



# 4

## **Estilos de Resolución de Conflictos, Estudiantes del Instituto Técnico Policial de Honduras**

### **Landa-Blanco, Miguel**

Maestría en Metodologías de Investigación Económica y Social; Coordinador de Docencia e Investigación de la Universidad Nacional de la Policía de Honduras: Tegucigalpa, Honduras.

### **Reyes Flores, Luis Gerardo**

Maestría en Entornos Virtuales de Aprendizaje y Posgrado en Filosofía; Director de Investigación Científica y Comunicación de la Universidad Nacional de la Policía de Honduras; Tegucigalpa, Honduras.

### **Abate Flores, Cristhian**

Maestría en Investigación de la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas; Coordinador de Docencia e Investigación de la Universidad Nacional de la Policía de Honduras; Tegucigalpa, Honduras.

Correspondencia Miguel Landa-Blanco **e-mail:** [landablanco.unph@gmail.com](mailto:landablanco.unph@gmail.com)

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los estilos de resolución de conflictos predominantes en aspirantes a policía del Instituto Técnico Policial de Honduras. Para ello se realizó un abordaje cuantitativo, no-experimental de alcance relacional. Se aplicó el Instrumento Thomas-Kilmann Modos de Conflicto en una muestra no-probabilística de 141 aspirantes. Los resultados indican que el estilo de mayor puntaje percentil corresponde al acomodativo, seguido del competitivo, el comprometido y en menor medida el modo colaborativo y evitativo. Al analizar las relaciones entre los estilos, se encontró una correlación negativa, estadísticamente significativa, entre el estilo acomodativo-competitivo, evasivo-competitivo, comprometido-colaborativo, colaborativo-evitativo y entre competitivo-colaborativo. Además, la edad posee una relación positiva con el estilo comprometido y el evasivo. En cuanto al sexo del informante, al analizar el tamaño de efecto se encontró que las mujeres poseen puntajes más altos en el estilo acomodativo, en comparación a los hombres. Además, el sexo masculino posee puntajes más elevados del estilo competitivo. Complementariamente, los individuos de la zona rural alcanzan puntajes más elevados en evitación, en comparación a los sujetos del área urbana. Estos resultados se discuten desde sus implicaciones en el sistema educativo policial y en el marco del Modelo de Policía Comunitaria.

## PALABRAS CLAVE

Policía; resolución de conflictos; conflictos; policía comunitaria; educación policial.

# Conflict Resolution Styles in Students of the Police Technical Institute of Honduras

## ABSTRACT

The current research aimed to analyze the conflict resolution styles used by police candidates of the Police Technical Institute of Honduras. This was made through a quantitative research approach, with a non-experimental, relational, transversal design. Data was collected using the Thomas-Kilmann Conflict ModelInstrument, in a non-probabilistic sample of 141 police candidates. The results indicate that the style with the highest percentile score is the accommodative mode, followed by competing, compromising, and to a lesser extent collaborating and avoiding. On the other hand, when analyzing the relationships between the different styles, a statistically significant negative correlation was found between accommodating-competing, evading-competing, compromising-collaborating, collaborating-avoiding and competing-collaborating. Age was positively correlated with compromising and evading. Additionally, conflict resolution styles were compared based on the informant's sex. The effect size analysis suggests a practical difference in which women have higher scores in the accommodative style, in comparison to men. On the other hand, males have higher scores of competing, in contrast to women. Finally, candidates coming from rural areas report higher avoidance, when compared to subjects from urban areas. These results are discussed regarding their implications in the police education system and within the framework of the Community Policing Model.

## KEYWORDS

Police; conflict resolution; conflict; community policing; police education.

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la Policía Nacional de Honduras, las competencias relativas a la resolución de conflictos han ganado protagonismo considerando las funciones propias de la labor policial en el marco de la reforma institucional. Estos cambios buscan orientar el trabajo policial en función del cumplimiento de los objetivos planteados en la Visión de País y Misión de País (Gobierno de la República de Honduras, 2010). Además de lo planteado internamente en la Plataforma Estratégica del Despacho de la Secretaría de Seguridad (Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, s.f.) y el Plan Estratégico de la Dirección Nacional de Educación Policial (Policía Nacional de Honduras, 2017).

Dentro del contexto antes mencionado, emerge el nuevo Modelo de Policía Comunitaria (MPC). El cual pretende llevar a cabo un acercamiento por parte de los agentes policiales a las comunidades en donde desarrollen sus labores diarias. Ampliando así el abanico de competencias en su formación y gestión dentro del marco social (Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, s.f.), realizando una reestructuración en la educación inicial de la carrera policial, y consecuentemente a la formación continua de los diferentes grados.

