



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades sociales, habilidades comunicativas y
manejo de conflictos en estudiantes de secundaria,
Huacho 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en educación

AUTOR:

Mg. Kelvin Lucio Jara Zamudio

ASESOR:

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): JARA ZAMUDIO, KELVIN LUCIO

Para obtener el Grado Académico de Doctor en Educación, ha sustentado la tesis titulada:

HABILIDADES SOCIALES, HABILIDADES COMUNICATIVAS Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA—HUACHO 2017

Fecha: 10 de agosto de 2018

Hora: 9:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Dr. Máximo Hernán Cordero Ayala

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Corregir APA y otras

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi familia entera y todos mis maestros que influyeron en mi vida académica.

Agradecimiento

A mis asesores, mis maestros del doctorado y a los estudiantes que proporcionaron la información para la investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Kelvin Lucio Jara Zamudio, estudiante del Programa de Doctorado en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Lima norte declaro que el trabajo académico titulado: Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria - Huacho 2017, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de marzo de 2018.

.....
Mg. Kelvin Lucio Jara Zamudio

DNI N°: 44081226

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Doctorado en Educación, presento el trabajo de investigación titulado: Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria - Huacho 2017. La investigación tuvo por finalidad determinar el grado de relación entre Habilidades sociales, comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria Huacho 2017.

El documento está estructurado de la siguiente manera: la Introducción que comprende; los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos. El Capítulo II denominado método comprende; definición conceptual y operacional de las variables, diseño de estudio, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. En el capítulo III se presentan la descripción de los resultados y la prueba de hipótesis. En el capítulo IV se da a conocer las discusiones, en los capítulos; V y VI las conclusiones y las recomendaciones, finalmente las referencias y los Anexos.

Los resultados de la investigación confirmaron que existe relación significativa entre las variables: habilidades sociales, habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice de contenido

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos Previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
Dimensiones de la variable: habilidades sociales	26
1.4 Formulación del problema	48
1.5 Justificación	49
1.6 Hipótesis	50
Hipótesis específicas.	50
1.7 Objetivos.	51
Objetivo general.	51
II. Método	53
2.1 Diseño de investigación	54
2.2 Variables	55
2.1.1 Definición conceptual	55
2.2 Operacionalización de las Variables	56
2.3 Población y muestra	59
2.3.1 Población	59
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60

2.8 Métodos de análisis de datos	65
III. Resultados	65
3.1. Análisis de los resultados descriptivos de las variables	66
3.2. Comprobación de las hipótesis.	72
IV. Discusión	80
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	88
VII. Referencias	90
VIII. Anexos	95
Anexo 1. Artículo científico	97
Anexo 2. Matriz de consistencia	107
Anexo 3. Instrumentos	109
Anexo 4. Certificado de validez	116
Anexo 5. Base de datos	146
Anexo 6. Confiabilidad	156
Anexo 7. Permiso de la institución	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable habilidades sociales.	56
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable habilidades comunicativas.	57
Tabla 3 Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos.	58
Tabla 4 Estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho.	60
Tabla 5 Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbachh para el cuestionario sobre habilidades sociales.	61
Tabla 6 Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbachh para el cuestionario sobre habilidades comunicativas.	62
Tabla 7 Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbachh para el cuestionario sobre Manejo de Conflictos.	64
Tabla 8 Resultados de la validez del instrumento.	65
Tabla 9 Desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes.	66
Tabla 10 Desarrollo de las dimensiones de las habilidades sociales en los estudiantes.	67
Tabla 11 Desarrollo del manejo de conflictos en los estudiantes	68
Tabla 12 Desarrollo de las dimensiones del manejo de conflictos en los estudiantes.	69
Tabla 13 Desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes.	70
Tabla 14 Desarrollo de las dimensiones de las habilidades comunicativas en los estudiantes.	71
Tabla 15 Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria.	72
Tabla 16 Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión competidor en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.	73

Tabla 17 Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.	75
Tabla 18 Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión compromiso en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.	76
Tabla 19 Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.	77
Tabla 20 Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.	79

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de habilidades sociales.	66
Figura 2. Desarrollo de las dimensiones de las habilidades sociales.	67
Figura 3. Desarrollo de manejo de conflictos.	68
Figura 4: Desarrollo de las dimensiones de manejo de conflictos.	69
Figura 5. Desarrollo de habilidades comunicativas.	70
Figura 6: Desarrollo de las dimensiones de habilidades comunicativas.	71

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Metodológicamente la investigación se enmarca dentro del paradigma positivista y al enfoque cuantitativo, ya que, se probó hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El trabajo fue de tipo básico de diseño no experimental transversal, de nivel correlacional. El método utilizado fue el hipotético, se trabajó con un estudio censal conformado por 210 estudiantes del VII ciclo de secundaria. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para las tres variables. La medida de la fiabilidad fue mediante el alfa de Cronbachh ya que los ítems fueron medidos en escala tipo Likert encontrándose una alta consistencia interna de los ítems analizados.

Los resultados estadísticos confirmaron que existe relación significativa entre las variables: habilidades sociales, habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Palabras clave: Habilidades sociales, habilidades comunicativas, resolución de conflictos, educación secundaria.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between social skills, communication skills and conflict management in students of the seventh high school cycle Huacho - 2017.

Methodologically, the research is framed within the positivist paradigm and the quantitative approach, since hypotheses were tested based on numerical measurement and statistical analysis. The work was a basic type of transversal non-experimental design, correlational level. The method used was the hypothetical, we worked with a census study confirmed by 210 students of the seventh cycle of secondary school. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire for the three variables. The measure of reliability was by means of the Cronbachh's alpha, since the items were measured on a Likert scale, with a high internal consistency of the items analyzed.

The statistical results confirmed that there is a significant relationship between the variables: social skills, communication skills and the management of conflicts in the students of the 7th high school cycle Huacho - 2017.

Keywords: Social skills, communication skills, conflict resolution, secondary education.

Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre habilidades sociais, habilidades de comunicação e gestão de conflitos em estudantes do sétimo ciclo do ensino médio Huacho - 2017.

Metodologicamente, a pesquisa enquadra-se no paradigma positivista e na abordagem quantitativa, uma vez que as hipóteses foram testadas com base em mensuração numérica e análise estatística. O trabalho foi um tipo básico de delineamento transversal não experimental, nível correlacional. O método utilizado foi o hipotético, trabalhamos com um estudo censitário formado por 210 alunos do sétimo ciclo do ensino médio. A técnica utilizada foi a pesquisa e o instrumento o questionário para as três variáveis. A medida de confiabilidade foi por meio do alfa de Cronbachh, pois os itens foram medidos em escala Likert, com alta consistência interna dos itens analisados.

Os resultados estatísticos confirmaram que existe uma relação significativa entre as variáveis: habilidades sociais, habilidades de comunicação e gestão de conflitos nos alunos do 7º ciclo do Ensino Médio Huacho - 2017.

Palavras-chave: Habilidades sociais, habilidades de comunicação, resolução de conflitos, ensino médio.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La educación es un proceso vasto que consiste básicamente en favorecer el desarrollo de habilidades y capacidades en los estudiantes, transmitiéndoles valores morales, humanos, sociales, intelectuales y culturales, entre otros. Un elemento importante para lograr un desarrollo adecuado de habilidades y capacidades en los estudiantes es la “habilidad para la resolución de conflictos es entonces una destreza que puede aprehenderse e internalizarse en la persona transformándose en un recurso de afrontamiento positivo del sujeto”, ya que los conflictos en las instituciones educativas son diferentes, se suscitan por ejemplo “conflictos entre profesores, entre profesores y alumnos, entre profesores y padres de familia, conflictos entre profesores y directivos, conflictos entre alumnos, entre padres de familia y conflictos entre toda la comunidad escolar” (Pérez y Gutiérrez, 2016, p.193)

Actualmente las instituciones educativas ya sean públicas o privadas se encuentran con conflictos diferentes y con bastante intensidad, por ello urge la necesidad de hacer extensiva a las instituciones educativas la necesidad de revisar los diferentes conflictos presentes en ella y las modalidades de resolución que se hacen indispensables para superarlos, pues los conflictos forman parte de las relaciones humanas, por eso se debe admitirlos como parte de la vida cotidiana de las instituciones y como un elemento más de la responsabilidad de la comunidad educativa, en otra palabras, debe ser visto como un aspecto y no como un impedimento de cualquier grupo social o individual, la importancia fundamental radica en la “habilidad” para aprovechar el conflicto y transformarlo en una oportunidad para mejorar a partir del mismo.

Para los especialistas; Girard, y Koch – (2001) los conflictos, se presentan bajo la forma de disputas, peleas, discusiones, mal ambiente, estas son situaciones inherentes a todas las aulas, ya que es innato de toda persona. “El principal problema es que los niños y adolescentes no suelen tener la madurez psicológica y de personalidad necesaria para gestionar estas situaciones de una forma serena y objetiva” (p.226)

La capacidad para resolver conflictos en forma interpersonal forma parte de una de las cualidades de lo que denomina habilidades sociales y comunicativas las cuales hacen referencia a las cualidades emocionales que son necesarias en la persona a fin de ser más eficiente en la vida, básicamente plantean la necesidad de un equilibrio entre lo racional y lo emocional.

Las habilidades sociales son competencias que se desarrollan dentro de la conducta social, se relacionan con la personalidad y se desarrollan dentro de una determinada sociedad para llevar una convivencia armónica. Las personas a lo largo de su vida van desarrollando estas habilidades que lo hacen encajar dentro de la sociedad, por ejemplo se observan la empatía, la asertividad, la resiliencia, la autoestima, entre otros. La Comisión europea (2013) señaló como “principales aspectos de las habilidades sociales a comportamientos adaptados a los contextos y con relación a otras personas, con una dimensión cultural e intercultural” (p. 4).

Así también, la convivencia institucional se presenta como una realidad con conflictos latentes no resueltos de diferentes causas, sean estas coyunturales o más o menos puntuales del funcionamiento organizativo, situaciones de poder, necesidades y problemática personal de los actores institucionales y otros que provocan distanciamiento entre sí, disputas y hechos que llegan hasta los procesos administrativos, cuando pudieron resolverlo dentro de la institución sin llegar a instancias superiores.

En la actualidad, se espera que las organizaciones sean eficientes en cuanto a la resolución de conflictos, pues de no superarse los conflictos, estos avanzan y traban el proceso, educativo, comprometiendo la visión y desenvolvimiento de la sociedad, por ello es inminente que los docentes como actores primarios de este proceso educativo, reconozca y profundice, en las habilidades que hacen posible superar y manejar los conflictos educacionales. Como quiera que los seres humanos, hemos sido dotados de habilidades y capacidades, para superar los conflictos, y barreras que se levanten en el proceso de avance de la humanidad.

Las instituciones educativas de Huacho no son ajenas a este problema pues, ha experimentado en su proceso de existencia, diversos conflictos, en el trabajo desarrollado por los estudiantes, conflictos que han llegado a repercutir en el proceso educativo, esta investigación tiene como propósito contribuir con el conocimiento y relación de las habilidades sociales y comunicativas que permitan manejar los conflictos.

1.2 Trabajos Previos

Internacional

A nivel internacional se tiene a Moya (2016) en su tesis doctoral, *Habilidades comunicativas y comunicación política de la Universidad Miguel Hernández de Valencia*, tiene como objetivo presentar un enfoque ampliado del ámbito de actuación de las habilidades sociales y comunicativas. La premisa fundamental en los trabajos realizados hasta la fecha por los diferentes estudiosos del tema está centrados principalmente en el ámbito clínico, la educación y la industria, donde se ha demostrado que el entrenamiento de habilidades sociales y las competencias comunicativas previenen problemas de conducta o mejoran la comunicación interpersonal. Esta investigación es de tipo transversal, ex post facto, con un análisis cuantitativo y cualitativo. El estudio tiene como base la muestra recogida durante 5 años, con un total de 387 políticos electos, entre las conclusiones encontradas: el entrenamiento en Habilidades Sociales (oratoria, comunicación verbal y no verbal e imagen) contribuye a desarrollar las principales habilidades que se demanda en los políticos actuales.

Así también, De Souza (2015) en su investigación *Competencias emocionales y manejo de conflictos interpersonales en el aula*, para la obtención del grado de Doctorado en Pedagogía social de la Universidad Autónoma de Barcelona, entre los objetivos de la Investigación se describe las competencias emocionales del profesor y las estrategias de que disponen para la resolución y prevención de los conflictos interpersonales. La metodología empleada según el enfoque se define como mixto, en cuanto al estudio descriptivo correlacional y

cuantitativo, la muestra fue de 67 alumnos y 62 profesores, de 20 centros educativos. Se aplicaron los test de competencias emocionales (BAR-ON) y los estilos educativos del profesorado se procesaron con el paquete estadístico SSPS. Entre las principales conclusiones se determina que hay correlación significativa aunque débiles entre competencias emocionales y el rol del profesor ante el conflicto, lo que significa que el profesor tenga buenas competencias emocionales, no le condicionan a tener un rol definido y a su desarrollo en el rol de la resolución de conflictos.

En Venezuela se tiene el trabajo de Antúnez y Sánchez (2015) titulado: *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en docentes de Educación básica y Media general* el objetivo fue describir el nivel de Inteligencia Emocional en los profesores de las Unidades Educativas del municipio Cabimas y caracterizar los tipos de conflictos que se presentan y describir las estrategias de resolución de conflictos utilizadas en dichas escuelas. Paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental de corte transversal y estudio de campo. La población estuvo conformado por 28 directivos y 153 docentes de 5 escuelas. Entre las conclusiones se tiene: a) Al caracterizar los tipos de conflictos que se presentan en las Escuelas Básicas fe y Alegría del Municipio San Francisco se refleja que hay marcadas debilidades al momento de identificar los conflictos organizacionales, situación está que contribuye a anarquizar las relaciones entre el personal que labora en dichas organizaciones, en detrimento del papel que desempeñan en la sociedad.

Bermejo y Fernández (2010) en su proyecto de investigación titulado *Estudio sobre la adquisición de Habilidades Sociales para la manejo de conflictos y su aplicación en los centros docentes andaluces de Educación Primaria y Secundaria*. Publicado en la revista educación inclusiva, bajo la línea de investigación de Análisis de procesos de orientación educativa y de exclusión e inclusión, tuvo como propósito, conocer las necesidades formativas que tienen los docentes de Educación Primaria y Secundaria de los centros de titularidad privada y privada concertada de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en materia de habilidades sociales, legislación y manejo de conflictos en el aula. Para ello

emplearon una metodología mixta, en la que usaron dos instrumentos de recogida de información: uno de carácter cuantitativo y otro de carácter cualitativo. Para los análisis estadísticos cuantitativos realizados en la investigación, se ha aplicado el paquete estadístico SPSS 12.0 bajo Windows. La muestra ha estado compuesta por 871 docentes distribuidos en 73 centros educativos.

Así mismo, Ridaó (2007) en su tesis titulada *Análisis pragmalingüístico de Resoluciones de conflictos: Las mediaciones laborales*, para obtener el grado de doctor en la Universidad de Almería; la Investigación se propone: Analizar las mediaciones laborales, desde la perspectiva pragmalinguística; para ello usa el método de observación y recopilación del proceso discursivo, a través del estudio comparativo diacrónico de los juicios, arbitrajes, conciliaciones y mediaciones educativas en contextos interculturales. Entre las principales conclusiones se presentan las siguientes: la importancia de investigar los géneros discursivos que discurren en las situaciones conflictivas, en las que se necesita un tercero neutral para resolver dichas desavenencias; La necesidad que existe de observar el uso que se hace del discurso en cuatro procedimientos que va desde el análisis de los vocablos que se maneja, en el apartado del análisis léxico- semántico, asimismo el examen de las variables sociosemióticas, también la etnometodología, disciplina que se encarga de explicar el comportamiento de los intervinientes en un acto comunicativo.

Nacional

A nivel nacional se tiene el trabajo doctoral de Rodríguez (2011) titulado: *Comunicación asertiva y manejo de conflictos de las instituciones de Lima*, para la obtención del grado de doctor en la Universidad Federico Villarreal. El objetivo de la investigación tuvo como propósito determinar Cuál es la resolución entre Comunicación asertiva y resolución de conflictos. La metodología seguida fue descriptiva correlacional. La población estaba constituida por los docentes de tres instituciones Educativas del Distrito de Lurigancho – Chosica de la UGEL 06, seleccionándose a través de una muestra aleatoria a 70 docentes. Luego de la aplicación de los instrumentos, que fue una Encuesta con la escala de Likert y

las respectivas pruebas estadísticas , la investigación llega a la conclusión que a mayor comunicación asertiva, mayor resolución de conflictos, estableciéndose una relación alta y significativa.

Así también, Luna y De Gante (2014) realizó una investigación titulada: *Agresión interpersonal y gestión de conflictos en adolescentes* con el propósito de contar con un instrumento que permitiera evaluar el uso de la argumentación y de la agresión como tácticas de manejo de conflictos entre adolescentes de secundaria. La muestra (N = 346) estuvo compuesta por estudiantes de 11 a 15 años, realizaron un análisis factorial confirmatorio y correlaciones Pearson entre los constructos en estudio. Los resultados confirmaron la estructura factorial de la CTS congruente con la literatura, con indicadores aceptables de validez y confiabilidad. El estilo de competir correlacionó positivamente con agresión en todas sus modalidades; mientras que los estilos cooperativos de manejo de conflictos lo hicieron con la argumentación. En conclusión, el presente estudio proporciona evidencia a favor de la relación entre el estilo competitivo de

Neyra (2014) investigó sobre *el arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales*. Estudió el contenido de los conflictos laborales, negociación colectiva y arbitraje, desde una perspectiva constitucional y de los instrumentos y criterios de la Organización Internacional de Trabajo (en adelante la OIT), referidos a los principios vinculados a esa misma materia. Se brindó una visión global del marco normativo sobre el arbitraje potestativo, que contempla desde su regulación primigenia, su desarrollo normativo en el 2011 hasta los proyectos encaminados a su modificación, e inclusive un análisis de la acción popular que cuestiona su inconstitucionalidad. En esta misma sección se revisó los supuestos de su procedencia: la primera negociación colectiva, determinación del nivel de negociación colectiva y la consideración de la “mala fe”. Finalmente, brevemente se refirieron al procedimiento arbitral.

También se tiene a Reyes (2016) quien en su artículo titulado: *“Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de una universidad privada en Lima, Perú”*, publicado en la

Revista digital de investigación en docencia universitaria investigación. Tuvo como objetivo analizar la relación entre habilidades sociales (HHSS) y desempeño docente (DD). En cuanto a la metodología el diseño aplicado a la presente investigación es no experimental de corte transversal y correlacional. Las dimensiones de las HHSS son: comunicación asertiva, liderazgo, manejo de conflictos y planificación. Las dimensiones del DD son: capacidad docente, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales. El alfa de Cronbachh de los resultados alcanza niveles aceptables de .97 para HHSS y de .95 para DD. La correlación entre ambos constructos se realizó aplicando el coeficiente de correlación rho de Spearman, alcanzando una rs de .74 para la correlación interescala.

Urbano (2016) en la tesis titulada *Habilidades sociales, inteligencia emocional y su influencia en la gestión institucional del Director en instituciones educativas de Huarochirí 2015*, para optar el grado de Doctor en Educación en la Universidad César Vallejo, Perú. Planteó como objetivo general Establecer la relación entre la adicción a redes sociales y la autoestima en jóvenes universitarios de una universidad particular de Lima. El método utilizado fue el hipotético – deductivo, la investigación fue básica sustantiva y de nivel explicativo. La muestra intencionada fue de 154 docentes. El estadístico utilizado fue Rho de Spearman. El autor llegó a las siguientes conclusiones: (a) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la gestión institucional en 53.2%. (b) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional no influyen positivamente en la gestión intra institucional en las intuiciones educativas de Huarochirí. (c) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la gestión pedagógica en las instituciones de Huarochirí y (d) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la gestión administrativa en las instituciones educativas de Huarochirí.

