



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Resolución de conflictos y la comunicación
asertiva en docentes de la red 15, UGEL 01, San
Juan de Miraflores-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Elizabeth Alida Huamán Méndez

ASESORA:

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 007-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ, cuyo título es: " RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS DOCENTES DE LA RED 15. UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES-2018

Reunida en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) quince (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de Agosto del 2018


 DR. DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL
 PRESIDENTE


 DR. VALDES ASTO JOSE LUIS
 SECRETARIO


 DRA. LEDESMA CUADROS MILDRED
 VOCAL

					
Banco	Dirección de Investigación	Revisó	Ejecutivo del SDC	Revisó	Corresponsable de Investigación

Dedicatoria:

A mi madre por darme la vida, por ser mi soporte, por enseñarme el camino a la superación, por su apoyo incondicional y sus sabios consejos.

A mi hermano por ser un ejemplo de lucha y superación en medio de las adversidades.

A mi sobrino que es mi fuente de inspiración, la fuerza que me impulsa a ser mejor cada día.

Agradecimiento:

A nuestro Divino Creador por darme vida, salud y fuerzas para lograr una meta más en mi vida.

A la Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros, quien me orientó y asesoró en la realización de este trabajo, por sus palabras de aliento, por darme seguridad en el logro de mis metas y por trasmitirme su espíritu investigador como base para mi formación profesional.

A los directivos y docentes de las instituciones educativas de la Red 15, UGEL 01, por brindarme su tiempo y apoyo incondicional en el desarrollo de mi investigación

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Elizabeth Alida Huamán Méndez, alumno del Programa de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09695396 con la tesis titulada: Resolución de conflictos y la Comunicación asertiva en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018.

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 fidedignos, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados a los que se arribe en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

San Juan de Miraflores, agosto del 2018



Br. Elizabeth Alida Huamán Méndez

DNI 09695396

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada: “Resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docente de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Maestro en Educación con mención en Administración de la Educación.

Este estudio se compone de siete capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

En el primer capítulo se presentan los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables, sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología empleada, el tipo de estudio realizado, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN	xii
----------------	-----

ABSTRACT	xiii
-----------------	------

I. INTRODUCCIÓN	13
------------------------	----

1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	55
1.5. Justificación del estudio	56
1.6. Hipótesis	57
1.7. Objetivos	58

II. MÉTODO	59
-------------------	----

2.1. Diseño de investigación	60
2.2. Variables, operacionalización de variables	61
2.3. Población y muestra	63
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	69

III. RESULTADOS	70
------------------------	----

IV. DISCUSIÓN	82
----------------------	----

V. CONCLUSIONES	87
------------------------	----

VI. RECOMENDACIONES

89

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**ANEXOS**

- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Acta de validez de expertos
- Anexo 3: : Instrumentos
- Anexo 4 Base de datos prueba piloto
- Anexo 5: Cartas de presentación
- Anexo 6: Constancias emitidas por las I.E
- Anexo 7: Base de datos
- Anexo 8: Artículo científico

Índices de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de la operacionalización de la variable resolución de conflictos.	52
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable comunicación asertiva.	53
Tabla 3	Población de estudio	53
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento resolución de conflictos.	56
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento comunicación asertiva.	57
Tabla 6	Pruebas de normalidad.	60
Tabla 7	Distribución de los docentes.	61
Tabla 8	Estilo retirada y comunicación asertiva	62
Tabla 9	Estilo suavizante y comunicación asertiva	63
Tabla 10	Estilo dominación y comunicación asertiva	64
Tabla 11	Estilo compromiso y comunicación asertiva	65
Tabla 12	Correlación del estilo retirada y la comunicación asertiva	67
Tabla 13	Correlación del estilo suavizante y la comunicación asertiva	68
Tabla 14	Correlación del estilo dominación y la comunicación asertiva	69
Tabla 15	Correlación del estilo compromiso y la comunicación asertiva	69

Índices de figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de los elementos de la comunicación	61
Figura 2	Esquema del diseño correlacional	62
Figura 3	Diagrama de sectores de los estilos de resolución de conflictos	63
Figura 4	Diagrama de barras agrupadas del estilo de retirada y la comunicación asertiva	64
Figura 5	Diagrama de barras agrupadas del estilo suavizante y la comunicación asertiva	65
Figura 6	Diagrama de barras agrupadas del estilo dominación y la comunicación asertiva	
Figura 7	Diagrama de barras agrupadas del estilo compromiso y la comunicación asertiva	

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de comprobar si existe correlación entre resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018". La muestra no probabilística estuvo constituida por 120 docentes del nivel inicial y primaria de la Red 15, Ugel 01

Para la obtención de los datos se utilizaron los cuestionarios con las variables: Resolución de conflictos y comunicación asertiva en docentes. El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software SPSS. El método empleado en dicha investigación es descriptivo y de tipo básico de nivel descriptivo correlacional y se usó el diseño no experimental., de corte transversal.

La investigación realizada indicó que existe relación positiva entre las variables con un nivel de correlación alta: Siendo el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall, de 0.946, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.000<0.01$ (altamente significativo); se concluye que: El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes. A su vez ,el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.889 , nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo); indicó que: El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes; por otro lado el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.926, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), concluye que: El estilo de dominación se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes; Por último ,el resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.892 , con nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se pudo concluir que: El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes. Habiéndose demostrado que la resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación asertiva; se concluye que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores

Palabras clave: Conflictos, Resolución de conflictos y comunicación asertiva en docentes.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to verify if there is a correlation between conflict resolution and assertive communication in teachers of Network 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018 ". The non-probabilistic sample consisted of 120 teachers from the initial and primary level of Network 15, Ugel 01

To obtain the data, the questionnaires were used with the following variables: Conflict resolution and assertive communication in teachers. The processing of the data was done using the SPSS software. The method used in this investigation is descriptive and of a basic type of correlational descriptive level, and the non-experimental design was used.

The research carried out indicated that there is a positive relationship between the variables with a high correlation level: Kendall's Tau_b correlation coefficient, of 0.946, with a bilateral significance level of $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant); it is concluded that: The style of withdrawal is significantly related to assertive communication in teachers. In turn, Kendall's Tau_b correlation coefficient of 0.889, bilateral significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), indicated that: The softening style is significantly related to assertive communication in teachers; On the other hand, Kendall's Tau_b correlation coefficient of 0.926, with a level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), concludes that: The style of domination is significantly related to assertive communication in teachers; Finally, the result of Kendall's Tau_b correlation coefficient of 0.892, with bilateral significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), it could be concluded that: The commitment style is significantly related to assertive communication in teachers. Having demonstrated that conflict resolution withdrawal, softening, domination and commitment; they relate each one with the assertive communication; it is concluded that the resolution of conflicts is significantly related to the assertive communication in teachers of RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Keywords: conflict, conflict resolution and assertive communication in teachers

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La comunicación a nivel mundial, es el medio necesario que tiene todo ser humano para transmitir, pensamientos, sentimientos, emociones u opiniones las cuales no solo deben ser transmitidas sino también entendidas y comprendidas por quien o quienes nos escuchan. La comunicación es el medio universal en toda relación humana, por ello no solo es importante a nivel individual sino también de manera colectiva.

De la misma manera que la comunicación es un medio necesario, fundamental e importante para el desarrollo humano, ésta también se convierte en una herramienta necesaria para todas las organizaciones, porque mediante ella se impulsa el desarrollo y éxito de toda empresa porque sin una comunicación adecuada no hay entendimiento y sin entendimiento no hay unidad, requisito fundamental para que toda empresa u organización logre sus objetivos.

Ahora bien, sabemos que toda organización está conformada por un grupo de personas, las cuales presentan diferentes formas de pensar, de actuar y de manifestar sus opiniones, sujetas a las características propias de la persona, en este intercambio de ideas la comunicación puede ser exitosa o pueden surgir desacuerdos convirtiéndose en conflictos. Al respecto, Chiavenato (2008), plantea que el conflicto es arte constante en la actividad humana en todos los órdenes. De esta manera, el comportamiento que tienen los individuos dentro de una organización o institución, es generado por falta de una comunicación asertiva, las aspiraciones de las personas, autoestima, valores y estímulos recibido.

Al respecto, podemos decir entonces la actuación de las personas dentro una institución está determinada por estos factores, debido a que cada persona, tiene una forma particular de ver la realidad de ahí que se puedan desprender desacuerdos, pero si la comunicación se da de forma asertiva el conflicto se puede evitar o solucionar adecuadamente cuando esta aparezca.

Las organizaciones o instituciones educativas en el Perú, están dando realce a la comunicación como estrategia para la resolución de conflictos en el proceso del desarrollo

aprendizaje de los alumnos y los docentes no están ajenos a desarrollar una adecuada comunicación por ser parte fundamental de las instituciones. Los docentes por principio ético y moral, están llamados a actuar de acuerdo a lo que enseñan y con más razón porque son parte de la gestión educativa. Por ello la importancia de desarrollar una adecuada comunicación asertiva que promueva la unión de fuerzas y esfuerzos en el éxito de la institución educativa. Si no existe una buena comunicación los conflictos surgirán con mayor relevancia, convirtiéndose en un obstáculo para la buena interacción e integración de los docentes, lo cual traerá como consecuencia problemas mayores que afectan el desarrollo de la institución.

Según el Marco del buen desempeño docente (2012):

En la escuela, las decisiones más relevantes que afectan a la comunidad educativa deben tomarse a nivel colegiado. Sus órganos de gestión requieren, asimismo, una composición plural y que los docentes expresen con frecuencia su voluntad y decisión a través de comisiones, grupos de trabajo y asambleas. Todo esto exige que los maestros colaboren entre sí y se organicen. (pág.18)

Al respecto, los maestros como ente fundamental dentro de la gestión educativa están llamados a asumir responsabilidades y compromisos en bien de los estudiantes, para ello necesitan formar grupos de trabajo con otros docentes con características y pensamientos diferentes, en el ejercicio de esta labor la comunicación se convierte en la herramienta fundamental para la toma de decisiones y para la solución de conflictos que puedan surgir en el camino.

Ninguna de las instituciones educativas del departamento de Lima están ajenos a que los conflictos surjan debido a una mala comunicación entre los docentes, sobre todo porque hoy en día los intereses, ambiciones o proyectos personales de cada uno de los maestros influyen de manera positiva o negativa en su actuar. Todo esto conlleva que a la hora de las reuniones o en su relación con los demás miembros, muchas veces se quiera imponer los propios intereses individuales dejando de lado el interés colectivo, generando conflictos que afectan a la institución y por consiguiente a los alumnos.

Ser asertivos a la hora de expresarse, respetar a los demás en el uso de su derecho a manifestar su opinión, aceptar con humildad los propios errores con una actitud crítica y ser empáticos harán de la comunicación entre los docentes una fortaleza para afrontar todo tipo de dificultades.

Torres (1990); puntualizó que los docentes deben estar preparados para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los docentes poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración.

Debido a que los docentes asertivos consideran que todos tienen iguales derechos a expresarse honestamente, demuestran que respetan a los demás tanto como a sí mismos. Por lo tanto, el comportamiento asertivo aumenta la autoestima, conlleva al desarrollo del respeto mutuo y al logro de las metas propias sin sacrificar la de otros.

En las instituciones del Distrito de Villa el Salvador, también se presentan conflictos debido a una mala comunicación, por ello trataremos este problema tomando como partida a las instituciones de la red 15, en Villa el Salvador, debido a que se ha observado que en las reuniones de los docentes, comisiones, equipos de trabajo y relaciones interpersonales surgen conflictos por la falta de la comunicación asertiva a la hora de manifestar sus opiniones, intereses, pensamientos y deseos, trayendo como consecuencia conflictos que si no se solucionan de manera asertiva afectarán el buen clima institucional.

Según esta realidad y habiéndose observado esta problemática, en esta investigación abordaremos la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los docentes.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

González (2015) En su Tesis para optar el grado de Magister Scientiarum en Administración de la Educación Básica titulado, “Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general”, el presente trabajo de investigación fue realizada en la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt de la República Bolivariana de Venezuela. La presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en las instituciones de educación media general ubicadas en la parroquia Alonso de Ojeda, municipio Lagunillas del estado Zulia, para cumplir con ello, se sustentó teóricamente en los aportes de autores como Chiavenato (2008), Goleman (2006), Robbins (2008) entre otros. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva, con diseño de campo, transeccional, no experimental. La población estuvo conformada por 07 directivos y 121 profesores seleccionándose muestra para el profesorado quedando 93 unidades aplicándose un muestreo estratificado. Como técnica de recolección de datos se consideró la encuesta con un cuestionario de escala múltiple, el primero conformado por 33 ítems. La validez se determinó mediante el juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo por el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose un coeficiente de 0.9178. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una correlación alta positiva, indicando la existencia de una relación alta, estadísticamente significativa entre las mismas, lo cual implica que cuando aumentan los valores de la variable comunicación asertiva se incrementa de forma alta y positiva los de las relaciones interpersonales. Se recomienda a los directivos expresarse sin ansiedad, pensar antes de emitir los mensajes, evitar el lenguaje coloquial.

Según esta investigación existe una relación entre la comunicación asertiva del directivo y las relaciones interpersonales en la educación, Es importante que el director como líder pedagógico desarrolle la capacidad de comunicarse asertivamente con los demás agentes educativos. Una comunicación clara, precisa y oportuna, con respeto mutuo ayudará a mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales en el ambiente educativo. La habilidad de comunicarse del Director motivará a que los demás se comprometan con los objetivos y

metas de la organización educativa no necesitando para esto ejercer presión o condicionamiento, una actitud asertiva abrirá las puertas hacia el éxito.

Zambrano (2015) En su tesis para optar el grado de maestría titulado “Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación básica primaria” realizada en la Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela. La misma se centró en las líneas de investigación de Supervisión Educativa y se contextualizó en las áreas del conocimiento de comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación primaria en la parroquia Tomare en el municipio Mara del estado Zulia se fundamentó, en las teorías para supervisión pedagógica por los autores: Fuster, (2011), Sambrano, O’connor y Seymour (2008), Chiavenato (2006), Robbins (2006), además de monografías, artículos, manuales normas y procedimientos, trabajos de grado, entre otros. El estudio fue de tipo descriptivo de campo, con un diseño no experimental transaccional. La población estuvo constituida por 04 directivos y 56 docentes para un total de 60 sujetos. Para la recolección de datos se diseñó un instrumento tipo cuestionario versionado para ambas poblaciones conformado por 30 ítems con cinco alternativas de respuestas, según la escala Likert. Fue validado por cinco expertos. Para su confiabilidad se realizó prueba piloto a 20 sujetos con las mismas características de la población, resultando de la formula Alpha de Cronbach 0.776 para la variable Comunicación asertiva y para la variable Manejo de Conflictos Laborales con un 0.800. Los resultados fueron analizados bajo la estadística descriptiva correlacional, según la formula Rho de Spearman con un 0.616, a un nivel de significancia de 0.01 lo cual indica que hay una relación positiva media concluyendo que a medida que aumentan los valores de la variable Comunicación asertiva aumentan de forma positiva media los valores de la variable Manejo de conflictos laborales en las instituciones objeto de estudio o viceversa

Mediante esta investigación se logró establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos laborales, según esta investigación las variables comunicación asertiva y manejo de conflictos guardan concomitancia, puesto que están presentes en toda organización educativa. Para un adecuado manejo de conflictos se necesita de estrategias comunicativas para saber cómo actuar ante un conflicto que se presente dentro de la organización educativa. La comunicación asertiva es entonces una

estrategia fundamental a la hora de tomar decisiones para resolver determinados problemas de manera positiva y oportuna, con lo cual fortalecerá el clima laboral

Gómez (2015) sustentó su tesis titulada La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar para optar el grado de magíster en la Universidad de Carabobo, Venezuela. La presente investigación tuvo como objetivo analizar el proceso de la comunicación en la resolución de conflictos que tienen lugar entre los docentes y la gerencia educativa durante el año escolar 2013-2014, en la U.E Sorocaima, ubicada en el Socorro, Valencia, estado Carabobo. Con respecto a la metodología del estudio, fue de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental de corte transeccional. La población estuvo estructurada por 14 individuos que conforman el personal docente, coordinadores y directivos de la institución y con muestra de tipo censal. Se utilizó como procedimiento para recoger la información la técnica de la encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario de 20 ítems haciendo uso de una escala tipo Likert con opciones de respuesta: siempre, algunas veces y nunca. Como conclusiones del estudio, se obtuvo que: a) el gerente escolar usa una comunicación indirecta, caracterizándose por un estilo en el que tiende a evitar resolver los conflictos, b) predominando un estilo comunicativo medianamente asertivo en las emisiones verbales con algunos rasgos de agresividad que interfiere notablemente en la toma de decisiones efectivas que favorezca el buen funcionamiento de las relaciones interpersonales

Antecedentes nacionales

Berrocal (2017) Realizó una investigación titulada “Comunicación Asertiva y Ética Profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores”, tuvo como objetivo general determinar de qué manera hay una relación entre la Comunicación Asertiva y Ética Profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. 2017, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Comunicación Asertiva y Ética Profesional. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario de Comunicación Asertiva y Ética Profesional del usuario en la escala

polinómica (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca la relación entre la Comunicación Asertiva y Ética Profesional en docentes de primaria en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. El resultado de la investigación se evidencia en los datos obtenidos que demuestran que la correlación de Rho Spearman es de 0,741 demostrando una alta asociación entre las variables, quedando demostrado que la comunicación asertiva es empleado de forma eficiente en las instituciones educativas, ya que ello es parte de una ética profesional responsable. Entonces esta investigación demuestra que los objetivos planteados existen una relación estrecha, las cuales han cumplido las expectativas del investigador.

Se concluyó de los estudios realizados en esta investigación que existe concomitancia entre las variables comunicación asertiva y ética profesional, lo cual se logró establecer después de aplicar los instrumentos necesarios que brinden la información para comprobar las hipótesis planteadas. Mediante esta investigación se pueda afirmar que la comunicación asertiva está presente en la ética profesional, una conducta asertiva con valores, es actuar y expresarse con responsabilidad, honestidad y transparencia a la hora de comunicarse. Por lo tanto en el ejercicio eficaz de la comunicación asertiva los docentes tienen que actuar con valores, lo cual lo llevará a ser reconocido como un profesional de principios.

Benites (2016) La investigación titulada “Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 –Rímac, 2015”; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la resolución de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 – Rímac, 2015. La investigación se basó en el enfoque cuantitativo, siguiendo el método hipotético – deductivo. Además, el tipo de investigación es aplicada, con un diseño descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio. La población estuvo constituida por 176 docentes de las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 – Rímac, 2015, y la muestra de 110 docentes; para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para las variables resolución de conflictos y clima organizacional, y para el análisis de los datos se realizó la correlación de Spearman. Finalmente, los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos, indican que existe relación significativa positiva

alta entre la resolución de conflictos y el clima organizacional en las Instituciones Educativas de la Red Educativa N° 11 - UGEL 02 – Rímac, 2015; lo cual se demuestra con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, hallándose una correlación de $r=0,768$, con un nivel de significancia de $p=0,000<0.05$; lo cual indica que la correlación es positiva alta.

Valderrama (2015) En su tesis de investigación titulada: “La gestión escolar y la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015” se desarrolló a fin de alcanzar el objetivo de determinar la relación entre la gestión escolar y la resolución de conflictos, estudio realizado en el contexto de una sociedad con crecimiento de los índices de conflicto que afectan en la formación de las personas. Es un estudio sustantivo descriptivo de diseño no experimental transversal y relacional causal, se trabajó con una población finita y una muestra probabilística correspondiente a docentes de educación secundaria; se aplicó dos instrumentos: gestión escolar y resolución de conflictos validado por criterio de jueces. Las conclusiones del estudio indican que se determinó que la gestión escolar influye positivamente en la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015, de acuerdo a $R=0.930$, $R^2= 0,864$ y una significatividad estadística de 0.000 probándose la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula, por lo tanto se concluyó que existe influencia del 86,4% entre las variables.

De la investigación se concluye que existe una relación estrecha entre las variables, gestión escolar y resolución de conflictos. Una buena gestión escolar puede ayudar a solucionar de manera positiva y oportuna los conflictos en la institución educativa. Para fortalecer el funcionamiento adecuado de las instituciones y lograr que esta sea de éxito, es importante el trabajar en conjunto, y en esta labor los conflictos pueden surgir de una u otra forma, no se puede evitar que esto ocurra, pero si se puede hacer que los conflictos se solucionen a tiempo sin dejar que esto se extienda por más tiempo y termine por afectar a los objetivos de la institución.