Algunos de los ejes que se implementan en el Modelo de Policía Comunitaria se enmarcan en una mejor atención a la comunidad y en la reivindicación de los derechos humanos. Esperando como resultado un cambio actitudinal en los agentes policiales, empoderamiento en los sectores de trabajo y consiguientemente la reducción de la violencia en zonas conflictivas (Zaldívar, 2014). Esto a través de la implementación de un conjunto de gestiones concordantes con la resolución de conflictos en los sectores de operatividad.

Entendiendo el marco en el que se inserta la resolución de conflictos en la Policía Nacional de Honduras, es necesario expresar a manera general lo que engloba esta acción. Diversos estudios y esbozos convergen en su naturaleza, expresando la persistencia de los conflictos en las relaciones interpersonales.

De manera que un conflicto se define como una situación en la cual se presenta una incongruencia contradictoria entre valores, perspectivas u opiniones. Por lo que el individuo expuesto a una situación conflictiva percibe una amenaza a la satisfacción de sus necesidades o deseos (Nischal, 2014). Esto debido a la diversidad de pensamientos de las personas y por la orientación hacia los fines particulares (Mohr & Spekman, 1994), mientras que la resolución de conflictos se orienta a los resultados en la mejora de una de las partes, sin repercutir en el deterioro de la otra facción (Sasty, 2004). Es necesario comprender que los dos componentes complementarios de la policía comunitaria corresponden al compañerismo integrado comunidad-policía y a la resolución de conflictos (Bureau of Justice Assistance, 1994).

Enmarcado en la resolución de conflictos, Killmann y Thomas han delimitado cinco estilos en que las personas incurren a la hora de resolver algún conflicto, estas dimensiones se agrupan en las características evasivas, competitivas, colaborativas, comprometidas y acomodativas (Killmann & Thomas, 1977). Dicho modelo ha tenido múltiples aplicaciones en diferentes áreas, como ser la diferenciación de género, origen cultural, escolaridad, entre otras, todas estas variables se han relacionados a los modos en que resuelven algún conflicto (Schaubhut, 2007).

En los modelos, el competitivo, supone la satisfacción o la validación de intereses a costa de otra persona. El estilo colaborativo se caracteriza por el trabajo que un individuo realiza con otras personas para encontrar una solución; en el modo comprometido, la persona se siente aferrado a encontrar una solución, siendo contrario al modelo evasivo, donde el punto focal radica en eludir el problema. Como último modo, se expresa el acomodativo, el cual es contrario al competitivo, ya que en este la persona deja por fuera su interés para darle partida a la contraparte del conflicto (Herk, Thompson, Thomas, & Killmann, 2011).

El estudio de las estrategias de resolución de conflictos en el ámbito policial asume determinadas particularidades considerando las funciones propias del ejercicio institucional. En este sentido, se debe tomar en cuenta que el modelo tradicional policial de solventar alguna dificultad, parte del supuesto que el agente policial se introduce a la mediación como un tercero, ajeno a la problemática e investido de una posición autoritaria. Desde tal enfoque tradicional, esto provoca que en muchas circunstancias la policía sea vista como una fuerza coercitiva y no de ayuda (Buerger, Petrosino, & Petrosino, 1999).

Otros estudios sitúan el papel de la policía de primera línea en la confrontación de problemas cotidianos y comunitarios, los cuales deben darse de manera reactiva más que proactiva, dando un aporte profesional y neutral a su solución (Walter & Wagner, 1998). A demás de ello, los modelos de conflicto no solamente son utilizados en la resolución de problemas dentro de la comunidad, o en la conflictividad del sector ya que, también se da en el manejo de personal dentro de una estación de policía o un equipo de trabajo, siendo fundamentales las estrategias y métodos que apliquen los oficiales en su resolución (Corcoran, 2014). Adicionalmente se argumenta que la aplicación del Modelo de Policía Comunitario resulta en la prevención de conflicto, construyendo resiliencia comunitaria (Pandey, 2014).

Entendiendo la importancia de la resolución de conflictos y la relación de este en las aplicaciones del modelo de policía comunitaria, se considera vital describir las formas en que los aspirantes a policías matriculados en el Instituto Técnico Policial (ITP), concretizan dichas acciones. Ya que, es a partir de ello que los individuos logran conceptualizar y aplicar

diferentes estrategias y técnicas en sus labores diarias como agentes de policía responsables de la resolución de conflictos ciudadanos.

En este sentido, en el Instituto Técnico Policial se ofrece, bajo un enfoque de competencias, la Tecnicatura Universitaria en Ciencias Policiales con Orientación en Seguridad Comunitaria. En el diseño curricular de tal grado, se transversaliza el cuidado de los derechos humanos basado en los principios del Modelo de Policía Comunitaria (Instituto Técnico Policial, 2018). Entre las asignaturas de este plan de estudio se incluyen clases obligatorias acerca del uso de herramientas para la gestión de la seguridad comunitaria, como requisito para acceder a la clase de resolución de conflictos comunitarios.