Finalmente, Chávez y Huayre (2014) en la tesis titulada *Convivencia y manejo de conflictos en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 6038 'Ollantay', Ugel N° 01 – San Juan de Miraflores, 2014*, presentada en la universidad César Vallejo, Perú, para optar el grado de magíster

en Educación, plantearon como objetivo general determinar la relación que existe entre la convivencia escolar y la manejo de conflictos en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 6038 “Ollantay” de la UGEL N°01 – San Juan de Miraflores, 2014. La metodología empleada fue hipotético deductivo, de con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 418 estudiantes. El estadístico aplicado fue Rho de Spearman. Llegaron a las siguientes conclusiones: (a) Existe correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y la resolución en conflictos en los estudiantes de dicha Institución Educativa. (b) Existe una correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y negociación de la manejo de conflictos en los estudiantes. (c) Existe una correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y la mediación de la manejo de conflictos entre los estudiantes y (d) Existe una correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y la construcción del consenso de la manejo de conflictos en los estudiantes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Habilidades sociales

A pesar de las múltiples definiciones que existen sobre habilidades sociales, especialistas en el tema, coincidieron en que es difícil llegar a un consenso a la hora de definir dicho constructo; “es difícil desarrollar una definición consistente de competencia social puesto que ésta es parcialmente dependiente del contexto cambiante” (Meichenbaum, Butler y Grudson 1981 citado por Caballo, 2006, p.4).

Según la RAE (2015) el término habilidad se usa para definir una capacidad, disposición, y destreza para realizar algo. Visto desde la perspectiva social entonces será un conjunto de comportamientos adquiridos y desarrollados para tal fin. Entre las concepciones más importantes tenemos las siguientes.

Al respecto Kelly (1997) afirmó que las habilidades sociales, son conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento del ambiente, al igual que Gil (1993), pero él advierte, que se debe tener en cuenta las normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que tienen lugar.

En tal sentido, la habilidad social no es rasgo de personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos que incluyen iniciativas y respuestas afectivas y apropiadas que acrecientan el reforzamiento social.

Por su parte, Monjas (1999) ratificó que las habilidades sociales se aprenden y se desarrollan al respecto sostuvo que:

Son conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas (p 28)

De esta manera, se infiere, que las habilidades sociales son comportamiento y/o conductas aprendidas y adquiridas a través de la experiencia, mantenidas y modificadas por las consecuencias sociales de las mismas y cambian o se transforman según modelos de contingencia (Paula, 2000).

Paula, también determinó que las habilidades sociales se adquieren primordialmente a través del aprendizaje y el entorno interpersonal en el que se desarrolla y aprende el niño, además, juega un papel decisivo en este proceso.

Las habilidades sociales son las conductas necesarias que desarrollan las personas para desempeñarse y desenvolverse dentro la sociedad donde se vive, asimismo esas conductas o comportamientos fueron aprendidos. Aguilar y Aragón (2014) afirmaron que “las habilidades sociales son destrezas necesarias para desenvolverse adecuada y exitosamente en sociedad” (p.5). “Las habilidades sociales son un tipo de aptitudes o destrezas que a los seres humanos nos permiten relacionarnos de manera más eficiente con otros individuos de nuestro entorno” (Escala y Pujantell, 2014, p.13). Dentro de las destrezas se encuentra el saludar, manifestar sentimientos, emociones, enojos, frustraciones, opiniones y deseos entre otros, de tal manera que haya respeto.

Las habilidades sociales son actitudes que las personas van adquiriendo con el paso de los años y así desenvolverse dentro de su sociedad. Rosales, Caparrós, Molina y Alonso (2013, p. 32) indicaron que las habilidades sociales

“son conductas adquiridas a través del aprendizaje (imitación, ensayo, etc.) y tienen componentes motores (lo que se hace), emocionales y afectivos (lo que se siente), cognitivos (lo que se piensa) y comunicativos (lo que se dice)”.

Así también, Delgado (2014, p. 102) afirmó que “las habilidades sociales son conductas específicas que desarrollamos en presencia de otras personas y que nos permiten comunicarnos de un modo eficaz”. Dichas habilidades se forman desde la infancia, están compuestas por dominios y si no se desarrollan como es debido genera a una persona que no es socialmente hábil que no se adapta a la sociedad.

Teorías sobre las habilidades sociales:

A continuación se describe las teorías que sustentan las habilidades sociales, a fin de tener una visión global de los sustentos teóricos que las fundamentan

Teoría Socio-Histórica

Vygotsky (1978) desde la teoría Socio-Histórica, concibe que todas las habilidades de un sujeto se originan en el contexto social. Esta teoría ofrece un marco para la comprensión de los modos en que un niño aprende, mediante el engarce de los procesos individuales y los sociales, históricos y culturales. Plantea el doble origen de los procesos psicológicos, expresando que el desarrollo infantil aparece dos veces; primero entre personas y luego en el interior del individuo (Vygotsky, 1978). El aprendizaje al que se refiere no sólo es el académico sino es en un sentido amplio, el aprendizaje cultural; entendiéndolo como los recursos con que disponemos para enfrentar los problemas que nos plantea la vida cultural. La interacción social se convierte así, en el motor del desarrollo asimismo, Vygotsky introduce el concepto de zona de desarrollo próximo, entendida como la distancia entre el nivel real de desarrollo y el nivel de desarrollo potencial, donde se reafirma su concepción social del aprendizaje: se aprende con otros, en interacción social.

Teoría de las inteligencias múltiples

Howard Gardner (1979) amplía el campo de la inteligencia y la define como una capacidad, al definirla como una capacidad la convierte en una destreza que se puede desarrollar, estimular mediante esquemas de aprendizajes eficaces plasmados en programas.

Además, plantea una nueva forma de comprender la inteligencia humana tras defender la existencia de diferentes tipos de inteligencias frente al factor G de inteligencia general, pero, dentro de las múltiples inteligencias que él indicó, pone énfasis en la inteligencia intrapersonal e interpersonal (conocimiento de uno mismo y sensibilidad frente a otros) a la vista de la importancia de la inteligencia personal, tanto en la vida profesional como en la vida privada.

Las inteligencias personales: la intrapersonal y la interpersonal están ligadas al desarrollo de las habilidades sociales. La intrapersonal inherente a la persona como la autoestima y la toma de decisiones y la interpersonal propia de las interacciones que tiene con otras personas como son la comunicación y la asertividad, entre otras.

Teoría pedagógica afectiva

De Zubiría (2004) manifestó que la pedagogía afectiva tiene como finalidad educar personas felices competentes intrapersonal, interpersonal y social, Por su parte Martínez (2005) determinó que la teoría de la pedagogía afectiva se centra en la inteligencia afectiva la cual es definida como la capacidad para conocer, expresar y controlar el pensamiento y la afectividad, sobre todo los sentimientos, emociones, las pasiones y las motivaciones. Este aspecto es fundamental en la formación de los escolares adolescentes, porque enfatiza en el desarrollo integral de la persona.

Esta teoría considera que el mapa de la inteligencia afectiva está compuesto de tres tipos de competencias que son: (a) La competencia cognitiva: es la capacidad de utilizar el pensamiento de forma eficaz y constructiva, es el que se debe saber para ser un competente afectivo y se caracteriza por una orientación pro social, ya que el conocimiento y la habilidad que se poseen

tienden a reforzar los lazos interpersonales, es decir, la convivencia, (b) la Competencia afectiva: es la capacidad para reconocer, expresar y canalizar la vida emocional, es un componente fundamental en el equilibrio personal, la autoestima y la empatía y (c) Competencia conductual: son las acciones que realiza el estudiante, a partir de su pensamiento y de su afectividad. La estructura cognitivo emocional equilibrada libera de la robotización y facilita la aparición de conductas positivas a nivel personal, escolar, profesional y social.

Dimensiones de la variable: habilidades sociales

Dimensión 1: Asertividad

Existen diferentes definiciones de la Asertividad, pero la mayoría coincidió en que ésta proviene de la palabra aserción, que etimológicamente, significa afirmar; del latín “asserere”, “assertum” por un lado. Y por otro lado, las definiciones provenientes de diccionarios coincidieron en que una persona es asertiva cuando es afirmativa. Es decir, cuando una persona es capaz de asegurar con firmeza y decisión cuanto dice y hace.

“La asertividad significa expusor honestamente los sentimientos en dejar se tener en cuenta los derechos de uno mismo y pisotear los derechos de los demás” (Minsa, 2005, p.20). Es importante comunicar las ideas, sentimientos, emociones y deseos de forma que no se perjudique a otras personas, sin dejar de dar el mensaje completo o sin que pierda el sentido. El decir lo que se piensa y se opina sin dañar derechos ajenos es hacer respetar los derechos humanos.

Según el Minsa (2005) “La asertividad es una alternativa saludable ante una conducta inadecuada” (p.20). Evitar conflictos depende de cuan asertivos se pueda ser con los otros, aprender a estar en el lugar de los demás es una habilidad que no debe desdeñarse en la actualidad y debe desarrollarse desde los hogares y la escuela.

Dimensión 2: Comunicación

La comunicación humana es tan antigua como el hombre, y desde los comienzos de la filosofía se ha reflexionado sobre su naturaleza y sobre su realización a través del tiempo. A inicios de la humanidad, el hombre se comunicaba a través de gestos, señas y gritos, conforme avanzaba el tiempo, la comunicación oral se convirtió en lenguaje y actualmente se utilizan la tecnología para los procesos comunicacionales; como es internet, teleconferencias etc. (Choque, 2006).

“La comunicación no consiste en decir simplemente o en oír algo. La palabra comunicación, es su sentido más profundo, significa comunión, compartir ideas y sentimientos en un clima de reciprocidad” (Minsa, 2005, p. 11). El dar y recibir es una de las bases sociales que hacen que las personas interactúen y se formen sociedades justas.

Minsa (2005) indicó que “la comunicación es la acción de compartir, de dar parte de lo que se tiene” (p. 11). Una sociedad requiere de fortalecer los vínculos sociales mediante la comunicación se puede solucionar conflictos y llegar a resultados positivos para todos.

“Una buena comunicación es el resultado de las habilidades aprendidas durante la infancia y la niñez, por la influencia positiva de los padres y educadores. Sin embargo también puede desarrollarse mediante un entrenamiento sistemático como el que presentamos a continuación” (Minsa, 2005, p. 11). Se da énfasis a la comunicación en las primeras etapas, para que en el futuro se tengan bases sociales.

La importancia de la comunicación humana reside en que involucra la vida misma del hombre en toda su actividad, pasando a ser casi un análogo de supervivencia, es decir “«Esse est percipi» o se enteran que existes o no existes” (Zans, 2005, p. 71 cita a Berkeley). Así también, es vía esencial por la cual circulan todos los mensajes que se emiten cada día en el mundo, alimentando y transfiriendo cultura. Es por eso, que su importancia es decisiva y su utilización imprescindible.

Saber comunicarse bien es una habilidad importante para las relaciones. Si sabes comunicarte bien. Las demás te van a entender mejor y van a influir más en lo que piensas. Si sabes escuchar bien, harás que las demás se sientan valoradas cuando hablan contigo (Desarrollo de Valores y Autoestima, DEVA, 2004).

Dimensión 3: Autoestima

La autoestima, como vivencia psíquica, es tan antigua como el ser humano. Pero la historia de la autoestima o (autoconcepto) como constructo psicológico se remonta a William James, en las postrimerías del siglo XIX. Él fue el primero en utilizar y analizar el concepto de self esteem “La autoestima es de dos tipos: la autosatisfacción y el autodesprecio” (Desarrollo de Valores y Autoestima, DEVA, 2004, p.12).

Desde entonces, hasta la actualidad, el interés por definir la autoestima es cada vez mayor; los diccionarios lo definen generalmente como un sentimiento favorable nacido de la buena opinión que se tiene de sí mismo y de sus capacidades. Así también, diversos autores coincidieron en que, la autoestima es la valoración que tiene una persona de sí misma, de cómo se percibe en lo biológico, en lo intelectual y en lo social. Ello se hace evidente en la confianza que tiene al enfrentarse a los desafíos básicos de la vida.

“La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales. Mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad” (Minsa, 2005, p. 33). El valorarse como persona única que tiene virtudes y defectos hace que exista una verdadera valoración personal y surgimiento de afecto real hacia uno mismo.

Un buen nivel de autoestima permite a una persona quererse, valorarse, respetarse, es algo que se construye o reconstruye por dentro. Esto depende también, del ambiente familiar, social y educativo en el que esté inserto y los

estímulos que éste le brinde (Minsa, 2005, p. 33). La autoestima alta es la adecuada para todos, permite amarse y por lo tanto transmitir al mundo un mejor ambiente.

Minsa (2005) indicó que “la autoestima es el valor que los individuos tienen entre sí” (p. 33). La valoración personal es importante en el desarrollo y desenvolvimiento social, así no se realizan enajenaciones y degradaciones.

Dimensión 4: Toma de decisiones

Según el Minsa (2005) “La toma de decisiones es una habilidad fundamental para cualquier actividad humana, para tomar una decisión acertada” (p. 77). Las resoluciones diarias van de la mano con una serie de razonamientos en cuanto a las implicancias o consecuencias de las mismas, ya que no se vive aislados y toda acción va a traer una reacción.

Minsa (2005) determinó que la toma de decisiones requiere de la identificación de alternativas, tomar en cuenta las consecuencias de cada una de ellas y determinar con qué alternativas se obtendrá los resultados esperados; sin embargo, las decisiones están afectadas por factores como el estrés, el tiempo y la presión de los compañeros (p. 77). Tomar la mejor decisión es elegir entre varias alternativas pensando en sus repercusiones personales y sociales.

La toma de decisiones es una capacidad que puede ser aprendida y desarrollada por todos, pues la toma de decisiones es de vital importancia, sobre todo por el impacto que podría tener en los comportamientos saludables frente a la sexualidad, a la drogadicción, al pandillaje, etc.

En tal sentido, una decisión personal es la capacidad de elegir entre dos o más opciones frente a un problema o situación que es imprescindible darle solución. Diariamente las personas toman decisiones frente a situaciones fáciles o difíciles. Una decisión adecuada da seguridad y facilita el logro de los objetivos y metas (Ministerio de educación, 2005).

No obstante, es necesario conocer, comprender y analizar el problema, para darle solución; en algunos casos por ser tan simple y cotidiano, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida, como en el caso de los adolescentes y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema (Blancherd, 2005)

Por ello, se dice que la toma de decisión es una responsabilidad y un compromiso. Una responsabilidad porque se tiene que hacer cargo de las consecuencias y un compromiso porque limita la libertad para siempre, condicionando futuras decisiones; porque tomar decisiones irresponsables habilita a los demás a hacer lo mismo.

Variable 2: Habilidades comunicativas

La habilidad comunicativa comprende un amplio escenario en el que el hombre desarrolla, una comunicación verbal y no verbal, además se observa la diversidad lingüística, el ser humano no sólo se comunica a través de una lengua determinada, lo hace a través de la gestualidad, la expresión emocional, la comprensión de las diferencias. Las semejanzas entre el habla y la escritura y el papel mediador de la lectura, son la base de nuestra capacidad de comprender, interpretar y elaborar contenidos comunicativos, para la interpretación del mundo, la expresión del mundo subjetivo y el ejercicio de la individualidad, todo esto ocupa un espacio relevante en el entorno social de cada persona.

Etimológicamente el término comunicación viene del latino “comunicare” que significa hacer partícipe a alguien de algo, entenderse con alguien; es decir, acción y efecto de comunicarse (Gutiérrez, 2009). La comunicación es el hecho fundamental de los seres vivos, donde se hallan en unión con el mundo y en relación entre ellos, a través del cual se transmiten experiencias e información sobre el mundo circundante con otras personas dentro de un contexto determinado (O’ Sullivan, 1996).

Comunicar es un arte, se transfiere e intercambia información, emociones, entre otros. Asimismo, se puede definir como el proceso mediante el cual un emisor transmite alguna información a un receptor, o la relación interhumana a través de la cual dos o más personas logran un entendimiento empleando el dialogo y aceptando las diferencias existentes (Gutiérrez, 2009).

Las Habilidades o Competencias Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, nos volvemos competentes comunicativamente.

De la Rosa (2004), las competencias comunicativas hacen referencia a la capacidad de producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes medios, que puedan promover interacciones educativas, de cualquier nivel, lo cual permite adecuar diferentes contextos dentro del aula.

Para Salellas (2010), las habilidades comunicativas son una estructura general de acción, son procedimientos y destrezas que permiten desarrollar capacidades y competencias comunicativas. Así mismo, Lucas, García y Ruiz (1999) manifestaron que, es el modo como los individuos realizan su actividad comunicativa, por la cual disponen de acciones y actividades que garantizan el logro del objetivo propuesto.

Además, Peñarrieta (2010) señaló que, las habilidades comunicativas son entendidas como las destrezas que una persona tiene para poder expresar sus pensamientos, ideas, necesidades, sueños y deseos, utilizando el lenguaje tanto oral como escrito; como también las capacidades para comprender mensajes que se transmiten a través de estos canales.

De las definiciones anteriores, se puede apreciar que, las habilidades comunicativas representan el dominio de procedimientos y estrategias comunicacionales para un desempeño eficaz en las actividades comunicacionales. Estas habilidades incluyen la habilidad para hablar, escuchar,

leer y escribir, las cuales son competencias básicas que permiten al individuo adquirir otras capacidades más complejas.

Teorías de las habilidades comunicativas:

Teoría interaccionista de la comunicación y del constructivismo radical: Watzlawick, Helmick y Jackson (1967), en su libro *Teoría de la Comunicación Humana: Interacciones, patologías y paradojas*. Presentaron su propuesta que tiene como punto de estudio los efectos pragmáticos, respecto de la conducta, que efectiviza la comunicación humana. El aspecto pragmático desarrolla un estudio que se centra en la afectación que la comunicación tiene sobre la conducta humana "...Desde el comienzo de su existencia, un ser humano participa en el complejo proceso de adquirir las reglas de la comunicación, ignorando casi por completo en qué consiste ese conjunto de reglas, ese calculus de la comunicación humana". (Watzlawick, 1967). Su teoría trata de explicar ese proceso. El estudio de la comunicación humana suele dividirse por los teóricos en semántica sintáctica y pragmática. En la tercera, la pragmática se ocupa del efecto de la comunicación en la conducta. Watzlawick, Beavin, Jackson (Seguidores de la escuela de Bateson) reconocen la independencia de cada una de estas áreas de estudio desde la lógica matemática, la filosofía y la psicología respectivamente, pero afirman que prefieren

Comprender las como interdependientes para el análisis de la comunicación.

Modelo teórico de Osgood y Schram.

Este modelo fue propuesto por Osgood y Schramm (1957, citado en, Lucas, García y Ruiz,1999), quienes refirieron que, la comunicación no puede comprenderse como un proceso que empieza en un lugar y termina en otro, la comunicación no es un proceso lineal, sino que es fundamentalmente circular. De este supuesto, es que a este modelo se le denomina modelo circular de la comunicación. Plantean que, las partes del proceso son iguales y realizan funciones idénticas: codificación, descodificación y la interpretación.

Este modelo presta la atención en los actores del proceso comunicacional, a los cuales se les identifica como punto de partida y destino idénticos. Este es uno de los modelos que mejor describe la comunicación interpersonal, que está influenciada por la perspectiva teórica psicolingüística de Osgood.

El modelo circular indicó que el proceso comunicativo es interminable, esto se debe a que no empieza y no acaba en ningún sitio concreto. A continuación se describe gráficamente este modelo, según Lucas, García y Ruiz (1999).

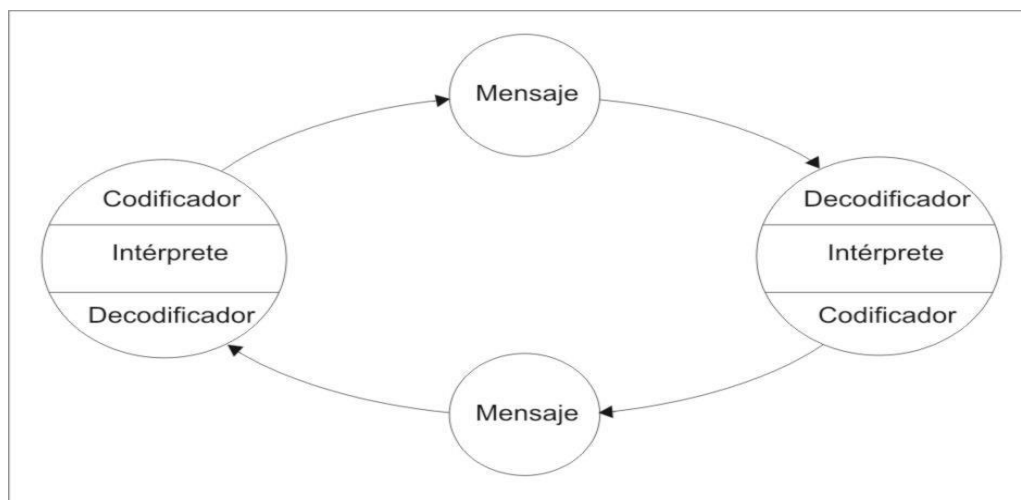


Figura 1. Modelo de la comunicación de Osgood y Schram

Nota: Lucas, García y Ruiz (1999).

