, 2014). Para este caso se evidenció 10 ítems. Así también, cada elemento del cuestionario presentó cuatro opciones, es decir; muy de acuerdo, de acuerdo, muy en desacuerdo y en desacuerdo.

La confiabilidad del instrumento se encontró aplicando el coeficiente de Crombach. De acuerdo a Torres (2021) este coeficiente estima la fiabilidad de un instrumento en el que la respuesta a los ítems es dicotómica o tiene más de dos valores, como por ejemplo en una escala de actitudes con respuesta de tipo Likert. Y está dado por la siguiente fórmula (Rodríguez y Reguant, 2020):

$$\alpha = \frac{k(1 - \sum S_i^2 / S_t^2)}{k-1} \quad [\text{Ecuación 1}]$$

Donde, k es el número de ítems del cuestionario, S_i^2 la varianza de las puntuaciones en el ítem i , y S_t^2 la varianza de las puntuaciones totales del interrogatorio (Rodríguez y Reguant, 2020).

Favorablemente, en la actualidad se emplean programas estadísticos que proporcionan de forma eficaz el cálculo fiabilidad de un instrumento (Rodríguez y Reguant, 2020). Por lo tanto, se empleó el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS versión 23), para la determinación del coeficiente de crombach.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Recolección de datos

Los datos para esta investigación fueron recolectados de los docentes de escuelas especiales de la Zona 4 de Manabí, mediante cuestionario elaborado en la aplicación Google forms, enviados en línea.

Análisis de datos

Se utilizó porcentajes de cada ítem en relación al total de encuestados tomando en cuenta las variables demográficas.

Análisis e interpretación de datos

Tabla 1. Variable demográfica.

Género			
Femenino	65	67,70%	
Masculino	41	32,29%	
Edad			
25	35	37	38%
36	46	40	42%
47	57	15	16%
58	68	4	4%

En la Tabla 1 se muestran las variables demográficas en primer lugar con respecto al Género conformadas por dos categorías. Primera categoría femenino y segunda categoría masculino; de las cuales 65 (67,7%) encuestados mujeres y 41 (32,29%) encuestados fueron hombres. Con respecto a la edad, hubo cuatro categorías. El rango de primera categoría fue de 25 a 35 años, la segunda

categoría fue de 36 a 46 años, la tercera categoría fue de 47 a 57 años y la última categoría fue de 58 a 68 años. Hubo 37 (38%) encuestados con edad de 25 a 35 años; 40 (42%) encuestados con edades de 36 a 46; 15 encuestados (16%) que presentaban edades de 41 a 50 años; y solo 4 (4%) tenían edades de 58 a 68 años.

Tabla 2. Resultados del primer bloque de ítems.

Escala	Ítem 1		Ítem 2		Ítem 3	
Muy de acuerdo	57	47%	55	57%	38	40%
De acuerdo	24	34%	26	27%	34	35%
Desacuerdo	10	11%	8	9%	6	6%
Muy en desacuerdo	5	8%	7	7%	18	19%
Total	96		96		96	

MD= Muy de acuerdo; DA= De acuerdo; DS= Desacuerdo; MDS= Muy Desacuerdo.

Para la tabla 2, se abordaron tres ítems:

Ítem 1: Trata de negociar y adoptar un enfoque de las situaciones problemáticas.

Ítem 2: Explora los problemas con otros para buscar soluciones.

Ítem 3: Trata de cumplir las expectativas de los administradores del centro y padres de familia.

La cual indica que el ítem 1, 2 y 3 presentan un porcentaje alto en relación a la pregunta de “Trata de negociar y adoptar un enfoque de las situaciones problemáticas” correspondiente al nivel Muy de acuerdo que es mayor que el valor de la tabla, por lo que el resultado se consideró significativo.

Tabla 3. Resultados del segundo bloque de ítems.

Escala	Ítem 4		Ítem 5		Ítem 6	
Muy de acuerdo	34	35%	25	57%	27	28%
De acuerdo	43	45%	13	27%	32	33%
Desacuerdo	0	0 %	22	9%	15	16%
Muy en desacuerdo	19	20%	36	7%	22	23%
Total	96		96		96	

MD= Muy de acuerdo; DA= De acuerdo; DS= Desacuerdo; MDS= Muy Desacuerdo.

La tabla 3, mostró también los resultados de tres ítems, específicamente:

Ítem 4: Trata de ver el conflicto de ambos lados.