En el ámbito educativo, la identificación de los estilos de resolución de conflicto utilizados por los aspirantes a policía ofrece indicadores respecto al funcionamiento del sistema doctrinal formal, y a la socialización e introyección del modelo de policía comunitario, desde el propio diseño curricular del Instituto Técnico Policial. De tal manera que la presente investigación sirva como un abordaje exploratorio que permita sentar las bases para evaluar la coherencia entre el desarrollo de competencias interpersonales e intrapersonales y las necesidades que la sociedad demanda. Adicionalmente, se realizará un análisis relacional entre los distintos estilos, además de comparaciones según el sexo, la edad y el lugar de procedencia de los informantes.

## MÉTODO

La presente investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, de temporalidad transversal y alcance relacional. De tal manera que se valoraron numéricamente los estilos de resolución de conflicto, sin la manipulación de variables. El levantamiento de datos se realizó en un solo momento temporal. Finalmente, la profundidad del análisis indica el grado de asociación entre variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La población de estudio quedó constituida por aspirantes de policía de la promoción número 87 del Instituto Técnico Policial, los cuales estaban realizando su práctica profesional supervisada en diferentes direcciones de la Policía Nacional de Honduras. Dicho universo estaba conformado por un total de 481 aspirantes. Se calculó el tamaño muestral a un 95% de confianza, con un margen de error del 7%, lo que arrojó una muestra de 141 sujetos, los cuales fueron seleccionados de manera no-probabilística.

Los participantes tenían una edad media de 24,24 años (DE=3,86), oscilando entre los 18 y los 32 años. Por

otro lado, de la muestra final el 87,60% corresponde al sexo masculino y el restante 12,40% al femenino. El 67,90% de la muestra provino de zonas rurales, mientras que 32,10% de zonas urbanas.

El instrumento utilizado fue el Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto (Kilmann & Thomas, 1977). Este se encuentra constituido por 30 ítems dicotómicos en el que se valoran los comportamientos que los sujetos utilizan para la resolución de los conflictos, diferenciándose entre los cinco estilos propuestos. Dicho esquema sitúa los comportamientos ante un conflicto en dos dimensiones, el primero es el afirmativo, que basa sus comportamientos en los intereses personales, mientras que el segundo es el cooperativo, según el cual se trabaja en relación a ceder los propios intereses con el fin de cooperar con los demás (Herk et al., 2011).

En cuanto a las propiedades psicométricas del instrumento, en el contexto latinoamericano se han realizado estudios que confirman la validez del Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto. Esto se ha hecho tanto a nivel de jueces expertos, como por medio del análisis de la estructura factorial de la prueba (Ampuero-Torres, 2017). Asimismo, se determinó el grado de confiabilidad de la escala, en la cual la prueba total tuvo coeficientes aceptables de consistencia interna ( $\alpha=0,87$ ;  $r_{SB}=0,81$ ). De igual manera se reportan los coeficientes para cada uno de los estilos: evasivo ( $\alpha=0,61$ ;  $r_{SB}=0,54$ ); colaborativo ( $\alpha=0,64$ ;  $r_{SB}=0,76$ ); comprometido ( $\alpha=0,71$ ;  $r_{SB}=0,73$ ); acomodativo ( $\alpha=0,67$ ;  $r_{SB}=0,56$ ); competitivo ( $\alpha=0,74$ ;  $r_{SB}=0,72$ ).

Para el análisis de los resultados, se utilizaron en primera instancia controles de calidad sobre la base de datos, excluyendo los casos inválidos. Dichos casos corresponden a individuos que no concluyeron el llenado del instrumento. Posteriormente, se hizo uso de estadística descriptiva (medidas de tendencia central y dispersión), ubicación de puntajes percentiles según baremación internacional (Herk et al., 2011).

Además, se realizó un análisis relacional por medio del coeficiente de correlación de Pearson, para determinar el grado de asociación entre los distintos estilos de resolución de conflictos, así como entre estos y la edad. Posteriormente se compararon los puntajes medios de cada estilo, en función al sexo y el lugar de procedencia. Debido a una violación del principio de homogeneidad de varianzas se utilizó la t de Welch para ejecutar tales contrastes. Adicionalmente se calcularon tamaños de efecto utilizando los siguientes puntos de clasificación (Rosnow & Rosenthal, 1989):  $d=0,20$  (pequeño),  $d=0,50$  (mediano),  $d=0,80$  (grande). El análisis estadístico se realizó utilizando el programa JASP; la prueba de hipótesis y la construcción de intervalos de confianza utilizó un 95% de confianza ( $z=1,96$ ).