Este modelo asume el proceso comunicativo como un proceso interactivo y dinámico, en la cual los elementos están en constante interacción. Es decir, el emisor y el receptor cambian papeles según como avanza el proceso comunicativo.

Modelo de habilidades psicolingüísticas de Illinois.

Este modelo fue desarrollado por Kirk y McCarthy en el año 1961 y surge como necesidad para evaluar de forma eficaz las habilidades comunicativas, basado en la perspectiva teórica de Osgood y Schram. Según Freixas (2007) existen dos canales de comunicación: canal visomotor y canal auditivovocal. Además, hay tres procesos en la comunicación: Proceso receptivo (auditivo y visual), proceso asociativo (auditivo y visual) y proceso expresivo (vocal y motor). Se tiene dos niveles de comunicación: Nivel representativo y el nivel automático.

Este modelo permitió el desarrollo de un instrumento para describir las variaciones intraindividuales de funcionamiento en las áreas implicadas en el lenguaje y otras formas de comunicación (Freixas, 2007).

El modelo psicolingüístico en el que se basa el ITPA pretende describir aquellas funciones por cuyo medio las intenciones de un individuo se transmiten de forma verbal o no verbal a otro individuo y, recíprocamente, las funciones a través de las cuales se recibe e interpreta el medio ambiente o las intenciones de otro individuo (Freixas, 2007).

Pretende interrelacionar los procesos que tienen lugar, por ejemplo, cuando una persona recibe un mensaje, lo interpreta o se convierte en fuente de una nueva señal que ha de ser transmitida. Trata de las funciones psicológicas del individuo que dirigen las actividades de la comunicación (Freixas, 2007).

Actualmente este modelo ha sido revisado resultando el modelo ITPA – 3 que ha sido desarrollado por Hammill, Mather y Roberts en el año 2001, tomando como referencia los planteamientos originales. El modelo actual propone tres áreas: canales de comunicación, procesos psicolingüísticos y niveles de organización.

Freixas (2007) identificó tres áreas de las habilidades comunicativas:

Canales de comunicación: son las vías a través de las cuales fluye el contenido de la comunicación. Aquí se incluyen las modalidades por las que se reciben las impresiones sensoriales y las formas de expresión con las que habrá de elaborarse una respuesta. Los canales pueden incluir varias combinaciones de entrada sensorial y salida de respuesta. Las formas principales de entrada son auditivas y visuales; las de salida son vocales y motoras.

Procesos psicolingüísticos: donde al analizar la conducta que tiene lugar durante la adquisición y uso del lenguaje, se consideran tres procesos fundamentales: Proceso receptivo, valora la aptitud necesaria para reconocer y/o entender lo que se ve o se oye; Proceso expresivo, las habilidades necesarias para expresar ideas o responder verbalmente o por gestos; Proceso asociativo,

incluye la manipulación interna de percepciones, conceptos y símbolos lingüísticos. Es un proceso central intermedio, deducido del proceso receptivo y que precede al proceso expresivo.

Niveles de organización: existen dos niveles de organización de los hábitos de comunicación del individuo. Nivel de representación: requiere el proceso más complejo de mediación y utilización de símbolos, que lleva consigo el significado de un objeto; Nivel automático: los hábitos de funcionamiento del individuo son menos voluntarios pero altamente organizados e integrados.

Teoría naturista de la Comunicación (biológica)

Chomsky (1997), expuso sus concepciones sobre el lenguaje. La teoría de Chomsky sugiere que cada elocución humana tiene dos estructuras: estructura superficial, el combinar superficial de las palabras, y de la "estructura profunda" que son reglas y mecanismos universales. En términos más prácticos, la teoría discute que los medios para adquirir un lenguaje sean naturales en todos los seres humanos y están accionados tan pronto como un niño comienza a aprender los fundamentos de un lenguaje. Los niños nacen con una habilidad innata para asimilar estructuras de lenguaje, de acuerdo con el influyente lingüista Noam Chomsky. En su Teoría de la Gramática Universal, Chomsky postula que todos los lenguajes humanos están contruidos sobre una base estructural común. Por lo tanto, Chomsky argumenta que la adquisición del lenguaje ocurre por la capacidad del niño de reconocer la estructura basal que es la raíz de cualquier lenguaje.

Dimensiones de la variable: habilidades comunicativas:

Las competencias comunicativas son capacidades para comunicarse con otros de manera efectiva. Entre estas se encuentran:

Dimensión 1: comunicación autentica

Saber escuchar y estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir.

Freixas (2007) definió esta dimensión como, la aptitud de la persona para comprender e interpretar símbolos visuales y auditivos. Incluye: Recepción auditiva, que evalúa la aptitud de la persona para deducir el significado del material presentado verbalmente; Recepción visual, que mide la aptitud del niño para obtener el significado de símbolos visuales.

Al respecto, Bravo (2002, p.47) señaló que “el proceso receptivo, es aquél mecanismo que involucra las habilidades del reconocimiento y comprensión de los estímulos lingüísticos”. Asimismo, Muñoz (2009) entendió por proceso receptivo a “la forma de interpretar y comprender la información que se obtiene a través de los sentidos; para lo cual se debe de considerar tres aspectos, el cómo llega la información, como agrupamos la información y como combinamos dicha información” (p.133).

Muñoz y Perriáñez (2012) sobre el proceso receptivo manifestaron que, es aquél que permite comprender el lenguaje y otorgarle significado a las palabras, formándose así una base para el desarrollo de la semántica del lenguaje oral escrito. Para, Lucas, García y Ruiz (1999), se refiere a la habilidad del individuo para captar y comprender la señal hablada, es decir, captar a través del oído las vibraciones del aire, que llega al tímpano, lo que nos permite interpretar como mensajes.

De las definiciones anteriores, se puede apreciar que, las personas que presentan problemas en esta dimensión no tendrán una buena comprensión del habla, es decir, tendrán dificultades en lo que se refiere a la escucha, por ello no lograrán comprender instrucciones complejas, oraciones largas, lo que no permitirá un buen desempeño en sus actividades académicas.

Dimensión 2. Comunicación empática

Es la capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática.

Al respecto, Freixas (2007) señaló que, este proceso viene representado por la aptitud para relacionar, organizar y manipular de una forma inteligible, símbolos visuales o auditivos incluye:

Asociación auditivovocal: mide la aptitud del niño para relacionar conceptos presentados oralmente. En esta dimensión las necesidades del proceso de recepción auditiva y de expresión oral son mínimas.

Asociación visomotora: el proceso organizativo, en este canal, se mide por la asociación de dibujos o símbolos, que valora la aptitud del niño para relacionar conceptos presentados visualmente.

Al respecto, Muñoz y Perriñez, (2012) manifestaron que “el proceso asociativo hace referencia a la manipulación de las percepciones, conceptos, símbolos; para reestructurar la información y esta sea clara y coherente” (p.45). Para Arrivé (2001, p.23) “el proceso asociativo se forma mediante la suma de estímulos percibidos por la persona, es decir elementos de origen visual, acústico y kinestésico”.

Del mismo modo, Gento y Hernández (2012) sostuvieron que, el proceso asociativo tiene referencia a la consolidación que tienen los estímulos auditivos y visuales del entorno, uniendo y asociando de esta manera la información. Además, Lucas, García y Ruiz (1999) sobre la asociación del lenguaje sostuvieron que, consiste en la integración de dos o más ideas de un texto para comprenderlo como un todo, ya sea presentado por canales escritos u orales.

De las definiciones anteriores, se puede apreciar que, el proceso asociativo es una habilidad clave para el proceso de la comprensión lectora, que consiste en relacionar ideas y oraciones, para darle un sentido general al texto.

Dimensión 3. Comunicación progresiva

Capacidad de expresar y sustentar una posición, para que los demás puedan comprenderla y evaluarla.

Freixas (2007) indicó que, este proceso al nivel representativo, implica la aptitud de la persona para usar símbolos verbales o manuales y transmitir una

idea. Incluye dos formas de evaluar: uno que requiere respuestas verbales y otro que requiere respuestas manuales. Expresión verbal: el propósito es conocer la aptitud del niño para expresar oralmente sus propios conceptos; y Expresión manual: mide la aptitud del niño para expresar ideas manualmente. Esta aptitud la aprecia un test de gesticulación.

Asimismo, Nicasio (1998, p.35) definió al proceso expresivo como “la fluidez del lenguaje, es decir la facilidad léxica y expresión motora para ejecutar actos rutinarios como el habla, a través de la comunicación verbal y no verbal”. Para, Bravo (2002, p.68) “El proceso expresivo es aquella habilidad que permite la expresión y comprensión de una información a través de gestos, palabras o señas”.

Dimensión 4. Comunicación confrontativa

Así mismo, Díez-Itza (1993) definió al proceso expresivo como, el conjunto de habilidades necesarias para lograr expresar y transmitir ideas de forma verbal o no verbal. Finalmente, Lucas, García y Ruiz (1999) sostuvieron que este proceso también es conocido como lenguaje motor y que comprende la capacidad de los individuos para poder pronunciar y articular, comprendiendo el esquema general de una palabra u oración. También, se refiere a la capacidad del individuo para producir textos escritos.

De las definiciones anteriores, se puede apreciar que, esta dimensión comprende la habilidad de los individuos para poder expresar mensajes a través de los diversos canales del lenguaje. Esta es la vez la última etapa del desarrollo del lenguaje y es el que complementa y retroalimenta a la dimensión receptiva y asociativa.

1.3.3 Variable 3: Manejo de conflictos.

Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos o grupos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras

para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

Para Hugh, Ramsbotham y Woodhouse (1991) el conflicto es una circunstancia inherente a cualquier grupo social, y se da porque sus participantes tienen intereses y metas diferentes, que con frecuencia confrontan a los de los demás. Lo mismo es válido para los enfrentamientos entre grupos. También puede surgir por cambios en actitudes o tradiciones que se oponen a los existentes. Que sea inherente implica que los conflictos son inevitables; sin embargo, la manera de enfrentarlos puede cambiar, ya que depende de hábitos y actitudes de las partes involucradas

Hellriegel (2009) citado por García (2010) mencionó que en la manejo de conflictos juegan tres elementos básicos: las habilidades de los directivos, los estilos interpersonales y la estrategia de la negociación.

Asimismo, Bermejo (2013) definió el conflicto como:

“Un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte”. “Conflicto no es más que personas viendo un problema desde diferentes perspectivas.” “Conflicto es percibir diferencias o incompatibilidad resultado de varias formas de interferencia u oposición.” (pp. 10-11).

Como menciona el autor, el conflicto surge cuando en dos partes involucradas, una de las partes se encuentra afectada.

Alvarado (2008), sobre el conflicto manifestó que: Los objetivos incompatibles son la condición que toman en cuenta los miembros de las partes involucradas en el conflicto para el trato adecuado. Cuando las acciones de las partes involucradas son mutuamente incompatibles, entonces surge el conflicto.

Según Vinyamata (2001) (citado en De Souza, 2013) el conflicto es definido como:

Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos. (p.53)

Cuesta, Martínez, Cuesta y Orozco (2014, citado en Minedu 2015, p.18) señaló que: “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima”.

En las definiciones anteriores se aprecia que, el conflicto ocurre cuando existe enfrentamiento de intereses entre las personas, cuando no hay entendimiento en las partes involucradas es decir no se ponen de acuerdo, cuando la forma en que se perciben las cosas son diferentes para ambas partes involucradas, cuando las acciones son de incompatibilidad, cuando la actitud se torna hostil y agresiva.

Chiavenato (2002), afirmó que cuando un individuo o un grupo tienen como propósito alcanzar sus propios objetivos, que se vinculan con otra persona o grupo que interfiere con los objetivos que pretende lograr, entonces aparece el conflicto. Por lo tanto, el autor indicó que en un conflicto ambas partes no se ponen de acuerdo porque ambos persiguen sus propios intereses.

El autor indicó que en un conflicto ambas partes no se ponen de acuerdo porque ambos persiguen sus propios intereses.

El conflicto es destructivo cuando existe confrontación entre trabajadores, entre jefes y trabajadores, entre administrativos y directores, entre clientes y empresa, afecta la sana convivencia, surge el odio, la ira, rivalidades y conduce al comportamiento irresponsable y dañino para la institución.

Bermejo (2013) se preguntó ¿por qué estudiar conflictos? y puntualizó el tema de la comunicación interpersonal. Si la comunicación es efectiva, entonces

todo marcha bien; pero si la comunicación no es efectiva, entonces trae como consecuencia desacuerdos e inicia el conflicto que puede afectar el desempeño de los trabajadores y de la organización.

Causas que generan conflicto.

En los conflictos es necesario que las partes interactúen, tomar acciones y es necesario que existan relaciones contrarias. Entre las causas que generan conflicto se tienen las luchas por obtener valores, alcanzar el poder, encontrar recursos; trayendo como consecuencias el fracaso, la destrucción, perjuicio, desacuerdos, deterioro de las relaciones interpersonales.

El conflicto surge en situaciones antagónicas, de metas no compatibles, de intereses excluyentes, de enemistades emocionales. Surge de situaciones sociales contradictorias, esta situación es la de un conflicto latente; conociendo la situación puede preverse el conflicto antes que surja.

Solución de conflictos dentro de las instituciones.

Hellriegel (2009, p.358) citado por García (2010, p.127) mencionó los niveles primarios de conflictos:

En una organización se pueden presentar cuatro niveles primarios de conflictos: intrapersonal (al interior del individuo), interpersonal (entre individuos), intragrupal (al interior del grupo) e intergrupales (entre grupos). El conflicto interpersonal es el que más problemas causa en una organización.

Sawyer (2005, p.128, citado en Alanya y Arias, 2013, p.90), indicó que: “La manera cómo un director resuelve un conflicto tendrá influencia sobre los resultados (constructivos o destructivos) que éste produzca y, por tanto, sobre los futuros episodios del conflicto”.

Como se puede apreciar en la cita, tiene mucha importancia la forma en que un director, coordinador, jefe o gerente decida enfrentar el conflicto, puesto que de ello traerá como consecuencia la solución acertada o equivocada, es decir será constructivo o destructivo.

Para resolver conflictos, el jefe, coordinador, director o gerente puede manejarlo de las siguientes maneras: (a) Evitándolo. En algunas oportunidades la mejor solución al conflicto es ignorarlo, no tomarlo en cuenta, evitarlo. El conflicto ya existe, lo que se trata es de la reacción que se tiene frente a ese conflicto, es decir “no hacer caso” en el momento a veces es la mejor solución, el tiempo ayudará a pensar más, a buscar las mejores estrategias de una óptima solución. (b) Adaptándolo. La meta es mantener las relaciones armoniosas entre los involucrados en el conflicto y dejando a un lado los intereses y objetivos personales. Cuando el problema no es tan trascendente para los involucrados, esta estrategia suele ser la más adecuada. (c) Forzándolo. El propósito es satisfacer las necesidades propias a expensas de la de los docentes o alumnos. Se aplica cuando se necesita una solución inmediata, en el momento, donde las decisiones tomadas suelen ser no agradables. (d) Negociando. Esta estrategia de negociación pretende que cada parte (trabajador, jefe, gerente, director, docente, alumno o padre de familia) ceda en algo para encontrar la solución al conflicto. En la negociación se da para también recibir, cedes y recibes, te desprendes y también te beneficias, al final ambas partes se benefician y logran sus intereses. (e) Cooperando. La solución es ganar-ganar. Busca una solución ventajosa para todas las partes y que éstas logren satisfacer sus intereses. En la cooperación se necesita pensar bien en la solución al conflicto, con seriedad y se emplea cuando no existe la presión de tiempo. (Alanya y Arias, 2013).

La carga emocional en el conflicto.

Es normal que los conflictos surjan en las instituciones y traigan consigo una carga de emociones de por medio. Las partes involucradas en el conflicto perciben el conflicto de forma muy particular y piensan que es la única forma de ver la situación conflictiva. Los conflictos tienen como esencia a las emociones.

Las personas se mueven -algunas veces- en función a sus pasiones y deseos. Las emociones que se presentan en los conflictos y que surgen por la pasión desbordante y pérdida de la razón y el control algunas veces, son el

deseo, la ira, el enojo, el odio, rencor, impulsividad, ansiedad, agresividad, entre otras emociones básicas. (Muldoon, 1998, p.30).

En algunas situaciones, los sentimientos y las actitudes de las personas hacen que los conflictos surjan simplemente por darle un componente afectivo o actitudinal, así mismo puede ocurrir de forma contraria, es decir que los sentimientos y actitudes pueden evitar los conflictos simplemente con un adecuado control emocional y actitudinal existente de las partes o una de las partes. (Filley, 1985 citado en De Souza, 2013, p.88).

Algunas veces, las percepciones de las partes pueden crear conflictos donde no existen, simplemente entendiéndolo como un acto emocional y no racional, muchas personas se dejan llevar por sus emociones provocando una situación de conflicto, sin quererlo.

Teorías relacionadas con la manejo de conflictos

A grandes rasgos, existen tres enfoques para abordar los conflictos: el enfoque jurídico-moral o normativo, la negociación o el regateo coercitivo y el enfoque de resolución de problemas.

Teoría del Enfoque jurídico del conflicto

Entelman (1983) el conflicto en tanto es un hecho de la realidad plantea la cuestión de cuál es el rol del derecho, que varía según la posición que se adopte en relación al mismo. Existen dos enfoques. El primero nos refiere el aspecto patológico del conflicto, determinando que el rol del derecho debe tender a la eliminación del mismo, en virtud de que es visto como una anomalía que vulnera el estado natural de equilibrio, por lo cual se tiende a su represión. Esta concepción está emparentada con los modelos liberales.

El segundo enfoque entiende que el derecho debe favorecer la expresión del conflicto, que tiene las características de natural e inevitable, jugando de este modo un rol canalizador del mismo, siendo su eliminación irreal, ya que sus causas siempre estarán subyacentes. Se trata de que el derecho genere los

ámbitos donde el conflicto se manifieste, desarrolle y se canalice, agotándose en esas instancias, hasta que vuelva a manifestarse nuevamente con la contención y vías de resolución que plantea el mismo ámbito canalizador. Estos "ámbitos" pueden ser de múltiple naturaleza y su contenido está dado por el desarrollo de las contradicciones existentes entre los diversos actores del trabajo, en su lucha por la distribución de renta y poder, que allí se pone en movimiento.

Teoría de la negociación:

Schelling (1964) desarrolló igualmente la teoría de la negociación, como una aplicación de la teoría de los juegos en la negociación internacional. Fue uno de los promotores y animadores de esta teoría, defendiendo que el conflicto es un fenómeno muy complejo en el que el antagonismo y la cooperación aparecen íntimamente unidos. La teoría de la negociación de Schelling parte del criterio de que la estrategia no se refiere a la aplicación eficiente de la fuerza, sino a la explotación de una fuerza potencial. El mérito de Schelling ha sido el procurar evitar soluciones extremas, centrándose en situaciones de juego de negociación o de juego de motivación mixta, en las que hay tantos elementos de conflicto como de dependencia, esto es, una situación en la que se produce una especie de expectativas recíprocas.

La teoría de conflictos, dimensión multinivel. Resolución del problema. Galtung (2003) En su teoría, un aspecto clave es la dimensión multinivel, en la que indicó que las personas son sistemas complejos con componentes intrapersonales como cogniciones y emociones. Estas personas interactúan formando grupos que a su vez interactúan entre ellos constituyendo las sociedades que al mismo tiempo interactúan como estados y naciones que a su vez pueden ser parte de civilizaciones y regiones que interactúan constituyendo, no mundos, sino un mundo que interactúa y constituye un sistema planetario.