Cavero (2015) en su tesis para optar en grado de magister titulado “La percepción de la ética y comunicación asertiva en el personal profesional de la Superintendencia Nacional de fiscalización Laboral, Lima, 2015”. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la percepción de la ética y la comunicación asertiva en el personal profesional de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral Lima. La

población estuvo conformada por 120 participantes de los trabajadores profesionales de la SUNAFIL, y se consideró a los 120 participantes como muestra para el estudio, empleándose las variables: percepción de la ética y Comunicación asertiva. El método que se empleó en la investigación fue el hipotético - deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar las encuestas de Ética de Pérez (2006) y la encuesta de Comunicación asertiva de GF Asesores (2009), que brindaron información acerca de la relación que existe entre ambas variables, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Según los datos obtenidos de los trabajadores el 27.50% de los trabajadores profesionales presentan una ética de nivel alto, el 53.30% presentan un nivel medio y un 19.17% un nivel bajo. Por otro lado, el 23.33% de los trabajadores profesionales presentan una comunicación asertiva de nivel eficaz, el 55.83% presentan un nivel regular y un 20.83% un nivel ineficaz; finalmente se concluyó que la percepción de la ética está relacionada directa y positivamente con la variable comunicación asertiva, según la correlación de Spearman de 0,537 representado este resultado como moderado con una significancia de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Después del estudio realizado en esta investigación se llegó a comprobar la relación que existe entre la variable ética y la variable comunicación asertiva, y sus dimensiones, resultado que se obtuvo después de aplicar encuestas a una población determinada las cuales sirvieron como fundamento para comprobar las hipótesis plateadas al inicio de la investigación. De esta investigación se puede decir que la ética profesional está presente en todo desempeño laboral porque mediante con la práctica de valores se puede brindar calidad de servicio utilizando como recurso una adecuada comunicación asertiva que lleve a una relación sincera y de respeto mutuo a la hora de desempeñarse profesionalmente dentro de una organización

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría de la variable Resolución de Conflictos

Teoría de los estilos de gestión de conflictos (1970)

Teorías de la variable estilos de gestión de conflictos Blake y Mouton representan el primer esquema conceptual que clasificó los estilos de gestión de conflictos y fue el precursor de un modelo bidimensional.

En su obra, Blake y Mouton (1970) identificaron los estilos de manejo de conflictos dependiendo del grado en que los sujetos tuviesen interés por la producción y/o por las personas. La teoría bidimensional de Blake y Mouton se refiere a que las partes pueden tener dos motivaciones principales con respecto a los conflictos interpersonales: el deseo de obtener sus propias metas (interés por la producción) y el deseo de mantener relaciones interpersonales (interés por las personas).

A través de estas dos dimensiones del Managerial Grid o malla gerencial, surgen los estilos para la gestión de los conflictos: a) suavizante (alto interés por las personas y bajo interés por la producción); b) retirada (bajo interés por las personas y la producción); c) compromiso (interés medio por las personas y la producción); y d) dominación (alta preocupación por la producción en comparación con el bajo interés por las personas).

El modelo bidimensional ha inspirado a otros autores a profundizar en la propuesta de Blake y Mouton quienes a pesar de incorporar leves modificaciones, coinciden con Blake y Mouton respecto a la relación existente entre las cogniciones del sujeto y la selección de un estilo de afrontamiento ante un determinado conflicto

Teoría del Manejo de Conflictos (1903)

Taylor (1903) en su teoría de manejo de conflictos, refirió que los conflictos representaban una amenaza para la organización y las autoridades por lo tanto había que evitarlos y buscar soluciones lo más rápidas posibles. Con el paso del tiempo otros expertos en relaciones humanas reconocieron que los conflictos no se pueden evitar y en este sentido recomendaron a los directivos a aprender a convivir con ellos. Sin embargo se dio mayor importancia a que los conflictos deberían ser resueltos lo más rápido posibles.

Según el autor se pudo establecer que los conflictos podían dar resultados positivos o negativos, según sea el nivel de conflicto. También destaco que si en una organización no existe conflicto es muy probable que los trabajadores muestren poco interés por la organización y a su vez no adquirirán habilidades y capacidades para resolver conflictos.

Una sobrecarga de conflictos pueden afectar al desempeño laboral, generando insatisfacción y poco interés por el trabajo a su vez que afecta a las buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, pero a pesar de ello si un conflicto surge este puede activar las habilidades y capacidades de sus trabajadores ,promoviendo resoluciones creativas y constructivas para el conflicto.

Variable Resolución de conflictos

Conflictos

En todo tipo de relaciones humanas, como en la familia, con los amigos, en un grupo o en una organización pueden surgir conflictos; los cuales pueden desprenderse de situaciones que pueden ser entendidas de diferentes maneras por cada individuo. Considerando que cada uno juzga o entiende las cosas de acuerdo a sus propias percepciones o experiencias durante el proceso comunicativo en el cual cada uno expresa sus pensamiento o posturas, es cuando surgen los conflictos debido a que no siempre se llega a acuerdos en común o no tiene el mismo punto de vista, porque cada uno busca defender sus intereses de acuerdo a los objetivos que persigue. Cuando surgen los desacuerdos o diferencias de opiniones es

cuando ya podemos hablar de la presencia de un conflicto, el cual puede convertirse en un riesgo para las buenas relaciones humanas si es que no se toma el mejor camino para resolverlos.

Como podemos ver toda relación humana es susceptible a conflictos, pero es importante considerar que no podemos evitarlos y mucho menos ignorarlos. Mencionaremos también que el conflicto también puede surgir en el interior de la persona cuando esta se encuentra en situaciones que tengan que ver con la toma de decisiones. Considerando que todas las personas no somos iguales y por lo tanto no siempre pensamos de misma forma, es natural que siempre estén presentes los conflictos, entonces cabe preguntar si los conflictos se pueden considerar positivos o negativos para las relaciones humanas. Al respecto diferentes autores van definir el conflicto de formas diferentes las cuales vamos a mencionar a continuación.

Chiavenato (2009), afirmó que "el conflicto está ligado a la discordia, divergencia, disonancia, o controversia. El conflicto se presenta cuando existen objetivos comunes, y una de las partes, (individuo o grupo), trata de alcanzar metas propias y para ello interfiere con la otra parte" (p.390)

Según el autor el conflicto surge cuando uno de los individuos o un grupo de ellos busca alcanzar intereses propios, dentro de un grupo que persigue un objetivo en común. Cuando esto sucede surgen los desacuerdos, los enfrentamientos y la disputa, por buscar el beneficio propio sin pensar en los intereses comunes. Por lo dicho por el autor, se puede decir entonces que el conflicto está relacionado con situaciones que pueden afectar la búsqueda de objetivos comunes.

Según Redorta (2007), conflicto es un proceso que se da en las relaciones interpersonales cuando surgen ideas incompatibles entre los individuos, en la cual están involucradas las emociones e intereses, es decir el deseo de prevalecer con sus opiniones, ideas o puntos de vista sobre las del otro individuo. Prevalece el interés personal sin respetar el derecho de los demás o el objetivo de la organización.

Por su parte, Raven y Kruglanski (1970), afirmaron que el conflicto surge debido a respuestas antagónicas, que no son las esperadas o deseadas. Estas respuestas opuestas generan un ambiente o una relación de tensión o incomodidad entre los individuos, grupos sociales u organizaciones que buscan un objetivo común. De lo afirmado por el autor se puede entender entonces que los conflictos son situaciones de tensión entre uno o más individuos.

Es inevitable que los conflictos no existan, en todo tipo de relación humana, relaciones interpersonales, en la familia, en el trabajo o en las organizaciones. El ser humano tiene que estar en constante comunicación, transmitir mensajes, ideas, deseos, opiniones; es así que es natural que durante este proceso de intercambio de ideas u opiniones los conflictos se presenten, del modo como reaccione o como presente su opinión cada interlocutor dependerá que el conflicto que se haya presentado se resuelva o no. También es importante mencionar que el conflicto no siempre puede ser visto como un proceso negativo, ya que de aquellos conflictos de ideas y dependiendo como se solucione el conflicto los acuerdos tomados pueden ser beneficiosos para la organización. De las múltiples ideas u opiniones pueden surgir buenos acuerdos, porque se pueden unificar criterios lo cual puede beneficiar a toda relación interpersonal y en beneficio de la organización.

Fuentes de conflictos

Desde que las personas empiezan a vivir en comunidad también surge la necesidad de comunicarse con uno o más interlocutores, cuando forma grupos sociales o es parte de una de ellas la comunicación juega un papel importante porque es el recurso para comunicar sus pensamientos, opiniones y deseos. Pero a la vez que se comunica también esta persona tiene aprender a escuchar, no solo a aquellos que puedan concordar con sus ideas sino también a aquellos que difieren con sus pensamientos, para establecer acuerdos en común que los lleven a los objetivos que se buscan. Si bien es cierto esto sería lo ideal también es oportuno mencionar o considerar, que surgen situaciones en las cuales cada individuo puede buscar el interés personal sin preocuparse por el bienestar de los demás o es ajeno a los objetivos que busca la organización, para esto es importante considerar razones que pueden originar el conflicto, al respecto Davis y Newstrom (2004) afirmaron que existen varias y diferentes razones por las cuales se pueden presentar conflictos y mencionas los más frecuentes:

Toma de decisiones: Cuando dentro de las organizaciones se tienen que tomar decisiones como rutas, recursos y técnicas para conseguir objetivos.

Conjunto de valores distintos: Cuando los valores y principios éticos de cada integrante de la organización son diferentes, los conflictos pueden surgir en cuanto a la dirección de la organización.

Amenazas al status: Cuando una persona se preocupa por cuidar el cargo o puesto que tiene dentro de una empresa u organización puede entrar en conflicto con otra porque la considera una amenaza que pone en riesgo el cargo que posee.

Percepciones contrastantes: Percibir la realidad de diferente forma en base a las experiencias y expectativas puede generar conflicto, porque la persona está con una idea preconcebida y no trata de ver la realidad desde otro punto de vista.

Falta de confianza: El conflicto surge debido a al temor que una persona tiene debido a ideas propias lo cual le lleva a no confiar en los demás.

Enfrentamientos de opiniones: Es casi imposible que todos piensen igual, sientan o vean las cosas desde la misma perspectiva, si consideramos por lo tanto que no somos iguales y no los unos de los otros, entonces es importante aceptar las diferencias, respetar y saber utilizar estas diferencias en beneficio de la organización, Si bien es cierto no las podemos evitar es importante buscar resolverlas de manera ingeniosa. (Davis y Newstrom, 2004)

Es importante considerar que dentro de una organización los conflictos pueden surgir de una u otra manera, pero la manera como se comuniquen sus miembros ayudará a llegar a la mejor solución. Una comunicación activa, proactiva y participativa ayudará a resolver el conflicto ya sea personal o laboral.

Definición de resolución de conflictos

En toda interacción de individuos, ya sea entre dos o más de ellos, esta es susceptible a conflictos, lo que quiere decir que no se pueden evitar, No obstante en ocasiones es necesario para fortalecer los vínculos entre los que la conforman, porque de la capacidad que cada uno muestra para resolverlos va a depender que estas relaciones no se perjudiquen y se logren los objetivos que se buscan. Si bien es cierto los conflictos pueden surgir por la diferencia

de opiniones o intereses personales, es importante mencionar que como primer paso es identificar la fuente del conflicto y desde ahí tomar medidas que ayuden a los, No se trata señalar a quien lo originó ya hacerlo responsable de ello, por lo general esta es la actitud equivocada que se toma ante un conflicto, lo cual origina que este se acreciente más, otras de las posiciones que se toman frente a un conflicto es el de sancionar o reprimir ,ocasionando con esto que el conflicto momentáneamente desaparezca ya que este puede volver a surgir en otro momento porque no se solución el problemas desde la raíz. Cuando los conflictos se quieren resolver se tiene que ser participe activo, es decir parte de la solución del problema y no solo un espectador o juez de las circunstancias.

La resolución de conflictos es más que un técnica o estrategias, resolver un conflicto es ir más allá de un castigo o sanción, resolver conflicto es buscar el origen de él, buscar el cambio de pensamientos y actitudes en quienes lo originan y todo esto a partir de un análisis interno dentro del individuo, porque diferir en opiniones es natural y parte de la individualidad de cada ser pensante lo negativo esta es querer imponer sus interés y es ahí donde se necesita intervenir para llegar a acuerdos en común.

Al respecto hay varios autores que han definido la resolución de conflictos desde diferentes perspectivas las cuales a continuación mencionaremos.

Para Blake y Mouton (1967, citado por Munduate, Gananza y Alcaide, 1991) la definieron como “el proceso donde la partes pueden tener dos motivaciones principales con respecto a los conflictos interpersonales: el deseo de obtener sus propias metas (interés por la producción) y el deseo de mantener relaciones (intereses por la persona)” (p.53).

Para el autor la resolución de conflictos, depende de los intereses del individuo la que sujeta a conseguir sus objetivos y también por el interés de mantener las relaciones interpersonales. A decir del autor el motivo que mueve le intensidad por resolver el conflicto va a depender de la motivación de las partes y sobre ellas tendrán que decidir cuál de las intenciones debe prevalecer o en todo caso de qué manera se puede encontrar un solución que no afecte el logro de los objetivos y tampoco a la de la buenas relaciones.

Como ya hemos mencionado los conflictos son situaciones que no se pueden evitar y al respecto existen diferentes estrategias o técnicas para resolverlos de una manera transparente, abierta y asertiva en tanto los involucrados hagan un manejo asertivo de sus emociones, intereses que faciliten la comunicación hacia el acuerdo en común que lleven al éxito a una organización. Al respecto Lussier (2011) refirió que debido a que cada individuo percibe las cosas de diferente manera es importante saber enfrentar los conflictos ya que de ello depende el éxito de la organización.

Así mismo, Pruitt (2011), sostuvo que la resolución de conflictos está basada en la comunicación entre los involucrados, quienes desean llegar a un acuerdo en común para fortalecer las relaciones interpersonales buscando solución a sus conflictos o diferencias.

Por su parte, Casamayor, (2008) afirma que las estrategias, técnicas, métodos para resolver los conflictos pueden ayudar a los involucrados en la resolución, siendo ellos mismos los interesados en aplicarlos para encontrar la mejor solución al conflicto, Es decir tiene que haber una participación activa y de compromiso de los interesados, solo así el conflicto será resuelto exitosamente

Así mismo, Granel de Aldaz (1999), definió la resolución de conflictos como capacidades que tienen las personas para comprender y actuar frente a un conflicto, buscando siempre una solución armoniosa, promoviendo un ambiente pacífico y evitando así las reacciones violentas y de ofensas que puedan hacer surgir más conflictos. También

Estrategias para la resolución de conflictos

Al respecto, Granel de Aldaz (1999) refirió que en la resolución de conflictos se pueden aplicar estrategias o técnicas como: La negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje que a continuación desarrollaremos.

Negociación: Esta estrategia está basada en la comunicación que establecen los interesados, para lo cual se comunican de manera directa, con disposición para establecer una conversación clara y abierta no solo para ser escuchado sino también para escuchar a la otra parte. Esta comunicación debe ser voluntaria y sin presiones manera que ambas partes

busquen y encuentren una solución viable para todos bajo las mismas condiciones y oportunidades. Según el autor la negociación es la base para resolver los conflictos, no solo debe haber voluntad sino también madurez para establecer acuerdos en común.

Mediación: Cuando el conflicto no se ha logrado resolver debido a que las partes no se han puesto de acuerdo, surge entonces la necesidad de un mediador con una idea clara e independiente, consciente de cuál es su papel en conflicto para que pueda ayudar a las partes a identificar los puntos discordantes, analizarlos y encontrar el mejor camino para resolverlos. Es importante que el mediador tenga la capacidad de escuchar y guiar a las partes en conflicto mostrando imparcialidad para que ayude a resolver el problema y no ser parte del problema.

Conciliación: La conciliación es una estrategia alternativa diferente a la mediación, Mientras el mediador es una persona que escucha, orienta a encontrar el camino para la solución del conflicto siendo los involucrados en tomar las decisiones en la conciliación no sucede lo mismo, la persona que asume este rol ante un conflicto que ha llegado a niveles altos de difícil solución no solo escucha sino que también propone alternativas de solución, viables, de practicidad y apropiada para resolver los conflictos. Para esto el conciliador debe conocer a fondo el problema tener la suficiente capacidad para determinar cuál es la mejor salida para un conflicto.

Arbitraje: En este proceso de resolución de conflictos, se recurre a un tercero ajeno a las partes quien tiene un rol decisivo para resolver el conflicto. El que hace las veces de árbitro tiene que tener la disposición de escuchar y después de un análisis decide la mejor manera para resolver el conflicto. A diferencia de la mediación y la conciliación, en el arbitraje un tercero es quien decide de qué manera se solucionan los problemas es por eso que los afectados recurren a él para que tome las decisiones a fin de resolver un conflicto que no han podido resolver. (Granel de Aldaz, 1999)

Dimensiones de Resolución de Conflictos

Para la presente investigación consideraremos como dimensiones los estilos de resolución de conflictos propuestos por Blake y Mouton.

Dimensión 1: Estilo retirada

Como mencionamos, en toda interacción es muy posible que los conflictos surjan como consecuencia de la diferencia de opiniones o intereses. De las actitudes que tomen los involucrados frente a la resolución de los conflictos se podrá determinar si el conflicto se resuelva o no. Así como los involucrados en los conflictos difieren en sus opiniones estos también se diferencian por la forma como afrontan y resuelven problemas.

Para el autor Blake y Mouton (1970), en el estilo retirada la persona decide tomar la posición de un espectador de lo que sucede en su entorno, toma una posición ajena o neutral al conflicto, es decir, no asume un compromiso activo y tampoco se preocupa de resolverlo dejando que esto permanezca en el tiempo. Este estilo se caracteriza por el poco interés de resolver los conflictos, es una posición de conformidad si querer asumir una posición clara para buscar soluciones.

Al respecto, Lussier y Achua (2002, citado por Eslava y Parra, 2010, p, 12), mencionan que “el estilo de retirada trata de ignorar en forma pasiva el conflicto en lugar de resolverlo .Cuando se elude afrontar el conflicto, se manifiesta un comportamiento poco asertivo y cooperativo”. (P.12).

De lo dicho por el autor podemos inferir que este estilo de resolución de conflictos no contribuye a que este sea resuelto, porque en lugar de afrontar el problema y buscar solución uno de los involucrados prefiere ignorar el problema, no se preocupa en resolver la situación en conflicto, este estilo no es asertivo y no contribuye a resolver el conflicto, por lo tanto las relaciones interpersonales se verán afectadas por que hay preocupaciones que no han sido resueltas.

El autor Rahim (2001), refirió que este estilo está relacionada con evitar y esquivar los conflictos, es decir la persona asume una posición de evitar o posponer la resolución de los problemas para otro momento. También mencionó que esta actitud presenta poco interés por las dificultades propias y por lo de los demás.

Dimensión 2: Estilo suavizante

Buscar solución a los conflictos es la muestra de interés por encontrar puntos en concordancia para que los objetivos de la organización o las relaciones humanas no se vean afectadas, pero no siempre en un conflicto se va a encontrar personas que asuman el compromiso por resolverlo. Es así que mientras unos asumen una posición de evitar o ignorar el problema, otros prefieren tomar una posición de complacencia que le evite enfrentamientos con los demás, para lo cual cede en sus opiniones e ignora sus propios intereses.

Según Blake y Mouton (1970), las personas que recurren a este estilo buscan resolver el conflicto cediendo ante la otra parte, para ello manifiesta una conducta poco asertiva aunque cooperativa. A decir del autor uno o más de los involucrados en el conflicto dan mayor importancia a los intereses de los demás posponen los suyos con el fin de establecer buenas relaciones con los demás, demostrando con esta actitud inseguridad y baja autoestima para sostener sus opiniones. Por lo tanto prefieren mantener buenas relaciones humanas antes que defender los objetivos de la organización o sus propios intereses.

Según Lussier y Achua (2002, citado por Eslava y Parra, 2010), afirmaron que algunas personas recurren a este estilo para resolver el conflicto, cediendo sus intereses para resolver los conflictos, esta actitud es poco asertiva pero muestra cierta cooperación aunque esta no tome en cuenta sus propios intereses ya que se preocupa por satisfacer las necesidades del otro dejando de lado los suyos. Este estilo busca quedar bien con todos los involucrados en el conflicto, si bien es cierto las relaciones humanas no se ven afectadas es muy posible que la persona que toma este estilo mostrará a los demás un carácter débil lo cual hará que no respeten sus derechos originando que los demás no lo valoren.