En respeto a los estándares éticos de la investigación científica, la participación de los informantes en el estudio se fundamentó en el principio de voluntariedad. De manera que se excluyeron a los participantes que no deseaban participar en el estudio. Adicionalmente se informó a los potenciales informantes respecto a la finalidad de la investigación, aclarando la ausencia de riesgos o perjuicios en caso de que el sujeto declinara participar. Finalmente, con el fin de asegurar el anonimato, el instrumento de recolección de información carecía de variables que indagasen respecto a datos personales que pudiesen identificar al individuo (nombre, identidad, etc.).

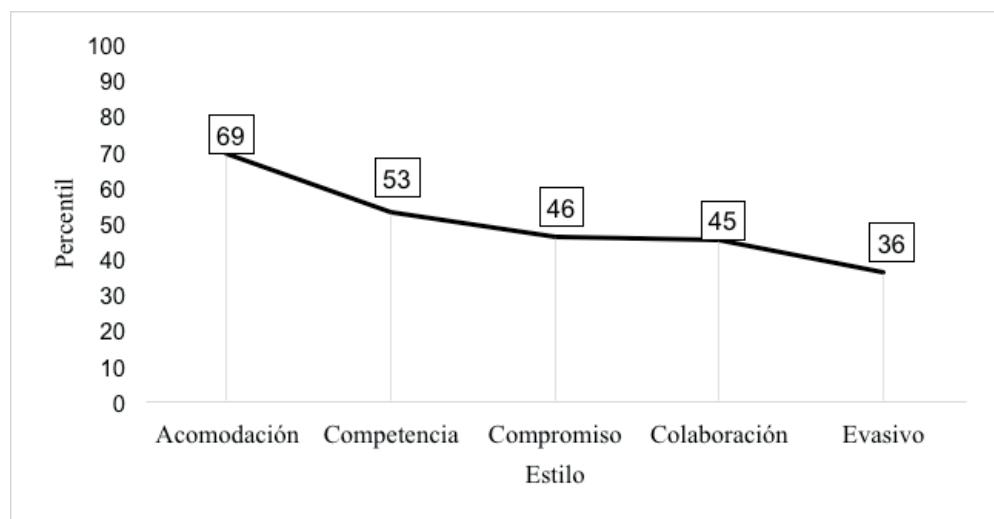
## RESULTADOS

### Perfil general de estilos de resolución de conflictos

Al analizar los diferentes estilos de resolución de conflicto utilizados por los aspirantes a policías del Instituto Técnico Policial, es posible crear un perfil comparativo de los hallazgos.

Para ello, se convirtieron las puntuaciones directas a percentiles utilizando estándares de baremación internacional (Herk et al., 2011). El estilo de mayor expresión percentil corresponde a la acomodación ( $M = 6,25$ ;  $DE = 2,31$ ), seguido del estilo competitivo ( $M = 5,02$ ;  $DE = 2,40$ ). Seguido del estilo comprometido ( $M = 7,38$ ;  $DE = 1,83$ ), el modo colaborativo ( $M = 5,98$ ;  $DE = 1,70$ ), y en menor intensidad el estilo evasivo ( $M = 5,29$ ;  $DE = 1,59$ ). El perfil general para los estilos de resolución de conflicto puede verse en la Figura 1.

**Figura 1.** Perfil general de puntuaciones percentiles para los estilos de resolución de conflictos.



### Relación entre estilos de resolución de conflictos

Analizando la dinámica relacional de los modelos de resolución de conflicto, se encontró que existe una relación débil inversa, pero estadísticamente significativa, entre el estilo acomodativo y el competitivo,  $r = -0,40$ ;  $p < 0,001$ . De manera que los resultados indican una tendencia a que los puntajes altos del estilo acomodativo, estén asociados con puntajes bajos del estilo competitivo y viceversa.

Una tendencia similar se mantiene para la relación entre el estilo acomodativo y el comprometido,  $r = -0,33$ ;  $p < 0,001$ ; el evasivo y el competitivo,  $r = -0,30$ ;  $p < 0,001$ ; entre el comprometido y el colaborativo,  $r = -0,24$ ;  $p < 0,01$ ; colaborativo y evitativo,  $r = -0,22$ ;  $p < 0,01$  y entre competitivo y colaborativo,  $r = -0,19$ ;  $p = 0,03$ . No se encontró relación estadísticamente significativa entre el resto de los coeficientes,  $p > 0,05$ , ver Tabla 1.