Ítem 5: Estar en desacuerdo con otras personas me hace sentirse incómodo y ansioso.

Item 6: Puedo cambiar el punto de criterio de acuerdo a las situaciones.

Dentro de la Tabla 3 los ítems 4, 5, 6 no presentaron una diferencia significativa en relación a los niveles muy de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 4. Resultados del tercer bloque de ítems.

Escala	Ítem 7		Ítem 8		Ítem 9		Ítem 10	
Muy de acuerdo	40	35%	40	57%	9	9%	31	32%
De acuerdo	24	45%	24	27%	6	6%	33	34%
Desacuerdo	9	0 %	8	9%	47	49%	10	11%
Muy en desacuerdo	23	20%	24	7%	34	36%	22	23%
Total	96		96		96		96	

MD= Muy de acuerdo; DA= De acuerdo; DS= Desacuerdo; MDS= Muy Desacuerdo.

En el caso de la tabla 4, se exhibieron los ítem 7, 8, 9 y 10:

Item 7: Existe conflicto de tareas en su institución

Item 8: Existe conflicto de relaciones personales en su institución

Item 9: Aplica las normativas y manual de convivencia para la resolución de problemas

Item 10: Colabora con estrategias de gestión de conflictos.

Donde en la Tabla 4, se evidenció una diferencia significativa en la pregunta 9 en referencia a aplicar las normativas y manual de convivencia para la resolución de problemas, lo que se puede observar que el docente no sigue normativas dispuestas.

La confiabilidad del instrumento se encontró aplicando el coeficiente de alfa de cronbach, a través del programa estadístico SPSS. Donde se obtuvo, lo siguiente:

Tabla 5. Resultados del coeficiente alfa de cronbach en SPSS.

Estadísticas de confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en ítems estandarizados	N of Items
,879	,868	10

De acuerdo a la tabla 5, se alcanzó una fiabilidad del 0,879 para el cuestionario de 10 elementos. Torres (2021) menciona que este coeficiente normalmente fluctúa entre 0 y 1, no obstante, no existe un límite mínimo para este, y que entre

más colindante a 1 se encuentre habrá mayor consistencia interna de los ítems dentro de la escala.

El autor antes mencionado presenta que el margen aceptable para los coeficientes de fiabilidad concibe un rango de 0,7 y 0,9 correspondientemente. Lo cual también es apoyado por Ponce et al (2021), puesto que consideran mínimos y máximos en rangos para ser valorados entre inaceptables y excelentes, donde; $\alpha \geq 0,90$ es excelente; $\alpha \geq 0,80$ es bueno; $\alpha \geq 0,70$ es aceptable; $\alpha \geq 0,60$ es cuestionable; $\alpha \geq 0,50$ es pobre y $\alpha \geq 0,50$ es inaceptable.

Teniendo en consideración lo remarcado por los autores, se puede concebir que el instrumento aplicado para la introspección de los conflictos en las escuelas tiene una confiabilidad buena y aceptable, mostrando menor error de medida, además de consistencia y aplicabilidad en diferentes instituciones educativas.

Según las percepciones y puntos de vista de los docentes sobre los conflictos que ocurren en la escuela, apuntan a la exploración los problemas con otros para buscar soluciones, así también la búsqueda de negociación y adopción de un enfoque claro en situaciones problemáticas. Sin embargo también se denota poca motivación en cumplir las expectativas de los administradores del centro y padres de familia; normativas y manual de convivencia, siendo de gran importancia la adopción de estrategias claves para la resolución de conflictos.

4. CONCLUSIONES

A la luz de los datos del estudio, se hacen las siguientes conclusiones:

1. La mayoría de los docentes son jóvenes en las escuelas de educación especial y tienen entre 25 y 40 años de edad. Por lo tanto, se recomienda que el programa de capacitación de docentes se lleve a cabo en un período de tiempo regular para que se puedan mejorar las habilidades docentes en los docentes de institutos de educación especial.
2. Hay una diferencia entre la proporción (41, 65) de personal masculino y femenino. Por lo tanto, se recomienda que se aliente al personal docente masculino a unirse a los programas de educación especial para brindar sus servicios a los estudiantes especiales.

3. La mayoría de los docentes de las escuelas de educación especial tienen una maestría. De ahí que se recomiende incentivar a los docentes de educación especial.

4. El conflicto de valores existe principalmente entre los docentes de institutos de educación especial. Por lo tanto, se recomienda que cada maestro en el instituto especial tenga el mismo valor de interés para que el conflicto de valores se minimice en los institutos de educación especial.