El autor Rahim (2001), relacionó este estilo con el servilismo, en el cual las personas que toman esta postura en la cual no valoran sus propios intereses sino que dan mayor importancia a los intereses de los demás, buscando considerar y resaltar los puntos en común para tomarlos en cuenta y así poder satisfacer los deseos de los demás, en otras palabras la persona con este estilo sacrifica sus propios intereses y objetivos.

Dimensión 3: Estilo de dominación

Si bien es cierto los involucrados en el conflicto son los llamados a presentar una actitud cooperativa para encontrar la mejor manera de resolverlos, esto no quiere decir que uno o más de los involucrados pretendan ejercer dominio sobre la situación sin importarle los intereses de los demás, puesto que antepone sus deseos personales sobre los intereses del otro (individuo u organización)

Blake y Mouton (1970), afirmó al respecto: “que en este estilo se muestra un alto interés por uno y bajo interés por los demás. Es un estilo que ha sido identificado como una orientación de ganador-perdedor. Se trata de un tipo de persona que procurará por todos los medios lograr sus objetivos y que, como consecuencia de ello, ignorará bastante a menudo las necesidades y expectativas de su oponente” (p. 54)

Se entiende de la afirmación de los autores, que la persona que recurre a este estilo considera que sus intereses u opiniones son más importantes, por lo tanto siempre buscará imponerse sobre los demás, para esto está dispuesto a todo con tal de lograr sus objetivos ignorando los deseos e intereses de los demás.

Lusier y Achua (2002, citado por Eslava y Parra, 2010), afirmaron que quien recurre a este estilo busca resolver los conflictos mediante la presión para que las cosas se resuelvan según como ellos desean, y en éste poder y dominio que ejerce puede llegar a la agresividad cuando se siente amenazado por alguien que no piensa ceder en sus pensamientos.

Camaño (2008), definió al estilo dominación como la búsqueda para imponer sus intereses a costa de otros, este estilo es de carácter impositivo que deja de lado el bien común. La persona que logra imponer sus propios objetivos se siente ganadora, por lo que es muy posible que se abran las puertas a mayores conflictos por que las personas involucradas se han sentido excluidas y no satisfechas .Con este estilo las relaciones humanas se pueden deteriorar.

Dimensión 4. Estilo compromiso

Los conflictos son situaciones que surgen en todo tipo de relaciones humanas, es parte del desarrollo de la persona u organización. Ahora si bien es cierto no se puede ignorar que existan, entonces es importante considerar que la forma más apropiada de resolverlos es hacerlos frente, resolverlos de la mejor manera posible asumiendo una escucha activa y de compromiso, tomando en cuenta los intereses de los demás sin dejar de lado los propios para que las buenas relaciones humanas se mantengan y la organización consiga los objetivos que lo lleven al éxito.

Al respecto Blake y Mouton (1970) “Se trata de una concesión asertiva de las partes en la cual ambas ceden proporcionalmente de sus intereses para llegar a una solución” (p. 14) Así, por medio del compromiso se genera una situación de yo gano en parte y tú también” (p.32)

De lo afirmado por los autores, este estilo se trata en que ambas partes ceden para el bienestar de todos y de esta manera los conflictos puedan ser resueltos asertivamente. A su vez que ambas partes asumen un compromiso buscando la mejor solución, ambos también son beneficiados es decir ambas partes ganan, logran el interés y establecen un equilibrio de beneficios para ambos.

Camaño (2008), la definió como el estilo que genera satisfacción a las partes involucradas, es claro que si ambos cooperan y se comprometen por buscar soluciones viables que beneficie a todos, esto generará un grado de satisfacción óptimo que ayudará a prevalecer las relaciones interpersonales de un grupo social u organizacional. Este estilo contribuye también al aprendizaje, porque toda vez que no es fácil ceder, esto ayudará a obtener habilidades sociales y de convivencia en la cual es muy importante cohesionar las opiniones, reconocer que se puede aprender del otro y adquiere nuevas capacidades para en caso se presente otro conflicto.

Según Diego y Guillén (2008), este estilo resalta un alto grado de colaboración para buscar la solución al conflicto, porque se busca una solución que beneficie y satisfaga a ambas partes, para los autores el beneficio más importante está en la seguridad en conjunta

de tomar la solución más adecuada, para lo cual menciona el autor es importante identificar y reconocer la fuente del conflicto para así tener una idea clara para elegir el mejor camino.

1.3.2. Teorías de la variable Comunicación asertiva

Teoría de la Comunicación Humana

Watzlawick (1945) desarrolló la teoría de la comunicación humana, en la cual señala que los seres humanos no viven aislados, puesto que siempre necesitan estar en constante relación con otros individuos, para ello necesitan comunicarse y para entenderse se necesita que la información que se da a través de la comunicación debe ser clara y de significado entendible por los demás individuos.

En toda organización, en el proceso de comunicación que se desarrolla la información debe ser comprendida por todos sus miembros, es la manera más adecuada para unificar ideas y criterios, valorando siempre la opinión de los demás. Por esta razón la comunicación en toda organización es la base de un ambiente de trabajo organizado y para que la comprensión de la comunicación sea la ideal, debe existir tres elementos muy importantes: datos, información y comunicación, sin estos tres elementos la organización no puede operar correctamente.

Por último, Watzlawick (1945) afirmó que existen dos aspectos en la comunicación, uno de ellos es el contenido del mensaje que se quiere dar y el otro es la parte práctica del lenguaje, es decir un mensaje puede llevar a una acción, esto quiere decir que si emitimos un mensaje no solo lo comunica mis intenciones o pensamientos sino que puede afirmar o comunicar un acontecimiento, un requerimiento que sea de información o de interés para el receptor.

Debemos mencionar que la comunicación entre los individuos debe ser asertiva, positiva y eficaz y para ello en la comunicación no solo debe estar presente la parte lingüística, sino también la practicidad del lenguaje manifestado en el tono de voz y en la postura del emisor, por lo tanto la comunicación debe presentar diferentes aspectos.

El autor, Watzlawick (1945) propone axiomas para tratar la comunicación desde su propia perspectiva las cuales desarrollaremos a continuación.

Uno no puede comunicarse: Sostiene que el ser humano no puede vivir sin comunicarse, para ello emplea una serie de comportamientos con el fin de ser entendido. El autor refiere a la realidad humana ya que es imposible vivir incomunicados y muy independientemente empleamos distintas conductas o gestos para transmitir una información adecuada aun teniendo una discapacidad auricular, verbal, auditiva, etc.

La comunicación tiene un aspecto: La comunicación contiene una información de lo que el hablante quiere ser entendido. Entendemos que toda comunicación tiene un significado en las palabras empleadas al momento de brindar información. El aspecto de la comunicación es el contenido, el mensaje que debe ser entendido por quien recibe.

La naturaleza de los procedimientos de comunicación de los socios: Refiere a la situación del hablante y el receptor de la información quienes estructuran un derrame de comunicación de forma diferente con acciones distintas de ambas personas. Los elementos de la comunicación al emisor y receptor quienes manifiestan distintos comportamientos durante la comunicación como la reacción y el análisis al recibir la información, por otra parte, el emisor se enfoca en brindar la información. Existe una relación de coherencia y secuencias ordenadas.

La comunicación humana implica tanto modalidades digitales como analógicas: Hace referencia que en la comunicación no sólo se emplean palabras habladas, sino también es necesario la comunicación no verbal (escrita, analógicas, dibujos, fotografías, gestos, etc.), dejando en claro que también existe la comunicación digital. (Videos, películas, radio, tv, etc.) Los procedimientos de comunicación inter-humanos son simétricos o complementarios. Sostiene que la comunicación está basada en la simetría de la igualdad o diferencia en la interacción de la comunicación. Nos referimos claramente al intercambio del dialogo manejando el mismo tipo de comunicación o distintas dependiendo de las jerarquías, características, culturas, profesiones. En definitiva, está relacionado a los estereotipos o clases sociales en donde emplea la comunicación de acuerdo a su cultura. (Watzlawick, 1945)

Teoría de la Comunicación: Modelo Shannon y Weaver

Teoría de la comunicación: Modelo de Shannon y Weaver Shannon y Weaver (1949) consideran que la comunicación es una de las fuentes más importantes de la transmisión de los mensajes. Estos autores propusieron un modelo básico lineal sencillo que a lo largo de los tiempos ha venido modificándose, pero lo entendemos claramente este proceso de comunicación ya que es muy conocida.

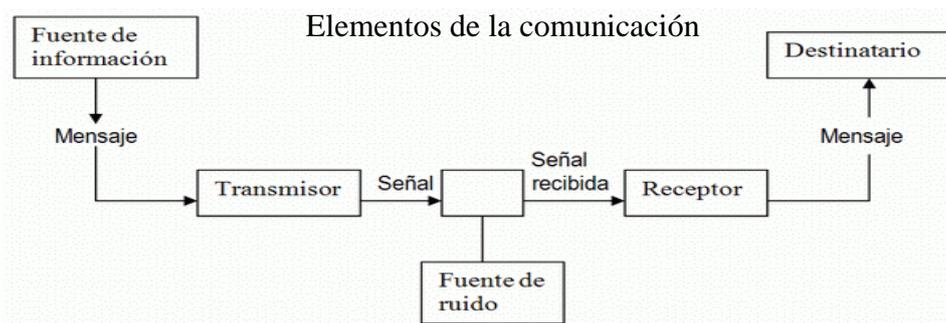


Figura 1: Diagrama de elementos de la comunicación

Fuente: Shannon y Weaver (1949)

Este modelo hasta la actualidad se entiende a pesar de haber sufrido cambios en su denominación y diseño gráfico. Los autores afirman que el transmisor, la señal (canal) y el receptor van de la mano ya que son fundamentales en la comunicación, al mismo tiempo se pueden producir interferencias durante la comunicación. Los autores afirman que existe 3 aspectos que van de la mano: el transmisor, señal (canal) y receptor, así también sostienen que durante la señal existe la interferencia. Es así que la comunicación es importante para el intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos, emociones, pero expresarlo con respeto y debidamente acompañado con los valores morales que son virtudes, es fundamental que para que haya una comunicación deben tener un dominio de un mismo código, pues al contrario no habría una fluidez en la comunicación ni una interlocución correspondiente. Entonces es primordial el dominio de manejo de una lengua determinada para una comunicación.

Teoría de la asertividad de Alberti y Emmons Alberti y Emmons (1978) definen como: “El comportamiento que sucede en un entorno interpersonal que se apasiona

primordialmente por la transacción de pretensión de mejora personal y que disminuye la pérdida de soporte por fracción del (los) receptor (es) de la (s) conducta (s)". (p.265) El comportamiento que desarrolla una persona en base a sus necesidades primordiales, actuar siempre a la defensiva apropiada, expresar amablemente ideas, sentimientos, emociones verdaderas o demostrar los derechos propios, pero sin violentar los derechos del prójimo.

De esta manera los autores demuestran que el individuo asertivo está enfocado principalmente en ser honestos en base a sus necesidades más primordiales, realizar lo coherente pensando uno mismo, pero a la vez sin esa conducta no dañe o viole a los demás.

Variable 1: Comunicación asertiva

Comunicación

El término comunicación procede del latín *comunicare* que significa "hacer partícipe de lo que uno tiene". La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, habilidad que posee el ser humano cuando transmite o recibe una información. La comunicación es una habilidad social que fortalece el desarrollo personal y grupal de las personas dentro de una sociedad, a través de ella se intercambian opiniones, sentimientos y pensamientos las cuales se pueden dar dentro de la familia, con los amigos, en el trabajo, en la escuela, en la comunidad y en otros contextos. En una sociedad en constante cambio y ante los nuevos avances tecnológicos, es imprescindible fortalecer las habilidades comunicativas: hablar, escuchar, escribir y leer.

Según, Campos y Campos. (2014). La comunicación; "Es hacer a otro partícipe de lo que uno tiene. Descubrir, manifestar o hacer saber alguna cosa. Conversar, tratar con alguno de palabra o por escrito. La comunicación es la base de todas las culturas". (p. 97). La comunicación es un medio para intercambiar ideas, hacer saber a uno o más interlocutores lo que se quiere manifestar, para que en la comunicación haya un intercambio de ideas ,es importante que la conversación sea de ida y vuelta entre el emisor y el receptor, esta comunicación se puede dar de forma verbal o escrita. La comunicación se puede dar de formas diferentes de acuerdo a la cultura de los países, pueblos o comunidades, es la base y el medio para que los pueblos desarrollen.

Elementos de la comunicación

Según Elizondo (1990), la comunicación es la que hace posible el desarrollo de la sociedad, porque mediante ella se hace posible la transmisión de un mensaje o información a un interlocutor A donde se origina el mensaje a interlocutor B quien es el que recibe el mensaje, en un tiempo y espacio, es así que la comunicación es la transmisión de un mensaje.

Durante este proceso de transmisión de mensaje se puede observar los siguientes elementos de la comunicación que a continuación se mencionan:

El código, es la combinación de signos y reglas, espontáneas y organizadas que usa el interlocutor para comunicarse; los cuales se transmiten a través de un medio físico llamado canal; el emisor es la persona que quiere comunicar un mensaje, es el que utiliza un sistema de signos y codifica el mensaje para hacerlo más entendible para el receptor, quien interpreta el contenido del mensaje que ha transmitido el emisor, el mensaje es aquello que quiere comunicar el emisor.

Concluimos entonces que los elementos de la comunicación son de vital importancia en todo proceso de comunicación, La ausencia de uno de ellos no permitirá que la comunicación sea eficaz entre los interlocutores. Es importante considerar con quien nos comunicamos, en que momento y en qué lugar se da la comunicación para poder comunicarnos de la mejor manera solo así lograremos éxito en la comunicación.

Importancia de la comunicación

La comunicación es un instrumento social de vital importancia que está presente en todo tipo de relaciones y actividades humanas, como seres sociales no podemos prescindir de ella puesto que esta es el canal que nos permite estar comunicados con los demás. En la relación familiar la comunicación entre los miembros que la conforman se convierte en el fundamento principal para que la familia se mantenga unida puesto que si existe una gran ausencia de la comunicación es difícil que los lazos afectivos familiares se mantengan. En las organizaciones o grupos, la comunicación también juega un papel muy importante, porque es el medio mediante el cual se pueden transmitir ideas, opiniones e información entre los miembros que la conforman, toda organización requiere de una permanente comunicación

para tomar acuerdos, crear proyectos, establecer objetivos y metas que lleven al grupo u organización a lograr un bien común para todos. Mediante la comunicación no solo podemos transmitir ideas y pensamientos, sino que también es un medio para expresar sentimientos y emociones; como el amor, la alegría, el enojo, la insatisfacción, es decir es lo que nos permite estar en contacto con los demás. Desarrollar una constante comunicación también nos permite elevar nuestra autoestima, fortalecer la personalidad y seguridad para poder exponer nuestras ideas y pensamiento sin temor alguno, en pocas palabras la comunicación permite aflorar nuestras potencialidades con lo cual no solo podemos ser ente trasmisor de ideas y pensamientos sino también nos da la posibilidad de influir en los demás.

Si bien es cierto que todo grupo social u organización necesita de la comunicación como medio establecer una relación armoniosa y lograr el éxito, también es importante mencionar, que en la búsqueda por encontrar caminos comunes que logren lo que se anhela, es muy posible que surjan conflictos entre los miembros o integrantes de dicho grupo social; es aquí donde la comunicación asume un rol primordial, puesto que es el instrumento mediante el cual los conflictos pueden ser resueltos. La diferencia de opiniones y los desacuerdos siempre estarán presentes, porque cada persona es un ser único en cuanto a pensamientos, deseos y sentimientos, por lo tanto cada uno camina basado en sus propios interés; Pero lo que lleva a este grupo social a un entendimiento, a tomar decisiones comunes que beneficien a todos, y que a pesar de la diferencias los conflictos sean resueltos de la mejor manera; es una buena comunicación ,la cual se ejerce respetando los derechos que tienen otros a opinar, expresarse siguiendo las línea del respeto y la valoración hacia los demás. Podemos afirmar entonces que sin una buena comunicación es imposible que los grupos sociales crezcan y se desarrollen dentro de una sociedad de éxito.

Barreras de la comunicación

En toda comunicación las barreras que se presenten en su proceso serán un obstáculo que no permitirá que la comunicación se dé de manera adecuada. Robbins (1993) plantea algunas barreras en la comunicación para poder identificarlas y así evitarlas.

Filtración: esta barrera se presenta cuando el mensaje sufre alteraciones por parte del emisor con el fin de hacerlo más favorable a los oídos del receptor. Otra forma de filtración

en la comunicación se presenta cuando el mensaje es influenciado por el interés y percepciones del emisor.

Percepción selectiva: cuando el mensaje emitido por el emisor es interpretada por el receptor de acuerdo a sus intereses, necesidades y motivaciones. Aquí el receptor escucha y entiende el mensaje según su percepción de la realidad.

Emociones: Las emociones pueden influir en la forma como el receptor percibe el mensaje. Estas influencias son de carácter emocional; es decir los sentimientos como el enojo, la ira, la molestia, la alegría. Por lo tanto todo va a depender de la situación emocional del receptor en el momento en que recibe el mensaje.

Lenguaje: el lenguaje puede variar de acuerdo al contexto social en el que se dé la comunicación, aunque las palabras tienen un significado preciso, la forma de interpretarlo o entenderlo va a depender de quién recibe el mensaje. (Robbins, 1993)

Estilos de la comunicación

Cada persona presenta una característica particular en la forma de comunicarse, de acuerdo al estilo de comunicación que desarrolle la persona para comunicarse con los demás, va a depender si sus relaciones interpersonales dentro de un grupo social sea la más adecuada y por consiguiente la más favorable para su desarrollo personal. Los conflictos dentro de un grupo social se deben muchas veces el estilo de comunicación que tienen sus integrantes, Es por ello que es muy importante que cada persona desarrolle una comunicación eficaz con los demás. Según Elizondo (1990), existen tres estilos de comunicación que manifiestan la actitud del interlocutor.

Estilo pasivo o no asertivo. Este estilo es propio de personas que por temor a ser rechazados o sentir que ofenden a los demás, evitan mostrara sus emociones, pensamientos o sentimientos, anteponiendo las necesidades de los demás, valorando más a los demás antes que así mismos. En este estilo se presenta un carácter de baja autoestima y falta de personalidad y seguridad para exponer sus propios pensamientos

Estilo agresivo. Según Elizondo, este estilo es opuesto a la pasividad, puesto que aquí el interlocutor sobrevalora sus pensamientos e intereses, llegando incluso muchas veces a despreciar las opiniones de los demás. Es aquí donde la comunicación es más susceptible a

la presencia de conflictos los cuales son difíciles de resolver, porque la comunicación es más cerrada.

Estilo asertivo. Este estilo tiene las características de una comunicación más abierta y de respeto a las opiniones de los demás, en este proceso de comunicación el interlocutor considera que las opiniones de los demás tienen el mismo valor que las suyas, considera que no necesariamente se pueden coincidir en opiniones, pero que esto tampoco es un impedimento para manifestar sus propios pensamientos. Durante este proceso de comunicación se pueden evitar los conflictos desarrollando una comunicación más abierta y honesta en un clima de respeto por los demás. (Elizondo, 1990)

Comunicación y Asertividad

Una de las mejores maneras de comunicarse con lo demás es desarrollando estrategias asertivas manifestadas no solo en la manera de expresarnos sino también en la forma como actuamos dentro del contexto social en el cual nos desarrollamos. La palabra asertivo, aserto, proviene del latín *asertus*, que significa que es la afirmación con seguridad de lo que se quiere decir. En otras palabras ser asertivo es afirmar con certeza lo que uno quiere decir. La asertividad es una conducta humana que afirma y fortalece las relaciones interpersonales, en el estricto derecho de expresarse con plena libertad, para dar a conocer a los demás todo lo que uno piensa o siente. Este derecho también debe ser ejercido con respeto mutuo, puesto que si queremos decir algo y tenemos la necesidad de ser escuchados, también debemos saber escuchar respetando el derecho que los demás tienen por expresarse, esta conducta permite que la persona se sienta satisfecha consigo misma y con los demás, fortaleciendo la autoestima de la persona.