**Tabla 1.** Coeficientes de correlación entre los estilos de resolución de conflicto.

	Estilos	r de Pearson	p	95% IC
Competitivo	Colaborativo	-0,19*	0,03	[-0,35; -0,02]
	Comprometido	-0,14	0,10	[-0,31; 0,03]
	Evitativo	-0,30***	<0,001	[-0,45;-0,13]
Colaborativo	Acomodativo	-0,40***	<0,001	[-0,54; -0,25]
	Comprometido	-0,24**	0,01	[-0,40;-0,08]
Comprometido	Evitativo	-0,22*	0,01	[-0,38;-0,05]
	Acomodativo	-0,13	0,13	[-0,30; 0,04]
Evitativo	Evitativo	0,00	0,97	[-0,17; 0,17]
	Acomodativo	-0,33***	<0,001	[-0,47; -0,17]
Evitativo	Acomodativo	-,06	0,46	[-0,23; 0,11]

Nota. IC=Intervalo de Confianza

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

### Relación entre edad y estilos de resolución de conflicto

En cuanto a la dinámica asociativa entre la edad y los distintos estilos de resolución de conflicto, se encontró una correlación positiva muy débil, pero estadísticamente significativa entre la edad con el estilo comprometido ( $r=0,24$ ;  $p=0,01$ ) y el evasivo ( $r=0,17$ ;  $p=0,05$ ). Por otro lado, no existe relación significativa entre la edad y el estilo acomodativo ( $r=-0,16$ ;  $p=0,07$ ), colaborativo ( $r=-0,13$ ;  $p =0,14$ ) y el competitivo ( $r=-0,12$ ;  $p=0,17$ ), ver Tabla 2.

**Tabla 2.** Coeficientes de correlación entre la edad y los estilos de resolución de conflicto.

	Variable	Estilo	r de Pearson	p	95% IC
Edad		Comprometido	0,24	0,01**	[0,07; 0,40]
		Evitativo	0,17	0,05*	[0,00; 0,33]
	Acomodativo	-0,16	0,07	[-0,32; 0,01]	
	Colaborativo	-0,13	0,14	[-0,30; 0,04]	
	Competitivo	-0,12	0,17	[-0,29; 0,05]	

Nota. IC=Intervalo de Confianza

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01

### Estilos de resolución de conflictos comparados por sexo

Para comparar los estilos de resolución de conflicto según el sexo de los informantes, se aplicaron pruebas de diferencias de medias. Los resultados indican que no existe diferencia estadísticamente significativa en el puntaje del estilo acomodativo en función al sexo,  $t (30,26) = -1,88$   $p =0,07$ . De manera que la diferencia entre el puntaje de mujeres ( $M=6,94$ ;  $DE=1,48$ ) y el de los hombres ( $M=6,15$ ;  $DE=1,48$ ) puede atribuirse a error muestral. Sin embargo, dicha discrepancia logra alcanzar un tamaño de efecto bajo ( $d=-0,40$ ).

Al analizar las variaciones del estilo competitivo en función al sexo, se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres ( $M=5,13$ ;  $s=2,43$ ) y mujeres ( $M=4,29$ ;  $DE=2,05$ ),  $t (23,18) = 1,53$ ,  $p=0,14$ , sin embargo, esta diferencia tiene un tamaño de efecto bajo ( $d=0,37$ ). De igual manera, no existe diferencia significativa en el puntaje del estilo colaborativo entre hombres ( $M=6,03$ ;  $DE=1,73$ ) y mujeres ( $M=5,65$ ;  $DE=1,46$ ),  $t (23,19) = 0,98$ ,  $p=0,40$ ,  $d=0,24$ . Además, al realizar

un contraste del estilo comprometido en base al sexo del informante, la diferencia no alcanza el límite crítico para considerar dicha diferencia como estadísticamente significativa,  $t(21,67) = -0,39$ ,  $p=0,70$ ,  $d=-0,10$ . Esta misma tendencia se mantiene para el estilo evitativo,  $t(21,45) = -0,19$ ,  $p=0,85$ ,  $d=0,05$ , en el cual incluso el tamaño del efecto arroja un valor carente de significancia práctica.

### Lugar de procedencia y estilos de resolución de conflicto

Adicionalmente, se realizaron comparaciones de los estilos de resolución de conflicto según la clasificación del lugar de procedencia (urbano o rural). Al analizar los resultados de la prueba de hipótesis, se encontró que no existen diferencias significativas, a nivel inferencial, entre los grupos comparados ( $p>0,05$ ), ver Tabla 3. Sin embargo, cabe destacar que la mayor diferencia ( $d=0,30$ ) se encontró en el estilo evitativo, en el cual los individuos de la zona urbana ( $M=4,95$ ,  $DE=1,41$ ) reportaban puntajes más bajo que aquellos provenientes de zonas rurales ( $M=5,48$ ,  $DE=1,66$ ).

**Tabla3.** Comparación de los puntajes medios de estilos de aprendizaje, según lugar de procedencia

Estilo	Media Urbana (s)	Media Rural (s)	T	g.l.	p	d de Cohen
Evitativo	4,95 (1,41)	5,48 (1,66)	1,65	86,83	0,10	0,30
Competitivo	5,33 (2,39)	4,88 (2,43)	-0,98	75,91	0,33	-0,19
Colaborativo	6,15 (1,93)	5,92 (1,61)	-0,65	63,86	0,52	-0,13
Comprometido	7,45 (1,43)	7,33 (1,98)	-0,39	101,09	0,70	-0,07
Acomodativo	6,15 (1,96)	6,31 (2,48)	0,40	93,55	0,69	0,07

Nota. Debido a una violación de los principios de igual de varianza, se realizó la prueba de hipótesis utilizando la t de Welch.