5. La mayoría de los docentes estuvo totalmente de acuerdo en utilizar una estrategia de gestión de conflictos acomodaticia en su instituto. Por lo tanto, se recomienda que se aliente a los docentes a que adopten estrategias complacientes. Por lo tanto, se recomienda alentar a los docentes a utilizar diferentes estrategias de manejo de conflictos según la situación para mejorar el ambiente de enseñanza aprendizaje de las instituciones de educación especial. También ayudará a la administración para la gestión de los institutos.

Este estudio actual servirá como un análisis situacional para que las escuelas de educación especial desarrollen pautas de manejo de conflictos en instituciones y a nivel de programa para obtener consecuencias positivas de los conflictos.

REFERENCIAS

- Creswell, J. W. (2013). *Búsqueda cualitativa y diseño de investigación*. Sage Publication
- Cronin, M. A., & Weingart, L. R. (2007). Brechas de representación, procesamiento de información y conflicto en equipos funcionalmente diversos. *Revisión de la Academia de Gestión*, 32(3), 761-773
- Dagli, B. y Sigri, U. (2014). El papel de los líderes en la gestión de conflictos como mediador. *Revista de investigación de negocios y administración*, 1 (2), 87-102.
- Johnson, D. y Johnson, R. (1996). *Revisión de la investigación educativa*. Asociación Estadounidense de Investigación Educativa, 66(4), 459-506.
- Denohue, W. & Kott, B. (1992). *Gestión de conflictos interpersonales*. Newbury, Park Calif: Sage Publication.

- Druckman, D. y Zechmeister, K. (1973). Conflicto de intereses y disenso de valores: proposiciones en la sociología del conflicto. *Relaciones Humanas*, 26, 450
- Druckman, D., Broome, B. y Korper, S. (1988). Diferencias de valores y Resolución de conflictos: ¿Facilitación o desvinculación?. *Journal of Conflict Resolution*, 32, 489
- Fabila, A., Minami, H., Izquiero, M. (2014). La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. *Perspectivas docentes*, 50, 31-40. <https://doi.org/10.19136/pd.a0n50.589>
- Fleetwood, K. (1987). The conflict management styles and strategies of educational managers. [tesis de posgrado, University of Delaware]. <https://www.communication.udel.edu/MA%20Theses/fleetwoodthesis.pdf>
- Neely, H. (2005). Gestión de conflictos de educación especial en el nivel del edificio escolar: una síntesis multivocal. [tesis de doctorado, Instituto Politécnico y Universidad Estatal de Virginia]
- Hanson, E. (1991). *Administración Educativa y Comportamiento Organizacional*. Boston: Allynard Bacon.
- Harper, C. (2004). The conflict management styles, strength of conflict management self -efficacy, and moral development levels of school counselors. [tesis de doctorado]. Universidad de Carolina del Norte Universidad. <https://www.proquest.com/openview/8792ce4b81447d79d9a5588bfc263633/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Hocker, J. y Wilmot, W. (1985). *Conflicto interpersonal*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Publisher's, 37-39
- Jehn, K. (1997). Estar de acuerdo o no estar de acuerdo: los efectos de la congruencia de valores, la disimilitud demográfica individual y el conflicto de los resultados del grupo de trabajo. *International Journal of Conflict Management*, 8, 288
- Katz, N. & Lawyer, J. (1993). *Resolución de conflictos: construyendo puentes*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Plunkett, W. & Raymond, F. (1989). *Introduction to Management*. Boston: PWS-Kent Publishing
- Ponce, H., Cervantes, D., Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463

- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Sweeney, B. y Caruthers, W. (1996). Resolución de conflictos: Historia, filosofía, teoría y aplicaciones educativas. Consejero Escolar, 43, 327
- Thomas, D. (1971). La descentralización como herramienta de gestión. Conferencia y Exposición, Ciudad de Nueva York, Nueva York
- Torres, J. (2021). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach. https://www.researchgate.net/profile/Jack-Torres-Leandro-2/publication/350590351_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach/links/60674db992851c91b19b8290/Fiabilidad-de-las-escalas-interpretacion-y-limitaciones-del-Alfa-de-Cronbach.pdf
- Tschannen-Moran, M. (2001). Los efectos de una iniciativa estatal de gestión de conflictos en las escuelas. American Secondary Education, 29(3). <https://www.jstor.org/stable/41064429>