Según Ferrero y Martín, (2013), La asertividad es:

Una habilidad comunicativa interpersonal para transmitir adecuadamente opiniones, intenciones, sentimientos. Consiste en crear las condiciones que permitan conseguir aquello que se propone sin sentirse incomodo al hacerlo, sobre todo en situaciones conflictivas; producir las mínimas consecuencias negativas tanto como para uno como para el otro, y en las relaciones de ambos. (p. 24)

Para el autor la asertividad es una habilidad comunicativa que permite crear ambientes favorables para la comunicación, en la cual los interlocutores se sientan cómodos a la hora de expresar sus opiniones proporcionan un clima favorable. Las situaciones conflictivas no se pueden evitar, pero si la conducta es la apropiada las diferencias serán mínimas porque será más sencillo llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes. Para que este clima sea positivo es necesario ejercer el derecho con respeto y empatía por los intereses de los demás.

Según Elizondo (1990) la persona asertiva presenta las siguientes características:

La persona es libre para expresarse, se siente en plena libertad para opinar.

Está preparada para comunicarse con personas con diferentes características y niveles de conocimientos, sin sentirse menos o más que los demás.

La persona asertiva tiene un manejo claro de lo que quiere conseguir, es decir lleva una orientación clara de lo que quiere para su vida.

Se comunica sin juzgar y actúa respetando los derechos de los demás.

Desarrolla la habilidad de aceptar o rechazar las opiniones, sin ofensas.

Es emocionalmente segura para dar a conocer sus emociones o sentimientos, ejerciéndolo con plena libertad.

El carácter asertivo de la persona guarda el equilibrio en la forma de comunicarse, no reprime sus pensamientos y tampoco es agresiva a la hora de comunicarse.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es una habilidad social mediante el cual podemos manifestar a otros de forma simple, clara y oportuna, lo que sentimos, queremos o pensamos. Esta habilidad tiene un gran valor en todo proceso de comunicación entre las personas, porque constituye el medio fundamental para que las relaciones interpersonales se den de manera positiva, armoniosa y eficaz, evitando de esta manera toda conducta inadecuada como la agresión verbal, reproches, ofensas y ataques personales que lo único que hacen es dificultar la buena comunicación y perjudicar la buenas relaciones humanas.

Según Ferrero y Martín (2013) la comunicación asertiva es;

Acción y efecto de comunicar” “trato, correspondencia entre dos o más personas; junta o unión de algunas cosas con otras”. Ya durante el siglo XX se agregó a esta concepción el aspecto tecnológico: “transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor (p. 21)

Para el autor la comunicación asertiva es la que se da entre dos o más personas, es una comunicación de ida y vuelta; es decir esta comunicación no solo se necesita de un emisor sino también de un receptor quien a la vez tiene que corresponder al mensaje recibido brindando una respuesta, durante esta comunicación los interlocutores comparten un mismo lenguaje entendible para ambos .De lo dicho se puede afirmar que para que una comunicación sea asertiva esta debe ser entendible para ambos interlocutores y a la vez esta comunicación se debe dar de forma mutua y transparente entre las personas

Flores (2002) afirmó que la comunicación asertiva es una habilidad verbal que desarrolla la persona a la hora de expresarse, y esto no solo para manifestar sus intereses, deseos o sentimientos ,sino también como un medio para ejercer la libertad de defender sus derechos, así como mantener una conducta adecuada de recepción antes las diferentes manifestaciones positivas o negativas de los demás .Para el autor la comunicación asertiva también está presente en la manera como se recibe las críticas y los elogios, en el momento de saber escuchar y en la capacidad de ceder en las opiniones cuando el caso así lo requiera fortaleciendo de esta manera las relaciones interpersonales y afectivas en todo ámbito social. Esta comunicación siempre se debe desarrollar en un ambiente de respeto por los derechos de los demás y a la vez debe ser expresada de manera clara, sincera y en el momento adecuado.

El autor Rodríguez (1999) manifestó que la comunicación asertiva se debe dar tal forma que sea fácil de entender por interlocutor, es decir la información debe ser pertinente, clara y precisa para que el mensaje que queremos dar a los demás manifieste lo que en realidad queremos comunicar.

Para Armas (2010) la comunicación asertiva es una capacidad que las personas deben desarrollar a lo hora de resolver conflictos, si esta comunicación se da en un ambiente de respeto mutuo, donde todos hablen con claridad todo lo que quieran decir, entonces las

relaciones interpersonales no se verá afectado por algún tipo de enfrentamiento. La mejor manera de resolver los conflictos es cuando la comunicación asertiva es sincera y transparente.

Según Anguiano (2014) la comunicación asertiva es de carácter intrínseco porque surge en el interior del ser humano como producto de la autoconfianza que tiene la persona a la hora de expresarse, entendible y directa, la cual guarda equilibrio entre lo que quiere decir y la manera como lo dice, es una expresión libre y racional de sus ideas y sentimientos, sin que en el ejercicio de su derecho a expresarse haga daño con sus expresiones o actitudes. Para comunicarse asertivamente la persona tiene que confiar en sus propias habilidades comunicativas para lograr sus objetivos

Dimensiones de la comunicación asertiva

Para la presente investigación se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Estrategias de asertividad

A lo largo de nuestras vidas tenemos la necesidad de comunicarnos con el mundo que nos rodea, motivo por el cual la comunicación es vital para toda relación interpersonal. Desde que nace en nosotros la necesidad de comunicarnos, también nace la necesidad de desarrollar una comunicación adecuada y pertinente que nos permita dar a conocer nuestras opiniones, sentimientos y emociones de una manera clara y sencilla entendible para todos aquellos que nos escuchan. De ahí la importancia que se adquiera ciertas estrategias para una buena comunicación

Según Ferrero y Martín (2013) las estrategias de asertividad son cuando:

El educador, como ser de comunicación, contribuye a que otros puedan construir y se afirmen en sí mismos; además, lo hace con su propia persona, y si ambos intercambian logros en un ambiente rico en lenguaje y expresión. La comunicación entre personas se basa en las diferencias entre ellas, pero también implica cierta igualdad, pues cada emisor debe poder convertirse, en

ese mismo momento, en receptor cuando le responde su interlocutor. (p. 26.27).

De esta definición se deduce que la comunicación está presente en todo momento y como tal es importante desarrollar ciertas estrategias de asertividad para que la comunicación sea la adecuada. En el ámbito educativo cabe resaltar que el docente es un ente comunicativo .quien está en constante comunicación con sus alumnos quienes a su vez hacen de receptores, por lo tanto la comunicación entre ambos debe ser clara y sencilla. La comunicación no solo necesita de un emisor de mensaje sino también de un receptor que también debe tener la capacidad de responder. De lo dicho se puede afirmar que una adecuada comunicación es aquella que es mutua de emisor a receptor y de receptora emisor

Castanyer (2014) afirmó que las estrategias asertivas son procesos mediante el cual no solo comunicas sino que también te ayuda a desarrollar la capacidad de razonar, de manifestar las emociones y desarrollar actitudes asertivas. El autor también manifiesta que durante este proceso existen dos tipos de estrategias: las internas que es saber comunicarse así mismo, ejercer control de las emociones a la hora de expresarse así como ser abierto a las opiniones por que también se puede aprender de los demás lo cual origina una reestructuración de una nuestra forma de ver la cosas; y las externas que vienen a ser las conductas asertivas que tenemos frente a nuestros interlocutores, en la cual se manifiesta en la capacidad de la escucha activa y de respeto por las opiniones de lo demás.

Aserción positiva:

Para la presente investigación se considerará a las estrategias como técnicas que el docente debe desarrollar para lograr una comunicación asertiva adecuada, que beneficie las intercalaciones con los demás

Según Tobón (2015) las estrategias que favorecen la aserción positiva, es cuando las personas desarrollan la habilidades de expresarse en un ambiente de cordialidad, de respeto por las manifestaciones de los demás, libre de agresiones y ofensas .Es saber expresarnos y también saber recibir los mensajes, reconocer en el otro sus capacidades y valorar en nosotros mismos nuestras propias capacidades, esta valoración se puede expresar de manera

verbal o no verbal es decir a través de gestos ,pero sin que esto tenga mayor importancia de la debida.

En un proceso de comunicación, a veces nos centramos en darle mayor importancia de la debida a los errores de los demás. Centramos en lo negativo muchas veces nos limita la posibilidad de reconocer lo bueno que otras personas tienen, nos impide emitir una palabras de reconocimiento hacia el otro, valorando sus opiniones y rescatando los positivo en ellos. No se trata de dar halagos por compromiso, sino de hacer un reconocimiento sincero y honesto a lo bueno que se puede rescatar de las opiniones de los demás. Fortalecer la autoestima de nuestro interlocutor, mostrar nuestro reconocimiento no solo de manera verbal sino también con un gesto permite que la comunicación sea positiva.

Comunicación lingüística o gestual

Las personas no solo se comunican mediante el lenguaje .también lo hacen mediante gestos, nuestra comunicación gestual está ligada a nuestra expresión verbal, porque lo que decimos con el lenguaje se ve reflejado en nuestra expresión gestual. Es por ello que ambas manifestaciones deben guardar relación entre sí. Poseer un buen vocabulario facilitará nuestra comunicación, usar los gestos adecuados en la comunicación nos acercara más a quienes nos escuchan.

Según Ferrero y Martín (2013) la comunicación lingüística o gestual es cuando la comunicación que desarrollamos utiliza diversos códigos ,el lingüístico que es un conjunto de signos articulados la cual puede ser de forma oral o escrita y la gestual que no necesita de las palabra sino más bien de la expresión corporal ,ambas formas de expresión son un medio de comunicación que las personas utilizan para expresar o hacer saber sus pensamientos la cual deben tener coherencia y relación entre sí, para que sea entendible y no cree confusiones en quienes nos escuchan u observan, puesto que si con el lenguaje hablado decimos algo y no nuestra expresión corporal dice otra; entonces la comunicación no será clara y entendible para el receptor.

Formas de comunicación interpersonal.

Para Ferrero y Martín (2013) la comunicación interpersonal es aquella que se da de forma directa, es decir una comunicación cara a cara en la cual se activa la expresión corporal y los sentidos. Es una comunicación persona a persona, la cual necesita de un contacto visual, para sentirse escuchado, la expresión en el rostro es prueba de ello; es decir los gestos faciales demostraran la interacción en una conversación pues con ellos podemos expresar sorpresa, gusto o disgusto, sorpresa por lo que oímos. También en esta forma de comunicación interpersonal es importante resaltar la dirección y el tiempo del contacto visual, ya que con esto demostramos o nos demuestran el interés o desinterés por lo que se escucha. El autor menciona incluso que el movimiento corporal y el tacto (acariciar, abrazar, etc.) la cercanía con el interlocutor es una forma de establecer una comunicación interpersonal.

La autoestima ligada a la asertividad

La seguridad y la confianza en uno mismo son características muy importantes que toda persona debe desarrollar al momento de comunicarse, la seguridad que la persona debe demostrar a la hora de expresar sus opiniones es fundamental para lograr ser escuchado, sentir confianza en sí mismo, dominar los miedos y valorarse son características de la persona asertiva las cuales le ayudan a expresarse de una manera más efectiva.

Para el autor Castanyer (2014) la persona asertiva es aquella que muestra seguridad a la hora de expresar sus opiniones y lo hace sin temor alguno, tiene la valentía para manifestar su punto de vista aunque estas no concuerden con la de los demás. El autor afirmó que por esto existe entre la asertividad y la autoestima una estrecha relación, pues la persona asertiva con una alta autoestima no necesita la aprobación de los demás para decir lo que siente o piensa, porque confía en sí mismo y en su capacidad para sustentar y defender su posición ;lo contrario de una persona con baja autoestima, quien si necesita ser aceptado para sentirse valorado, por lo tanto muestra temor al manifestar sus pensamientos ,guarda silencio o acomoda su posición al gusto de los demás, mostrando con esto un carácter de sumisión. También la persona con baja autoestima puede mostrar agresividad en su comunicación, porque tiene la necesidad de imponer sus ideas para sentirse importante o reconocido, no tiene la capacidad de llegar a acuerdos puesto que para él ceder en sus opiniones es síntoma

de debilidad, entonces opta por imponerse ante lo demás; demostrando con esto su poca capacidad para establecer una comunicación asertiva con las personas que lo rodean.

Dimensión 2: Estilo asertivo

Es indudable que los seres humanos somos diferentes los uno de los otros, pero nuestras diferencias no solo están referidas a las características físicas, sino también a aquellas que tienen que ver con nuestra personalidad y a la forma como nos relacionamos con los demás. En esta relación con los demás cada persona tiene un estilo particular para comunicarse con los demás: algunos pueden ser agresivos, otros pasivos o asertivos. Según el estilo que cada persona tenga para comunicarse permitirá que esta tenga una buena o mala relación con los demás. La persona que se comunique con los demás con un estilo asertivo es la que mejor posibilidades tendrá de establecer una buena relación con las personas que lo rodean.

Según Ferrero y Martín (2013) el estilo asertivo es comunicarse sin temor alguno, expresa de manera clara y directa sus sentimientos o sus pensamientos. El emisor que hace uso del estilo asertivo no tiene temor a las críticas y las acepta aun cuando estas puedan ser negativa, tiene la capacidad de enfrentarlas y defender su posición respondiendo de forma calmada y centrada en la que quiere decir es decir tiene la habilidad de responder sin llegar a las agresiones verbales demostrando así ser capaz y eficaz para sostener y justificar sus opiniones. En este estilo el autor también menciona que el emisor con un estilo asertivo ejerce concordancia entre el lenguaje verbal y no verbal que usa para comunicarse. Podemos entonces afirmar que cada persona tiene un estilo para comunicar sus pensamientos, emociones, ideas y a su vez muestra el mismo estilo para defender su posición guardando un equilibrio entre sus palabras y sus expresiones no verbales para que pueda ser entendido de una manera clara y sencilla.

La asertividad

Para Ferrero y Martín (2013) la asertividad es una conducta que genera confianza y seguridad en la persona y le ayuda a conservar buenas relaciones interpersonales. La persona con este rasgo tiene la habilidad de desarrollarse en diferentes contextos y situaciones, su facilidad de palabra, la seguridad que muestra al hablar, su espontaneidad y coherencia en sus

expresiones pueden ayudarlo a influenciar en las personas que lo escuchan. Así mismo esta cualidad no solo le ayuda a la persona a expresarse asertivamente sino que también proporciona un ambiente favorable para que la persona que escucha muestre interés y tranquilidad para responder.

Pérez y Merino (2012) afirmaron que la asertividad es un rasgo propia de las personas que muestran madurez en sus expresiones y comportamiento, es decir la madurez del emisor es una cualidad que lo va a ayudar a expresarse con la suficiente capacidad para defender sus intereses. Entonces si estas cualidades o características de un interlocutor esta asociadas, podemos decir que para que el interlocutor sea asertivo debe contar con la madurez suficiente para comunicarse, puesto que en este proceso de comunicación se encontrará en situaciones incomodas que van a requerir del dominio de su carácter para no llegar a las ofensas por defender sus ideales, a la vez que también se puede encontrar en situaciones en la que tendrá que llegar a acuerdos o admitir que su posición no es la correcta y todo esto para buscar el bien común sin que esto signifique menoscabar sus principios y mucho menos un síntoma de debilidad o sumisión. Concluimos entonces que la madurez ayuda al interlocutor no solo a ser asertivo sino también a saber actuar en diferentes situaciones.

Según García (2013) La asertividad es una habilidad que permite al emisor comunicar sus emociones o pensamientos de manera sincera, transparente y clara; sin utilizar intermediarios o disfraces. A decir de esto la persona asertiva es lo suficientemente valiente para expresarse, asume las responsabilidades y consecuencias de lo que dice, para ello es una persona que nos disfraza sus mensajes, no utiliza las indirectas para encubrir la intención de lo que quiere decir. La persona asertiva se comunica sin ofender, respeta el derecho de los demás, no antepone sus intereses sobre lo de los demás al contrario busca los concesos necesarios para llegar a un acuerdo en común para todos.

Aserción efectiva.

En una sociedad donde cada día la comunicación toma mayor importancia, puesto que gracias a ella las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo u organización se fortalecen, es también importante considerar cuan efectiva es la manera como nos

comunicamos, en qué ambiente nos comunicamos y como reciben los receptores nuestros mensajes, a su vez que efecto estamos causando en ellos.

Al respecto, para Ferrero y Martín (2013) la aserción efectiva es aquella que se da en un ambiente de reciprocidad, en el cual el emisor se siente en confianza de decir lo que piensa, el receptor muestra interés por lo que escucha, a su vez que el emisor también debe saber escuchar lo que el receptor quiere responder, preguntar u opinar. En el ámbito educativo esta se da cuando la comunicación es fluida, cuando el maestro no es solo un trasmisor distante de conocimientos sino que brinda seguridad y confianza al alumno para que este tenga la confianza de manifestar sus opiniones. Es importante para ello crear un clima positivo para que la comunicación sea efectiva, esto es que el mensaje llegue claro y preciso, a la vez que debe favorecer el aprendizaje significativo para el alumno, es decir el alumno debe ser partícipe de sus aprendizajes sin que esta se dé de manera poco atractiva para el alumno sino que más bien sea de su completo interés y agrado.

Así como la aserción efectiva se debe dar en el ámbito educativo, también se puede mencionar que está presente en todo tipo de comunicación, ya sea en la familia, entre amigos y en el trabajo. No se trata de solo ser escuchado sino también de aprender a escuchar y para esto los agentes comunicativos deben fluir en el diálogo, la conversación debe ser espontánea, en la cual todos los involucrados puedan aprender uno del otro, no debe ser una comunicación plana sin presiones sino más bien debe capturar la atención de todos los participantes en la comunicación.

Pensamiento, sentimiento y conducta.

La asertividad es una conducta muy ligada al pensamiento y al sentimiento, puesto que puedo comunicar mis pensamientos y sentimientos de manera asertiva o no. La conducta va a reflejar lo que hay en mi interior mis razonamientos y emociones y esto es lo visible para el oyente o interlocutor.

Según Castanyer (2014) el pensamiento, sentimiento y conducta son sistemas de respuestas que están relacionadas. Antes de comunicar opiniones o pensamientos, estos surgen en el interior de la persona; después de un análisis de lo que quiere comunicar o

refutar según sea el caso el interlocutor decide si expresarse o no, es decir la persona primero se responde a preguntas internas y toma decisiones basadas en ellas. Los sentimientos asertivos son aquellos que están relacionados con la autovaloración, la autoestima, confiar en sí mismo y en su capacidad para responder o comunicar sus pensamientos. La conducta asertiva se manifiesta en el respeto hacia los derechos de los demás, la autovaloración y la valoración a la capacidad de los interlocutores

Dimensión 3: comunicación precisa.

La comunicación precisa se presenta cuando el emisor tiene el dominio del tema que desea exponer, cuando refleja seguridad en sí misma y muestra la suficiente capacidad para comunicarse de una manera clara y entendible para todos. Esta comunicación es importante si queremos comunicar nuestras opiniones o sentimientos, porque de la manera como nos comuniquemos dependerá que el mensaje llegue como queremos.

Según Ferrero y Martín (2013) la comunicación precisa se da cuando el interlocutor usa un lenguaje común, es decir un lenguaje entendible para el receptor. El emisor debe dominar el tema del cual quiere hablar, debe ser preciso, objetivo y con la capacidad de captar el interés de los que le escuchan. Es importante comunicarnos de manera precisa y clara si queremos mantener la atención de los oyentes, de lo contrario nos encontraremos ante muestras de cansancio por parte de la audiencia o el interlocutor, siendo esto un impedimento para lograr que el mensaje sea entendido. Por ello también se debe mostrar empatía respondiendo a las necesidades de los oyentes.

Eficacia en la comunicación

Cuando nos comunicamos, no solo tenemos la necesidad de ser escuchados sino que también buscamos ser entendidos y de alguna manera con esto queremos influenciar en aquellos que nos escuchan. Esta búsqueda de ser escuchados y entendidos, tiene un objetivo y es el convencer sobre un determinado tema o también lograr el apoyo para conseguir un objetivo personal o común a todos. Cuando los resultados de esta comunicación nos son favorables, entonces podemos que hubo eficacia de la comunicación.

Al respecto Chiavenato (1998), refirió que la comunicación eficaz, no solo es aquella que busca influenciar en los demás y con esto conseguir un objetivo, Sino también es necesario para ello que el mensaje sea entendido y comprendido por el receptor, es decir cuando se ha logrado que la comprensión del oyente coincida con el mensaje del emisor. A decir de Chiavenato cuando esto suceda la comunicación no solo habrá sido buena sino también eficaz, porque el mensaje fue entendido en totalidad.