Según Galtung una teoría de conflictos deberá abordar todas estas realidades que constituyen la condición multinivel de la especie humana, en la que las interacciones entre personas, las llevarán a una dimensión inter e intraconflictos Para hablar de una teoría de conflictos como un campo científico

interdisciplinar, la primera prueba que se tiene que superar, según el autor, es la unidisciplinariedad. Esta significará en primer lugar la definición de un objeto de estudio, en este caso el conflicto. Para llegar a un concepto de conflicto, Galtung hace un ejercicio de síntesis conceptual producto del análisis y la interacción de diferentes intentos de respuestas o tendencias, que a largo de la historia de la humanidad se dieron los hombres para poder explicarse este fenómeno: Conflictos educativos:

Dimensiones de la variable: manejo de conflictos.

Según García (2010) existen cinco dimensiones, las cuales son: competidor, colaborador, de compromiso, evasivo y complaciente. Son los estilos que adquieren algunas personas frente a un conflicto, todas tienen parte de asertividad y cooperación.

Dimensión 1: Competidor.

Según García (2010) “Una persona está compitiendo si busca satisfacer sus propios intereses sin que le importe el efecto sobre las otras partes del conflicto” (p.138).

El competidor es asertivo pero no cooperativo. En la dimensión competidor se refleja la forma agresiva por obtener los propios intereses y metas del competidor. Por ende, el resto de personas pensará que a usted como competidor no le interesan los demás. El competidor emplea el cargo que tiene y utiliza amenazas para alcanzar lo que se propone; también hace lo que sea para obtener lo que anhela, no obstante podría resguardar sus derechos o su postura.

Al competidor le interesa tomar las riendas para que algo funcione, existirán diferencia de opiniones, pero de todas maneras comunica su posición, hace que le entiendan y está decidido a pesar que esta decisión no sea grata para todos.

Dimensión 2: Colaborador.

El colaborador brinda apoyo, es asertivo y cooperativo. Es lo contrario al evasivo, el colaborador busca que todos ayuden y trabajen por alcanzar un resultado que favorezca a los implicados. El colaborador considera importante las relaciones, aceptan las críticas, aprueban las discrepancias y las discusiones siempre que existan respeto mutuo y responsabilidad de todos para encontrar la mejor solución posible. El colaborativo es un método efectivo para la solución del conflicto, pero el inconveniente es que ocupa mucho tiempo.

Para García (2010) en el estilo colaborador existe “cooperación y búsqueda de un resultado naturalmente benéfico cuando las partes del conflicto desean satisfacer por completo las preocupaciones de todos los que intervienen” (p.139).

Dimensión 3: De compromiso.

El estilo de compromiso se caracteriza por ser un punto medio entre la asertividad y la cooperación. Este estilo busca identificar soluciones recíprocamente beneficiosas o aceptables que tengan un punto medio de casi satisfacer las metas o satisfacer parcialmente al grupo. Se ubica a la mitad del apoyo y la falta del mismo y es también dominante y dócil. Esto funciona adecuadamente si pretende de una solución temporal, cuando en el pasado no se logró ninguna solución; cuando los recursos son escasos y no hay manera de acrecentarlos.

Al respecto García (2010) indicó que este estilo se manifiesta “Cuando cada parte en un conflicto busca ceder en algo y compartir los resultados, se da un resultado de compromiso” (p.139).

Dimensión 4: Evasivo.

El estilo evasivo se caracteriza por no ser asertivo ni cooperativo. El evasivo simplemente no hace nada, no le interesa resolver ni lidiar con el conflicto, no persigue sus propios intereses ni de los demás, son sumisos, no prestan apoyo ni cooperan. No le interesa tomar decisiones, ni resolver los problemas, retrasa una discusión porque su finalidad es evitar la solución del conflicto por completo, se

hace evidente cuando “Una persona reconoce que existe un conflicto y quiere salirse o suprimirlo”. (García, 2010, p.140).

Dimensión 5: Complaciente.

“Cuando una de las partes busca aplacar a un oponente, está dispuesta a poner los intereses de este por encima de los suyos”. García (2010, p.138). El complaciente no es asertivo pero sí es cooperativo.

Habilidades sociales, habilidades comunicativas y el manejo de conflictos

Se puede afirmar que la adquisición de habilidades sociales prepara al individuo para la participación competente y eficaz en diversos aspectos de la interacción humana. En los programas curriculares de Educación Básica en el Perú, Minedu (2017) se encuentra como contenido del área de las Ciencias sociales y se compromete a desarrollarlas, al igual que las habilidades comunicativas. De esta forma la enseñanza en habilidades sociales y comunicativas es un programa del currículo, que se aprecia como competencia necesaria para resolver situaciones que se experimentan en las relaciones interpersonales. Siendo que en estas relaciones interpersonales, confluyen una serie de intereses y circunstancias inherentes a las personas relacionadas, a menudo, ocurrirá, un brote de contraposición, que generará un conflicto.

En el contexto educativo será común ver esta realidad, de allí la necesidad de interactuar un trinomio a través de estas variables, que permitan verificar, su potencial, y desde esa perspectiva, trabajar arduamente para desarrollarlas, a fin de resolver los conflictos que aquejan al entorno educativo. Si estas habilidades se cultivan para ser competente en la interacción social, y siendo que en el interactuar diario ocurren conflictos, luego entonces, la manera adecuada de relacionarse entre sí, hará superar la estadística de conflictos no resueltos.

Según Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1987, p.73) “cuando hablamos de habilidades sociales eficaces nos referimos a repertorios de comportamientos sociales que cuando se utilizan en la interacción social, tienden a provocar un reforzamiento positivo y, generalmente, dan como resultado consecuencias

positivas". El entrenamiento de habilidades sociales se aplica sobre todo al campo laboral. Para Argyle (1994), el entrenamiento de las habilidades sociales se dirige principalmente a personal directivo y profesorado, es decir, el campo de la industria y la educación. Por tanto la investigación, ha relacionado tres factores relacionados entre sí del campo de las relaciones interpersonales.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión Competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión de compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?

Problema específico 4.

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?

Problema específico 5.

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?

1.5 Justificación**Justificación teórica.**

El presente trabajo de investigación desde el punto de vista teórico y conceptual busca enriquecer el campo teórico y conceptual del manejo de conflictos y clima laboral. Asimismo dará a conocer a la comunidad intelectual sobre el resultado relevante del tema de estudio los mismos que servirán como fuente de información y antecedentes para la realización de otra investigación relacionadas a las variables de estudio de resolución de conflictos, habilidades sociales y habilidades comunicativas. La relevancia de la Investigación radica, en que el conocimiento que se obtenga permitirá contribuir con el marco teórico correspondiente sobre la relación o no entre las habilidades sociales y comunicativas con la resolución de conflictos de parte de los estudiantes.

Justificación práctica.

La elaboración de esta investigación tiene relevancia práctica porque se centra no solo en describir o analizar la relación entre las habilidades sociales y comunicativas con la resolución de conflictos de parte de los estudiantes sino también los resultados de investigación servirán de consulta a todos los lectores interesados en el tema, especialmente a las autoridades del programa nacional de infraestructura educativa.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Hipótesis específicas.

Hipótesis Específica 1.

Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Hipótesis Específica 2.

Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Hipótesis específica 3.

Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Hipótesis específica 4.

Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Hipótesis específica 5.

Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

1.7 Objetivos.**Objetivo general.**

Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Objetivo específico 5.

Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

II. Método

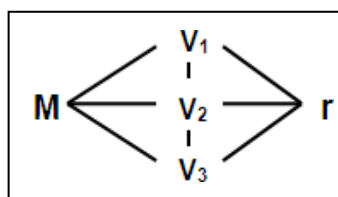
2.1 Diseño de investigación

El trabajo se desarrolló bajo el paradigma positivista y del enfoque cuantitativo, por ello, el tipo fue básico denominada también práctica o empírica, guarda íntima relación con la investigación básica, porque depende de los descubrimientos y avances de esta última, enriqueciéndose de los mismos, con utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La Investigación aplicada busca el conocer, para hacer, para actuar, para construir y para modificar, es decir, que toda investigación básica requiere de un marco teórico, sin embargo, en una investigación empírica lo que realmente sirve, son las consecuencias prácticas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En cuanto al diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicón que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”; y, es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Para Yuni y Urbano (2006) en los estudios correlacionales se quieren demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes. “Un estudio correlacional pretende determinar si existe relación entre las variables A, B, C y D. El propósito de estudio de este tipo es saber cómo se pueden comportar una variable, conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas”. (p. 81).

Gráficamente se denota:



Dónde:

- M : Muestra
- V_1 : Habilidades sociales
- V_2 : habilidades comunicativas
- V_3 : Manejo de conflictos
- r : Relación entre variables

2.2 Variables

2.1.1 Definición conceptual

Variable1. Habilidades sociales

Según el Ministerio de Salud “el óptimo desarrollo de habilidades sociales permite a un adolescente protegerse de situaciones de riesgo como la violencia y le encamina hacia una vida saludable” (p.7) Muchas de las conductas inadecuadas dentro de la sociedad derivan del mal manejo y poco desarrollo de las habilidades sociales, en la adolescencia, se busca el bienestar personal y su repercusión en la sociedad. (Minsa, 2010)

Variable 2: Habilidades comunicativas

Las habilidades comunicativas hacen referencia a la capacidad de producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes medios, que puedan promover interacciones educativas, de cualquier nivel, lo cual permite adecuar diferentes contextos dentro del aula (De la Rosa, 2004)

Variable 3: Manejo de conflictos

El conflicto es una circunstancia inherente a cualquier grupo social, y se da porque sus participantes tienen intereses y metas diferentes, que con frecuencia confrontan a los de los demás. Lo mismo es válido para los enfrentamientos entre

grupos. También puede surgir por cambios en actitudes o tradiciones que se oponen a los existentes. Que sea inherente implica que los conflictos son inevitables; sin embargo, la manera de enfrentarlos puede cambiar, ya que depende de hábitos y actitudes de las partes involucradas (Hugh, Ramsbotham y Woodhouse, 1991)

2.2 Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Asertividad	Tolerancia	p1,p2,p3,p4,	Siempre (5)	Bajo
	Pedir ayuda	p5,p6,p7,p8,		
	Agradecer	p9,p10,p11,p12		
	Saludar			
	Expresión asertiva			
Comunicación	No se siente presionado por el grupo		A menudo (4)	Promedi
	Sabe escuchar	13,p14,p15	A veces (3)	o bajo
	Pregunta pertinente	p16,p17,p18,	Rara vez (2)	Promedi
	Dejarse entender	p19,p20	Nunca (1)	o
	Utiliza un tono de voz adecuado expresa sus opiniones			Promedi
Autoestima	Se valora	p21,p22,p23,p24,		Alto
	Reconoce sus cualidades positivas y negativas	p25,p25,p26,p27,		Muy alto
	Es honesto	p28,p29,p30,p31,		
	Comparte con los amigos	p32,p33		
	Es responsable			
Toma de decisiones	Toma decisiones	p34,p5,p36,p37		
	Decide pos si mismo	p38,p39,p40		
	Hace planes	p41,p42		
	Piensa en el futuro			
	Defiende su idea			

Tabla 2
 Matriz de operacionalización de la variable habilidades comunicativas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles o rangos
Comunicación auténtica	Expresa auténticamente su afecto			
	Expresa auténticamente su aprecio			
	Reconoce el lado bueno y valioso de los demás	1-2		
	Afronta la crítica de los demás	3-4		
Comunicación empática	Acepta sus cualidades negativas	5-8 9-14	Nunca=1	Muy alto = 111 a 150
	Entiende las necesidades de su interlocutor	15-16	Casi nunca = 2	Alto = 81 a 110
	Comprende las necesidades de su interlocutor	17-18 19	A veces=3	
	Actúa frente a las necesidades de su interlocutor	20-21		Promedio =
Comunicación progresiva	Actúa con firmeza ante la violación de sus derechos	22-23 24-25	Casi siempre=4	61 a 80
	Actúa sin agresividad ante la violación de sus derechos	26-27		
	Describe el compromiso de su interlocutor ante la confrontación del mismo	28 29-30	Siempre=5	Bajo= 20 a 60
Comunicación confrontativa	Expresa con serenidad en la voz y las palabras lo que desea hacer			
	Omite el tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de su interlocutor			

Tabla 3
Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Competidor.	Defiende sus derechos. Defiende una posición que cree que es correcta. Trata de ganar.	3,7,10,11, 16 y 24.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0-11 Bajo 12-14 Promedio 15-20 Alto 21-22 Muy alto >=23
Colaborador.	Examina los puntos de discordia para aprender del otro. Resuelve un problema de manera colaborativa. Enfrenta y encuentra una solución creativa para un problema interpersonal.	5, 12, 18, 20,28y30.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0-13 Bajo 14-15 Promedio 16-20 Alto 21 Muy alto >=22
De compromiso.	Intercambio de concesiones. Negociación. Hace concesiones mutuas.	2,9,13,19, 21 y 26.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0-14 Bajo 15 Promedio 16-20 Alto 21 Muy alto >=22
Evasivo	Evita un asunto diplomáticamente. Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad.	6, 8, 14, 17 y 22.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0-14 Bajo 15 Promedio 16-17 Alto 18-20 Muy alto >=21
Complaciente	Generosidad desinteresada. Acepta instrucciones cuando uno no está de acuerdo.	1,4,15,23, 25,27y29.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0-13 Bajo 14-15 Promedio 16-21 Alto 22 Muy alto >=23
De la variable: Manejo de conflictos.		Del 1 al 30.	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0-72 Bajo 73-78 Promedio 79-94 Alto 94-97 Muy alto >97

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población es “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.239).

Así también Carrasco (2009) coincidió con Hernández et all (2014) al considerar igualmente a la población como un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

Existen unidades de estudio que no requieren ningún tipo de muestreo, como por ejemplo (a) cuando la población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes (b) cuando la población, además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros (c) cuando la población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador. (De Barrera, 2008)

En tal sentido, se llama estudio censal cuando “todas las unidades de investigación son consideradas muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal” (Ramírez, 1997 citado por Solva, 2014)

En el trabajo de investigación la población estuvo conformada por 210 estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017 y se trabajará con un estudio censal, en las siguientes instituciones: Luis Fabio Xamar, Pedro Paulet, Domingo Mandamiento, es decir, se trabajó con la población total.

Tabla 4

Estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho

Instituciones educativas	Estudiantes
Luis Fabio Xamar	85
Pedro Paulet,	52
Domingo Mandamiento	73
Total	210

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Según, Ander – Egg (2011) “la técnica hace referencia al conocimiento y habilidad operacional; se trata de procedimientos utilizados por una ciencia, disciplina o tecnología determinada, en el campo propio de su ámbito, ya sea de estudio o de intervención social” (p. 118).

La técnica utilizada para las tres variables fue la encuesta: Habilidades sociales, habilidades comunicativas y resolución de conflictos fue la encuesta, que consistió en recopilar la información para el estudio. La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa. En ella; “el encuestador se pone en contacto con el encuestado con el fin de obtener información, ya sea escrita o verbal” (Merino, 2010, p.82). En tal sentido, la investigación utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

Instrumento de recolección de datos

Como instrumento se hizo uso del cuestionario, que es un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación. La información que contiene un cuestionario está determinada por los objetivos de la investigación, que se desea

realizar, que pueden medir comportamientos, actitudes u opiniones de la muestra en estudio (Grande y Abascal, 2013).

Ficha técnica del Instrumento I: Habilidades sociales

Nombre del instrumento: Cuestionario de las habilidades sociales

Autor: Ministerio de Educación. Dirección general de promoción de la salud (2005)

Procedencia: Perú

Año: 1995

Significación: Evaluación de las habilidades sociales

Aplicación: estudiantes del VII ciclo de secundaria

Administración: Individual o colectiva.

Duración: 40 minutos aproximadamente.

Adaptación: Jara (2016).

Descripción de la prueba: El cuestionario es un instrumento psicopedagógico que mide las habilidades sociales en estudiantes del cuarto y quinto año de educación secundaria. Es un instrumento muy útil y práctico que está diseñado para medir las habilidades sociales a través de 42 ítems.

Validez del instrumento: El instrumento fue validado en su momento por, hecho que no exige validar por expertos.

Confiabilidad: Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alpha de Cronbachh en vista que el cuestionario tiene escala de Licker.

Tabla 5

Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbachh para el cuestionario sobre habilidades sociales.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbachh	N de elementos
.855	42

Ficha Técnica del Instrumento II: Habilidades comunicativa

Nombre del instrumento: Cuestionario de las habilidades comunicativas

Autor: Jara 2016

Procedencia: Perú

Año: 2016

Significación: Evaluación de las habilidades comunicativas

Aplicación: estudiantes del VII ciclo de secundaria

Administración: Individual o colectiva.

Duración: 30 minutos aproximadamente.

Adaptación: Jara (2016).

Descripción de la prueba: El cuestionario es un instrumento psicopedagógico que mide las habilidades comunicativas en estudiantes del cuarto y quinto año de educación secundaria. Es un instrumento muy útil y práctico que está diseñado para medir las habilidades comunicativas a través de 30 ítems.

Validez del instrumento: El instrumento fue validado a través de juicio de expertos.

Confiabilidad: Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alpha de Cronbachh en vista que el cuestionario tiene escala de Licker.

Tabla 6

Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbachh para el cuestionario sobre habilidades comunicativas.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbachh	N de elementos
.878	30

Ficha Técnica del Instrumento III: Manejo de conflictos

Ficha técnica del cuestionario: Manejo de conflictos.

Nombre original:	Inventario de estilos de manejo de conflictos.
Autor:	Ezequiel Marcelino Rodríguez.
Procedencia:	Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016.
Objetivo:	Describir los estilos de manejo de conflictos.
Administración:	Individual.
Duración:	15 minutos.
Significación:	El cuestionario está referido a describir los estilos de manejo de conflictos de los trabajadores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016.
Estructura:	Consta de 30 ítems, con 04 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Algunas veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4). Asimismo, el cuestionario contiene 05 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva sobre el manejo de conflictos.

Validez del instrumento: El instrumento fue validado en su momento por, hecho que no exige validar por expertos.

Confiabilidad

Para los resultados de la confiabilidad se utiliza la prueba Alpha de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala Licker. En el presente estudio se obtuvo un coeficiente de 0.835, lo cual nos describe una fuerte confiabilidad.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbachh para el cuestionario sobre Manejo de Conflictos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbachh	N de elementos
.895	30

En cuanto a la validez de los instrumentos Hernández et al. (2014) mencionan que la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere a si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir. Las clases de validez son: La validez de contenido, de criterio y de constructo. La validez de contenido se refiere al grado que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa al concepto o variable medida.

Validez de criterio se refiere al grado de validez del instrumento cuando las preguntas están referidos a un patrón de medida o criterio externo (Hernández et al. 2014, p. 348). Validez de constructo, según Mejía (2013), este tipo de validez se denomina también validez de hipótesis y se determina en base al juicio de expertos (p. 181). Este tipo de validez es pertinente en pruebas de inteligencia, de personalidad y en escalas de actitudes y de opinión.

Los tres instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos, en el cual los ítems de los cuestionarios, permiten ser una muestra representativa de los indicadores, dimensiones y variables de la investigación.