## DISCUSIÓN

Las derivaciones de la investigación, en cuanto a los modelos de resolución de conflictos con mayor prevalencia en los aspirantes a policía del Instituto Técnico Policial, tiene congruencia con el Modelo de Policía Comunitaria. En este sentido, los estilos de resolución de conflicto con mayor puntaje percentil en los aspirantes del Instituto Técnico Policial son el acomodativo y el de competencia, seguidos de ellos, y a menor escala, aparece el de compromiso, colaboración y evasión.

Entendiendo que uno de los componentes de la estructura policial se basa en la intervención y la prevención de delitos, a partir del acercamiento policial a las comunidades conflictivas, donde el agente de policía deja sus intereses para complacer el de otros (comunidad), expresando de esta manera características propias del modelo acomodativo. Esta coherencia entre los hallazgos empíricos y la transversalización del Modelo Policial Comunitario en el programa de estudios del Instituto Técnico Policial, presenta evidencia a favor de la existencia de una introyección de los principios doctrinales en los aspirantes policiales.

Un aspecto potencialmente valioso corresponde al estilo comprometido, el cual tiene la puntuación directa más alta entre todos los estilos, aunque no percentil. Este modo de resolución de conflicto procura la escucha activa de las partes involucradas, buscando el consenso entre las partes (Ampuero-Torres, 2017). De manera que dicha predisposición resolutiva es congruente con la filosofía de la policía comunitaria, en la cual es necesario crear un vínculo de mutuo beneficio para la comunidad y para la policía (Bureau of Justice Assistance, 1994). En la práctica

profesional, las implicaciones de un adecuado desarrollo del estilo comprometido pueden evidenciarse en las intervenciones policiales ante discusiones domésticas, entre vecinos, ante colisiones entre vehículos, etc.

Además, se debe considerar que la acomodación implica el sometimiento y la obediencia aun en contra de la preferencia personal (Kilmann Diagnostics, s.f.). Dicha obediencia es coherente con los principios institucionales de la Policía Nacional en cuanto a la jerarquización, subordinación y unidad de mando (Congreso Nacional de Honduras, 2017).

Sin embargo, cabe mencionar que la misma Ley de la Carrera Policial prohíbe a los miembros del cuerpo policial obedecer órdenes cuando estas tengan un carácter ilícito. Es precisamente en esta situación donde se revela la implicación del segundo estilo de mayor predominancia percentil en los sujetos de estudio, la competencia. Ya que es en esta dimensión de afrontamiento en la que el individuo defiende las posturas que considera correctas (Kilmann Diagnostics, s.f.).

Resulta valioso mencionar que, en comparación a empleados de instituciones militares, nuestra investigación ubicó el estilo competitivo en un plano secundario. Mientras que estudios en población castrense han encontrado que los trabajadores militares tienden a tener una mayor predisposición hacia el modo competitivo (Ampuero-Torres, 2017). Cabe mencionar que, en Honduras, el servicio de la Policía Nacional tiene un carácter civil (Congreso Nacional de Honduras, 2017).

También es necesario destacar que el estilo de menor expresión percentil corresponde a la evitación. Dado que el modo evitativo se caracteriza por la falta de asertividad y baja cooperación, así como la procrastinación y la huida ante una amenaza (Kilmann Diagnostics, s.f.), resulta coherente que este sea el estilo de menor predominancia en los aspirantes a policías. Desde el marco normativo de la Policía Nacional de Honduras se considera una falta muy grave no auxiliar a terceros en situaciones de peligro, lo cual puede repercutir en la cancelación por despido del infractor (Congreso Nacional de Honduras, 2017).

Adicionalmente, se encontró que los modelos acomodativos y competitivos mantienen una correlación negativa muy débil, expresando una coherencia con la teoría, ya que, mientras el primero se sitúa como tímido y cooperativo, el segundo resulta el opuesto, ya que es afirmativo y no cooperativo (Kilmann & Thomas, 1977). Estos resultados son congruentes con otros estudios que coinciden en determinar una relación inversa entre acomodación y competencia (Mesko, Lang, Czibor, Szijrto, & Bereczke, 2014).

En el ámbito de estudio, esto enuncia la persistencia de modelos tradicionales policiales de resolución de conflictos, los cuales se basan en el uso de la fuerza, autoridad y posición coercitiva, relacionados a lo que engloba el estilo de resolución de conflictos competitivo y por otro lado, se sitúa el estilo colaborativo, el cual encaja en el Modelo de Policía Comunitaria (Cooper, 1997).