Pasos para buena la comunicación

Para Monroe y Ehinger (2012) una buena comunicación es aquella que se da de forma clara y precisa. Según los autores si una persona quiere exponer al público sus pensamientos mediante un mensaje, es importante que el emisor considere ciertos aspectos para que la comunicación sea buena y de éxito. Mencionaremos a continuación los aspectos que debe considerar el emisor a la hora de dirigirse ante un público oyente:

Debe ser claro, preciso y conciso a la hora de transmitir su mensaje.

Dominio del tema que desea exponer antes sus oyentes.

Reflejar confianza y seguridad en sí mismo no solo para exponer sus pensamientos, sino también la capacidad para defender su posición de una manera clara.

Su exposición debe estar centrada en aquello que quiere comunicar, salirse del tema puede originar distracción en el oyente perdiendo así la atención de sus oyentes o la confusión del mensaje.

Planificar de una manera organizada su mensaje.

Establecer objetivos claros para que sean entendidos y de esta manera pueda convencer o persuadir a sus oyentes.

Debe manejar la empatía para entender, comprender las necesidades e intereses de quienes lo escuchan.

El lenguaje debe ser de fácil entendimiento, expresándose no solo de manera verbal sino también a través de los gestos.

Como reaccionar ante una agresión verbal

Aunque manejen una conducta asertiva y eficaz, siempre nos encontraremos con personas que manejen un lenguaje vulgar, que agreden e intenten someternos a burla o desprecio, dichas personas no entienden o son muy cerrados en su entorno no, piensan que así se sienten superiores por lo consiguiente hacen sentir mal a uno con su aire de superioridad, estas personas no entran en razón solo piensan en ellos.

Según Castanyer (2014) cómo reaccionar ante una agresión verbal; “La asertividad preconiza que nadie es superior a los demás, todos tenemos la misma valía en cuanto a que “solo” somos seres humanos. Esto implica que todos tenemos los mismos derechos y merecemos ser respetados”. (p. 53)

Encontramos personas que se creen superiores o dicen ser inteligentes, con burla o desprecio menosprecian a los demás y lo más deplorable que así disfrutan de la desgracia ajena, sin antes reflexionar de una actitud, buscan la notoriedad que un deseo de dañar al otro, si dicha persona busca menospreciar a los demás, nosotros no tenemos que permitir que sea de nuestra costa, con las técnicas asertivas no vamos a lograr que cambien las personas que hacen sentir mal, pero pondremos límites y no permitiremos que nos utilicen para sentirse mejor, es tan sencillo y entendemos cual es bueno y malo y reinciden algunos en sus expresiones disruptiva o agresiva.

Aplicar la empatía en la comunicación.

La empatía es un valor que todos debemos tener arraigados en nuestro ser, así será eficiente nuestro desarrollo social, la empatía es ponerse en el lugar del otro, sumergirse pensar, expresar, demostrar que en el momento este procesando el otro, son sentimientos emociones de solidaridad de la otra persona o el grupo; el no aplicar la empatía solo estaremos divorciándonos de los individuos del entorno, pues las personas con baja autoestima son los que no utilizan este término por que más están a la defensiva, agresiva o sumisos.

Según Remor y Amorrós (2013) la empatía; “Se observa en la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y de responder correctamente a sus reacciones emocionales”. (p. 2)

La empatía se entiende que tenemos que ponernos en el lugar del otro para una comprensión real de los casos, pues en la empatía no solo de paciencia, amor, alegría, pues también sufrimiento. Esto mismo vemos en los animales al ver nacer a su cría esta que lo acompaña hasta que logre sobre salir de sí mismo, entonces para los humanos es más fácil entender este tema, pero el detalle está en que no lo aplicamos quedan solamente en pensamientos o escritos, pedir a los lectores de este aporte que debemos estar a diario y todo momento el valor que tiene la empatía

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la resolución de conflictos y comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el estilo retirada y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el estilo suavizante y la comunicación asertiva entre en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el estilo dominación y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el estilo compromiso y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación esta direccionada a reconocer la actitud de los docente ante los conflictos que surgen en las instituciones educativas y a la vez establecer como esta se relaciona con la comunicación asertiva en los docentes. Los conflictos son situaciones que pueden surgir inevitablemente, de la actitud del docente frente a ellos dependerá si estos se resuelven asertivamente, puesto que cada uno de ellos tiene un estilo particular para afrontarlos, es por ello que es importante conocer al respecto. En este sentido es indefectible analizar, observar, correlacionar las variables de estudio, para ello esta investigación está fundamentada en teorías que sustentan la investigación, así como de una adecuada referencia bibliográfica que sirvan de apoyo y de ampliación a la investigación planteada, la cual también se podrá utilizar para investigaciones posteriores. Además de ello el análisis de los resultados corrobora y esclarece lo plateado por diversos autores quienes aportaron fuentes de información es también servirá para contrastar información con otras investigaciones realizadas, con lo cual se podrá afianzar bases teóricas que contribuyan y fortalezcan el conocimiento del directivos y docentes de las instituciones.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación busca utilizar nuevos métodos, estrategias, procedimientos y técnicas, que con la ayuda de los instrumentos podrán demostrar su validez y confiabilidad; generando nuevos conocimientos y buscando otras formas de realizar investigación, a la vez estos podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación para que puedan medir la relación entre los estilos de resolución de conflictos y la comunicación asertiva. Aportará datos e información para investigaciones futuras basándose en

información válida y confiable que permita medir en las instituciones educativas la relevancia de las variables de estudio en esta investigación.

Justificación práctica

El aporte de estudio que brinda este trabajo de investigación es que los docentes y los directivos de las instituciones educativas pueden identificar y mejorar la actitud que tienen frente a los conflictos para que ello pueda fortalecer la comunicación asertiva de modo que esta sea eficaz y contribuya a las buenas relaciones interpersonales; favoreciendo así el buen clima institucional en los docentes de las instituciones educativas en las cuales se llevó a cabo la investigación. Es importante que los docentes tengan una actitud asertiva frente a los conflictos y a su vez manejen una adecuada comunicación asertiva, en la cual el docente demuestre la capacidad de comunicarse de una manera clara, precisa y entendible a la hora que quiera manifestar sus opiniones o en el momento de hacer frente a los conflictos que puedan surgir en la institución. Esta investigación ayudará a los directivos a reconocer el estilo que tiene a la hora de manejar los conflictos que se presentan en el ejercicio de su labor y organización del trabajo con los docentes, a su vez que también podrá asumir las veces de mediador en los conflictos que se puedan presentar entre los docentes promoviendo la resolución de manera oportuna.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La resolución de conflictos tiene relación significativa con la comunicación asertiva en los docentes

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

El estilo retirado tiene relación significativa con la comunicación asertiva.

Hipótesis específica 2:

El estilo suavizante tiene relación significativa con la comunicación asertiva

Hipótesis específica 3:

El estilo dominación tiene relación significativa con la comunicación asertiva

Hipótesis específica 4:

El estilo compromiso tiene relación significativa con la comunicación asertiva

1.7 Objetivos**General**

Determinar qué relación existe entre la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Específicos**Objetivo específico 1**

Determinar qué relación existe entre el estilo retirada y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Jun de Miraflores

Objetivo específico 2

Determinar qué relación existe entre el estilo suavizante y comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Jun de Miraflores

Objetivo específico 3

Determinar qué relación existe entre el estilo dominación y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Jun de Miraflores

Objetivo específico 4

Determinar qué relación existe entre el estilo compromiso y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Jun de Miraflores

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación correspondió al no experimental correlacional de corte transversal.

Al respecto Carrasco (2013) refirió que el esquema del diseño de la investigación corresponde al no experimental, debido a que aquí no se manipulan las variables de estudio. Se denomina correlacional porque se mide el grado de asociación entre las variables de estudio. Es transversal porque se describen y se analiza la correlación en un momento dado, como si se tratara de una toma de fotografía.

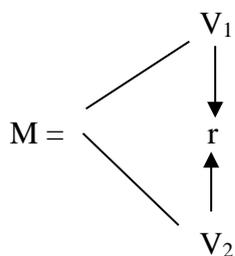


Figura 2: Esquema del diseño correlacional:

Donde:

M= 120 docentes de las instituciones educativas de la Red 15, Ugel 01.

V₁= Observación de resolución de conflictos

V₂= Observación de comunicación asertiva

r = Asociación entre variables. Coeficiente de correlación.

2.2 Variables, operacionalización de las variables

Variable 1: Resolución de conflictos

Blake y Mount (1970), manifestaron que la resolución de conflictos más que estrategias o técnicas son las actitudes de la persona frente a ellos la cual va a depender del interés de la persona, es decir que va actuar de acuerdo a las situaciones que se presentan que pueden ser interés por los objetivos de la institución o por mantener buenas relaciones interpersonales

Variable 2: Comunicación asertiva

Ferrero y Martín, (2013) afirmaron que la comunicación asertiva, además de ser una transmisión de mensaje, pensamientos o sentimientos es también una relación de correspondencia entre el emisor y el receptor, quiénes a su vez deben utilizar un mismo lenguaje claro y entendible para ambos.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Estilo retirada	Mostrar indiferencia ante el conflicto	1,2	Ordinal	Óptimo (98-130)
	Evitar la participación en la resolución el conflicto	3,4	Nunca	
	Promover la resolución de conflictos	5,6	Casi nunca	
Estilo suavizante	Actuar de acuerdo a las circunstancias	7,8	A veces	Regular (62-97)
	Demstrar comportamiento poco asertivo	9,10	Casi siempre	No Óptimo (26-61)
	Priorizar la satisfacción de los demás	11,12		
Estilo dominación	Ceder mostrando debilidad ante el conflicto	13,14	Siempre	
	Tomar un comportamiento rígido	15,16		
	Demstrar conducta poco cooperativa	17,18		
Estilo compromiso	Mantener una actitud de dominio	19,20		
	Asumir compromisos para mejorar los conflictos	21,22		
	Demstrar concesión asertiva	23,24		
	Buscar soluciones consensuales	25,26		

Nota: Adaptado de Benites Acuña Gilberto

Tabla 2
Operacionalización de la variable Comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Estrategias de asertividad	Aserción Positiva Comunicación	1,2	Ordinal	
	Lingüística y gestual	3,4	Nunca	Eficaz
	Formas de comunicación interpersonal	5,6	Casi nunca	(82-110)
	Autoestima	7,8	A veces	
Estilos asertivos	Aserción efectiva	9,10		Regular
	Pensamiento, sentimiento y conducta	11,12		
		13,14	Casi siempre	(52-81)
Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación	15,16	Siempre	No Eficaz
	Pasos para la buena comunicación	17,18		
	Como reaccionar ante una agresión verbal	19,20		(22-51)
	Aplicar la empatía en la comunicación	21,22		

Nota: Adaptado de Berrocal Flores Edwin

2.3. Población y muestra:

Según, Hernández, Fernández y Batista (2014) define a la población o universo como “un conglomerado de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p 174).

Para la presente investigación se trabajó con el 100% de docentes del nivel inicial y primaria de las instituciones educativas de la Red 15, Ugel 01, San Juan De Miraflores-2018. Como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 3

Población de estudio:

Instituciones educativas		N
Docentes de la I.E.I N° 652-22	“Señor de los Milagros”	16
Docentes de la I.E N° 7077	“Virgen del Carmen”	13
Docentes de la I.E.I N° 158	“Pequeños querubines”	09
Docentes de la I.E N° 7096	“Príncipe de Asturias”	35
Docentes de la I.E N° 7094	“ Sasacawa”	18
Docentes de la I.E N° 6099	“ Perú España”	15
Docentes de la I.E N°7232	“ Daniel Alcides Carrión”	14
Total docentes		120

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica**

La técnica aplicada fue la encuesta medida en la escala de Likert, según Carrasco (2013) refirió que es una técnica para la indagación , exploración y recolección de datos , mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis.(p. 318)

Para obtener y recopilar los datos de las variables referidos a la resolución de conflictos y comunicación asertiva se utilizó la técnica de la encuesta, el cual hace uso de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación.

Instrumentos.

Para la presente investigación se utilizó el cuestionario que orientó a evaluar los estilos de resolución de conflictos y la comunicación asertiva , que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicios, ante las cuales se les solicitará la reacción de los participantes, eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala de .(Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.238). Las afirmaciones calificarán al objeto de

actitud que se está midiendo. La escala que se utilizó es el método de escalamiento de Likert, sostenida por Hernández, Fernández y Batista (2010, p.245).

Ficha técnica de la resolución de conflictos

Instrumento 1: Resolución de conflictos

Nombre del instrumento: Cuestionario de Resolución de conflictos

Autora: Fuente Benites Acuña Gilberto (2016) adaptado por Br. Elizabeth Alida Huamán Méndez (2018)

Procedencia: San Juan de Lurigancho - Perú, 2018.

Objetivo: Determinar la resolución de conflictos en los docentes

Administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 15 minutos.

Significación: La escala tendrá el propósito de referir qué relación existe entre Resolución de conflictos en docentes de la Red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

Estructura: Una escala de 26 ítems, utilizando para las respuestas alternativas de opción múltiple, tipo Likert, y cada ítem está organizado con cinco alternativas para su posible respuesta, de la siguiente manera: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre, y 5) Siempre. Para calificarlas se utiliza un rango de tres puntos con una dirección positiva y negativa. La escala está conformada por 04 dimensiones en la variable resolución de conflictos, los ítems están presentados en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la relación entre resolución de conflictos en los docentes de las instituciones estudiadas. Para calificar la prueba la puntuación se hace de 5 a 1 puntos.

Ficha técnica de la variable comunicación asertiva

Instrumento 2: Comunicación asertiva

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la comunicación asertiva en docentes.

Autor: Fuente Berrocal Flores Edwin (2017) adaptado por Huamán Méndez Elizabeth (2018)

Procedencia: San Juan de Lurigancho - Perú, 2017.

Objetivo: Determinar qué relación existe entre la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, UGEL 01 de San Juan de Miraflores 2018

Administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 15 minutos.

Significación: La escala tendrá el propósito de referir qué relación existe entre la resolución de conflictos en docentes de la Red 15, UGEL 01 de San Juan de Miraflores- 2018

Estructura: Una escala de 22 ítems, utilizando para las respuestas alternativas de opción múltiple, tipo Likert, y cada ítem está organizado con cinco alternativas para su posible respuesta, de la siguiente manera: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre, y 5) Siempre. Para calificarlas se utiliza un rango de tres puntos con una dirección positiva y negativa. La escala está conformada por 03 dimensiones en la variable comunicación asertiva, los ítems están presentados en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la relación entre resolución de conflictos y comunicación asertiva de los docentes de las escuelas estudiadas. Para calificar la prueba la puntuación se hace de 5 a 1 puntos.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software SPSS22, además del programa Excel avanzado 2016 con la finalidad de evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación.

Para obtener los resultados de la investigación se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de Tau_b de Kendall cuando ambas variables son de tipo cualitativa, para medir se tuvo que realizar la operacionalización de las variables, siendo la parte medible de la variable los indicadores.

Confiabilidad del instrumento

Tabla 4

Confiabilidad de la variable Resolución de Conflictos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	25	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	26

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable comunicación asertiva

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	22

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

2.6. Aspectos éticos.

Esta investigación contempla las siguientes razones éticas:

Se tendrá de manera secreta y reservada los nombres de los docentes que participaron brindando información a través de los cuestionarios aplicados en cada una de las instituciones educativas de la Red 15, Ugel 01. La investigación es en su carácter original, y no existe apropiación. Los cuestionarios se han aplicado con la debida autorización de los directores de las instituciones educativas de dicha Red. Los cuestionarios han sido validados por el juicio de expertos antes de su aplicación, No existe manipuleo ni variación antojadiza de los resultados finales. Las citas de documentos consultados se han hecho acatando las normas legales al respecto.

III. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 6.

Pruebas de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Resolución de conflictos	Comunicación asertiva
N		120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,242	2,300
	Desviación típica	,7100	,6163
Diferencias más extremas	Absoluta	,257	,303
	Positiva	,233	,303
	Negativa	-,257	-,255
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,818	3,324
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

La prueba de normalidad de las variables, presenta un valor $p=0.000 < 0.05$ (Kolmogorov-Smirnov $n \geq 30$). Luego, Siendo en todos los casos, el valor $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$.

Ante las evidencias presentadas se rechaza la Ho y se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal por lo cual se justifica el empleo del estadístico no paramétrico.

1. Descripción

Tabla 7

Distribución de los docentes según resolución de conflictos en la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Estilo	Población	%
Retirada	17	14%
Suavizante	34	29%
Dominación	40	33%
Compromiso	29	24%
Total	120	100%

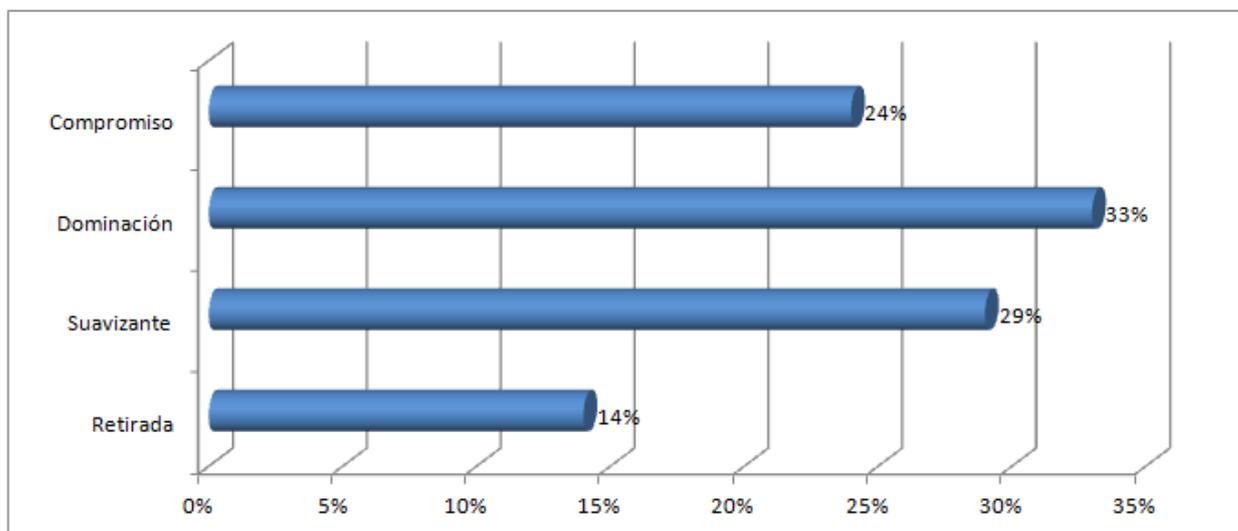


Figura 3. Diagrama de sectores de los estilos de resolución de conflictos.