Tabla 8

Resultados de la validez del instrumento

Validador	Resultado
Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes	Aplicable
Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya	Aplicable
Dr. Noel Alcas Zapata	Aplicable

Nota: Certificado de validez

2.8 Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico descriptivo, los datos, previamente se tabulan en un formato Excel los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de barras las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el estadístico SAS, ya que el propósito será determinar la relación de la variable 1, la variable 2 con la variable 3 a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

III. Resultados

3.1. Análisis de los resultados descriptivos de las variables

3.1.1. Desarrollo de las habilidades sociales

Tabla 9

Desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	13	6%
Bajo	41	20%
Promedio	113	54%
Alto	10	5%
Muy alto	33	15%
Total	210	100%

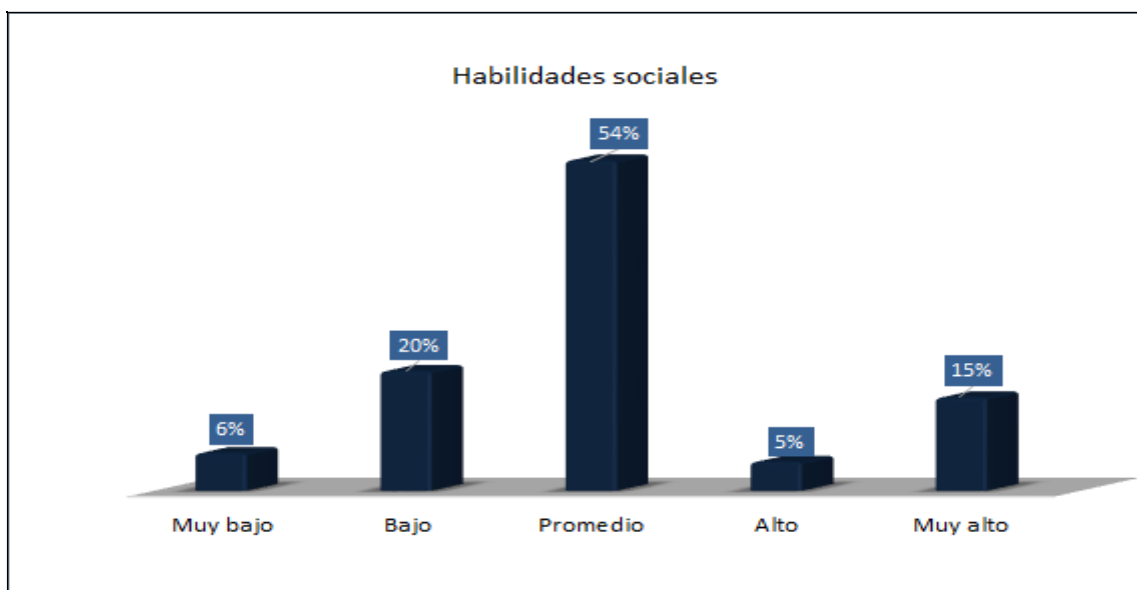


Figura 1. Niveles de habilidades sociales

En la tabla 9 y figura 1, se observa que, el 15% de estudiantes, se encuentran en el nivel muy alto; el 5% en un nivel alto, el 54% en el nivel promedio, el 20% en el nivel bajo y el 6% en un nivel muy bajo.

En los resultados obtenidos, se observa que, en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, predomina el nivel promedio.

3.1.2. Desarrollo de las dimensiones de variable habilidades sociales.

Tabla 10

Desarrollo de las dimensiones de las habilidades sociales en los estudiantes

Niveles	Comunicación		Autoestima		Toma de decisiones	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Muy bajo	13	6%	15	7%	12	6%
Bajo	31	15%	48	23%	32	15%
Promedio	133	63%	103	49%	114	54%
Alto	10	5%	10	5%	20	10%
Muy alto	23	11%	34	16%	32	15%
Total	210	100%	210	100%	210	100%

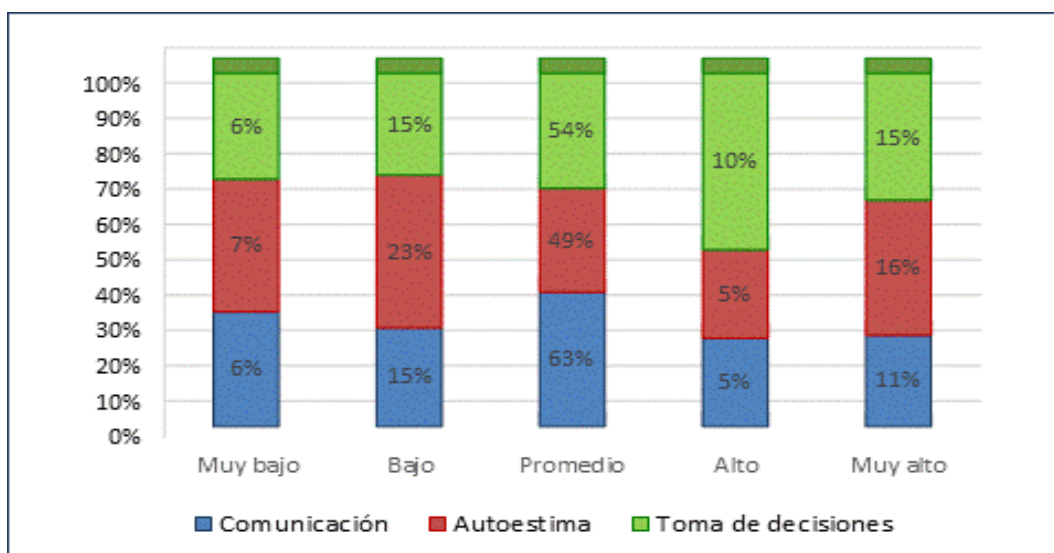


Figura 2. Desarrollo de las dimensiones de las habilidades sociales

En la tabla 10 y figura 2 se observa que, la predominancia en las dimensiones comunicación, autoestima y toma de decisiones es al nivel promedio (63%, 49% y 54%), seguido el nivel bajo (15%, 23% y 15%), nivel muy alto (11%, 16% y 15%) y en un menor porcentaje (6%, 7% y 6%) el nivel muy bajo. En los resultados se observa que en el desarrollo de las dimensiones de las habilidades sociales de los estudiantes de secundaria predomina el nivel promedio.

3.1.3. Variable Manejo de conflictos

Tabla 11

Desarrollo del manejo de conflictos en los estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	9	4%
Bajo	40	19%
Promedio	142	68%
Alto	8	4%
Muy alto	11	5%
Total	210	100%

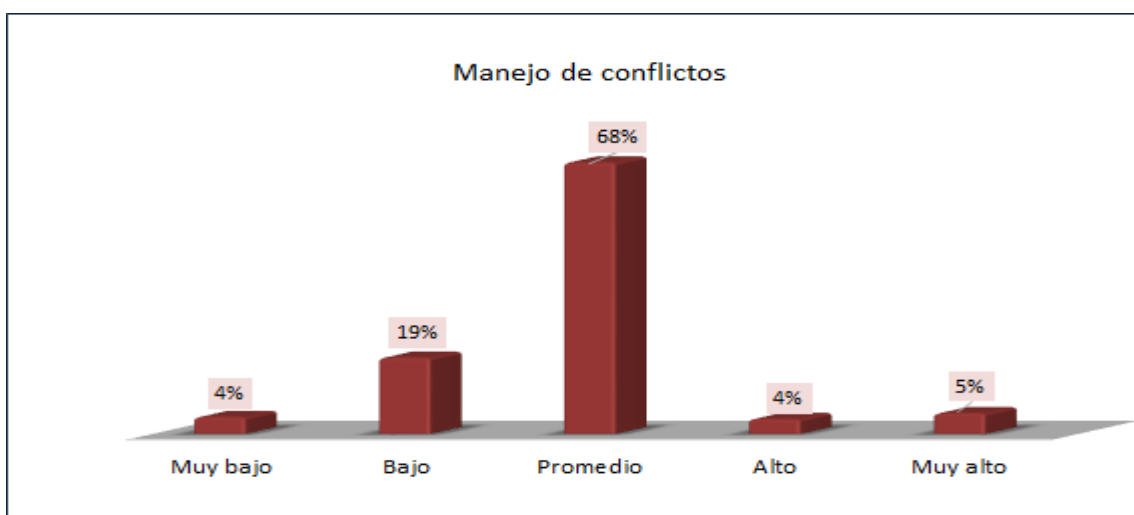


Figura 3. Desarrollo de manejo de conflictos

En la tabla 11 y figura 3, se observa que, el 5% de estudiantes, se encuentran en el nivel muy alto; el 4% en un nivel alto, el 68% en el nivel promedio, el 19% en el nivel bajo y el 4% en un nivel muy bajo.

En los resultados obtenidos, se observa que, en el desarrollo de manejo de conflictos de los estudiantes, predomina el nivel promedio.

3.1.4. Niveles de las dimensiones de manejo de conflictos

Tabla 12

Desarrollo de las dimensiones del manejo de conflictos en los estudiantes

Niveles	Competidor		Colaborador		De compromiso		Evasivo		Complaciente	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Muy bajo	13	6%	10	5%	18	9%	146	70%	4	2%
Bajo	35	13%	28	13%	28	13%	25	12%	14	7%
Promedio	145	74%	155	74%	131	62%	25	12%	135	64%
Alto	12	5%	11	5%	19	9%	14	9%	18	9%
Muy alto	6	3%	6	3%	14	7%	0	0%	39	19%
Total	210	100%	210	100%	210	100%	210	100%	210	100%

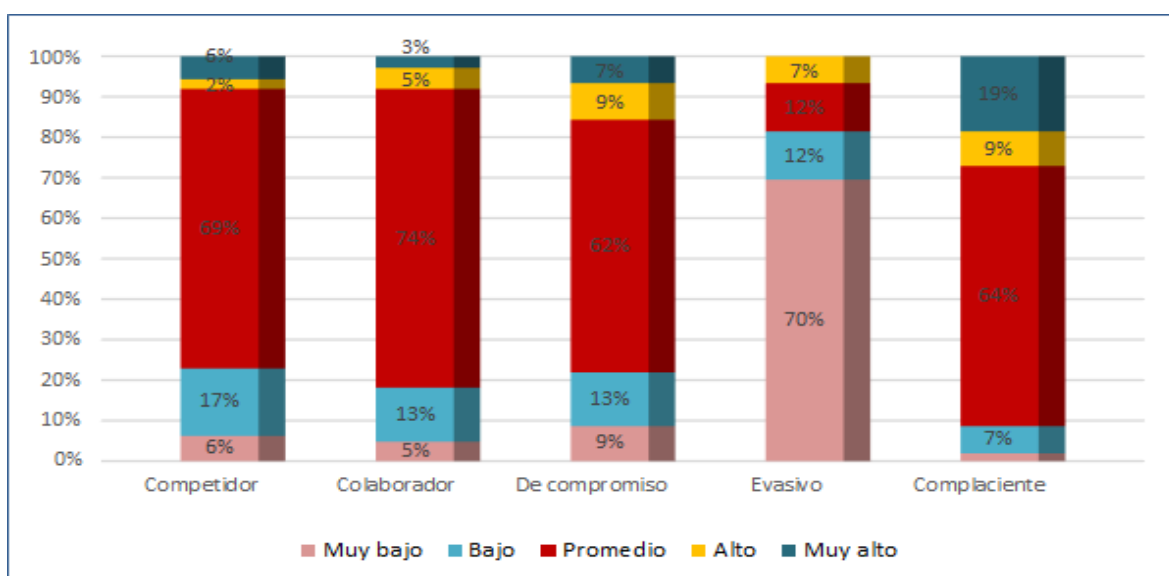


Figura 4: Desarrollo de las dimensiones de manejo de conflictos

En la tabla 12 y figura 4 se observa que; la predominancia en las dimensiones colaborador, competidor, Complaciente y De compromiso es al nivel promedio (74%, 69%, 64% y 62%). En la dimensión evasiva la predominancia es el nivel muy bajo (70%).

En los resultados se observa que en el desarrollo de las dimensiones de las manejo de conflictos de los estudiantes de secundaria predomina el nivel promedio y muy bajo en la dimensión evasivo.

3.1.5. Variable habilidades comunicativas

Tabla 13

Desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	45	21%
Promedio	142	68%
Alto	11	5%
Muy alto	12	6%
Total	210	100%

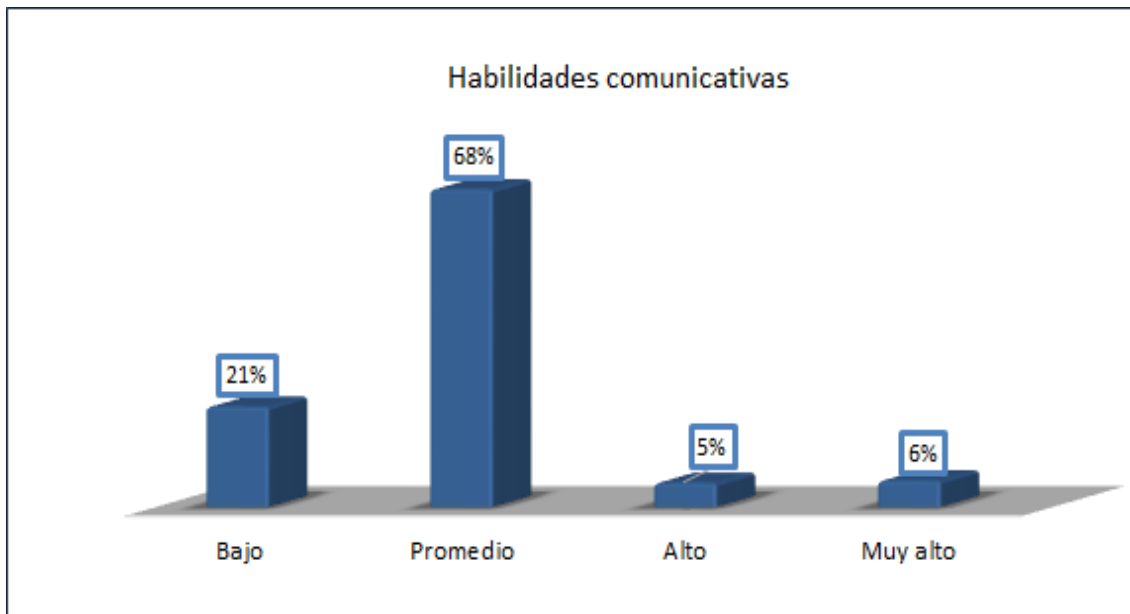


Figura 5. Desarrollo de habilidades comunicativas

En la tabla 13 y figura 5, se observa que, el 6% de estudiantes, se encuentran en el nivel muy alto; el 6% en un nivel alto, el 68% en el nivel promedio y el 21% en el nivel bajo.

En los resultados obtenidos, se observa que, en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes, predomina el nivel promedio.

3.1.4. Niveles de las dimensiones de habilidades comunicativas

Tabla 14

Desarrollo de las dimensiones de las habilidades comunicativas en los estudiantes

Niveles	Auténtica		Empática		Progresiva		Confrontativa	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Bajo	33	16%	74	35%	14	7%	17	8%
Promedio	147	70%	106	50%	135	64%	122	58%
Alto	16	8%	24	11%	22	10%	32	15%
Muy alto	14	7%	6	3%	39	19%	39	19%
Total	210	100%	210	100%	210	100%	210	100%

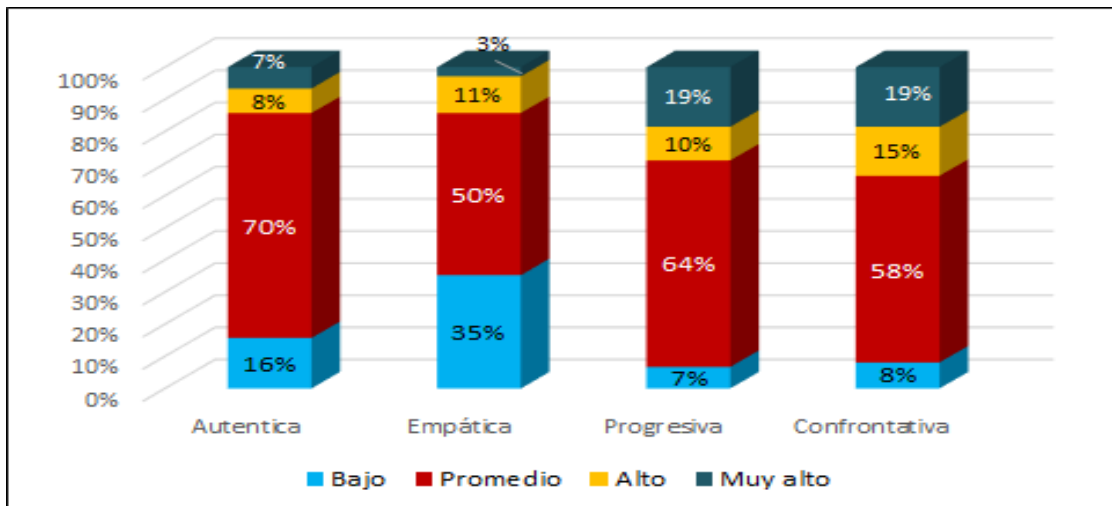


Figura 6: Desarrollo de las dimensiones de habilidades comunicativas

En la tabla 9 y figura 6 se observa que; la predominancia en las dimensiones auténtica, empática, progresiva y confrontativa es el nivel promedio (70%, 50%, 64% y 58%).

En los resultados se observa que en el desarrollo de las dimensiones de las habilidades comunicativas de los estudiantes de secundaria predomina el nivel promedio.

3.2. Comprobación de las hipótesis.

3.2.1 Hipótesis general.

Ho: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas no se relacionan con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Ha: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla 15

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros. N = 210
Hab_soc::hab_comu	0.591**		σ típico 0.01546
Hab_soc::man_conf	0.727*	0.664238	$Z_{\text{calculado}}$ 4.13584
Hab_comn::man_conf	0.619*		$Z_{(1-\alpha/2)}$ 1.96

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y manejo de conflictos presenta una fuerte correlación de 0.727* y la correlación entre habilidades comunicativas y manejo de conflictos es de 0.619* indicando una moderada relación en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también se tiene la relación entre las habilidades sociales, las habilidades

comunicativas y el manejo de conflictos arroja un nivel de 0.664238 muestra una relación moderada positiva entre las tres variables en estudio.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 4.13584$; lo que indicó que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas se relaciona de una manera significativa y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria.

3.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 1.

Ho: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas no se relacionan con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Ha: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla 16

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión competidor en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	
		Parámetros. N = 210	
Hab_soc::hab_comu	0.591**	$\sigma_{\text{típico}}$	0.02546
Hab_soc:: dim_compet	0.611*	0.67433	$Z_{\text{calculado}}$ 5.14473
hab_com:: dim_compet	0.710	$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y la dimensión competidor presenta un nivel alto de correlación de 0.710* y la correlación entre habilidades comunicativas y la dimensión competidor es de 0.710 indicando una alta relación en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también, se tiene que la relación entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión competidor arroja un nivel de correlación 0.67433 lo cual indicó que existe relación moderada positiva entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 5.14473$; lo que indicó que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relaciona de manera significativa con la dimensión competidor según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2.

Ho: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas no se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Ha: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla 17

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros. N = 210
hab_soc::hab_comu	0.591**		σ típico 0.01546
hab_soc:: dim_colab	0.618*	0.45402	$Z_{\text{calculado}}$ 4.13584
hab_comu:: dim_colab	0.507*		$Z_{(1-\alpha/2)}$ 1.96

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y la dimensión colaborador presentan un nivel moderado de correlación de 0.618* y la correlación entre habilidades comunicativas y la dimensión colaborador es de 0.507* indicando una moderada relación según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también, se tiene que la relación entre habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador arroja un nivel de correlación 0.45402 lo cual indicó que existe relación moderada positiva entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 4.13584$; lo que indicó que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas se relaciona de manera significativa con la dimensión colaborador según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

3.2.4. Comprobación de la hipótesis específica 3.

Ho: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas no se relacionan con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Ha: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla 18

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión compromiso en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros. N = 365	
Hab_soc::hab_comu	0.591**		σ típico	0.02546
Hab_soc:: dim_comprom	0.511*	0.57433	Z _{calculado}	5.14473
hab_com:: dim_comprom	0.611		Z _(1-α/2)	1.96

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y la dimensión compromiso presenta un nivel moderado de correlación de 0.511* y la correlación entre habilidades comunicativas y la dimensión compromiso es de 0.611 indicando una moderada relación en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también, se tiene que la relación entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión compromiso arroja un

nivel de correlación 0.57433 lo cual indicó que existe relación moderada positiva entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 5.14473$; lo que indicó que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relaciona de manera significativa con la dimensión compromiso según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

3.2.5 Comprobación de la hipótesis específica 4.

Ho: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas no se relacionan con la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Ha: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla 19

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 :	
		(1,2,3)	Parámetros. N = 210
hab_soc::hab_comu	0.591**	0.75402	$\sigma_{\text{típico}}$ 0.01546
hab_soc:: dim_evasi	0.628*		$Z_{\text{calculado}}$ 5.13584

hab_comu:: dim_evasi	0.517*	$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96
----------------------	--------	--------------------	------

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y la dimensión evasiva presentan un nivel moderado de correlación de 0.628* y la correlación entre habilidades comunicativas y la dimensión evasiva es de 0.517* indicando una moderada relación según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también, se tiene que la relación entre habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva arroja un nivel de correlación 0.75402 lo cual indicó que existe relación moderada positiva entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.13584; lo que indicó que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas se relaciona de manera significativa con la dimensión evasiva según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

3.2.6. Comprobación de la hipótesis específica 5.

Ho: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas no se relacionan con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Ha: Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Tabla 20

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros. N = 210	
hab_soc::hab_comu	0.591**		σ típico	0.01546
hab_soc:: dim_evasi	0.628*	0. 5.13584	$Z_{\text{calculado}}$	5.13584
hab_comu:: dim_evasi	0.517*		$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y la dimensión complaciente presentan un nivel moderado de correlación de 0.628* y la correlación entre habilidades comunicativas y la dimensión evasiva es de 0.517* indicando una moderada relación según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también, se tiene que la relación entre habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente arroja un nivel de correlación 0.75402 lo cual indicó que existe relación alta positiva entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 5.13584$; lo que indicó que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas se relaciona de manera significativa con la dimensión complaciente según los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

IV. Discusión

Los resultados de las estadísticas determinaron que existe una relación, entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos se obtuvo un nivel de 0,664238 siendo ésta una relación positiva y moderada para ambas relaciones. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de Z ($1-\alpha/2$) que representa 1.96 frente al Z calculado = 4.13584; por lo que se puede afirmar que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Este resultado coincidió con la tesis de Moya (2016) quien en su trabajo titulado “Habilidades comunicativas y comunicación política de la Universidad Miguel Hernández de Valencia”, concluye que el entrenamiento en habilidades sociales (oratoria, comunicación verbal y no verbal e imagen) contribuye a desarrollar las principales habilidades que se demanda en los políticos actuales. Asimismo coincidió con Rodríguez (2011) quien concluye que a mayor comunicación asertiva, mayor resolución de conflictos, estableciéndose una relación directa, alta y significativa.