Complementariamente, al analizar las diferencias entre los estilos de resolución de conflictos y el sexo del informante, resalta la falta de significancia inferencial entre las comparaciones. Sin embargo, el análisis de tamaño de efecto puede ofrecer una pauta práctica para su interpretación, bajo el riesgo de que la diferencia se deba a error muestral. Por ende, en el sentido práctico y descriptivo, se considera relevante discutir las diferencias en los estilos acomodativos y competitivos según el sexo. En este sentido las mujeres reportan puntajes más altos de acomodación que los hombres. Indicando una mayor predisposición del sexo femenino a la cooperatividad, a sobreponer las necesidades del otro por encima de las propias, obedecer y ceder ante la autoridad (Kilmann Diagnostics, s.f.). Por otro lado, los hombres poseen

puntajes más elevados que las mujeres en cuanto al estilo competitivo. Esto sugiere una mayor asertividad e individualidad, con orientación al poder, con tendencia a defender las posturas personales (Kilmann Diagnostics, s.f.).

Las implicaciones de tales hallazgos deben contrastarse con otras investigaciones. En este sentido, un estudio realizado en Chile encontró que los hombres poseen puntajes predominantemente altos del estilo de afrontamiento competitivo (Letelier, 2014). De manera particular en el ámbito policial, se ha encontrado que, durante tareas de patrullaje los policías masculinos tienden a utilizar argumentos controladores con énfasis en las consecuencias, así como tácticas físicas, con mayor prevalencia que las mujeres (Braithwaite & Brewer, 1998). Sin embargo, es necesario que futuros estudios profundicen en la dinámica del género y los estilos de resolución de conflictos, ya que la mera construcción biológica es insuficiente para lograr su comprensión. Demostrando la necesidad de analizar las variables desde la identidad y los roles de género de los informantes (Chemaly, 2014).

Los resultados de la investigación se consideran pertinentes y relevantes para la institución policial, ya que, mediante estos insumos, se puede abordar desde una perspectiva de evaluación y control los procesos de enseñanza y aprendizaje que se están asumiendo en el Instituto Técnico Policial. Este trabajo ofrece un punto de partida para el estudio y capacitación en cuanto a las habilidades de resolución de conflicto de los futuros agentes de la escala básica de la Policía Nacional de Honduras.

Considerando que la unidad de análisis del presente estudio se limitó a aspirantes por egresar del Instituto Técnico Policial, en el grado de escala básica, es necesario que futuras investigaciones indaguen acerca de las habilidades y estilos de resolución de conflictos utilizados por los oficiales de policía. Además, es necesario realizar un abordaje de profundización para determinar como la experiencia de campo influye en los estilos de resolución de conflicto. De manera que las limitaciones del presente estudio incluyen su delimitación y tamaño muestral, así como la carencia de otras variables asociadas (de tipo psicológicas, pedagógicas y profesionales).

Una tercera limitante es el carácter subjetivo inherente al auto-reporte implícito en el Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto. De tal forma que existe el riesgo de una disonancia entre lo reportado y lo actuado. Finalmente, la falta de baremos propios del contexto hondureño obligó a utilizar datos normativos internacionales. Si bien es cierto, esto ofrece un punto de partida para la comparación entre países, también limita la aplicabilidad interpretativa en el contexto nacional. Considerando todo lo anteriormente expuesto, se recomienda que futuros estudios contemplen las recomendaciones y limitaciones planteadas en la presente investigación.