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; el estilo de Dominación es el más representativo con un 33%, seguido del Suavizante con un 29%, Compromiso con un 24% y finalmente Retirada con un 14%

Tabla 8

El estilo de retirada y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

		Comunicación Asertiva			Total
		No Eficaz	Regular	Eficaz	
Retirada	No Óptimo	1	1	0	2
	Óptimo	5,9%	5,9%	0,0%	11,8%
	Regular	0	8	0	8
Retirada	Regular	0,0%	47,1%	0,0%	47,1%
	Óptimo	0	0	7	7
Total	Óptimo	0,0%	0,0%	41,2%	41,2%
		1	9	7	17
		5,9%	52,9%	41,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos y comunicación asertiva (Anexo 2)

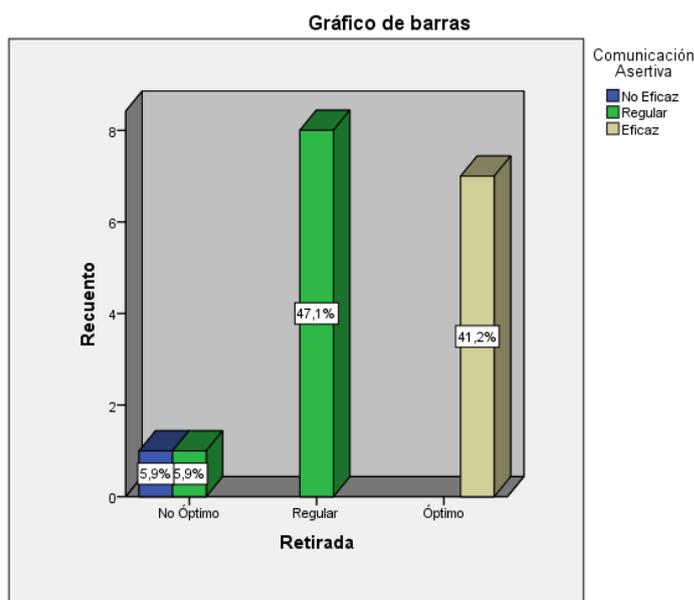


Figura 4. Diagrama de barras agrupadas del estilo de retirada y la comunicación asertiva

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; el estilo de Retirada de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 5.9% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Retirada de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 47.1% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Retirada de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 41.2% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Tabla 9

El estilo suavizante y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

		Comunicación Asertiva			Total
		No Eficaz	Regular	Eficaz	
Suavizante	No Óptimo	3 8,8%	3 8,8%	0 0,0%	6 17,6%
	Regular	0 0,0%	13 38,2%	0 0,0%	13 38,2%
	Óptimo	0 0,0%	1 2,9%	14 41,2%	15 44,1%
Total		3 8,8%	17 50,0%	14 41,2%	34 100,0%

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos y comunicación asertiva (Anexo 2)

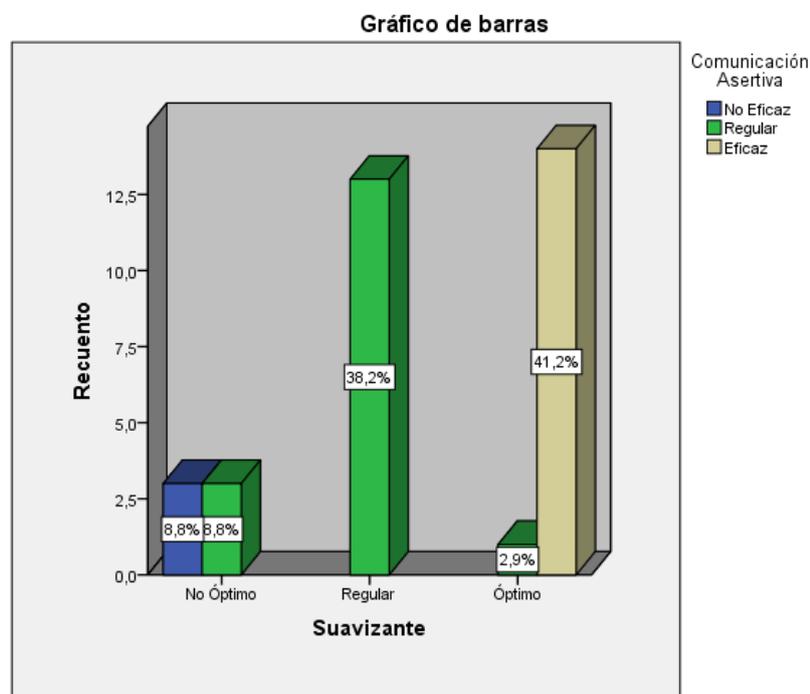


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas del estilo suavizante y la comunicación asertiva

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; el estilo Suavizante de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 8.8% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Suavizante de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 38.2% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Suavizante de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 41.2% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Tabla 10

El estilo de dominación y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

		Comunicación Asertiva			Total
		No Eficaz	Regular	Eficaz	
Dominación	No Óptimo	3	3	0	6
	Óptimo	7,5%	7,5%	0,0%	15,0%
	Regular	0	20	0	20
	Óptimo	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Total	Óptimo	0	0	14	14
	Regular	0,0%	0,0%	35,0%	35,0%
	No Óptimo	3	23	14	40
	Óptimo	7,5%	57,5%	35,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos y comunicación asertiva (Anexo 2)

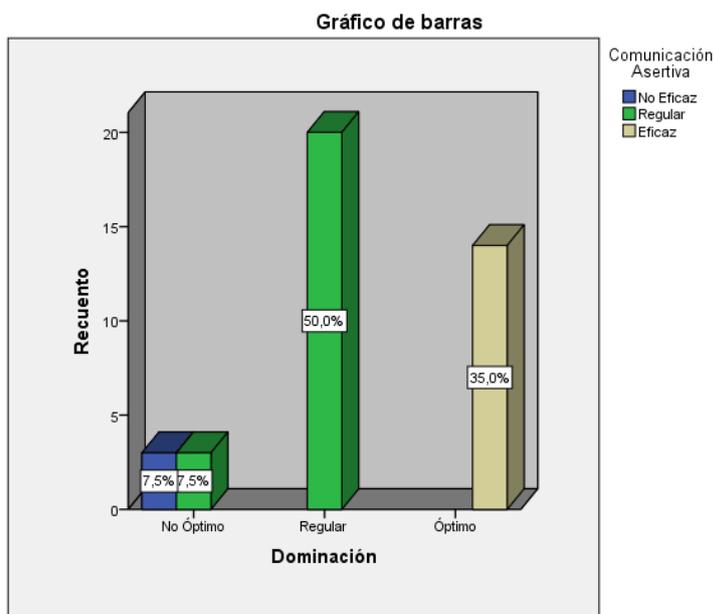


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas del estilo de dominación y la comunicación asertiva

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; el estilo de Dominación de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 7.5% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Dominación de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 50% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Dominación de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 35% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Tabla 11

El estilo de compromiso y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

		Comunicación Asertiva			Total
		No Eficaz	Regular	Eficaz	
Compromiso	No Óptimo	3	2	0	5
	Óptimo	10,3%	6,9%	0,0%	17,2%
	Regular	0	12	0	12
		0,0%	41,4%	0,0%	41,4%
	Óptimo	0	1	11	12
		0,0%	3,4%	37,9%	41,4%
Total		3	15	11	29
		10,3%	51,7%	37,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de resolución de conflictos y comunicación asertiva (Anexo 2)

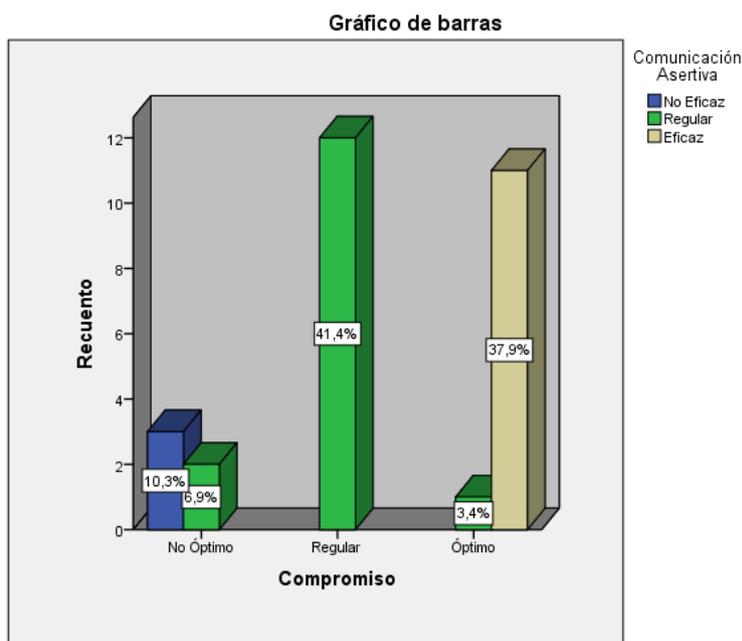


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas del estilo de compromiso y la comunicación asertiva

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura; el estilo de Compromiso de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 10.3% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Compromiso de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 41.4% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo,

el estilo de Compromiso de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 37.9% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

4.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis Específica 1

El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Hipótesis Nula

El estilo de retirada no se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 12

Correlación estilo de retirada y la comunicación asertiva

		Correlaciones		
			Comunicación Asertiva	Retirada
Tau_b de Kendall	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Retirada	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.946 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Hipótesis Específica 2

El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Hipótesis Nula

El estilo suavizante no se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 13

Correlación estilo suavizante y la comunicación asertiva

		Correlaciones		
			Comunicación Asertiva	Suavizante
Tau_b de Kendall	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Suavizante	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.889 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Hipótesis Específica 3

El estilo de dominación se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Hipótesis Nula

El estilo de dominación no se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 14

Correlación estilo de dominación y la comunicación asertiva

		Correlaciones		
			Comunicación Asertiva	Dominación
Tau_b de Kendall	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Dominación	Coeficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.926 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: El estilo de dominación se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Hipótesis Específica 4

El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Hipótesis Nula

El estilo de compromiso no se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 15

Correlación estilo de compromiso y la comunicación asertiva

		Correlaciones		
			Comunicación Asertiva	Compromiso
Tau_b de Kendall	Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.892 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; se concluye que: El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Hipótesis general

La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Hipótesis Nula

La resolución de conflictos no se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

Siendo que se ha demostrado que los estilos de resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación asertiva; se puede decir que en general que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

IV. DISCUSIÓN

La presente tesis de investigación titulada resolución de conflictos y comunicación asertiva en docentes de la RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MRAFLORES - 2018; la cual como objetivo general fue determinar la relación entre la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018, tuvo como resultado una relación positiva y significativa entre la variables resolución de conflictos y la comunicación asertiva para en docentes. La presente investigación para el estudio de la variable resolución de conflictos tuvo como autor base a Blake y Mount (1967) quién manifestó que la resolución de conflictos más que estrategias o técnicas son las actitudes de la persona frente a ellos la cual va a depender del interés de la persona, es decir que va actuar de acuerdo a las situaciones que se presentan que pueden ser interés por los objetivos de la institución o por mantener buenas relaciones interpersonales. Para el estudio de la variable comunicación asertiva se consideró como autor base a Ferrero y Martín, (2013) quien consideró que la comunicación asertiva, además de ser una transmisión de mensaje, pensamientos o sentimientos es también una relación de correspondencia entre el emisor y el receptor, quiénes a su vez deben utilizar un mismo lenguaje claro y entendible para ambos. De lo expuesto por los autores y de los resultados se puede afirmar que la resolución de conflicto tiene relación con la comunicación asertiva, ya que según el estilo que el docente use para enfrentar un conflicto se dará la comunicación, puesto que puede ignorar o llegar a un acuerdo utilizando una comunicación asertiva adecuada para ello.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.946 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 1; concluyéndose que: El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; esto es, el estilo de Retirada de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 5.9% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Retirada de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 47.1% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Retirada de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 41.2% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.889 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 2; concluyéndose que: El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; esto es, el estilo Suavizante de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 8.8% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Suavizante de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 38.2% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Suavizante de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 41.2% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.926 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 3; concluyéndose que: El estilo de dominación se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; esto es, el estilo de Dominación de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 7.5% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Dominación de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 50% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Dominación de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 35% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Así mismo se los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 4, El resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.892 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 4;

concluyéndose que: El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; esto es, el estilo de Compromiso de la Resolución de Conflictos en un nivel no óptimo, el 10.3% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz, por otro lado, el estilo de Compromiso de la Resolución de Conflictos en un nivel regular, el 41.4% de los docentes presentan una comunicación asertiva regular. Así mismo, el estilo de Compromiso de la Resolución de Conflictos en un nivel óptimo, el 37.9% de los docentes presentan una comunicación asertiva no eficaz.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, siendo que se ha demostrado que los estilos de resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación asertiva; se puede decir que en general que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

Así mismo del análisis de los resultados de la presente investigación denominada resolución de conflictos y comunicación asertiva en los docentes de la red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores en la 2018 se concluye que la variable resolución de conflictos, estudiado en sus dimensiones como los estilos de resolución de conflictos; retirada, suavizante, dominación y compromiso se relaciona significativamente con la variable comunicación asertiva estableciéndose que cada docente tiene un estilo particular para resolver los conflictos y esta a su vez va a depender de las circunstancias que se presenten ,esto corrobora lo mencionado por Benites (2016) quien en sus tesis titulada “Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11 – Ugel 02 –Rímac, 2015 , quien a partir de los resultados obtenidos en su investigación concluyó que ningún docente tiene un estilo de resolución de conflictos determinado ya que dependiendo de las circunstancias puede manifestar un estilo diferente ante los conflictos ,en la tesis mencionada el autor manifestó también que los directivos utilizan estilos diferentes para manejar los conflictos que surgen en la institución ,a la vez que recurre a sus habilidades comunicativas para afrontar de manera asertiva la resolución de conflictos. Zambrano (2015) En su tesis titulada “Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación básica primaria” realizada en la Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela,

concluyó que existe relación entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos, puesto que ambas están presente de toda organización educativa, según la investigación que realizó afirmó también qué manejar estrategias comunicativas asertivas ayuda a resolver los conflictos, lo cual según está investigación observó que algunos docentes no utilizan este tipo comunicación especificado en uno de los estilos de resolución de conflictos.

Así mismo del estudio realizado en esta investigación y de los hallazgos encontrados se observó que algunos docentes se caracterizan por manifestar el estilo retirada para resolver los conflictos, evitando así la resolución del conflicto; a su vez estos docentes presentan una comunicación asertiva regular, Gómez (2015) en su tesis titulada La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar para optar el grado de magíster en la Universidad de Carabobo, Venezuela. , en una de las dimensiones de la variable comunicación concluyó que en los docentes predomina una comunicación medianamente asertiva y el gerente escolar tiende a evitar resolver los conflictos, aunque en esta investigación se relaciona al docente con la gerencia escolar la cual se diferencia con nuestra investigación porque esta es tratada desde la perspectiva de los docente, se encuentra cierta similitud en la manera como se afrontan los conflictos, puesto que tanto docentes como el gerente escolar se pueden caracterizar por un estilo que tiende a evitar resolver los conflictos con lo cual asumen una comunicación regular o medianamente asertivo según este trabajo de investigación.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** Respecto a la hipótesis específica 1, El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.946, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Segunda:** Respecto a la hipótesis específica 2, El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.889, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Tercera:** Respecto a la hipótesis específica 3, El estilo de dominación a se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.926, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Cuarta:** Respecto a la hipótesis específica 4, El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.892, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Quinta:** Respecto a la hipótesis general, siendo que se ha demostrado que los estilos de resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación asertiva; se puede decir que en general que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Respecto a la resolución de conflictos se sugiere a los directivos y docentes realicen talleres de capacitación sobre este tema, para conocer mediante una reflexión cual sería la actitud más indicada frente a un conflicto dentro de la institución, puesto que de esto depende también el logro de los objetivos de la organización educativa
- Segunda:** Se recomienda a los directivos fomentar en los docentes la comunicación asertiva, mediante el diálogo sincero, directo y claro, utilizando un lenguaje entendible y comprensible para todos, para evitar conflictos posteriores o también tomar la actitud más indicada frente a un conflicto. De esto depende el generar una comunicación fluida entre los docentes.
- Tercera:** A los docentes se les recomienda manifestar sus opiniones, sentimientos e ideas de una manera respetuosa, considerando el derecho de los demás a manifestar sus pensamientos, A sí mismo desarrollar la capacidad una escucha activa en las diferentes reuniones que se realizan en la institución, valorando los aportes y las capacidades de los demás docentes.
- Cuarta:** Así mismo se sugiere a los directivo y docentes asumir una posición clara, directa y transparente ante conflictos que se puedan presentar en la institución educativa; asumiendo compromisos para llegar a consensos que ayuden a integrarse a todos en el trabajo de la organización educativa, puesto que si un conflicto no se soluciona en la brevedad posible puede debilitar la comunicación y ser origen de enfrentamientos o descontentos en los docentes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberti y Emmons (1978) *Teoría de la asertividad*. Recuperado de:
[http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/521/1/Inteligencia%20digita .pdf](http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/521/1/Inteligencia%20digita.pdf).
- Angüis, F. R. y Vera, V. C. (2015), *Pautas para una buena comunicación*. Lima, Perú:
- Benites, G. (2016). “*Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativa de la Red 11, Ugel 02-Rimac 2015*” (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado por: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7823>
- Bernal (2006) *Método hipotético – deductivo*. Lima, Perú: Ediciones Diograf
- Blake, R., Mouton, J. (1964). *Breakthrough in Organization Development*. Harvard Business Review, 42 (6), 133-155 Recuperado el 24 de agosto de 2014 de
files.eric.ed.gov/fulltext/ED078158.pdf
- Chiavenato.I. (2008). *Gestión del talento humano*, Mexico:Elsevier
- Camaño, J. (2008). *Liderazgo y dirección de personas*. Recuperado el 2 de octubre de 2013,<https://www.xing.com/communities/posts/estilos-de-resolucion-deconflictos-1003329698>
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos
- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas
- Eslava, J. & Parra, N. (2010). *La alta gerencia y el manejo del conflicto*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada
- Fernández, C. y Polanco, E. (2009). *Manejo de conflicto en instituciones públicas de educación superior del estado Zulia*. . Revista de Artes y Humanidades UNICA
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos
- Filley A. (1991) *Solución de conflictos interpersonales*, México: Trillas
- Flores,B. (2015). “*Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores.2015*” (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado por: <https://docplayer.es/84269652-Comunicacion-asertiva-y-etica-profesional-en-docentes-de-primaria-de-la-red-22-ugel-01-san-juan-de-miraflores-2017.html>

- Flores. M.(2011). “*El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público “Nuestra Señora de Lourdes”*”. (Tesis de maestría). Universidad nacional mayor de San Marcos. Lima, Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1675/1/Flores_me. df
- Flores. P. (2014). “*Comunicación interpersonal y resolución de conflictos en docentes y directivos de instituciones educativas emblemáticas de la Ugel de Huancayo*”(Tesis de maestría). Universidad nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3237>
- Flores (2011). “*El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público “Nuestra Señora de Lourdes”*”. (Tesis de maestría). Universidad nacional mayor de San Marcos. Lima, Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1675/1/Flores_me. df
- Folberg, J. (2009). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Editorial Limusa.
- Freid, S. (2000). *Nuevos paradigmas de la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Gómez, B. (2015). “*La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar*”, (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
 Recuperado de http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2080/b_gomez.pdf?sequence=
- González, J. (2015) “*Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general*”, (Tesis maestría). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt de la República Bolivariana de Venezuela.
 Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos104/comunicacion-asertiva-del-directivo-y-relaciones-interpersonales-educacion-media/comunicacionasertiva-del-directivo-y-relaciones-interpersonales-educacion-media.shtm>
- Lescano (2017). “*La gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente, 2016*” (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
 Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8376>

- Minedu. (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Lima Peru: Editorial Navarrete
- Minitab (2016). *Estadísticos de Contraste*. Recuperado de: <http://support.minitab.com/es-mx/minitab/17/topic-library/basic-statistics-and-graphs/tables/other-statistics-and-tests/what-is-kendall-s-tau-b/>
- Pearson C. (1989) *Como resolver conflictos en clase*. España: Editorial CEAC, S. A.
- Tobón, T. S. (2015). *Estrategias para favorecer la comunicación asertiva*. Lima Perú: Editora Macro EIRL.
- Torres, E. (1990). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Editorial Progreso
- Villegas, B. J. (2012). *Comunicación clara y precisa*. Recuperado por: <http://orientacionconductacomunicaciongrupo2.blogspot.pe/2012/03/comunicacion-clara-y-precisa.html>
- Watzlawick, P. (1985). *Teoría de la comunicación humana. Interacción, patología y paradojas*. Editorial Herder S.A. Barcelona.
- Zambrano, W. (2015). “*Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación básica primaria*” (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela). Recuperado por: <https://es.scribd.com/document/349879849/comunicacion-asertivay-manejo-de-conflictos-laborales-en-educacion-basicaprimaria>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE LA RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES _2018						
AUTOR:						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre el estilo de retirada y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estilo suavizante y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estilo de dominación y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estilo de compromiso y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar qué relación que existe entre la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar qué relación que existe entre el estilo de retirada y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>Determinar qué relación que existe entre el estilo suavizante y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>Determinar qué relación que existe entre el estilo de dominación y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>Determinar qué relación que existe entre el estilo de compromiso y la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p>	<p>GENERAL</p> <p>La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>El estilo de dominación se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p> <p>El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores</p>	Variable 1: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Retirada	Mostrar indiferencia ante el conflicto Evitar la participación en la resolución el conflicto Promover la resolución de conflictos	1-6	Óptimo (98-130) Regular (62-97) No Óptimo (26-61)
			Suavizante	Actuar de acuerdo a las circunstancias Demostrar comportamiento poco asertivo Priorizar la satisfacción de los demás Ceder mostrando debilidad ante el conflicto	7-14	
			Dominación	Tomar un comportamiento rígido Demostrar conducta poco cooperativa Mantener una actitud de dominio	15-20	
			Compromiso	Asumir compromisos para mejorar los conflictos Demostrar concesión asertiva Buscar soluciones consensuales	21-26	
			Variable 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Estrategias de asertividad	Aserción positiva Comunicación lingüística o gestual Formas de comunicación interpersonal Autoestima	1-8	Eficaz (82-110) Regular (52-81) No Eficaz (22-51)
			Estilos asertivos	Asertividad Aserción efectiva Pensamiento, sentimiento y conducta	9-14	
Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación Pasos para la buena comunicación Cómo reaccionar ante una agresión verbal Aplicar la empatía en la comunicación	15-22				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BASICO Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, e incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico.(Tamayo 2010.p.8)</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>Según Soto (2015) diseño no experimental, se denomina no experimental porque no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa es decir, no existió manipulación de variables observados de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural(67)</p> <p>NIVEL DE DISEÑO: Correlacional</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: En esta investigación la población está formada por 20 docentes de la RED N°15 de la UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2018, según muestra la población de estudio-docentes</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 120 docentes</p> <p>MUESTREO: No Aplica</p>	<p>Variable 1 : Comunicación asertiva</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre comunicación asertiva Autor: Br .Elizabeth Huamán Méndez</p> <p>Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Red 15,Ugel 01,San Juan de Miraflores,2018 Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Resolución de conflictos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre Resolución conflictos</p> <p>Autor: Br. Elizabeth Huamán Méndez</p> <p>Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Red 15,Ugel 01,San Juan de Miraflores,2018 Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, figura</p> <p>DE PRUEBA: Significancia bilateral</p> <p>Tau_b Kendall</p>

ANEXO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para evaluar la resolución de conflictos en docentes

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

Resolución de conflictos

DIRIGIDO A:

Docentes de la red 15 nivel inicial y primaria, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Jénica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI0.9936465.....


 Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
 CPP# N° 051627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DNI: 09936465

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA RED 15,UGEL 01,SAN JUAN DE MIRAFLORES-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA
Resolución de conflictos.	Retirada	Mostrar indiferencia ante el conflicto	Del 1-6						✓	✓	✓	✓	
		Evitar la participación en la resolución del conflicto							✓	✓	✓	✓	
		Promover la resolución de conflictos							✓	✓	✓	✓	
	Suavizante	Actuar de acuerdo a las circunstancias	Del 7-14						✓	✓	✓	✓	
		Demostrar comportamiento poco asertivo							✓	✓	✓	✓	
		Priorizar la satisfacción de los demás							✓	✓	✓	✓	
		Ceder mostrando debilidad ante el conflicto							✓	✓	✓	✓	
	Dominación	Tomar un comportamiento o rígido	Del 15-20						✓	✓	✓	✓	
		Demostrar conducta poco cooperativa							✓	✓	✓	✓	
		Mantener una actitud de dominio							✓	✓	✓	✓	
	Compromiso	Asumir compromisos para mejorar los conflictos	Del 21-26						✓	✓	✓	✓	
		Demostrar concesión asertiva							✓	✓	✓	✓	
		Buscar soluciones consensuales							✓	✓	✓	✓	

Milfred Jélica Ledezma Cuadros
 **UCV**
 UNIVERSIDAD CECILIA UCHIRI
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dna. Milfred Jélica Ledezma Cuadros
 CIPe N° 051827
 TERNATA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 TNA 1993-488

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Retirada							
1	Busco no ponerme en aprietos ni implicar a nadie en el mismo ante una situación de conflictos	✓		✓		✓		
2	Cuando se trata de problemas ,evito discutir abiertamente con mis compañeros	✓		✓		✓		
3	Evita la discusión abierta de sus diferencias con los demás	✓		✓		✓		
4	Procuro no involucrarme en los problemas que surgen en la institución	✓		✓		✓		
5	Intento no demostrar desacuerdos con los demás	✓		✓		✓		
6	Procuro que los conflictos sean resueltos de la mejor manera posible	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Suavizante	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En una situación de conflicto actúo como desean mis compañeros	✓		✓		✓		
8	Adecúo mi actitud a las circunstancias que se presentan	✓		✓		✓		
9	Me adecuó a lo que los demás deciden	✓		✓		✓		
10	Trato de no exponer mis desacuerdos con los demás para evitar conflictos	✓		✓		✓		
11	Ante un problema de trabajo, por lo general trato de satisfacer los deseos de mis colegas	✓		✓		✓		
12	Priorizo la satisfacción de los demás en la resolución de conflictos	✓		✓		✓		
13	Cedo con facilidad ante un conflicto para evitar problemas	✓		✓		✓		
14	Ante una dificultad de trabajo con mis compañeros cedo en mis opiniones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dominación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Ante una situación problemática con los docentes, me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista	✓		✓		✓		
16	Mantengo firme mis argumentos para demostrar que mi postura es la mejor	✓		✓		✓		
17	Consigo que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
18	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir mis objetivos	✓		✓		✓		
19	Mi prestigio profesional me permite conseguir lo que quiero	✓		✓		✓		

20	Uso mis conocimientos para que las decisiones me favorezcan	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSIÓN 4: Compromiso						
21	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución	✓	✓	✓	✓	✓
22	Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con los docentes	✓	✓	✓	✓	✓
23	Ante una dificultad con mis compañeros intento analizar la situación con ellos para encontrar una solución aceptable para todos	✓	✓	✓	✓	✓
24	Ante una situación problemática, intento integrar mis ideas con las de ellos para alcanzar una toma de decisión en conjunto que nos beneficie a todos	✓	✓	✓	✓	✓
25	Ante un problema, planteo los intereses comunes, para que el problema sea resuelto de la mejor manera	✓	✓	✓	✓	✓
26	Frente una situación de conflicto me intereso por encontrar soluciones aceptables para ambos.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sedeosma Cuadro Mildred Jénica DNI: 09936465

Grado y Especialidad del validador: D.N.A. en Administración de la Educación

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

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

San Juan de Lurigancho 23 de junio del 2018

[Firma manuscrita]

Firma del experto

 Dra. Mildred Jénica Sedeosma Cuadro
 CPN N° 18167
 ESCUELA DE POSTGRADO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para evaluar la resolución de conflictos en docentes

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

Resolución de conflictos

DIRIGIDO A:

Docentes de la red 15 nivel inicial y primaria, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Garay Peña Luis Edilberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 06705891

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA RED 15,UGEL 01,SAN JUAN DE MIRAFLORES-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Resolución de conflictos.	Retirada	Mostrar indiferencia ante el conflicto	Del 1-6							✓	✓	✓	✓	
		Evitar la participación en la resolución del conflicto							✓	✓	✓	✓		
		Promover la resolución de conflictos							✓	✓	✓	✓		
	Suavizante	Actuar de acuerdo a las circunstancias	Del 7-14							✓	✓	✓	✓	
		Demostrar comportamiento o poco asertivo							✓	✓	✓	✓		
		Priorizar la satisfacción de los demás							✓	✓	✓	✓		
		Ceder mostrando debilidad ante el conflicto							✓	✓	✓	✓		
	Dominación	Tomar un comportamiento o rígido	Del 15-20							✓	✓	✓	✓	
		Demostrar conducta poco cooperativa							✓	✓	✓	✓		
		Mantener una actitud de dominio							✓	✓	✓	✓		
	Compromiso	Asumir compromisos para mejorar los conflictos	Del 21-26							✓	✓	✓	✓	
		Demostrar concesión asertiva							✓	✓	✓	✓		
		Buscar soluciones concensuales							✓	✓	✓	✓		

[Firma manuscrita]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Retirada							
1	Busco no ponerme en aprietos ni implicar a nadie en el mismo ante una situación de conflictos	✓		✓		✓		
2	Cuando se trata de problemas ,evito discutir abiertamente con mis compañeros	✓		✓		✓		
3	Evita la discusión abierta de sus diferencias con los demás	✓		✓		✓		
4	Procuro no involucrarme en los problemas que surgen en la institución	✓		✓		✓		
5	Intento no demostrar desacuerdos con los demás	✓		✓		✓		
6	Procuro que los conflictos sean resueltos de la mejor manera posible	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Suavizante	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En una situación de conflicto actúo como desean mis compañeros	✓		✓		✓		
8	Adecúo mi actitud a las circunstancias que se presentan	✓		✓		✓		
9	Me adecuó a lo que los demás deciden	✓		✓		✓		
10	Trato de no exponer mis desacuerdos con los demás para evitar conflictos	✓		✓		✓		
11	Ante un problema de trabajo, por lo general trato de satisfacer los deseos de mis colegas	✓		✓		✓		
12	Priorizo la satisfacción de los demás en la resolución de conflictos	✓		✓		✓		
13	Cedo con facilidad ante un conflicto para evitar problemas	✓		✓		✓		
14	Ante una dificultad de trabajo con mis compañeros cedo en mis opiniones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Dominación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Ante una situación problemática con los docentes, me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista	✓		✓		✓		
16	Mantengo firme mis argumentos para demostrar que mi postura es la mejor	✓		✓		✓		
17	Consigo que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
18	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir mis objetivos	✓		✓		✓		
19	Mi prestigio profesional me permite conseguir lo que quiero	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No
20	Uso mis conocimientos para que las decisiones me favorezcan	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Compromiso						
21	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución	✓		✓		✓	
22	Ante problemas de trabajo ,procuro llegar a acuerdos con los docentes	✓		✓		✓	
23	Ante una dificultad con mis compañeros intento analizar la situación con ellos para encontrar una solución aceptable para todos	✓		✓		✓	
24	Ante una situación problemática , intento integrar mis ideas con las de ellos para alcanzar una toma de decisión en conjunto que nos beneficie a todos	✓		✓		✓	
25	Ante un problema, planteo los intereses comunes ,para que el problema sea resuelto de la mejor manera	✓		✓		✓	
26	Frente una situación de conflicto me intereso por encontrar soluciones aceptables para ambos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Garay Peña Luis Edilberto DNI: 06705891

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

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

San Juan de Lurigancho .23... de Junio del 2018



Firma del experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para evaluar la comunicación asertiva en docentes

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación asertiva

DIRIGIDO A:

Docentes de la red 15 nivel inicial y primario, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ledesma Cuadros Mildred Jénica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dra. en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DN09936965.....


 Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
 CPPA N° 051627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADOS
 DNI: 15836965

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
Comunicación asertiva	Estrategias de asertividad	Aserción positiva	Del 1-8						✓	✓	✓	✓	
		Comunicación lingüística o gestual							✓	✓	✓	✓	
		Formas de comunicación interpersonal							✓	✓	✓	✓	
		Autoestima							✓	✓	✓	✓	
	Estilos asertivos	Asertividad	Del 9-14						✓	✓	✓	✓	
		Aserción efectiva							✓	✓	✓	✓	
		Pensamiento sentimiento y conducta							✓	✓	✓	✓	
	Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación	Del 15-22						✓	✓	✓	✓	
		Pasos para la buena comunicación							✓	✓	✓	✓	
		Cómo reaccionar ante una agresión verbal							✓	✓	✓	✓	
		Aplicar la empatía en la comunicación							✓	✓	✓	✓	


UCV
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dra. Mildred Jénica Lelesma Cuadros
 CP# N° 051627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 (DNI) 098 3411

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias Asertivas							
1	Cuando me dirijo a alguien lo hago con respeto	✓		✓		✓		
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna	✓		✓		✓		
3	Me siento incomodo(a) cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones	✓		✓		✓		
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme con la finalidad de que me comprendan	✓		✓		✓		
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus conversaciones	✓		✓		✓		
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión	✓		✓		✓		
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto	✓		✓		✓		
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Estilos asertivos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando alguien me muestra agresividad ,respondo con una actitud asertiva	✓		✓		✓		
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras cuando converso con los demás	✓		✓		✓		
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios	✓		✓		✓		
12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada	✓		✓		✓		
14	Inspiro confianza cuando converso	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación precisa	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
16	Me gusta que me digan las cosas directamente	✓		✓		✓		
17	Me agrada docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información	✓		✓		✓		
18	Me causa admiración docentes íntegros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo	✓		✓		✓		

19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción	✓	✓	✓	✓
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia	✓	✓	✓	✓
21	Me solidarizo con los más necesitados.	✓	✓	✓	✓
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexiones sobre su situación	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sedesma Cuadro Mildred L. DNI: 09936965

Grado y Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación

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

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

San Juan de Lurigancho 23 de Junio del 2018



Firma del experto



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento para evaluar la comunicación asertiva en docentes

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación asertiva

DIRIGIDO A:

Docentes de la red 15 nivel inicial y primario, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Garay Peña Luis Edilberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

DN 06705891.....

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS : COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA
Comunicación asertiva	Estrategias de asertividad	Aserción positiva	Del 1-8						✓	✓	✓	✓	
		Comunicación lingüística o gestual							✓	✓	✓	✓	
		Formas de comunicación interpersonal							✓	✓	✓	✓	
		Autoestima							✓	✓	✓	✓	
	Estilos asertivos	Asertividad	Del 9-14						✓	✓	✓	✓	
		Aserción efectiva							✓	✓	✓	✓	
		Pensamiento sentimiento y conducta							✓	✓	✓	✓	
	Comunicación precisa	Eficacia en la comunicación	Del 15-22						✓	✓	✓	✓	
		Pasos para la buena comunicación							✓	✓	✓	✓	
		Cómo reaccionar ante una agresión verbal							✓	✓	✓	✓	
		Aplicar la empatía en la comunicación							✓	✓	✓	✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias Asertivas							
1	Cuando me dirijo a alguien lo hago con respeto	✓		✓		✓		
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna	✓		✓		✓		
3	Me siento incomodo(a) cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones	✓		✓		✓		
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme con la finalidad de que me comprendan	✓		✓		✓		
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus conversaciones	✓		✓		✓		
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión	✓		✓		✓		
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto	✓		✓		✓		
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Estilos asertivos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando alguien me muestra agresividad , respondo con una actitud asertiva	✓		✓		✓		
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras cuando converso con los demás	✓		✓		✓		
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios	✓		✓		✓		
12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada	✓		✓		✓		
14	Inspiro confianza cuando converso	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación precisa	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
16	Me gusta que me digan las cosas directamente	✓		✓		✓		
17	Me agrada docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información	✓		✓		✓		
18	Me causa admiración docentes integros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo	✓		✓		✓		

19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción								
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia								
21	Me solidarizo con los más necesitados.								
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexiones sobre su situación								

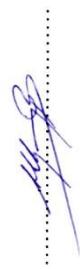
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Garay Páez Luis Edilberto DNI: 06705891

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

San Juan de Lurigancho 23 de junio del 2018



Firma del experto

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

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES: Estimado (a) docente el presente instrumento sirve para identificar, desde su percepción, los estilos de resolución de conflicto entre los docentes en la institución educativa donde labora.

A continuación presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa(x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Escala										
1.	Nunca	2.	Casi nunca	3.	A veces	4.	Casi Siempre	5.	Siempre	
DIMENSION/ITEMS						1	2	3	4	5
	RETIRADA									
1	Busco no ponerme en aprietos ni implicar a nadie en el mismo ante una situación de conflictos									
2	Cuando se trata de problemas ,evito discutir abiertamente con mis compañeros									
3	Evita la discusión abierta de sus diferencias con los demás									
4	Procuró no involucrarme en los problemas que surgen en la institución									
5	Intento no demostrar desacuerdos con los demás									
6	Procuró que los conflictos sean resueltos de la mejor manera posible									
	SUAVIZANTE									
7	En una situación de conflicto actúo como desean mis compañeros									
8	Adecúo mi actitud a las circunstancias que se presentan									
9	Me adecuó a lo que los demás deciden									
10	Trato de no exponer mis desacuerdos con los demás para evitar conflictos									
11	Ante un problema de trabajo, por lo general trato de satisfacer los deseos de mis colegas									
12	Priorizo la satisfacción de los demás en la resolución de conflictos									
13	Cedo con facilidad ante un conflicto para evitar problemas									
14	Ante una dificultad de trabajo con mis compañeros cedo en mis opiniones									
	DOMINACION									
15	Ante una situación problemática con los docentes, me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista									
16	Mantengo firme mis argumentos para demostrar que mi postura es la mejor									
17	Consigo que mis ideas sean aceptadas									
18	Procuró utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir mis objetivos									
19	Mi prestigio profesional me permite conseguir lo que quiero									
20	Uso mis conocimientos para que las decisiones me favorezcan									
	COMPROMISO									
21	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución									
22	Ante problemas de trabajo ,procuró llegar a acuerdos con los docentes									
23	Ante una dificultad con mis compañeros intento analizar la situación con ellos para encontrar una solución aceptable para todos									
24	Ante una situación problemática , intento integrar mis ideas con las de ellos para alcanzar una toma de decisión en conjunto que nos beneficie a todos									
25	Ante un problemas planteo los intereses comunes para que el problema sea resuelto de la mejor manera									
26	Frente una situación de conflicto me intereso por encontrar soluciones aceptables para ambos.									

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

INSTRUCCIONES: Estimado (a) docente el presente instrumento sirve para identificar, desde su percepción, la comunicación asertiva entre los docentes en la institución educativa donde labora.

A continuación presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa(x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Escala				
1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre

	DIMENSION/ITEMS	1	2	3	4	5
	ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD					
1	Cuando me dirijo a alguien lo hago con respeto					
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna					
3	Me siento incomodo(a) cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones					
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme con la finalidad de que me comprendan					
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones					
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión					
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto					
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto					
	ESTILOS ASERTIVOS					
9	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva					
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en la palabras cuando converso con lo demás					
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					
12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo.					
13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada					
14	Inspiro confianza cuando converso					
	COMUNICACIÓN PRECISA					
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas					
16	Me gusta que me digan las cosas directamente.					
17	Me agrada docentes que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información					
18	Me causa admiración docentes íntegros, dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismo					
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción					
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia					
21	Me solidarizo con los más necesitados.					
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexiones sobre su situación					

ANEXO 4

BASE DE DATOS

PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO RESOLUCION DE CONFLICTOS

EST.	RETIRADA						SUAVIZANTE								DOMINACION						COMPROMISO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	1	2	4	2	3	1	3	1	2	4	2	3	1	3	1	2	4	2	3	1	3	1	1	4	3	4
2	1	4	2	1	1	4	4	1	4	2	1	1	4	4	1	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
3	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	2	4	1	4	3	4	4	3
4	1	1	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	2	2	1	2	4	2	4	2	2	1	2	4	2	4	2	2	1	2	4	2	4	4	2	3	3	4
6	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2
7	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
8	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4
9	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4
10	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4
13	1	2	2	4	2	4	1	1	2	2	4	2	4	1	1	2	2	4	2	4	1	3	3	4	4	4
14	4	2	4	1	4	1	4	4	2	4	1	4	1	4	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4
15	2	3	3	1	2	4	1	2	3	3	1	2	4	1	2	3	3	1	2	4	1	4	4	4	4	4
16	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4
17	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
18	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
19	4	2	2	2	2	4	1	4	2	2	2	2	4	1	4	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4
20	2	2	2	3	2	4	1	2	2	2	3	2	4	1	2	2	2	3	2	4	1	4	4	4	4	4
21	1	2	2	1	4	4	2	1	2	2	1	4	4	2	1	2	2	1	4	4	2	4	3	3	3	3
22	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3
24	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3
25	1	1	2	3	1	4	1	1	1	2	3	1	4	1	1	1	2	3	1	4	1	3	4	4	4	4

ANEXO 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 3 de julio de 2018

Carta P.270 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Richard Luis Diaz Limaco
SASACAWA
Atención:
Director

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ** identificado(a) con DNI N.º **09695396** y código de matrícula N.º **7001145372**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Comunicacion asertiva y Resolución de conflictos en docentes de la Red 15,Ugel 01,San Juan de Miraflores-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Luniganchó Tel. (+511) 200 9030 Anx. 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 9030 Anx. 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx. 2650

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 3 de julio de 2018

Carta P.271 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Virginia Albarracín Vinatea
PERÚ ESPAÑA
Atención:
Directora



Asunto: Carta de Presentación del estudiante ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ** identificado(a) con DNI N.° **09695396** y código de matrícula N.° **7001145372**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Comunicación asertiva y Resolución de conflictos en docentes de la Red 15, Ugel
 01, San Juan de Miraflores-2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Divinos Tel: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Cante Rey, San Juan de Lurigancho Tel: (+511) 200 9030 Anx: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel: (+511) 200 9030 Anx: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel: (+511) 202 4342 Anx: 2650



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 3 de julio de 2018

Carta P.271 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Virginia Albarracín Vinatea
PERÚ ESPAÑA
Atención:
Directora



Asunto: Carta de Presentación del estudiante ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ** identificado(a) con DNI N.° **09695396** y código de matrícula N.° **7001145372**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Comunicación asertiva y Resolución de conflictos en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Divinos Tel: (+511) 202 4142 Fax: (+511) 202 4345
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel: (+511) 200 9000 Anx. 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel: (+511) 200 9030 Anx. B184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel: (+511) 202 4342 Anx. 2650



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 3 de julio de 2018

Carta P.271 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Virginia Albarracín Vinatea
PERÚ ESPAÑA
Atención:
Directora



Asunto: Carta de Presentación del estudiante ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ** identificado(a) con DNI N.º **09695396** y código de matrícula N.º **7001145372**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Comunicación asertiva y Resolución de conflictos en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolaga 6232, Los Divinos Tel: (+511) 202 4142 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel: (+511) 200 9000 Anx. 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel: (+511) 200 9030 Anx. B194
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel: (+511) 202 4342 Anx. 2650



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 3 de julio de 2018

Carta P.270 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Richard Luis Díaz Limaco
SASACAWA
Atención:
Director

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ** identificado(a) con DNI N.° **09695396** y código de matrícula N.° **7001145396**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Comunicación asertiva y Resolución de conflictos en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas a los docentes y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030, Anx. 2510
ATE Carretera Central Km. B.2 Tel. (+511) 200 9030 Anx. 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx. 2650



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 03 de julio de 2018

Carta P.268 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
David Rojas Vargas
I.E "Daniel Alcides Carrión"
Atención:
Director

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ** identificado(a) con DNI N.° **09695396** y código de matrícula N.° **7001145372**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Comunicación asertiva y Resolución de conflictos en docentes de la Red 15,Ugel 01,San Juan de Miraflores-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



David O. Rojas Vargas
DIRECTOR

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Divinos. Tel. (+511) 202 4142 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rev. San Juan de Lunigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx. 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 9030 Anx. 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx. 2650

ANEXO 6



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 7094
"SASAKAWA" DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
N° 01- SAN JUAN DE MIRAFLORES- VILLA EL SALVADOR
OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A doña Elizabeth Alida Huamán Méndez, identificada con DNI 09695396, quien ha aplicado un instrumento denominado COMUNICACIÓN ASERTIVA y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS a los docentes del nivel inicial y primaria de la institución que dirijo con fecha 09 de julio del 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Lima, 10 de julio del 2018



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 6099

“PERÚ ESPAÑA”

Jornada Escolar Completa

Inicial: 1477256 - Primaria: 0502534 - Secundaria: 0647172
RDZ N° 1089-31/05/77 - Villa El Salvador - UGEL 01 SJM - LIMA SUR



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CONSTANCIA

**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 6099 “PERÚ – ESPAÑA”
DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR UGEL 01 QUIEN SUSCRIBE:**

Hace Constar:

Que, doña Elizabeth Alida Huamán Méndez, identificada con DNI 09695396, quien ha aplicado un instrumento denominado COMUNICACIÓN ASERTIVA y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS a los docentes del nivel inicial de la institución que dirijo con fecha 09 de julio del 2018.