Los resultados de las estadísticas determinaron que existe una relación, entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión competidor se obtuvo un nivel de 0,67423 siendo ésta una relación moderada respectivamente. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de Z ($1-\alpha/2$) que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.14473; por lo que se puede afirmar que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Dichos resultados coincidieron con los resultados de la tesis de Astohuayhua (2014) quién en su trabajo titulado “Valores interpersonales y manejo de conflictos en docentes de la red 08 del distrito de La Victoria UGEL 03 - 2104” concluye que los valores interpersonales se relacionan significativamente con la resolución de conflictos así también las dimensiones; el soporte, la

conformidad, el reconocimiento, la independencia, la benevolencia y el liderazgo se relacionan significativamente con la variable resolución de conflictos.

Los resultados de las estadísticas determinaron que existe una relación, entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión competidor del manejo de conflictos se obtuvo un nivel de 0,67433 siendo ésta una relación moderada y alto respectivamente. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2)$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 4.13584; por lo que se puede afirmar que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Resultados que coincidieron con el trabajo de tesis de Urbano (2016) quien en su tesis titulado " Habilidades sociales, inteligencia emocional y su influencia en la gestión institucional del director en instituciones educativas de Huarochirí 2015" concluye que (a) las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la gestión institucional en 53.2%. (b) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional no influyen positivamente en la gestión intra institucional en las intuiciones educativas de Huarochirí. (c) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la gestión pedagógica en las instituciones de Huarochirí y (d) Las habilidades sociales y la inteligencia emocional influyen positivamente en la gestión administrativa en las instituciones educativas de Huarochirí.

Los resultados de las estadísticas determinaron que existe una relación, entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborativa se obtuvo un nivel de 0.57433 siendo ésta una relación moderada y alto respectivamente. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2)$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.14473; por lo que se puede afirmar que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Resultados que coincidieron con los resultados de la tesis de Chávez y Huayre (2014) quienes en su trabajo titulado “Convivencia y manejo de conflictos en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 6038 ‘Ollantay’, Ugel N° 01 – San Juan de Miraflores, 2014” concluyen que (a) existe correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y la resolución en conflictos en los estudiantes de dicha Institución Educativa. (b) Existe una correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y negociación de la manejo de conflictos en los estudiantes.

Los resultados de las estadísticas determinaron que existe una relación, entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva se obtuvo un nivel de 0.75402 siendo ésta una relación moderada para ambos. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de Z ($1-\alpha/2$) que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.13584; por lo que se puede afirmar que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Resultados que Ridao (2007) quien en su trabajo titulado “Análisis pragmalingüístico de Resoluciones de conflictos” concluye que las principales conclusiones fueron: identificaron los géneros discursivos que discurren en las situaciones conflictivas, en las que se necesita un tercero neutral para resolver dichas desavenencias; La necesidad que existe de observar el uso que se hace del discurso en cuatro procedimientos que va desde el análisis de los vocablos que se maneja, en el apartado del análisis léxico- semántico.

Finalmente los resultados de las estadísticas determinaron que existe una relación, entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente se obtuvo un nivel de 0.513584 siendo ésta una relación moderada para ambos. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de Z ($1-\alpha/2$) que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.13584; por lo que se puede afirmar que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas

se relacionan con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.

Resultados que coincidieron con los resultados de la tesis de Chávez y Huayre (2014) quienes en su trabajo titulado “Convivencia y manejo de conflictos en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 6038 ‘Ollantay’, Ugel N° 01 – San Juan de Miraflores, 2014” concluyen (c) Existe una correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y la mediación de la manejo de conflictos entre los estudiantes y (d) Existe una correlación moderada y significativa entre la convivencia escolar y la construcción del consenso de la manejo de conflictos en los estudiantes.

V. Conclusiones

Primera: En relación al objetivo general existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos arroja un nivel de 0.664238 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: En relación al objetivo específico 1 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión competidor del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.674238 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: En relación al objetivo específico 2 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.45402 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

Cuarto: En relación al objetivo específico 3 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión compromiso del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.57433 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

Quinto: En relación al objetivo específico 4 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.75402 representando una relación alta y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de Z

$(1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

Sexto: En relación al objetivo específico 5 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente del manejo de conflictos con un grado de relación de 5.13584 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

Primera: A los directivos de las instituciones educativas estatales de la Unidad de Gestión Educativa de Huacho y especialistas de EBR, preocuparse por desarrollar talleres para incrementar las habilidades sociales y las habilidades comunicativas para desarrollar también la habilidad de un buen manejo de conflictos y disminuir la violencia escolar.

Segunda: A los docentes para que no solamente se preocupen por lo cognitivo sino que también incluyan el desarrollo de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas utilizando estrategias, a fin de fortalecer la habilidad asertiva para evitar conflictos.

Tercera: Se debe organizar talleres para desarrollar la habilidad de manejo de conflicto en su dimensión colaborador a fin de que todos ayuden y trabajen por alcanzar un resultado que favorezca a los implicados.

Cuarto: Se debe organizar talleres para desarrollar la habilidad de manejo de conflicto en su dimensión de compromiso a fin de busca identificar soluciones recíprocamente beneficiosas o aceptables que tengan un punto medio de casi satisfacer las metas o satisfacer parcialmente al grupo. Se ubica a la mitad del apoyo y la falta del mismo y es también dominante y dócil.

Quinto: Se debe organizar talleres para disminuir la habilidad de manejo de conflicto en su dimensión evasivo ya que el evasivo simplemente no hace nada, no le interesa resolver ni lidiar con el conflicto, no persigue sus propios intereses ni de los demás, son sumisos, no prestan apoyo ni cooperan. No le interesa tomar decisiones, ni resolver los problemas, retrasa una discusión porque su finalidad es evitar la solución del conflicto por completo.

VII. Referencias

- Aguilar, G. & Aragón, R. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales en niños y adolescentes*. México: Trillas.
- Antúnez, A. y Sánchez, A. (2015). Inteligencia emocional y manejo de conflictos en docentes de Educación básica y Media general. *Revista Transdisciplinaria de Educación*. Vol. 1, N° 1. Enero-Junio, 2015: 49 - 65. Dep. legal: pp 201502ZU4604. ISSN: 2443-4493.
- Argyle, M. (1994). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza Universidad.
- Bermejo, B. y Fernández, J. (2010). Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía, *Revista Educación Inclusiva*, 3 (2) 65-76.
- Bermejo, L. (2013). "Negligencia y malos tratos a las personas mayores en España". *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, Volumen 36, nº 1, p.8-14.
- Blanchard, M. (2005). *Transformando la sociedad desde las aulas*. España: Narcea.
- Bravo, L. (2002). *La conciencia fonológica como una zona de desarrollo próximo para el aprendizaje inicial de la lectura*. España: GRAO.
- Caballo, V. (2006). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Comisión Europea (2013). Comunicación de la Comisión la Parlamento Europeo, al consejo, al Comité económico y social europeo y al comité de las regiones. *Cooperación europea en el ámbito de la juventud (2010-2018)*. Disponible en: <https://goo.gl/b8cGd4>.
- Cuesta, M., Martínez, M, J., Cuesta, S. y Orozco, M. (2014). El educador social en la enseñanza secundaria. La mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos. *Revista de Educación Social RES*, 16, 1-17.
- Chávez, k. y Huayre, L. (2014). *Convivencia y manejo de conflictos en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 6038 'Ollantay', Ugel N° 01 – San Juan de Miraflores*. Lima: UCV.
- Chiavenato, I. (2002) *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw- Hill.
- Chomsky, N. (1997). *Lenguaje y problemas de entendimiento*. Barcelona: Planeta-De Agostini.

- Choque, R. (2006) *Eficacia en el Desarrollo de Capacidades TIC en estudiantes de educación secundaria de Lima*, Perú.
- Delgado, I. (2014) *Destrezas Sociales*. Madrid. España: Paraninfo. SA
- Deva, P. (2004) *Desarrollo de Valores y Autoestima*. Madrid: Editores Caritas España. AA.VV.
- De Souza, B. (2015) *Competencias emocionales y manejo de conflictos interpersonales en el aula*. Barcelona: Universidad Autónoma.
- De Zubiria, M. (2004). *Enfoques pedagógicos y didácticas contemporáneas*. Bogotá: Fundación Internacional de pedagogía conceptual.
- Entelman, R. (2009). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Barcelona: Iberia, S.A.
- Freixas, A. (2007). *El Itpa, aquí y ahora*. España: UCB.
- Galtung, J. (2003) *Trascender y transformar*. Una introducción al trabajo de conflictos. México.
- García, G. (2010). *Teorías de la Administración*, Lima: San Marcos
- Gardner, H. (1979). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Paidós.
- Gil, F. (1993). *Entrenamiento en habilidades sociales*. En M.A. Vallejo y M^a Ruiz (Eds.), *Manual práctico de modificación de conducta*. Madrid: Fundación Universidad Empresa.
- Gutiérrez, M. (2009) Las TIC en la formación del maestro. "Realfabetización" digital del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, En prensa.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología del estudio*. Bogota: McGraw Hill.
- Lucas, A., García, C. y Ruiz, J. (1999) *Sociología de la comunicación*. Madrid: Trotta.
- Luna, A. y De Gante, A. (2014) *Agresión interpersonal y gestión de conflictos en adolescentes*. Lima: PCP.
- Martínez, V. (2005) *Teoría y práctica de la educación*. Madrid: CCS
- Michelson, L., Sugai, D., Wood, R., y Kazdin, A. (1987). *Las habilidades sociales en la infancia [Habilidades sociales en la infancia]*. Barcelona: Martínez Roca.

- Minedu. (2014). *Creando un ambiente seguro y amigable a los niños y niñas VIH positivos en la escuela*. Lima.
- Minedu. (2017). *Creando un ambiente seguro y amigable a los niños y niñas VIH positivos en la escuela*. Lima.
- Minsa, (2005). *Promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país. La persona es el centro de nuestra misión*. Lima.
- Monjas, M. (1999). *Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social*. Madrid: CEPE.
- Moya, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política*. España: Universidad Miguel Hernández de Valencia.
- Muldoon, B. (1998) *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Muñoz M. & Periañez, J. (2012). *Fundamentos del aprendizaje y del lenguaje*. Barcelona: UOC.
- Neyra, C. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales*. Lima: PUCP.
- Nicasio, J. (1998). *Manual de Dificultades de aprendizaje: Lenguaje, Lecto-Escritura y Matemáticas (3th ed.)*. Madrid: Narcea.
- O' Sullivan, J. (1996) *La comunicación humana* Caracas, Venezuela: 3era Edición Universidad Católica Andrés Bello.
- Paula, I. (2000). *Habilidades Sociales: Educar hacia la Autoregulación*. Madrid: Narcea.
- Peñarrieta, G. (2010). Desarrollo de las habilidades comunicativas en niños de 9 a 13 años a través de la radio. *Revista en comunicación y desarrollo*.
- Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016) El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai [en línea] 2016, 12 (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 8-10-2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>> ISSN 1665-0441*.
- Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: España.
- Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth S.R.L

- Ridao, S. (2007) *Análisis Pragmalingüístico de resoluciones de conflictos: las mediaciones laborales*. Almería: Universidad de Almería
- Rodríguez, G. (2011). *Comunicación asertiva y manejo de conflictos de las instituciones de Lima*, (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Federico
- Rosales, J., Caparros, B. Alonso, S., & Molina, I. (2013). *Habilidades sociales*. España: McGraw-Hill.
- Salellas, M. (2010). Informe final de resultados del proyecto de investigación "Proyecto Educativo de Lengua Materna". Camagüey: Universidad de Ciencias Pedagógicas "José Martí".
- Schelling, T. (1964). *The Strategy of Conflict*. Estados Unidos: Harvard University Press.
- Urbano, O. (2016) *Habilidades sociales, inteligencia emocional y su influencia en la gestión institucional del director en instituciones educativas de Huarochirí 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Vinyamata, E. (2002) *Los Conflictos explicados a mis hijos*, Barcelona: Plaza & Janés.
- Vygotsky, L.S. (1978). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.
- Watzlawick, P., Helmick, J. & Jackson, D. (1967). *Teoría de la Comunicación* Barcelona: Crítica.

VIII. Anexos

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Certificados de validación

Anexo 5: Base de datos de las variables

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Anexo: 1

Habilidades sociales y habilidades comunicativas en el manejo de conflictos en adolescentes

Mg. Kelvin Lucio Jara Zamudio

kelvinkley_077@hotmail.com

El manejo de los conflictos en el aula persiste como reto educativo motivando la búsqueda de soluciones, si como se afirma que el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas son imprescindibles para ello, es fundamental determinar su relación con el manejo de conflictos en estudiantes de secundaria, para lo cual se diseñó una investigación de nivel correlacional desarrollada mediante el método hipotético deductivo, con todos los estudiantes del VII ciclo de secundaria a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados estadísticos confirmaron que existe relación significativa entre las habilidades sociales y comunicativas con el manejo de conflictos en estos estudiantes.

Palabras clave: Habilidades sociales, habilidades comunicativas y resolución de conflictos.

Social skills and communication skills in conflict management in adolescents

Mg. Kelvin Lucio Jara Zamudio

kelvinkley_077@hotmail.com

One of the educational challenges has been and continues to be the management of conflicts in the classroom, so the objective of the research was to determine the relationship between social skills, communication skills and conflict management in high school students. Methodologically, the research is framed within the quantitative approach, of a basic type and of a transversal non-experimental design, of a correlational level. The method used was the hypothetical deductive, we worked with a census study consisting of 210 students of the seventh cycle of secondary school. The questionnaire was used as a technique and as an instrument. The statistical results confirmed that there is a significant relationship between the variables: social skills, communication skills and conflict management in students.

Keywords: Social skills, communication skills and conflict resolution.

Introducción

En cuanto a las habilidades sociales, las descripciones actuales las presentan como un conjunto de hábitos, en las conductas pero también en los pensamientos y emociones, que proporcionan relaciones interpersonales satisfactorias, sentimiento de bienestar en las relaciones con los demás, el logro de los objetivos sin que nadie los impida y una comunicación eficaz con todo aquel que nos rodee (Roca, 2008 citado en Gutierrez y Exposito, 2016). Las habilidades sociales son esenciales no sólo por su dimensión relacional, sino por su influencia en otras áreas de la vida del adolescente. Las habilidades sociales según la Psicología Positiva, operan como un factor protector y, constituyen un recurso salugénico en la adolescencia temprana (Contini, 2014). Las habilidades sociales son conductas interpersonales complejas que se desarrollan dentro de un círculo social, es decir, con los amigos, la familia, etc. Señalan (Peñafiel y Serrano, 2010) que nace como algo propio del ser humano al tener la necesidad de relacionarse con seres de su misma especie, en el colegio, trabajo, amigos o reuniones sociales. También son entendidas como las conductas o destrezas sociales específicas que se necesitan para realizar un trabajo con los demás, esto quiere decir que son los comportamientos que un individuo adopta en un determinado espacio y con un cierto número de individuos. (Rosales, Caparrós, Molina y Alonso, 2013).

Al respecto, Aguilar, De Bran y Aragón (2014) “las habilidades sociales son destrezas necesarias para desenvolverse adecuada y exitosamente en sociedad” es decir, son las conductas necesarias que desarrollan las personas para desempeñarse y desenvolverse efectivamente dentro la sociedad donde se vive, asimismo esas conductas o comportamientos fueron aprendidos. (p.5). quedando claro que dichas habilidades se forman desde la infancia, están compuestas por dominios y si no se desarrollan como es debido genera a una persona que no es socialmente hábil que no se adapta a la sociedad.

En cuanto a las teorías que sustentan esta variable se tiene a la teoría Socio-Histórica esta teoría fue propuesta por Vygotsky (1978) esta teoría ofrece un marco para la comprensión de los modos en que un niño aprende, mediante el engarce de los procesos individuales y los sociales, históricos y culturales. Además, plantea el doble origen de los procesos psicológicos, expresando que el

desarrollo infantil aparece dos veces; primero entre personas y luego en el interior del individuo. La teoría de las inteligencias múltiples Gardner (1983) citado en Contreras (2015) de todas las inteligencias que propone son la intrapersonal y la interpersonal están ligadas al desarrollo de las habilidades sociales. La intrapersonal inherente a la persona como la autoestima y la toma de decisiones y la interpersonal propia de las interacciones que tiene con otras personas como son la comunicación y la asertividad, entre otras.

En cuanto a las dimensiones se tiene: La asertividad que según el Minsa (2005) “es una alternativa saludable ante una conducta inadecuada” (p.20). Evitar conflictos depende de cuan asertivos se pueda ser con los otros, aprender a estar en el lugar de los demás es una habilidad que no debe desdeñarse en la actualidad y debe desarrollarse desde los hogares y la escuela. Comunicación, “Una buena comunicación es el resultado de las habilidades aprendidas durante la infancia y la niñez, por la influencia positiva de los padres y educadores. Sin embargo también puede desarrollarse mediante un entrenamiento sistemático como el que presentamos a continuación” (Minsa, 2005, p. 11).

En cuanto a las habilidades comunicativas son una estructura general de acción, son procedimientos y destrezas que permiten desarrollar capacidades y competencias comunicativas (Salellas, 2010). Así mismo, Lucas, García y Ruiz (1999) manifestaron que, es el modo como los individuos realizan su actividad comunicativa, por la cual disponen de acciones y actividades que garantizan el logro del objetivo propuesto. En cuanto a la teoría de Watzlawick (1967) citado en Sánchez y Lázaro (2017). Su teoría trata de explicar ese proceso. El estudio de la comunicación humana suele dividirse por los teóricos en semántica sintáctica y pragmática. En la tercera, la pragmática se ocupa del efecto de la comunicación en la conducta. Watzlawick, Beavin, Jackson (Seguidores de la escuela de Bateson) reconocen la independencia de cada una de estas áreas de estudio desde la lógica matemática, la filosofía y la psicología respectivamente, pero afirman que prefieren comprender las como interdependientes para el análisis de la comunicación. Modelo teórico de Osgood y Schram Este modelo fue propuesto por Osgood y Schramm (1957, citado en Sánchez y Lázaro (2017), quienes refirieron que, la comunicación no puede comprenderse como un proceso que empieza en un lugar y termina en otro, la comunicación no es un proceso lineal,

sino que es fundamentalmente circular. De este supuesto, es que a este modelo se le denomina modelo circular de la comunicación. Plantean que, las partes del proceso son iguales y realizan funciones idénticas: codificación, descodificación y la interpretación.