**Financiamiento:** Fondos propios.

**Conflictos de Intereses:** Los autores de este artículo declaran que no tienen ningún conflicto de interés.

**Recibido:** 16 de abril de 2019

**Aprobado:** 25 de mayo de 2019

## REFERENCIAS

- Ampuero-Torres, A. (2017). *Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la escuela de postgrado del ejército del Perú*. Lima,2017. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Psicología, Lima. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8458/Ampuero\\_TAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8458/Ampuero_TAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Braithwaite, H., & Brewer, N. (1998). Differences in the Conflict Resolution Tactics of Male and Female Police Patrol Officers. *International Journal of Police Science & Management*, 1(3). Doi:10.1177/146135579800100306
- Buerger, M., Petrosino, A., & Petrosino, C. (1999). Extending the police rol: Implications of police mediation as a problem solving tool. *Police Quarterly*, 2(2), 125-149. Doi:10.1177/109861119900200201
- Bureau of Justice Assistance. (1994). *Understanding Community Policing: A Framework for Action*. Monograph, Office of Justice Programs, Washington. Retrieved from <https://www.ncjrs.gov/pdffiles/commpp.pdf>
- Chemaly, C. (2014). *Positive and Negative Sex Role Identities, Conflict Management Styles and Psychological Wellbeing*. Tesis de Maestría, University of the Witwatersrand, Masters of Arts in Organisational Psychology, Johannesburg. Retrieved from <http://wiredspace.wits.ac.za/bitstream/handle/10539/14883/Chemaly.pdf?sequence=1>
- Congreso Nacional de Honduras. (2017, Octubre 10). Ley de la Carrera Policial. *Diario Oficial La Gaceta* (34,463), pp. 66-104.
- Cooper, C. (1997). Patrol Police Officer Conflict Resolution Processes. *Journal of Criminal Justice*, 25(2), 87-101. Doi:10.1016/S0047-2352(96)00053-0
- Corcoran, D. (2014). How Useful is a Problem Solving Approach to Police Station Conflict Management: Keeping the Peace Among Police Officers. *International Journal of Police Science & Management*, 16(2), 113-123. Doi:10.1350/ijps.2014.16.2.332
- Gobierno de la República de Honduras. (2010, enero). *Secretaría de Finanzas*. Retrieved from Visión de País 2010-2038 y Plan de Nación 2010-2022: [http://www.sefin.gob.hn/wp-content/uploads/2010/01/VISION\\_DE\\_PAIS.pdf](http://www.sefin.gob.hn/wp-content/uploads/2010/01/VISION_DE_PAIS.pdf)
- Herk, N., Thompson, R., Thomas, K., & Kilmann, R. (2011). *International Technical Brief for the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. CPP. Retrieved from [www.kilmannandiagnostics.com/sites/default/kilmann-private-10020393424lksdjfksdjfl093u/TKI\\_International\\_Brief.pdf](http://www.kilmannandiagnostics.com/sites/default/kilmann-private-10020393424lksdjfksdjfl093u/TKI_International_Brief.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F, México: McGraw-Hill Education.
- Instituto Técnico Policial. (2018). *Instituto Tecnológico Policial*. Retrieved from Oferta Académica: <https://itp.edu.hn/oferta.html>
- Kilmann Diagnostics. (s.f.). *Kilmann Diagnostics*. Retrieved from An Overview of the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI): <https://www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki>
- Kilmann, R., & Thomas, K. (1977). Developing a Forced - Choice Measure of Conflict - Handling Behavior : The "Mode" Instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37(2), 309-325. Doi:10.1177/001316447703700204
- Letelier, M. (2014). Diferencias de género en los estilos de afrontamiento de conflictos de funcionarios de un servicio de salud pública Viña del Mar - Quillota. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar*, 3(6), 64-80. Retrieved from <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista/06.09.diferencias.pdf>
- Mesko, N., Lang, A., Czibor, A., Szijjarto, L., & Bereczke, T. (2014). Compete and Compromise: Machiavellianism and Conflict Resolution. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 19(1), 14-18. Retrieved from [http://ejbo.jyu.fi/pdf/ejbo\\_vol19\\_no1.pdf](http://ejbo.jyu.fi/pdf/ejbo_vol19_no1.pdf)
- Mohr, J., & Spekman, R. (1994). Characteristics of partnership success: Partnership attributes, communication behavior, and conflict resolution techniques. *Strategic Management Journal*, 15(2), 135-152. Doi:10.1002/smj.4250150205
- Nischal, S. (2014). Application of Thomas Kilmann Conflict Resolution Mechanism for Conflict Management in HR of Manufacturing Sector. *The IIS University Journal of Commerce & Management*, 3(1), 62-70.
- Pandey, V. (2014). Community Policing for Conflict Resolution and Community Resilience. *International Journal of Social Work and Human Service Practice*, 2(6), 228-233.
- Policia Nacional de Honduras. (2017). *Plan Estratégico de la Dirección Nacional de Educación Policial 2018 -2020*.Tegucigalpa.
- Rosnow, R., & Rosenthal, R. (1989). Statistical Procedures and the Justification of Knowledge in Psychological Science. *American Psychologist*, 44(10), 1276-1284.
- Sasty, T. (2004). Los conflictos y su resolución. *Poliantea*, 1(2), 53-59.
- Schaubhut, N. (2007). *Technical Brief for the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Hone People Development Consulting. Retrieved from [www.honeconsulting.com/wp-content/uploads/2015/10/TKI-Technical-Brief.pdf](http://www.honeconsulting.com/wp-content/uploads/2015/10/TKI-Technical-Brief.pdf)
- Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad. (s.f.). *Marco Estratégico Institucional SEDS 2015-2022*. Tegucigalpa.
- Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad. (s.f.). *Modelo Nacional de Servicio de Policía Comunitaria*. Tegucigalpa.
- Walter, M., & Wagner, A. (1998). Agentes policías frente a la resolución diaria de la crisis. *EGUZKIORE*, 195-210.
- Zaldívar, P. (2014). Experiencias de Policía Comunitaria en Centroamérica. *Los Modelos de Policía Comunitaria en El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua-La Perspectiva Nacional*.Managua: PREVENIR.