Se expide el presente documento, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Villa El Salvador, 25 de julio de 2018

.....
VIRGINIA NATIVIDAD ALBARRACÍN VINATEA
Directora de IE N° 6099 “PERÚ ESPAÑA”



I.E. N° 7232/652-24 "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
Estudio, Disciplina y Trabajo
INICIAL - PRIMARIA - SECUNDARIA



CONSTANCIA

A doña Elizabeth Alida Huamán Méndez, identificada con DNI 09695396, quien ha aplicado un instrumento denominado COMUNICACIÓN ASERTIVA y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS a los docentes del nivel inicial y primaria de la institución que dirijo con fecha 09 de julio del 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Lima, 25 de julio del 2018

Lic. David O. Rojas Vargas
Director

Institución Educativa
N° 7096
"Príncipe de Asturias"



Av. César Vallejo s/n Sector 6, Grupo 5 A Teléfono: 259 0500
Villa El Salvador – UGEL N° 01 – S.J.M.

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

La Dirección de la Institución Educativa N° 7096 "Príncipe de Asturias" – Distrito de Villa El Salvador – UGEL 01 San Juan de Miraflores.

Quien suscribe, deja constancia:

Que, doña **Elizabeth Alida Huamán Méndez**, identificada con DNI 09695396, quien ha aplicado un instrumento denominado COMUNICACIÓN ASERTIVA y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS a los docentes del nivel inicial y primaria de la institución que dirijo con fecha 09 de julio del 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Villa El Salvador, 18 de julio del 2018


Reneé Condór Nirahuaica
DIRECTOR
L.E. N° 7096 "Príncipe de Asturias"



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 652-22
"SEÑOR DE LOS MILAGROS"
 UGEL 01 – SJM-Villa el Salvador



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 652-22
 "SEÑOR DE LOS MILAGROS" DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
 N° 01- SAN JUAN DE MIRAFLORES- VILLA EL SALVADOR
 OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A doña Elizabeth Alida Huamán Méndez, identificada con DNI 09695396, quien ha aplicado un instrumento denominado RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN ASERTIVA a los docentes del nivel inicial de la institución que dirijo con fecha 09 de julio del 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Lima, 11 de julio del 2018

 *Elizabeth Alida Huamán Méndez*
 DIRECTORA
 11/07/18

ANEXO 7

BASE DE DATOS

Nº	RETIRADA					
	1	2	3	4	5	6
1	5	3	4	3	5	5
2	4	4	4	5	3	5
3	4	3	4	3	3	3
4	1	3	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3
6	5	3	4	3	5	5
7	4	3	4	3	1	1
8	1	3	1	1	1	1
9	5	3	4	3	5	5
10	4	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	1	1
12	4	3	5	5	5	5
13	4	4	4	3	3	1
14	5	3	4	3	5	5
15	4	3	4	3	1	1
16	5	3	4	3	5	5
17	4	3	4	3	3	3

Nº	COMUNICACIÓ ASERTIVA																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3
2	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
6	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3
7	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	5
8	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3
10	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
11	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	5
12	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
13	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3
14	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3
15	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	5
16	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3
17	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3

N.º	SUAVIZANTE							
	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	3	4	3	5	5	3	4
2	4	4	4	5	3	5	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	1	3	1	1	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	5	3	5	4	4
7	4	3	4	3	1	1	1	4
8	1	3	1	1	1	1	1	1
9	5	3	4	3	5	5	3	4
10	4	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	5	3	5	4	4
12	4	4	4	5	3	5	4	4
13	4	4	4	3	3	1	4	4
14	5	3	4	3	5	5	3	4
15	4	3	4	3	1	1	1	4
16	4	4	4	5	3	5	4	4
17	1	3	1	1	1	1	1	1
18	4	3	4	3	3	3	3	4
19	5	3	4	3	5	5	3	4
20	4	3	4	3	1	1	1	4
21	1	3	1	1	1	1	1	1
22	4	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	5	3	5	4	4
24	4	3	4	3	1	1	1	4
25	1	3	1	1	1	1	1	1
26	5	3	4	3	5	5	3	4
27	4	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	5	3	5	4	4
29	4	4	4	5	3	5	4	4
30	4	4	4	3	3	1	4	4
31	5	3	4	3	5	5	3	4
32	4	3	4	3	1	1	1	4
33	1	3	1	1	1	1	1	1
34	5	3	4	3	5	5	3	4

N.º	COMUNICACIÓN ASERTIVA																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
2	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
6	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
7	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	5	
8	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5	
10	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5		
11	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
14	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
15	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	5	
16	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
17	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5		
19	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
20	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	5	
21	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
23	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
24	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	5	
25	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
27	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
28	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
29	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	
30	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
31	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	
32	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	5	
33	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	

N°	DOMINACIÓN					
	15	16	17	18	19	20
1	5	3	4	3	5	5
2	4	4	4	5	3	5
3	4	3	4	3	3	3
4	1	3	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3
6	5	3	4	3	5	5
7	4	3	4	3	1	1
8	1	3	1	1	1	1
9	5	3	4	3	5	5
10	4	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	1	1
12	4	3	5	5	5	5
13	4	4	4	3	3	1
14	5	3	4	3	5	5
15	4	3	4	3	1	1
16	4	3	4	3	3	3
17	1	3	1	1	1	1
18	4	3	4	3	3	3
19	5	3	4	3	5	5
20	4	3	4	3	1	1
21	1	3	1	1	1	1
22	5	3	4	3	5	5
23	4	3	4	3	3	3
24	4	3	4	3	1	1
25	4	3	5	5	5	5
26	4	4	4	3	3	1
27	5	3	4	3	5	5
28	1	3	1	1	1	1
29	4	3	4	3	3	3
30	5	3	4	3	5	5
31	4	3	4	3	1	1
32	1	3	1	1	1	1
33	5	3	4	3	5	5
34	4	3	4	3	3	3
35	4	3	4	3	1	1
36	4	3	5	5	5	5
37	4	4	4	3	3	1
38	5	3	4	3	5	5
39	4	3	4	3	1	1
40	4	3	4	3	3	3

N°	COMUNICACIÓN ASERTIVA																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
2	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
6	5	3	4	3	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5
7	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
8	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
10	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
11	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
12	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5
13	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1
14	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
15	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
16	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
17	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
19	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
20	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
21	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
23	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
24	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
25	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5
26	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1
27	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
28	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
30	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
31	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
32	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
34	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
35	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
36	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5
37	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1
38	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
39	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
40	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5

N°	COMPROMISO					
	21	22	23	24	25	26
1	5	3	4	3	5	5
2	4	4	4	5	3	5
3	4	3	4	3	3	3
4	1	3	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3
6	4	4	4	5	3	5
7	4	3	4	3	1	1
8	1	3	1	1	1	1
9	5	3	4	3	5	5
10	4	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	1	1
12	4	4	4	5	3	5
13	4	4	4	3	3	1
14	5	3	4	3	5	5
15	4	3	4	3	1	1
16	4	3	4	3	3	3
17	1	3	1	1	1	1
18	4	3	4	3	3	3
19	5	3	4	3	5	5
20	4	3	4	3	1	1
21	1	3	1	1	1	1
22	5	3	4	3	5	5
23	4	3	4	3	3	3
24	4	4	4	5	3	5
25	4	3	5	5	5	5
26	4	4	4	3	3	1
27	5	3	4	3	5	5
28	1	3	1	1	1	1
29	4	4	4	5	3	5

N°	COMUNICAION ASERTIVA																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
2	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5
4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5
6	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4
7	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5
8	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
10	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5
11	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5
12	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4
13	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	1
14	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
15	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5
16	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5
17	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5
19	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
20	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5
21	1	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5
24	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4
25	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
26	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	1
27	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5
28	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	4	4	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la red 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores-2018

2. AUTOR

Br. Elizabeth Alida Huamán Méndez

Correo electrónico: eli_130673@hotmail.com

Estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de comprobar si existe correlación entre resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018". La muestra no probabilística estuvo constituida por 120 docentes del nivel inicial y primaria de la Red 15, Ugel 01

Para la obtención de los datos se utilizaron los cuestionarios con las variables: Resolución de conflictos y comunicación asertiva en docentes. El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software SPSS. El método empleado en dicha investigación es descriptivo y de tipo básico de nivel descriptivo correlacional y se usó el diseño no experimental., de corte transversal.

La investigación realizada indicó que existe relación positiva entre las variables con un nivel de correlación alta: Siendo el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall, de 0.946, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.000<0.01$ (altamente significativo); se concluye que: El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes. A su vez ,el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.889 , nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo); indicó que: El estilo

suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes; por otro lado el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.926, con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), concluye que: El estilo de dominación se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes; Por último ,el resultado del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.892 , con nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se pudo concluir que: El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes. Habiéndose demostrado que la resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación asertiva; se concluye que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

4. PALABRAS CLAVE

Palabras claves: conflictos, resolución de conflictos, asertividad, comunicación asertiva, estilos de resolución de conflictos, comunicación efectiva

5. ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to verify if there is a correlation between conflict resolution and assertive communication in teachers of Network 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018 ". The non-probabilistic sample consisted of 120 teachers from the initial and primary level of Network 15, Ugel 01

To obtain the data, the questionnaires were used with the following variables: Conflict resolution and assertive communication in teachers. The processing of the data was done using the SPSS software. The method used in this investigation is descriptive and of a basic type of correlational descriptive level, and the non-experimental design was used.

The research carried out indicated that there is a positive relationship between the variables with a high correlation level: Kendall's Tau_b correlation coefficient, of 0.946, with a bilateral significance level of $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant); it is concluded that: The style of withdrawal is significantly related to assertive communication in teachers. In turn, Kendall's Tau_b correlation coefficient of 0.889, bilateral significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), indicated that: The softening style is significantly related to assertive communication in teachers; On the other hand, Kendall's Tau_b correlation

coefficient of 0.926, with a level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), concludes that: The style of domination is significantly related to assertive communication in teachers; Finally, the result of Kendall's Tau_b correlation coefficient of 0.892, with bilateral significance level $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), it could be concluded that: The commitment style is significantly related to assertive communication in teachers. Having demonstrated that conflict resolution withdrawal, softening, domination and commitment; they relate each one with the assertive communication; it is concluded that the resolution of conflicts is significantly related to the assertive communication in teachers of RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores.

6. Keywords: conflicts, conflict resolution, assertiveness, assertive communication, conflict resolution styles, effective communication

7. INTRODUCCIÓN

Resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018. Fue desarrollado con un diseño no experimental. En lo que se refiere a la Hipótesis general y de los hallazgos encontrado se concluyó que: Resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018

8. METODOLOGÍA

La metodología que se usó para la presente investigación científica es la que detallamos a continuación.

Con respecto al tipo de estudio la presente investigación es aplicada, la cual según Carrasco (2007) está definida como aquella que se distingue por presentar propósitos prácticos bien establecidos, porque se investiga para actuar, transformar o modificar en una determinada realidad, para lo cual necesita contar con teorías científicas que sustenten su investigación.

El diseño de la presente investigación correspondió al no experimental correlacional de corte transversal.

Al respecto Carrasco (2013) refirió que el esquema del diseño de la investigación corresponde al no experimental, porque no se manipulan las variables de estudio. Se

denomina correlacional porque mide el grado de asociación entre las variables de estudio. Es transversal porque se describen y se analiza la correlación en un momento dado, como si se tratara de una toma de fotografía.

Para el análisis de los datos se utilizó el software SPSS22, con la finalidad de evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación.

Para obtener los resultados de la investigación se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de Tau_b de Kendall cuando ambas variables son de tipo cualitativa, para medir se tuvo que realizar la operacionalización de las variables, siendo la parte medible de la variable los indicadores.

9. RESULTADOS

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, siendo que se ha demostrado que los estilos de resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación efectiva; se puede decir que en general que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

10. DISCUSIÓN

La presente tesis de investigación titulada resolución de conflictos y comunicación asertiva en docentes de la RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MRAFLORES - 2018; la cual como objetivo general fue determinar la relación entre la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018, tuvo como resultado una relación positiva y significativa entre la variables resolución de conflictos y la comunicación asertiva para en docentes. La presente investigación para el estudio de la variable resolución de conflictos tuvo como autor base a Blake y Mount (1967) quién manifestó que la resolución de conflictos más que estrategias o técnicas son las actitudes de la persona frente a ellos la cual va a depender del interés de la persona, es decir que va actuar de acuerdo a las situaciones que se presentan que pueden ser interés por los objetivos de la institución o por mantener buenas relaciones interpersonales. Para el estudio de la variable comunicación asertiva se consideró como autor base a Ferrero y Martín, (2013) quien consideró que la comunicación asertiva, además de ser una transmisión de mensaje,

pensamientos o sentimientos es también una relación de correspondencia entre el emisor y el receptor, quiénes a su vez deben utilizar un mismo lenguaje claro y entendible para ambos. De lo expuesto por los autores y de los resultados se puede afirmar que la resolución de conflicto tiene relación con la comunicación asertiva, ya que según el estilo que el docente use para enfrentar un conflicto se dará la comunicación, puesto que puede ignorar o llegar a un acuerdo utilizando una comunicación asertiva adecuada para ello

Así mismo del análisis de los resultados de la presente investigación denominada resolución de conflictos y comunicación asertiva en los docentes de la red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores en la 2018 se concluye que la variable resolución de conflictos, estudiado en sus dimensiones como los estilos de resolución de conflictos; retirada, suavizante, dominación y compromiso se relaciona significativamente con la variable comunicación asertiva estableciéndose que cada docente tiene un estilo particular para resolver los conflictos y esta a su vez va a depender de las circunstancias que se presenten ,esto corrobora lo mencionado por Benites (2016) quien en sus tesis titulada “Resolución de conflictos y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red Educativa N° 11 – Ugel 02 –Rímac, 2015 , quien a partir de los resultados obtenidos en su investigación concluyó que ningún docente tiene un estilo de resolución de conflictos determinado ya que dependiendo de las circunstancias puede manifestar un estilo diferente ante los conflictos ,en la tesis mencionada el autor manifestó también que los directivos utilizan estilos diferentes para manejar los conflictos que surgen en la institución ,a la vez que recurre a sus habilidades comunicativas para afrontar de manera asertiva la resolución de conflictos. Zambrano (2015) En su tesis titulada “Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación básica primaria” realizada en la Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela, concluyó que existe relación entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos, puesto que ambas están presente de toda organización educativa, según la investigación que realizó afirmó también qué manejar estrategias comunicativas asertivas ayuda a resolver los conflictos, lo cual según está investigación observó que algunos docentes no utilizan este tipo comunicación especificado en uno de los estilos de resolución de conflictos.

CONCLUSIONES

- Primera:** Respecto a la hipótesis específica 1, El estilo de retirada se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.946, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Segunda:** Respecto a la hipótesis específica 2, El estilo suavizante se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.889, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Tercera:** Respecto a la hipótesis específica 3, El estilo de dominación a se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.926, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Cuarta:** Respecto a la hipótesis específica 4, El estilo de compromiso se relaciona significativamente con la comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores; siendo que el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.892, demostró una alta asociación entre las variables, siendo que el nivel de significancia bilateral. $p^* \text{ value} = 0.000 < 0.01$ permitió rechazar la hipótesis nula.
- Quinta:** Respecto a la hipótesis general, siendo que se ha demostrado que los estilos de resolución de conflictos retirada, suavizante, dominación y compromiso; se relacionan cada uno con la comunicación asertiva; se puede decir que en general que la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la

comunicación asertiva en los docentes de la RED 15, UGEL 01, San Juan de Miraflores

11. REFERENCIAS

- Bernal (2006) Metodo hipotético – deductivo Lima, Perú: Ediciones DIOGRAF
- Blake, R., Mouton, J. (1964). Breakthrough in Organization Development. Harvard Business Review, 42 (6), 133-155 Recuperado el 24 de agosto de 2014 de files.eric.ed.gov/fulltext/ED078158.pdf
- Camaño, J. (2008). Liderazgo y dirección de personas. Recuperado el 2 de octubre de 2013, <https://www.xing.com/communities/posts/estilos-de-resolucion-deconflictos->
- Filley A. (1991) Solución de conflictos interpersonales, México: Trillas
- Flores, B. (2015). “Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores.2017 ” (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado por: <https://docplayer.es/84269652-Comunicacion-asertiva-y-etica-profesional-en-docentes-de-primaria-de-la-red-22-ugel-01-san-juan-de-miraflores-2017.html>

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Elizabeth Alida Huamán Méndez estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09695396, con el artículo titulado

“Resolución de conflictos y comunicación asertiva en docentes de la Red 15, Ugel 01, San Juan de Miraflores-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho, 17 de agosto del 2018

Elizabeth Alida Huamán Méndez

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, MILDRED LEDESMA CUADROS, docente de la Facultad de MAESTRÍA y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la Universidad César Vallejo filial Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

"RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS DOCENTES DE LA RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES- 2018", del (de la) estudiante HUAMAN MENDEZ ELIZABETH ALIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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, San Juan de Lurigancho, 11 DE Agosto del 2018.



Mildred Ledesma Cuadros

Firma

MILDRED LEDESMA CUADROS

DNI: 09936465

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	 REVISÓ	 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Revisó	Revisó	Revisó

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, ELIZABETH ALIDA HUAMÁN MÉNDEZ identificado con DNI N° 09695396, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS DOCENTES DE LA RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES- 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

Elizabeth Alida Huamán Méndez

DNI: 09695396

San Juan de Lurigancho, 11 de Agosto del 2018

					
Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Ejecutor del IIC		Investigador



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 LA ESCUELA DE POSGRADO, MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ELIZABETH ALIDA HUAMAN MENDEZ

INFORME TITULADO:

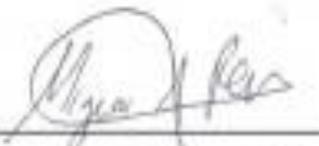
"RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS DOCENTES DE LA RED 15, UGEL 01, SAN JUAN DE MIRAFLORES- 2018."

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19 DE Agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