Se considera como dimensiones de habilidades comunicativas: comunicación auténtica, habilidad del individuo para captar y comprender la señal hablada; comunicación empática, es la integración de dos o más ideas de un texto para comprenderlo; comunicación progresiva, implica la aptitud de la persona para usar símbolos verbales o manuales y transmitir una idea; comunicación confrontativa, conjunto de habilidades necesarias para lograr expresar y transmitir ideas de forma verbal o no verbal. (Sánchez y Lázaro, 2017)

Sobre manejo de conflictos, se entiende que es una situación en que dos o más individuos o grupos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas. Asimismo, Bermejo (2013) definió el conflicto como: “Un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte” y “Conflicto no es más que personas viendo un problema desde diferentes perspectivas.” “Conflicto es percibir diferencias o incompatibilidad resultado de varias formas de interferencia u oposición.” (pp. 10-11). En cuanto a la teoría del enfoque jurídico del conflicto postulada por Entelman (1983) quien estableció que; Existen dos enfoques. El primero nos refiere el aspecto patológico del conflicto, determinando que el rol del derecho debe tender a la eliminación del mismo, en virtud de que es visto como una anomalía que vulnera el estado natural de equilibrio, por lo cual se tiende a su represión. Esta concepción está emparentada con los modelos liberales.

Según Galtung una teoría de conflictos deberá abordar todas estas realidades que constituyen la condición multinivel de la especie humana, en la que las interacciones entre personas, las llevarán a una dimensión inter e intraconflictos. Para hablar de una teoría de conflictos como un campo científico interdisciplinar, la primera prueba que se tiene que superar, según el autor, es la unidisciplinariedad. Esta significará en primer lugar la definición de un objeto de estudio, en este caso el conflicto. Para llegar a un concepto de conflicto, Galtung hace un ejercicio de síntesis conceptual producto del análisis y la interacción de diferentes intentos de respuestas o tendencias, que a largo de la historia de la humanidad se dieron los hombres para poder explicarse este fenómeno. (Luna y De Gande, 2017). En cuanto a las dimensiones son: el competidor, el colaborador, evasivo, El evasivo no es asertivo ni cooperativo. El evasivo simplemente no hace nada, no le interesa resolver ni lidiar con el conflicto y el complaciente.

La síntesis de la metodología.

Diseño de investigación; El trabajo se desarrolló bajo el paradigma positivista y del enfoque cuantitativo, por ello, el tipo fue básico denominada también práctica o empírica, guarda íntima relación con la investigación básica, porque depende de los descubrimientos y avances de esta última, enriqueciéndose de los mismos, con utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La Investigación aplicada busca el conocer, para hacer, para actuar, para construir y para modificar, es decir, que toda investigación básica requiere de un marco teórico, sin embargo, en una investigación empírica lo que realmente sirve, son las consecuencias prácticas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En cuanto al diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”; y, es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Para Yuni y Urbano (2006) en los estudios correlacionales se quieren demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes. “Un estudio correlacional

pretende determinar si existe relación entre las variables A, B, C y D. El propósito de estudio de este tipo es saber cómo se pueden comportar una variable, conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas”. (p. 81).

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para las tres variables fue la encuesta: Habilidades sociales, habilidades comunicativas y resolución de conflictos fue la encuesta, que consistió en recopilar la información para el estudio. La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa. En ella; “el encuestador se pone en contacto con el encuestado con el fin de obtener información, ya sea escrita o verbal” (Merino, 2010, p.82). En tal sentido, la investigación utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

Instrumento de recolección de datos

Como instrumento se hizo uso del cuestionario, que es un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación. La información que contiene un cuestionario está determinada por los objetivos de la investigación, que se desea realizar, que pueden medir comportamientos, actitudes u opiniones de la muestra en estudio (Grande y Abascal, 2013).

Los tres instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos, en el cual los ítems de los cuestionarios, permiten ser una muestra representativa de los indicadores, dimensiones y variables de la investigación.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico descriptivo, los datos, previamente se tabulan en un formato Excel los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de barras las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el estadístico SAS, ya que el propósito será determinar la relación de la variable 1, la variable 2 con la variable 3 a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Resultados y análisis.

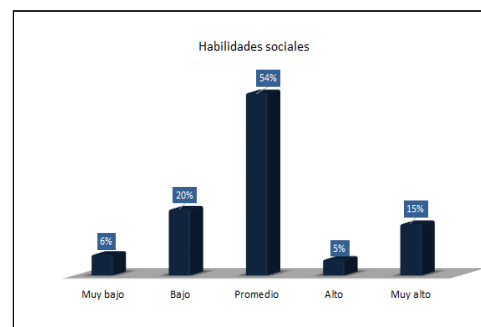
En la tabla 9 y figura 1, se observa que, el 15% de estudiantes, se encuentran en el nivel muy alto; el 5% en un nivel alto, el 54% en el nivel promedio, el 20% en el nivel bajo y el 6% en un nivel muy bajo.

En los resultados obtenidos, se observa que, en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, predomina el nivel promedio.

Tabla 21

Desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes

Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Porcentaje (%)
Muy bajo	13	13	6%
Bajo	41	54	20%
Promedio	113	167	54%
Alto	10	177	5%
Muy alto	33	210	15%
Total	210		100%



En la tabla 11 y figura 3, se observa que, el 5% de estudiantes, se encuentran en el nivel muy alto; el 4% en un nivel alto, el 68% en el nivel promedio, el 19% en el nivel bajo y el 4% en un nivel muy bajo. En los resultados obtenidos, se observa que, en el desarrollo de manejo de conflictos de los estudiantes, predomina el nivel promedio.

Tabla 22

Correlación de orden entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria

Correlación múltiple

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	
		Parámetros.	N = 210
Hab_soc::hab_comu	0.591**	σ típico	0.01546
Hab_soc::man_conf	0.727*	0.664238	$Z_{\text{calculado}}$ 4.13584
Hab_comn::man_conf	0.619*	$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

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

De los resultados de la tabla se tiene que la relación de orden 0 entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas presentan un nivel de correlación moderada de 0.591** y las habilidades sociales y manejo de conflictos

presenta una fuerte correlación de 0.727* y la correlación entre habilidades comunicativas y manejo de conflictos es de 0.619* indicando una moderada relación en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017. Así también se tiene la relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos arroja un nivel de 0.664238 muestra una relación moderada positiva entre las tres variables en estudio.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 4.13584$; lo que indica que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula por lo que las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas se relaciona de una manera significativa y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria.

Conclusiones.

En relación al objetivo general existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos arroja un nivel de 0.664238 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula. 2) en relación al objetivo específico 1 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión competidor del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.674238 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula. 3) En relación al objetivo específico 2 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.45402 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula. 4) en relación al objetivo específico 3 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión compromiso del manejo de conflictos

con un grado de relación de 0.57433 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula. 5) En relación al objetivo específico 4 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva del manejo de conflictos con un grado de relación de 0.75402 representando una relación alta y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula. 6) en relación al objetivo específico 5 existe relación entre las habilidades sociales, las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente del manejo de conflictos con un grado de relación de 5.13584 representando una relación moderada y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula.

Referencias.

- Aguilar, G. & Aragón, R. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales en niños y adolescentes*. México: Trillas
- Bermejo, B. y Fernandez J.M. (2010). Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía, *Revista Educación Inclusiva*, 3 (2) 65-76.
- Contini, E. (2008). Las habilidades sociales en la adolescencia temprana: perspectivas desde la Psicología Positiva. *Revista Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 9, 15-27.
- Contreras, A. (2015) Influencia de Facebook en las habilidades sociales de estudiantes universitarios de Chiclayo. *Rev. Paian. Vol.6/Nº2. ISSN 2313-3139/2015 22*
- Delgado, I. (2014) *Destrezas Sociales*. Madrid. España: Paraninfo. SA
- Escales, R. & Pujantell, M. (2014) *Habilidades Sociales*. España: Macmillan
- García, L. (2010) *La convivencia escolar*. Una mirada pedagógica, política y prospectiva. Valencia: Universitat de València.

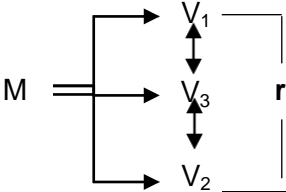
- García, G. (2010). *Teorías de la Administración*, Lima: San Marcos
- Gardner, H. (1979). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Paidós.
- Gento, S. y Hernández, M. (2012). *Tratamiento educativo de la diversidad en audición y lenguaje*. Madrid: UNED
- Gutiérrez, M., & López, J. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26 (2), 42-58.
- Minedu. (2005). *Creando un ambiente seguro y amigable a los niños y niñas VIH positivos en la escuela*. Lima.
- Paula, I. (2000). *Habilidades Sociales: Educar hacia la Autoregulación*. 1 era.
- Peñarrieta, G. (2010). Desarrollo de las habilidades comunicativas en niños de 9 a 13 años a través de la radio. *Revista en comunicación y desarrollo*.
- Pérez, G. (2011) *Aprender a Convivir*. El Conflicto como oportunidad de crecimiento. España. Edit. Narcea.
- Rivera, N. & Zavaleta G. (2008) Habilidades sociales y conductas de riesgo en adolescentes escolarizados. Trujillo: Torres Araujo.
- Sánchez, D. y De Mera, P. (2017). *La adicción al whatsapp en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales*. Madrid: Universidad Autónoma de

http://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis_educativa/about

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Habilidades sociales, comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria Huacho 2017

Autor: Mg. Kelvin Lucio Jara Zamudio

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Hipótesis General Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con el manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Tipo: Básica. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental, correlacional de corte transversal. Esquema del diseño:</p>  <p> V_1 = Habilidades sociales V_2 = Habilidades comunicativa V_3 = Manejo de conflictos </p> <p>Población: 210 estudiantes de secundaria</p> <p>Método: Hipotético deductivo. Técnica: encuesta. Instrumentos:</p>
<p>Problema específico 1. ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas y la dimensión Competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo específico 1. Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 1. Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión competidor del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	
<p>Problema específico 2. ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas y la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo específico 2. Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 2. Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	
<p>Problema específico 3. ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas y la dimensión de <i>compromiso</i> del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo específico 3. Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 3. Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	

<p>Problema específico 4. ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas y la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo específico 4. Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión evasiva del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 4. Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión compromiso del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: Hipotético deductivo</p>
<p>Problema específico 5. ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales, y las habilidades comunicativas y la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo específico 5. Determinar la relación de las habilidades sociales y las habilidades comunicativas con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	<p>Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión complaciente del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2017.</p>	

Anexo 3: instrumentos de investigación
--

LISTA DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES

Edad: _____ Grado: _____ Fecha: _____

Instrucciones

A continuación encontrarás una lista de habilidades que las personas usan en su vida diaria, determinó tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios.

N	= Nunca	Am	= A menudo
Rv	= Rara vez	S	= Siempre
Av	= A veces		

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

ASERTIVIDAD	N	RV	AV	AM	S
1. Prefiero mantenerme callado(a) para evitarme problemas.					
2. Si un amigo (a) habla mal de mí persona le insulto.					
3. Si necesito ayuda la pido de buena manera.					
4. Si una amigo(a) se saca una buena nota en el examen no le felicito.					
5. Agradezco cuando alguien me ayuda.					
6. Me acerco a abrazar a mi amigo(a) cuando cumple años.					
7. Si un amigo(a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.					
8. Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.					
9. Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.					
10. Si una persona mayor me insulta me defiendo sin agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.					
11. Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.					
COMUNICACIÓN	N	RV	AV	AM	S

12. No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.					
13. Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.					
14. Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.					
15. Miro a los ojos cuando alguien me habla.					
16. No pregunto a las personas si me he dejado comprender.					
17. Me dejo entender con facilidad cuando hablo.					
18. Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y me entiendan mejor.					
19. Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.					
20. Si estoy "nervioso (a)" trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.					
AUTOESTIMA	N	RV	AV	AM	S
21. Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.					
22. Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.					
23. No me siento contento (a) con mi aspecto físico.					
24. Me gusta verme arreglado (a).					
25. Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado (a).					
26. Me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.					
27. Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.					
28. Puedo hablar sobre mis temores					
29. Cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera					
30. Comparto mi alegría con mis amigos (as).					
31. Me esfuerzo para ser mejor estudiante.					
32. Puedo guardar los secretos de mis amigos (as).					
33. Rechazo hacer las tareas de la casa.					

TOMA DE DECISIONES	N	RV	AV	AM	S
34. Pienso en varias soluciones frente a un problema.					
35. Dejo que otros decidan por mí cuando no puedo solucionar un problema.					
36. Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.					
37. Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.					
38. Hago planes para mis vacaciones.					
39. Realizo cosas positivas que me ayudarán en mi futuro.					
40. Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).					
41. Defiendo mi idea cuando veo que mis amigos(as) están equivocados (as).					
42. Si me presionan para ir a la playa escapándome del colegio, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza a los insultos.					

Cuestionario de habilidades comunicativas

Alumno: Edad: Sexo:

Año/Sección: I. E. Fecha:/...../.....

Conteste las siguientes preguntas colocando un aspa (X) en el casillero, según corresponda, considerando la siguiente leyenda:

1: Nunca 2: Casinunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	REACTIVOS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1					
1	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis compañeros					
2	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia los profesores					
3	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis compañeros					
4	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los profesores					
5	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros					
6	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores					
7	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros					
8	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores					
9	Escucho con tranquilidad la crítica de los profesores					
10	Escucho con tranquilidad la crítica de los compañeros					
11	Evalúo serenamente la crítica que me hacen los demás					
12	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón					
13	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene razón					
14	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los demás					
15	Acepto mis cualidades negativas y las afronto					
16	Trato serenamente de superar mis cualidades negativas					
17	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores					
18	Trato de entender las necesidades que tienen mis interlocutores					
19	Trato de comprender las necesidades que tienen mis interlocutores					

20	Trato de dar solución a las necesidades que tienen mis interlocutores					
21	Movilizo recursos frente a las necesidades de mis interlocutores					
22	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos					
23	Respondo prontamente en defensa de mis derechos					
24	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos					
25	Respondo sin alterarme en defensa de mis derechos					
26	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor, trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo					
27	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor, describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo					
28	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor					
29	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor					
30	Trato de expresarme serena y calmadamente ante la aparente contradicción de mi interlocutor					

Cuestionario sobre manejo de conflictos

Dirigido a trabajadores.

Nunca (1)	Algunas veces (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
--------------	-------------------	--------------------	----------------

n.º	Ítems	1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.				
2	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.				
3	Habitualmente soy decidido para lograr mis objetivos, trato de limar asperezas y conservar las relaciones interpersonales.				
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.				
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.				
8	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
9	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
17	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.				

18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Propongo una solución intermedia.				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.				
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.				
30	Suelo compartir el problema con otra persona para así poder solucionarlo.				

Anexo 4: Certificado de validaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Asertividad								
01	Prefiero mantenerme callado(a) para evitarme problemas.	√		√		√		
02	Si un amigo (a) habla mal de mí persona le insulto.	√		√		√		
03	Si necesito ayuda la pido de buena manera.	√		√		√		
04	Si un amigo(a) saca una buena nota en el examen no le felicito.	√		√		√		
05	Agradezco cuando alguien me ayuda.	√		√		√		
06	Me acerco a abrazar a mi amigo(a) cuando cumple años.	√		√		√		
07	Si un amigo (a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.	√		√		√		
08	Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.	√		√		√		
09	Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.	√		√		√		

10	Si una persona mayor me insulta me defiendo sin agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.	√		√		√		
11	Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.	√		√		√		
DIMENSION 2: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
12	No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.	√		√		√		
13	Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.	√		√		√		
14	Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.	√		√		√		
15	Miro a los ojos cuando alguien me habla.	√		√		√		
16	No pregunto a las personas si me he dejado comprender.	√		√		√		
17	Me dejo entender con facilidad cuando hablo.	√		√		√		
18	Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y me entiendan mejor.	√		√		√		
19	Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.	√		√		√		
20	Si estoy "nervioso (a)" trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.	√		√		√		
DIMENSION 3: Autoestima		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.	√		√		√		
22	Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.	√		√		√		

23	No me siento contento (a) con mi aspecto físico.	√		√		√		
24	Me gusta verme arreglado (a).	√		√		√		
25	Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado (a).	√		√		√		
26	Me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.	√		√		√		
27	Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.	√		√		√		
28	Puedo hablar sobre mis temores	√		√		√		
29	Cuando algo me sale mal no sé cómo expresarme cólera	√		√		√		
30	Comparto mi alegría con mis amigos (as).	√		√		√		
31	Me esfuerzo para ser mejor estudiante.	√		√		√		
32	Puedo guardar los secretos de mis amigos (as).	√		√		√		
33	Rechazo hacer las tareas de la casa.	√		√		√		
Dimensión 4: Toma de decisiones								
34	Pienso en varias soluciones frente a un problema.	√		√		√		
35	Dejo que otros decidan por mí cuando no puedo solucionar un problema.	√		√		√		

36	Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.	√		√		√	
37	Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.	√		√		√	
38	Hago planes para mis vacaciones.	√		√		√	
39	Realizo cosas positivas que me ayudarán en mi futuro.	√		√		√	
40	Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).	√		√		√	
41	Defiendo mi idea cuando veo que mis amigos(as) están equivocados (as).	√		√		√	
42	Si me presionan para ir a la playa escapándome del colegio, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza a los insultos.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] ..15...de...*Noviembre*... del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador:*Doctor Rodolfo Fernando Talledo Reyes*..... DNI:*10217463*.....

Especialidad del evaluador:*Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV*.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del juez evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Asertividad								
01	Prefiero mantenerme callado(a) para evitarme problemas.	√		√		√		
02	Si un amigo (a) habla mal de mí persona le insulto.	√		√		√		
03	Si necesito ayuda la pido de buena manera.	√		√		√		
04	Si una amigo(a) se saca una buena nota en el examen no le felicito.	√		√		√		
05	Agradezco cuando alguien me ayuda.	√		√		√		
06	Me acerco a abrazar a mi amigo(a) cuando cumple años.	√		√		√		
07	Si un amigo (a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.	√		√		√		
08	Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.	√		√		√		
09	Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.	√		√		√		
10	Si una persona mayor me insulta me defiendo sin agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.	√		√		√		
11	Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien							

	quiere entrar al cine sin hacer su cola.	√		√		√		
DIMENSION 2: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
12	No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.	√		√		√		
13	Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.	√		√		√		
14	Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.	√		√		√		
15	Miro a los ojos cuando alguien me habla.	√		√		√		
16	No pregunto a las personas si me he dejado comprender.	√		√		√		
17	Me dejo entender con facilidad cuando hablo.	√		√		√		
18	Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y me entiendan mejor.	√		√		√		
19	Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.	√		√		√		
20	Si estoy "nervioso (a)" trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.	√		√		√		
DIMENSION 3: Autoestima		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.	√		√		√		
22	Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.	√		√		√		
23	No me siento contento (a) con mi aspecto físico.	√		√		√		
24	Me gusta verme arreglado (a).	√		√		√		

25	Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado (a).	√		√		√		
26	Me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.	√		√		√		
27	Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.	√		√		√		
28	Puedo hablar sobre mis temores	√		√		√		
29	Cuando algo me sale mal no sé cómo expresarme con ira	√		√		√		
30	Comparto mi alegría con mis amigos (as).	√		√		√		
31	Me esfuerzo para ser mejor estudiante.	√		√		√		
32	Puedo guardar los secretos de mis amigos (as).	√		√		√		
33	Rechazo hacer las tareas de la casa.	√		√		√		
Dimensión 4: Toma de decisiones								
34	Pienso en varias soluciones frente a un problema.	√		√		√		
35	Dejo que otros decidan por mí cuando no puedo solucionar un problema.	√		√		√		
36	Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.	√		√		√		
37	Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo	√		√		√		

	de otras personas.						
38	Hago planes para mis vacaciones.	√		√		√	
39	Realizo cosas positivas que me ayudarán en mi futuro.	√		√		√	
40	Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).	√		√		√	
41	Defiendo mi idea cuando veo que mis amigos(as) están equivocados (as).	√		√		√	
42	Si me presionan para ir a la playa escapándome del colegio, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza a los insultos.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de noviembre del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Doctora Gladys Elisa Sánchez Huapaya DNI: 10217462

Especialidad del evaluador: Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del juez evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Asertividad		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Prefiero mantenerme callado(a) para evitarme problemas.	√		√		√		
02	Si un amigo (a) habla mal de mí persona le insulto.	√		√		√		
03	Si necesito ayuda la pido de buena manera.	√		√		√		
04	Si un amigo(a) saca una buena nota en el examen no le felicito.	√		√		√		
05	Agradezco cuando alguien me ayuda.	√		√		√		
06	Me acerco a abrazar a mi amigo(a) cuando cumple años.	√		√		√		
07	Si un amigo (a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.	√		√		√		
08	Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.	√		√		√		
09	Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.	√		√		√		
10	Si una persona mayor me insulta me defiende sin							

	agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.	√		√		√		
11	Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.	√		√		√		
DIMENSION 2: Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
12	No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.	√		√		√		
13	Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.	√		√		√		
14	Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.	√		√		√		
15	Miro a los ojos cuando alguien me habla.	√		√		√		
16	No pregunto a las personas si me he dejado comprender.	√		√		√		
17	Me dejo entender con facilidad cuando hablo.	√		√		√		
18	Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y me entiendan mejor.	√		√		√		
19	Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.	√		√		√		
20	Si estoy "nervioso (a)" trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.	√		√		√		
DIMENSION 3: Autoestima		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.	√		√		√		
22	Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.	√		√		√		

23	No me siento contento (a) con mi aspecto físico.	√		√		√		
24	Me gusta verme arreglado (a).	√		√		√		
25	Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado (a).	√		√		√		
26	Me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.	√		√		√		
27	Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.	√		√		√		
28	Puedo hablar sobre mis temores	√		√		√		
29	Cuando algo me sale mal no sé cómo expresarme	√		√		√		
30	Comparto mi alegría con mis amigos (as).	√		√		√		
31	Me esfuerzo para ser mejor estudiante.	√		√		√		
32	Puedo guardar los secretos de mis amigos (as).	√		√		√		
33	Rechazo hacer las tareas de la casa.	√		√		√		
Dimensión 4: Toma de decisiones								
34	Pienso en varias soluciones frente a un problema.	√		√		√		
35	Dejo que otros decidan por mí cuando no puedo solucionar un problema.	√		√		√		

36	Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.	√		√		√	
37	Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.	√		√		√	
38	Hago planes para mis vacaciones.	√		√		√	
39	Realizo cosas positivas que me ayudarán en mi futuro.	√		√		√	
40	Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).	√		√		√	
41	Defiendo mi idea cuando veo que mis amigos(as) están equivocados (as).	√		√		√	
42	Si me presionan para ir a la playa escapándome del colegio, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza a los insultos.	√		√		√	

El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] *15* de *noviembre* del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Doctor Noel Alcas Zapata* DNI: *06167282*

Especialidad del evaluador: *Metodología. Docente de investigación en la EPG. - UCV*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Suficiencia,** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA HABILIDADES COMUNICATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
01	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis Compañeros	√		√		√		
02	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia los Profesores	√		√		√		
03	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis Compañeros	√		√		√		
04	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los Profesores	√		√		√		
05	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros	√		√		√		
06	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores	√		√		√		
07	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros	√		√		√		
08	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores	√		√		√		
09	Escucho con tranquilidad la crítica de los profesores	√		√		√		
10	Escucho con tranquilidad la crítica de los compañeros	√		√		√		
11	Evalúo serenamente la crítica que me hacen los demás	√		√		√		

12	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón	√		√		√		
13	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene Razón	√		√		√		
14	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los Demás	√		√		√		
15	Acepto mis cualidades negativas y las afronto	√		√		√		
16	Trato serenamente de superar mis cualidades negativas	√		√		√		
17	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores	√		√		√		
18	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores	√		√		√		
19	Trato de entender las necesidades que tienen mis Interlocutores	√		√		√		
20	Trato de comprender las necesidades que tienen mis Interlocutores	√		√		√		
21	Movilizo recursos frente a las necesidades de mis interlocutores	√		√		√		
22	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	√		√		√		
23	Respondo prontamente en defensa de mis derechos	√		√		√		
24	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	√		√		√		
25	Respondo sin alterarme en defensa de mis derechos	√		√		√		
26	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor, trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo	√		√		√		
27	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor, describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo	√		√		√		
28	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor	√		√		√		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA HABILIDADES COMUNICATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
01	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis Compañeros	√		√		√		
02	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia los Profesores	√		√		√		
03	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis Compañeros	√		√		√		
04	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los Profesores	√		√		√		
05	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros	√		√		√		
06	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores	√		√		√		
07	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros	√		√		√		
08	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores	√		√		√		
09	Escucho con tranquilidad la crítica de los profesores	√		√		√		
10	Escucho con tranquilidad la crítica de los compañeros	√		√		√		
11	Evalúo serenamente la crítica que me hacen los demás	√		√		√		

12	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón	√		√		√		
13	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene Razón	√		√		√		
14	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los Demás	√		√		√		
15	Acepto mis cualidades negativas y las afronto	√		√		√		
16	Trato serenamente de superar mis cualidades negativas	√		√		√		
17	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores	√		√		√		
18	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores	√		√		√		
19	Trato de entender las necesidades que tienen mis Interlocutores	√		√		√		
20	Trato de comprender las necesidades que tienen mis Interlocutores	√		√		√		
21	Movilizo recursos frente a las necesidades de mis interlocutores	√		√		√		
22	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	√		√		√		
23	Respondo prontamente en defensa de mis derechos	√		√		√		
24	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	√		√		√		
25	Respondo sin alterarme en defensa de mis derechos	√		√		√		
26	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor, trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo	√		√		√		
27	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor, describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo	√		√		√		
28	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor	√		√		√		

29	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor	√		√		√	
30	Trato de expresarme serena y calmadamente ante la aparente contradicción de mi interlocutor	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15.....de...noviembre.. del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Doctora Gladys Elisa Sánchez Huapaya..... DNI: 10217462.....

Especialidad del evaluador: Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA HABILIDADES COMUNICATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
01	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia mis Compañeros	√		√		√		
02	Expreso de manera auténtica mi afecto hacia los Profesores	√		√		√		
03	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia mis Compañeros	√		√		√		
04	Expreso de manera auténtica mi aprecio hacia los Profesores	√		√		√		
05	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros	√		√		√		
06	Estoy dispuesto en reconocer generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores	√		√		√		
07	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis compañeros	√		√		√		
08	Estoy dispuesto en comunicar generosamente el lado bueno y valioso de mis profesores	√		√		√		
09	Escucho con tranquilidad la crítica de los profesores	√		√		√		
10	Escucho con tranquilidad la crítica de los compañeros	√		√		√		
11	Evalúo serenamente la crítica que me hacen los demás	√		√		√		

12	Acepto la crítica cuando la otra parte tiene razón	√		√		√		
13	Trato de afrontar una crítica cuando la otra parte tiene Razón	√		√		√		
14	Trato de corregir mis errores frente a la crítica de los Demás	√		√		√		
15	Acepto mis cualidades negativas y las afronto	√		√		√		
16	Trato serenamente de superar mis cualidades negativas	√		√		√		
17	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores	√		√		√		
18	Analizo las necesidades que tienen mis interlocutores	√		√		√		
19	Trato de entender las necesidades que tienen mis Interlocutores	√		√		√		
20	Trato de comprender las necesidades que tienen mis Interlocutores	√		√		√		
21	Movilizo recursos frente a las necesidades de mis interlocutores	√		√		√		
22	Actúo con mayor firmeza cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	√		√		√		
23	Respondo prontamente en defensa de mis derechos	√		√		√		
24	Actúo sin agresividad cuando mis interlocutores tratan de violar mis derechos	√		√		√		
25	Respondo sin alterarme en defensa de mis derechos	√		√		√		
26	Cuando percibo una aparente contradicción entre las palabras de mi interlocutor, trato de describir su compromiso verbal de realizar el trabajo	√		√		√		
27	Cuando percibo una aparente contradicción entre los hechos de mi interlocutor, describo lo que realmente hizo con relación a su compromiso de trabajo	√		√		√		
28	Me expreso con serenidad en la voz y las palabras lo que deseo hacer ante mi interlocutor	√		√		√		

29	Trato de no expresarme con tono de acusación o condena ante la aparente contradicción de mi interlocutor	√		√		√	
30	Trato de expresarme serena y calmadamente ante la aparente contradicción de mi interlocutor	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de noviembre del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Doctor Noel Alcas Zapata DNI: 06167282

Especialidad del evaluador: Docente de investigación en la EPG - UCV

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Suficiencia,** se dice suficiencia cuando los ítems



Firma del Experto Informante.

planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión : Competidor								
01	Habitualmente soy decidido para lograr mis objetivos, trato de limar asperezas y conservar las relaciones Interpersonales	√		√		√		
02	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.	√		√		√		
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	√		√		√		
04	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	√		√		√		
05	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	√		√		√		
06	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	√		√		√		
Dimensión 2: Colaborador								
07	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	√		√		√		
08	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	√		√		√		
09	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	√		√		√		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del	√		√		√		

	problema.							
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	√		√		√		
12	Suelo compartir el problema con otra persona para así poder solucionarlo	√		√		√		
Dimensión 3: de compromiso		Si	No	Si	No	Si		
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	√		√		√		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	√		√		√		
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	√		√		√		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	√		√		√		
17	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	√		√		√		
18	Propongo una solución intermedia.	√		√		√		
Dimensión 4: evasivo		Si	No	Si	No	Si		
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	√		√		√		
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√		
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	√		√		√		
22	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	√		√		√		
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	√		√		√		
Dimensión 5: Complaciente		Si	No	Si	No	Si		
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	√		√		√		

25	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	√		√		√		
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.							
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	√		√		√		
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	√		√		√		
29	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	√		√		√		
30	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Existe suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] .15.....de.....*noviembre*..... del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador:*Doctor Noel Alcas Zapata*..... DNI: *06167282*.....

Especialidad del evaluador:*Docente de investigación en la EPG - UCV*.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Suficiencia,** se dice suficiencia cuando los ítems


Firma del Experto Informante.

planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión : Competidor								
01	Habitualmente soy decidido para lograr mis objetivos, trato de limar asperezas y conservar las relaciones Interpersonales	√		√		√		
02	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.	√		√		√		
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	√		√		√		
04	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	√		√		√		
05	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	√		√		√		
06	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	√		√		√		
Dimensión 2: Colaborador								
07	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	√		√		√		
08	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	√		√		√		
09	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	√		√		√		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del	√		√		√		

	problema.							
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	√		√		√		
12	Suelo compartir el problema con otra persona para así poder solucionarlo	√		√		√		
Dimensión 3: de compromiso		Si	No	Si	No	Si		
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	√		√		√		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	√		√		√		
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	√		√		√		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	√		√		√		
17	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	√		√		√		
18	Propongo una solución intermedia.	√		√		√		
Dimensión 4: evasivo		Si	No	Si	No	Si		
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	√		√		√		
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√		
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	√		√		√		
22	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	√		√		√		
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	√		√		√		
Dimensión 5: Complaciente		Si	No	Si	No	Si		
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	√		√		√		

25	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	√		√		√		
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.							
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	√		√		√		
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	√		√		√		
29	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	√		√		√		
30	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems recoge la información necesaria para la investigación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15.....de.....*noviembre*..... del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador:*Doctora Gladys Elisa Sánchez Huapaya*..... DNI:*10217462*.....

Especialidad del evaluador:*Metodología. Docente de investigación en la EPG - UCV*.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión : Competidor								
01	Habitualmente soy decidido para lograr mis objetivos, trato de limar asperezas y conservar las relaciones Interpersonales	√		√		√		
02	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo razón.	√		√		√		
03	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	√		√		√		
04	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	√		√		√		
05	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	√		√		√		
06	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	√		√		√		
Dimensión 2: Colaborador								
07	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	√		√		√		
08	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	√		√		√		
09	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	√		√		√		
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del	√		√		√		

	problema.							
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	√		√		√		
12	Suelo compartir el problema con otra persona para así poder solucionarlo	√		√		√		
Dimensión 3: de compromiso		Si	No	Si	No	Si		
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	√		√		√		
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	√		√		√		
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	√		√		√		
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	√		√		√		
17	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	√		√		√		
18	Propongo una solución intermedia.	√		√		√		
Dimensión 4: evasivo		Si	No	Si	No	Si		
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	√		√		√		
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	√		√		√		
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	√		√		√		
22	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	√		√		√		
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	√		√		√		
Dimensión 5: Complaciente		Si	No	Si	No	Si		
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	√		√		√		

Anexo 5: Base de datos de las variables:

Estudiante	VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS																														
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	
E1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E6	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E14	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2
E23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E26	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	
E33	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	
E34	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	4	1	2	
E38	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
E39	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	
E41	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
E42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
E43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
E44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E45	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
E46	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	
E47	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	
E48	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
E49	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
E52	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E54	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
E55	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
E63	2	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4</																

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Habilidades comunicativas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbachh	N de elementos
,878	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbachh si el elemento se ha suprimido
ítem 1	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 2	142,7333	91,352	,893	,867
ítem 3	143,2000	97,886	,135	,880
ítem 4	143,5333	99,552	,045	,880
ítem 5	142,7333	91,352	,893	,867
ítem 6	143,3333	82,952	,882	,860
ítem 7	143,3333	98,238	,226	,877
ítem 8	143,8000	97,457	,267	,877
ítem 9	143,5333	109,695	-,912	,894
ítem 10	143,2000	98,171	,396	,876
ítem 11	143,3333	95,238	,601	,872
ítem 12	143,8000	97,457	,267	,877
ítem 13	143,6000	92,543	,751	,869
ítem 14	143,5333	109,695	-,912	,894
ítem 15	143,2000	98,171	,396	,876
ítem 16	143,3333	95,238	,601	,872
ítem 17	143,1333	100,267	,000	,879
ítem 18	143,7333	91,352	,893	,867
ítem 19	143,7333	107,495	-,712	,891
ítem 20	143,4667	101,695	-,169	,883

ítem 21	143,2000	99,029	,228	,877
ítem 22	143,4000	97,114	,326	,876
ítem 23	143,6667	108,524	-,792	,892
ítem 24	142,8000	90,171	,829	,866
ítem 25	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 26	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 27	142,9333	96,210	,478	,874
ítem 28	143,2000	87,171	,746	,865
ítem 29	142,9333	89,067	,725	,867
ítem 30	143,0667	97,210	,231	,878

Manejo de conflictos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbachh	N de elementos
,895	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbachh si el elemento se ha suprimido
ítem 1	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 2	142,7333	91,352	,893	,867
ítem 3	143,2000	97,886	,135	,880
ítem 4	143,5333	99,552	,045	,880
ítem 5	142,7333	91,352	,893	,867
ítem 6	143,3333	82,952	,882	,860
ítem 7	143,3333	98,238	,226	,877

ítem 8	143,8000	97,457	,267	,877
ítem 9	143,5333	109,695	-,912	,894
ítem 10	143,2000	98,171	,396	,876
ítem 11	143,3333	95,238	,601	,872
ítem 12	143,8000	97,457	,267	,877
ítem 13	143,6000	92,543	,751	,869
ítem 14	143,5333	109,695	-,912	,894
ítem 15	143,2000	98,171	,396	,876
ítem 16	143,3333	95,238	,601	,872
ítem 17	143,1333	100,267	,000	,879
ítem 18	143,7333	91,352	,893	,867
ítem 19	143,7333	107,495	-,712	,891
ítem 20	143,4667	101,695	-,169	,883
ítem 21	143,2000	99,029	,228	,877
ítem 22	143,4000	97,114	,326	,876
ítem 23	143,6667	108,524	-,792	,892
ítem 24	142,8000	90,171	,829	,866
ítem 25	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 26	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 27	142,9333	96,210	,478	,874
ítem 28	143,2000	87,171	,746	,865
ítem 29	142,9333	89,067	,725	,867
ítem 30	143,0667	97,210	,231	,878

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbachh	N de elementos
,895	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbachh si el elemento se ha suprimido
ítem 1	143,2000	84,029	,869	,861
ítem 2	142,7333	91,352	,893	,867
ítem 3	143,2000	97,886	,135	,880
ítem 4	143,5333	99,552	,045	,880
ítem 5	142,7333	91,352	,893	,898
ítem 6	143,3333	82,952	,882	,860
ítem 7	143,3333	98,238	,226	,877
ítem 8	143,8000	97,457	,267	,877
ítem 9	143,5333	109,695	-,912	,894
ítem 10	143,2000	98,171	,396	,876
ítem 11	143,3333	95,238	,601	,895
ítem 12	143,8000	97,457	,267	,893
ítem 13	143,6000	92,543	,751	,869
ítem 14	143,5333	109,695	-,912	,894
ítem 15	143,2000	98,171	,396	,876
ítem 16	143,3333	95,238	,601	,872
ítem 17	143,1333	100,267	,000	,879
ítem 18	143,7333	91,352	,893	,867
ítem 19	143,7333	107,495	-,712	,891
ítem 20	143,4667	101,695	-,169	,883
ítem 21	143,2000	99,029	,228	,877
ítem 22	143,4000	97,114	,326	,876
ítem 23	143,6667	108,524	-,792	,892

ítem 24	142,8000	90,171	,829	,866
ítem 25	143,2000	84,029	,869	,892
ítem 26	143,2000	84,029	,869	,896
ítem 27	142,9333	96,210	,478	,874
ítem 28	143,2000	87,171	,746	,865
ítem 29	142,9333	89,067	,725	,867
ítem 30	143,0667	97,210	,231	,895
ítem 31	143,6667	108,524	-,792	,892
ítem 32	142,8000	90,171	,829	,866
ítem 33	143,2000	84,029	,869	,892
ítem 34	143,2000	84,029	,869	,896
ítem 35	142,9333	96,210	,478	,874
ítem 36	143,2000	87,171	,746	,865
ítem 37	142,9333	89,067	,725	,867
ítem 38	143,0667	97,210	,231	,895
ítem 39	143,6667	108,524	-,792	,892
ítem 40	142,8000	90,171	,829	,866
ítem 41	143,2000	84,029	,869	,892
ítem 42	143,0667	97,210	,231	,895



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Rodolfo Fernando Talledo Reyes, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria – Huacho 2017**" del estudiante **kelvin Lucio Jara Zamudio**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 4 de Agosto del 2018

Rodolfo Fernando Talledo Reyes

DNI: 10217463

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=902553448&lang=es&u=1051413501&s=3

feedback studio Kelvin /0 5 de 34

**ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria, Huacho 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en educación

AUTOR:
Mg. Kelvin Lucio Jara Zamudio

ASESOR:
Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

SECCIÓN:
Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

22 %

1	www.monografias.com	2 %
2	prezi.com	1 %
3	www.ideibo.org	1 %
4	repositorio.utp.edu.co	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
6	docslide.us	1 %
7	senacomunicacionpara...	1 %

Página: 1 de 94 Número de palabras: 17034

11:08 p.m. 23/02/2018



UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO – POST GRADO

LIMA – NORTE

Lima, 11 de Julio del 2017

Señor (a): Yuri Arauto Liberato

Director de la I.E. "PEDRO PAULET – HUACHO"

.....
PRESENTE

ASUNTO : APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS ALUMNOS DEL NIVEL SECUNDARIO

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Escuela de POST GRADO del Doctorado de la UCV en la mención en DOCTORADO EN EDUCACION y estoy desarrollando la tesis: **HABILIDADES SOCIALES, HABILIDADES COMUNICATIVAS Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA, HUACHO 2017.**

Por tal motivo recorro a usted para solicitar el permiso respectivo para la aplicación de dicho cuestionario a los alumnos de secundaria de su prestigiosa institución.

Para lo cual acompaño con el cuestionario.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Yuri Arauto Liberato", written over a horizontal dotted line.

Mg. Yuri Arauto Liberato

DIRECTOR DE LA I.E. "PEDRO PAULET"

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Kelvin Jara Zamudio", written over a horizontal dotted line.

Mg. Kelvin Jara Zamudio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

JARA ESPINOZA, KELVIN LUQUE
D.N.I. : 44081226
Domicilio : JR. ESPINOZA SUR - BARRANCA
Teléfono : Fijo Móvil 987377156
E-mail : kelvinjay-off@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Titulo :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Doctor en Educación

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JARA ESPINOZA, Kelvin Luque

Título de la tesis:
Habilidades Sociales, habilidades comunicativas y manejo de
conflictos en estudiantes de secundaria, Huacho 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JARA ZAMUDIO, KEVIN INCO

INFORME TITULADO:

HABILIDADES SOCIALES, HABILIDADES COMUNICATIVAS Y

MANEJO DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA Huacho 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTOR EN EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR M. SUCIA

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN