



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos
en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas - Canta, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Franco Olivares, Carlos José (orcid.org/0000-0003-0051-7192)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A la comunidad Educativa de Santa Rosa de Yangas.

Agradecimiento

A mi madre Olinda, esposa Milagros.

Mis hijas y a mi padre Amador que en paz descansa.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo,	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos... ..	12
3.5. Procedimientos... ..	12
3.6. Método de análisis de datos... ..	12
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Manejo de conflictos con Habilidades comunicativas en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022	13
Tabla 2. Manejo de conflictos con Habilidades sociales en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022	14
Tabla 3. Habilidades comunicativas con la dimensión personal en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	16
Tabla 4. Habilidades comunicativas con la dimensión relacional en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	17
Tabla 5. Dimensión cultural con Habilidades comunicativas en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	18
Tabla 6. Habilidades sociales con la dimensión personal en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	19
Tabla 7. Habilidades sociales con la dimensión relacional en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	20
Tabla 8. Habilidades sociales con la dimensión cultural en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.	22
Tabla 9. Ajuste de modelos.....	23
Tabla 10. Tabla de Pseudo R cuadrado.....	23
Tabla 11. Estimación de los parámetros.....	24
Tabla 12. Ajuste de modelos	25
Tabla 13. Tabla de Pseudo R cuadrado.....	25
Tabla 14. Estimaciones sobre parámetros.	26
Tabla 15. <i>Ajuste de modelos</i>	27
Tabla 16. Tabla de Pseudo R cuadrado.	27
Tabla 17. Estimaciones de los parámetros	28
Tabla 18. Ajuste de modelos	29
Tabla 19. Tabla de Pseudo R cuadrado.	29
Tabla 30. Estimaciones de los parámetros.	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Habilidades comunicativas con manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	14
Figura 2. Habilidades sociales con manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	15
Figura 3. Habilidades comunicativas con la dimensión personal en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	17
Figura 4. <i>Habilidades comunicativas con la dimensión relacional en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....</i>	18
Figura 5. Habilidades comunicativas con la dimensión cultural en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 202.....	19
Figura 6. Habilidades sociales con la dimensión personal en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	20
Figura 7. Habilidades sociales con la dimensión relacional en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	22
Figura 8. Habilidades sociales con la dimensión cultural en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.....	23

Resumen

El objetivo del trabajo fue determinar las Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022, el método utilizado fue el cuantitativo, se demostró dicha hipótesis en apoyo a la medición numeral y la prueba estadística. El tipo de estudio es aplicado, nivel correlacional causal, diseño no experimental transversal; la muestra fue 49 maestros de la institución educativa. La encuesta fue la técnica usada y el cuestionario el instrumento para las tres variables.

La fiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach y los ítems de medición con la escala tipo Likert donde se encuentra un alto grado de coherencia de los ítems, las habilidades comunicativas y sociales tienen influencia en el manejo de conflictos; se encuentra manifestado en el mérito del Chi cuadrado de 7,818 y p valor igual a 0.098 frente a la significancia estadística igual a 0.05 (p valor $< \alpha$), y teniendo un coeficiente de Nagelkerke, involucrando el cambio del uso de problemas depende el 8.7 % del uso de las habilidades comunicativas y sociales.

Palabras claves: comunicativas, sociales, conflictos.

Abstract

The objective of the work was to determine the communicative and social skills in conflict management in the Santa Rosa de Yangas-Canta Educational Institution, 2022, the method used was quantitative, this hypothesis was demonstrated in support of the numerical measurement and the statistical test. The type of study is applied, causal correlational level, non-experimental cross-sectional design; the sample was 49 teachers from the educational institution. The survey was the technique used and the questionnaire the instrument for the three variables.

Reliability was performed using Cronbach's alpha and the measurement items with the Likert-type scale where a high degree of consistency of the items is found, communication and social skills have an influence on conflict management; it is manifested in the merit of the Chi square of 7,818 and p value equal to 0.098 against the statistical significance equal to 0.05 ($p \text{ value} < \alpha$), and having a Negelkerke coefficient, involving the change in the use of problems depends on 8.7% of the use of communication and social skills.

Keywords: communicative, social, conflicts.

I.- INTRODUCCIÓN

Dentro del nivel internacional encontramos a Girard, y Koch – (2001) quienes mencionaron que los conflictos están presentes a manera de disputas, peleas, discusiones y mal ambiente. Así mismo los menores de edad no tienen claro su personalidad capaz de realizar acciones de una manera concreta (Girard, Koch – 2001. p.226). Así mismo Gairín, (1998). Evidencio “Lo que tengo que soportar para tragar”, Situaciones que ocurren por no querer la transformación del conflicto, de ahí que se incrementa el interés de estudio.

Fernández y Ruiz, (2008). Mencionan que las situaciones sociales determinan las condiciones personales que generan muchos problemas escolares. También Lizeretti, (2012). Afirma que una adquisición emocional inadecuada no hace posible que se desarrollen habilidades que permiten una adecuada gestión de las emociones por lo contrario se convierten en un factor de vulnerabilidad. Así mismo Herrero (2003) menciona que los conflictos son tipos de posturas donde la persona y las sociedades anhelan o desean objetivos opuestos, mencionan valores controversiales y demuestran muchos intereses. También, Vinyamata, (2001) menciona que el problema está ligado con la respuesta a la escasez, los cambios, ideas de miedo y el proceso de la actividad que puede inclinar o no, para conductas agresivas, violentas se encuentran en conexión.

Robbins (2004). Plantea que cuando una persona ve afectada sus intereses, se inicia el conflicto y hablar de conflicto desde tiempos atrás es hablar de acciones bélicas, violencia por medio de peleas, discusiones agresiones desde verbal hasta físico. Como señala Robbins (1987) el conflicto es visto como negativo en todos los grupos sociales. También Robbins (1990) afirma que en las organizaciones siempre habrá conflictos y la escuela que busca metas y desarrolla políticas curriculares es conflictiva por naturaleza. Como Fernández, (1992) menciona que las instituciones escolares generan sus propios conflictos y asimilan conflictos de su alrededor.

También Tilly (2000) menciona que Colombia es un centro de violencia muy agresiva y también la política puesta en práctica está basada en controversia. También Sánchez y Meertens (1983) dicen que en Colombia como parte del conflicto existe el bandolerismo, fenómeno que está presente en la guerra que tiene

sumido al país colombiano.

En el ámbito nacional Viñas (2004), menciona que dentro de las instituciones donde se imparte educación, existen diversos conflictos debido a que las personas tienen distintas aspiraciones sobre el proceso educativo, entre ellos tenemos: conflictos por el cargo jerárquico, de relaciones, académicos e interpersonales. También Flores, (2016). Manifiestan que se compromete la formación profesional y psíquica cuando los problemas están presentes en el proceso de habilidades sociales y comunicativas.

También encontramos que dentro de las instituciones educativas existen muchos problemas y por diversos intereses, ahí tenemos conflictos entre maestros, entre estudiantes y quienes enseñan, entre maestros y padres, entre directivos y maestros, entre los mismos padres, entre estudiantes, ósea la comunidad educativa está llena de conflictos. (Pérez y Gutiérrez, 2016, p.193).

Los humanos y en específico de la comunidad de San Marcelo de Yangas han buscado implantar formas y medios de comunicación para realizar acciones conjuntas y hasta solucionar inconvenientes que suelen suceder en cada uno de los escenarios, lo que no utilizan son las habilidades comunicativas y sociales de manera oportuna, acertada y adecuada para abordar conflictos para optimizar el desempeño de cada uno de los actores, es en la comunidad educativa Santa Rosa de Yangas donde no se desarrolla las habilidades comunicativas y sociales para solucionar sus problemas de manera positiva y superar la convivencia, registra conflictos entre maestros: sobre horarios donde pretenden ser atendidos según su conveniencia personal, sobre estrategias y metodologías en la diversificación quieren imponer su posición y no lo que está dispuesto normativamente; entre padres de familia: ellos no quieren dirigir la asociación de padres de familia, comités en las aulas; entre maestros y padres: el padre quiere que todo el trabajo incluido el de refuerzo lo haga el maestro; entre estudiantes: Por la misma edad quieren imponer sus ideas, su fuerza, a esto se suma la procedencia de donde provienen (Carabayllo, Canta, Arahua); entre administrativos: sobre sus horarios y turnos de trabajo quieren a su conveniencia personal; entre maestros y estudiantes: el estudiante dice que el maestro no sabe enseñar, aduciendo que no lo entienden lo

que explican; el maestro menciona que el estudiante no sabe escuchar, atender, se distrae muy rápidamente; entre directivos y docentes: Los maestros mencionan el exceso de documentación administrativa, aducen decisiones unilaterales por parte del director.

Frente a lo manifestado se plantea la siguiente incertidumbre general ¿Cuál será el predominio de las destrezas comunicativas, sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas – Canta, 2022? También se plantean las siguientes incertidumbres específicas ¿Cuál será la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud personal del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022? ¿Cuál será la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud relacional del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022? ¿Cuál será la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud cultural en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas – Canta, 2022?

La justificación del presente trabajo que se desarrollará cobrará mucho significado cuando se reafirme que las destrezas comunicables y colectivos manifestadas dentro de todos los estratos de nuestra institución educativa Santa Rosa de Yangas hayan superado problemas como desatención, conductas disruptivas, inconsistencia en la forma de decisiones a nivel del directivo, maestros, administrativos, padres de familia y estudiantes demostrando la práctica de valores, Utilización de estrategias homologas, acuerdos consensuados, atenciones. Sabiendo que las consecuencias que se consigan del trabajo investigativo, confirmaran lo propuesto dentro del marco teórico, de la influencia o no. Los resultados finales darán apertura a la utilización como experiencia a favor de Santa Rosa de Yangas, otras semejantes del ámbito regional y masificarse por el Perú y llegar a otros países.

Para el desarrollo del trabajo se plantea como objetivo general, definir cómo influye las habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022. De igual forma se plantea los objetivos específicos: definir cómo influye las habilidades comunicativas

y sociales en la magnitud personal del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022. Definir cómo influye las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud relacional del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022. Definir cómo influye las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud cultural del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

El presente trabajo de investigación plantea como hipótesis general. Existe la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022. También se plantean las hipótesis específicas. Existe la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud personal del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022. Existe la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud relacional del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022. Existe la influencia de las habilidades comunicativas y sociales en la magnitud cultural del manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

En el ámbito nacional sobre las variables, habilidades comunicativas, sociales y manejo de conflictos citamos a Cangalaya, (2019), el trabajo cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional. 169 estudiantes fueron la muestra, se empleó el cuestionario de pensamiento crítico y habilidades comunicativas, cuyos efectos evidencian correlaciones positivas y significativas a través de las variables en investigación $r = 0,67$. Asimismo, Neira, Otros, (2018), menciona a Prado Aragonés, (2004) y dicen sobre las capacidades paralingüístas se encuentran bajo el influjo de claves paralingüísticas y utilización elocuente del timbre de voz. Dichas apariencias son relacionadas al uso óptimo de las capacidades de la voz, como la magnitud, entonación, timbre, ritmos, pausas.

También Guillén, (2021), en el trabajo correlacional, determino que, desarrollar habilidades de recibimiento, emitir y forma de expresión no verbal asertiva, la conexión grupal se robustece. La población fue 214 estudiantes y se

aplicaron instrumentos sugeridos validados y confiables, demostrando la existencia de un nexo favorable y recto entre las habilidades comunicativas e interacción social $r = ,823$. Así mismo Mendoza, Torrealba y Mantilla (2019), en el trabajo correlacional concluyeron que los directivos en educación no ejecutan de forma óptima las formas de dirigir las instituciones. También Marcos, V. (2018), menciona que se hizo una investigación cuantitativa, correlacional, la población fueron 134 educandos y la muestra 100, a quienes se adjudicó los cuestionarios sobre habilidades sociales y comunicativas, la encuesta como técnica usada, dichos resultados mostraron la existencia de conexión expresiva de las variables en los educandos Mariáteguistas de Lima, 2018. Definido en Rho de Spearman = 0.662, frente al rango de significancia $p < 0.05$.

Así mismo, Ventosilla, (2021), en su trabajo básico, correlacional causal, no experimental, menciona la confiabilidad para el instrumento a sido alfa de Cronbach y las preguntas mediante el Likert es igual a 0,719; encontrando coherencia dentro lo estudiado, estudios finales determinaron que prevalece una significativa influencia de las destrezas comunicativas, comunes en el tratamiento de problemas se evidencia en la importancia del p valor igual a 0.027 y el chi cuadrado de 10,928 paralelo a la significancia censal igual a 0.05 ($p \text{ valor} < \alpha$), teniendo una fórmula de Nagelkerke, asignando la variación de utilización de dificultad al 13.6% de practica de las destrezas sociales y comunicativas.

También Torres, (2020), planteó estudiar los nexos de destrezas sociales y el nivel cognitivo de educandos del centro secundario de la capital de Loja, entre 16 a 18 años, el método usado para obtener información se elabora de manera descriptiva. Los instrumentos usados fueron el test escala de Habilidades Sociales, y el resultado acumulado de evaluación de cada participante. Teniendo que al nivel de habilidades sociales alto es anexado con logro estudiantil alto, mientras que el estándar de habilidades sociales bajo es anexado con niveles de logro académico bajo. También, Luna, (2017) Realizo un trabajo correlacional, los resultados obtenidos de toma de perspectiva presentó correlaciones positivas en la estadística de los modos complaciente, comprometido, evasivo, e integrativo de la forma de

Rahim. Así mostró correlaciones óptimas mediante estadísticas significativas con los estilos complacientes e integrativo.

Así Navarro, (2019). En su básico trabajo, no experimental, descriptivo, causal y cuantitativo cuyos totales evidencian la no existencia del dominio de habilidades comunicativas y sociales en formas de colaboración y competición en la absolución de problemas de maestros en la entidad estudiada; aceptando la hipótesis nula. Pero si existe predominio de ambas variables en formas de convenio, fuga y comprensión de la solución de problemas de maestros, encontrándose significancia evasión sig.= ,005; la forma obligación sig. = ,010; complaciente sig. = ,002 y R-cuadrado de Nagelkerke a 100 %. También Zarate, (2018), acepta la hipótesis general planteada, las destrezas sociales se relacionan de manera directa y cierto con el rendimiento estudiantil de los educandos de formación genérica del IESPP, para esto la investigación tipo explicativo, diseño correlacional, transversal, la población es 172 estudiantes la muestra de 115 se utilizó el cuestionario como parte de la encuesta; el examen U de Mann-Whitney -Wilcoxon, mas par de pruebas libres. También, la interpretación no referencial de la habitual muestra t de Studen.

También Guimarães y Amelio (2012), en su estudio descriptivo y correlacional para identificar y describir las conductas de los ancianos formalizados y verificar la idoneidad y establecer relaciones interpersonales y hacer una correlación con el tamaño de la red social, participaron 30 ancianos. Se aplicó la entrevista para evaluar la fiabilidad de las observaciones y las habilidades comunicativas de las personas mayores. Los índices de concordancia fueron superiores al 83% y las habilidades comunicativas evaluadas como buenas. Los adultos mayores tenían en promedio 6.2 personas en la red. Las tendencias del coeficiente de correlación dijeron que las excelentes habilidades de comunicación se encontraban asociadas a una gran cantidad de personas en las redes sociales. Así, Jara, (2018), menciona en su trabajo cuantitativo, correlacional, no experimental transversal. El método usado fue hipotético, realizó un censo integrado a 210 educandos de secundaria. Se utilizó el formulario para el total de variables. La fiabilidad se realizó mediante alfa de Cronbach y las cláusulas fueron medidas por escala Likert registrándose

nivel alto de confiabilidad interna de las cláusulas analizadas, cuyos totales evidenciaron la presencia de una significativa conexión de variables:

Así para Cunza y Quinteros (2013), en su trabajo no experimental, transversal, descriptivo se registró en habilidades sociales que el 20% de educandos mostraron una media de 26%, muestra estándar bien bajo, el 7% muestra estándar bien alto; también un 18 % de educandos alcanzo un estándar promedio, un 54 % muestra estándar bien bajo, un 4% muestra estándar bien alto de hábitos de estudio; además, se evidenció relación $p < .01$, una relación de correlación significativa $p < 0.01$, verdadero entre medio y débil en las destrezas de grupo y hábitos de estudio. También Ruiz, (2019) demostró una correlación positiva alta, y el más alto valor de idoneidad entre las destrezas sociales con las competencias en la Practica Comunal, mostrando un nivel de correlación de Spearman = 0,852, entre la utilización de las destrezas comunes y afrontar la ansiedad, sabiendo de la correlación de Spearman es = 0,871.

Así mismo sobre la variable manejo de conflictos Currillo, (2021), en su estudio básico, correlacional, cuantitativo, de corte transversal, no experimental se hizo un análisis, en cuyos totales se integró la relación de Spearman con una estimación de $\rho_{98} = 285$, $p = 0.004$, que accede mencionar el nexo de correlación alta y significativa entre el estrés laboral y el manejo de conflictos, además, la correlación fue moderada y positiva. Del mismo modo, Gonzales, (2018), en su investigación correlacional y su enfoque cuantitativo determino una correlación módica entre los problemas de trabajo y obligaciones de organización de los trabajadores del centro Hospitalario Honorio Delgado Espinoza 2018, encontrando idoneidad de 0.653 con una cantidad de $p = 235$ a un nivel de importancia mayor de 0.05; También Córdor, (2018), su trabajo básico de método científico, correlacional; se concluyó conexión moderado entre destrezas sociales y comunicativas de estudiantes de cuatro años de la entidad estudiantil en Junín 2018 mi pequeño mundo. Siendo t considerada mayor que t teórica $4,84 > 2,02$ y ρ de Spearman = 0,577

Así mismo Ávila, E. y Vivar, B. (2021) concluyeron, cuando en el centro de labores no existen problemas de índole laboral, aumenta el ejercicio de los

trabajadores de la comuna municipal en la provincia de Jauja 2020. Según su investigación realizado de modo correlacional descriptivo, no experimental, transversal, según la fórmula de $Rho = 0.207$; $p \geq 0.113$. Del mismo modo Mendoza, (2017), En el trabajo correlacional, de corte transaccional, no experimental concluye la comodidad laboral se anexa de modo significativo a los problemas de labor en el RENIEC- Lima 2016. Debido al resultado estadístico Rho de -0.467 muestra la existencia de una conexión nada positiva en las variables, encontrando en el rango de idoneidad moderada y teniendo un rango de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$.

Así también, Yzaguirre Gloria (2017) en su investigación no experimental de diseño correlacional, transversal, concluyó un nivel de correlación alto debido a que la conexión de variables es favorable y su significancia de $p=0,000$ detalla que p es menos a $0,05$. Así Junquera, (2019), muestra el trabajo correlacional donde ordena un registro para análisis de la idoneidad Pragmática del primer momento que se presenta en el ámbito educativo que le acceda establecer los cambios de ingenio comunicable en educandos de infancia, para un avance sucesivo e visualizar inconvenientes positivos

En el contexto internacional se realizó la revisión de fuentes sobre las variables destrezas comunicativas, comunes y uso de problemas. Encontramos a Mendoza y otros, (2019) quienes obtuvieron en el estudio correlacional que quienes lideran las instituciones realizan de manera incorrecta las estrategias de gestión en función a la administración haciendo que las relaciones entre el personal se desgasten y tenga como prejuicio la institución, un centro de estudios de medicina que demuestre el cumplimiento de estándares básicos de calidad, realiza una prueba cualitativa y cuantitativa, incorporando tres criterios de elaboración científica en Web of Science, efecto logrado mediante el índice H, y efecto de una evaluación nacional de medicina, para indicar años de licenciamiento, este género aplica un examen de indicadores cuantitativos relacionados a investigación utilizando Web of Science y Scopus.

Así mismo para Díaz, Villanueva y Martínez (2020), el resultado obtenido de su investigación correlacional es 60% de enfermeras y desarrolló el rango moderado

en simpatía y comunicación, 63.3% de pacientes obtienen un rango alto, por lo que, al calificar valores de respetabilidad, inteligencia y sinceridad en escalas parecidas, encontraron una mitad variaría entre 8.73 y 9.03 según escala de 0 a 10 el 97.4% de pacientes que quieren atenderse y logren ser entendidos.

Flores, E. Y otros (2021), la investigación descriptiva correlacional con población de 1150 maestros y una muestra probabilística de 234 con promedio de edad 49.70 ± 10.01 , se aplicó formularios de estrés, medidas antropométricas y actividades físicas cuyos totales indican que 58.86% de hombres presentan actividad física menor y damas 41.14%, un 91.95% tienen estrés por labores presionadas y los hombres evidencian superior inclinación al peso excesivo 67.59% y las mujeres 32.41% y obesidad grado 2, 33.96%, concluyendo que la conexión entre variables estrés, medidas antropométricas y actividades físicas con un rho de spearman contraria adecuada de -0,183 y -0,204. También Miramira, B. (2019), el estudio tipo sustantivo, cuantitativo de método hipotético deductivo y descriptivo correlacional. La población lo conformo 134 educandos y la muestra fue 100, a quienes se realizó encuestas mediante cuestionarios sobre habilidades sociales y comunicativas cuyos resultados evidenciaron la significativa existencia de conexión de las destrezas sociales,

III. METODOLOGÍA

Según Mamani, (2021), el trabajo Científico convertido en las actividades del ser humano orientado a descubrir sobre algo que no conocemos, contiene diversas etapas a seguir para alcanzar soluciones a nuestras preguntas que buscamos de la naturaleza biológica, psicológica, social y económica.

3.1. Investigación Tipo y diseño

Hernández, (2014), menciona que la investigación son procesos sistemáticos que están agrupados, críticos y empíricos y pueden ser aplicados al estudio de fenómenos o problemas.

Gallardo, (2017), la investigación científica es un mecanismo con que cuenta el hombre para saber, aclarar, entender y cambiar la realidad.

Tipo.

Tipo Aplicada, Sánchez, H. (2018), menciona que es una investigación utilitaria y pragmática, se vale de estudios terminados por investigadores teóricos y básicos para el intelecto y respuestas de dificultades inmediatas.

Diseño, Se consideró como no experimental, transversal, correlacional causal y descriptivo, por lo que Monteagudo, (2017) menciona como el auténtico método para encontrar conocimientos más significativos, por lo que se debe implementar mejor este método de enseñanza. Así mismo Miralles, (2019), dice que las respuestas brindadas son parte de la opinión y percepción del profesorado en formación.

3.2. Variables y operacionalizaciones.

Variables

Variable 1: Habilidades comunicativas. Variable independiente, según Rodríguez, T. (2009), son indispensables para instaurar una conexión favorable y tener la indagación y tener un resultado preciso, por eso es importante comunicarse con destreza. En la actual investigación se propuso ajustar las destrezas comunicacionales en el plano didáctico al entorno de encuestas médicas, se

juntaron en destrezas para manifestar, destrezas para reflexionar y atender, las destrezas para instaurar una conexión empática. Así mismo, García, (2018), en cuanto a las habilidades comunicativas, hablar y escribir fueron las que desarrollaron fundamentalmente los hombres.

Variable 2: Habilidades sociales. Según Steves, (2020), dice que la edad adolescente es una etapa difícil por lo que las habilidades sociales tienen un rol importantísimo en cada ser, es la familia quien cumple una importante labor en el crecimiento, desarrollo y fortaleza de las habilidades sociales.

Variable 3: Manejo de Conflictos. Es variable dependiente, Mogrovejo, (2021) menciona que los conflictos sociales, cuando salen a los ámbitos públicos, se convierten en temas en los que el Estado debe actuar por los peligros que implican los movimientos de protesta, y porque las demandas están encuadradas dentro de alguna competencia estatal.

Operacionalizaciones

Variable 1. Esta variable se medirá con 3 dimensiones: Conductual, Individual y Contextual; 5 indicadores y escala ordinal, el cuestionario con 14 preguntas, método de encuesta, con rango de Likert de cinco opciones.

Variable 2. Esta variable se medirá con 2 dimensiones: personal y cultural 4 indicadores y escala ordinal, se aplicó un instrumento de 14 interrogantes con progresión Likert de cinco opciones, la técnica es la encuesta,

Variable 3. Esta variable se medirá con 3 dimensiones: privado, relacional y cultural; 9 indicadores y escala ordinal, el instrumento aplicado ha sido un cuestionario de 13 interrogantes con escala Likert con cinco opciones, técnica la encuesta,

3.3. Población y muestra.

Población. Condori, (2020), menciona que son elementos alcanzables de análisis que pertenecen al lugar donde se realizará el estudio. También Hernández, (2014) sobre La población menciona que es el grupo de cosas de manera armónica con

fijas cualidades, hace referencia a la generalidad de los fenómenos y cosas posibles a ser estudiado. La población en estudio es la comunidad educativa de Santa Rosa de Yangas en un total de 520 personas, entre maestros, padres y estudiantes.

- **Criterios de inclusión:** Los maestros tienen la capacidad y madurez de abordar temas como las destrezas sociales, comunicativas y trato de antagonismos.
- **Criterio de exclusión:** A los padres y estudiantes no se consideró para desarrollar el presente trabajo debido a que ellos no son responsables de realizar el manejo de conflictos en la escuela.

Muestra. López, (2017) dice que la muestra es una parte de los grupos representativos de conjuntos llamado población. La muestra para realizar este trabajo será selectiva en un total de 49 que son los maestros, debido a que son los que tienen capacidades y responsabilidades comunes.

La técnica de muestreo aplicada es la no probabilística, de tipo intencional o por conveniencia, por lo que Otzen, (2017), menciona, se emplea en escenarios en las que la población es muy variable, por ello la muestra es muy significativa frente al total de población.

3.4. Técnicas, instrumentos.

La técnica será mediante la encuesta y Salvador, (2021), dice que la encuesta es un método útil muchas veces en el área de Biblioteconomía y acreditación.

El cuestionario es un instrumento que utilice con la escala de Likert, al respecto. Arias, (2020), dice, el instrumento no necesita confiabilidad estadística; sin embargo, debe haber formas de validar mediante expertos o basado en fundamentos teóricos. Cuando se menciona la fundamentación teórica se refiere a la búsqueda minuciosa de teorías respecto a la variable del estudio para entenderla y conocer el fenómeno.

3.5. Procedimientos.

Para realizar el estudio solicité a la máxima autoridad de Santa Rosa de Yangas. Para que los maestros puedan ser encuestados, los mismos que recepcionaron la explicación y finalidad del presente y respondieron el cuestionario de manera presencial y personalizada luego se procesó la información en un Excel y mediante el IBM SPSS 26 se realizó el trabajo estadístico que permitió obtener resultados descriptivos, a estos se hizo el análisis y se interpretó los resultados, luego se concretó una discusión basada en la opinión científica, cuyos autores mencionados en el marco teórico, así mismo se planteó conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos.

Para procesar los datos y lograr resultados se empleo el programa informático SPSS26, a través del cual se consiguió obtener resultados descriptivos, también inferenciales

Un análisis descriptivo se efectuará mediante las tablas cruzadas de frecuencias, figuras e interpretaciones consideradas en los objetivos; para el análisis inferencial se concretará mediante la prueba de hipótesis, en este sentido como se tiene dos variables independientes y una dependiente todas cuantitativas: por lo tanto, la prueba de hipótesis se efectuará con la regresión lineal.

3.7. Aspectos éticos.

La investigación fue realizada mediante el proceso científico, de diversas fuentes acreditadas que garantizan la verdad de ideas sobre las variables a estudiar, respetando la forma de redacción APA, las bases éticas emanadas por el claustro universitario Cesar Vallejo, la tesis redactada bajo la guía indicada, se corroboro con el turnitin para verificar su autenticidad y particularidad, también se garantiza el anónimo quienes hayan brindado informe alguno y se referenciará las teorías para determinar las autorías, así mismo se solicitó permiso para la aplicación de las encuestas y para que sea publicado el nombre de la Institución en el repositorio de la Universidad cuando haya terminado el estudio respectivo.

IV. RESULTADOS.

Tabla 1

4.1. Manejo de conflictos con Habilidades comunicativas en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

		<u>MANEJO DE CONFLICTOS</u>				
			MALA	REGULAR	BUENA	Total
HABILIDADES COMUNICATIVAS	MALA	Recuento	9	8	3	20
		% del total	18,4%	16,3%	6,1%	40,8%
	REGULAR	Recuento	6	11	2	19
		% del total	12,2%	22,4%	4,1%	38,8%
	BUENA	Recuento	2	3	5	10
		% del total	4,1%	6,1%	10,2%	20,4%
Total		Recuento	17	22	10	49
		% del total	34,7%	44,9%	20,4%	100,0%

El esquema 1, muestra que un 4,1 % sostiene en habilidades comunicativas un nivel bueno y sobre manejo de conflictos, mala; en tanto el 10,2 % demuestra en habilidades comunicativas un alcance bueno y en el manejo de conflictos buena y solo un 22,4 % en habilidades comunicativas un alcance regular en el manejo de conflictos un nivel regular referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Figura 1:

Habilidades comunicativas con manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

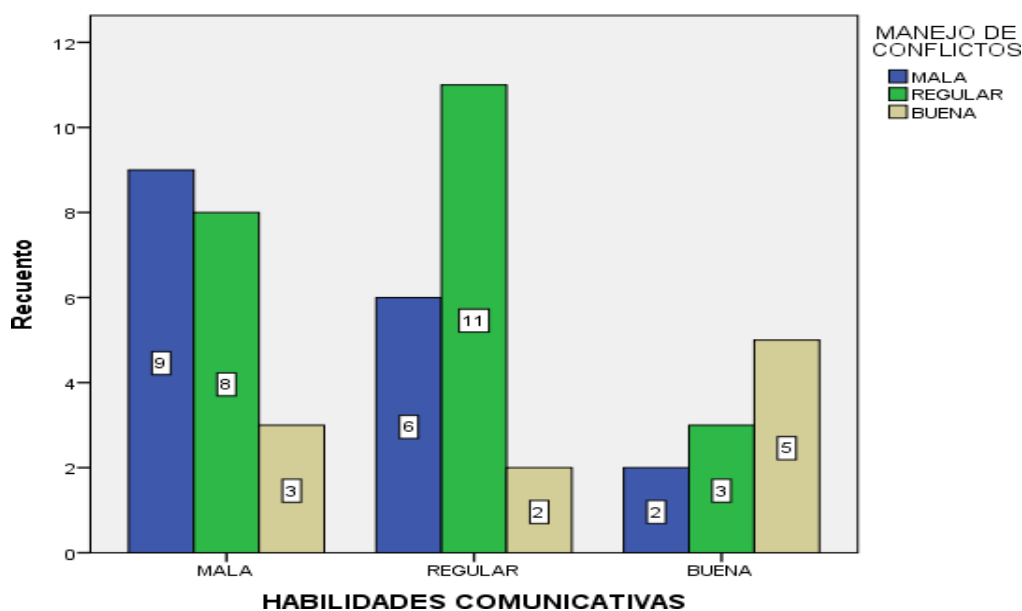


Tabla 2

4.2. Manejo de conflictos con Habilidades sociales en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

		MANEJO DE CONFLICTOS				Total
		MALA	REGULAR	BUENA		
HABILIDADES SOCIALES	MALA	Recuento	9	10	3	22
		% del total	18,4%	20,4%	6,1%	44,9%
	REGULAR	Recuento	7	8	4	19
		% del total	14,3%	16,3%	8,2%	38,8%
	BUENA	Recuento	1	4	3	8
		% del total	2,0%	8,2%	6,1%	16,3%
Total		Recuento	17	22	10	49
		% del total	34,7%	44,9%	20,4%	100,0%

El esquema 2, muestra un 2,0 % en habilidades sociales tienen nivel bueno y en el manejo de conflictos mala, en tanto que el 6,1 % en habilidades sociales tiene alcance bueno y en el manejo de conflictos buena y un 16,3 % en destrezas sociales

está tiene alcance regular en manejo de conflictos regular, referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Figura 2:

Habilidades sociales con manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

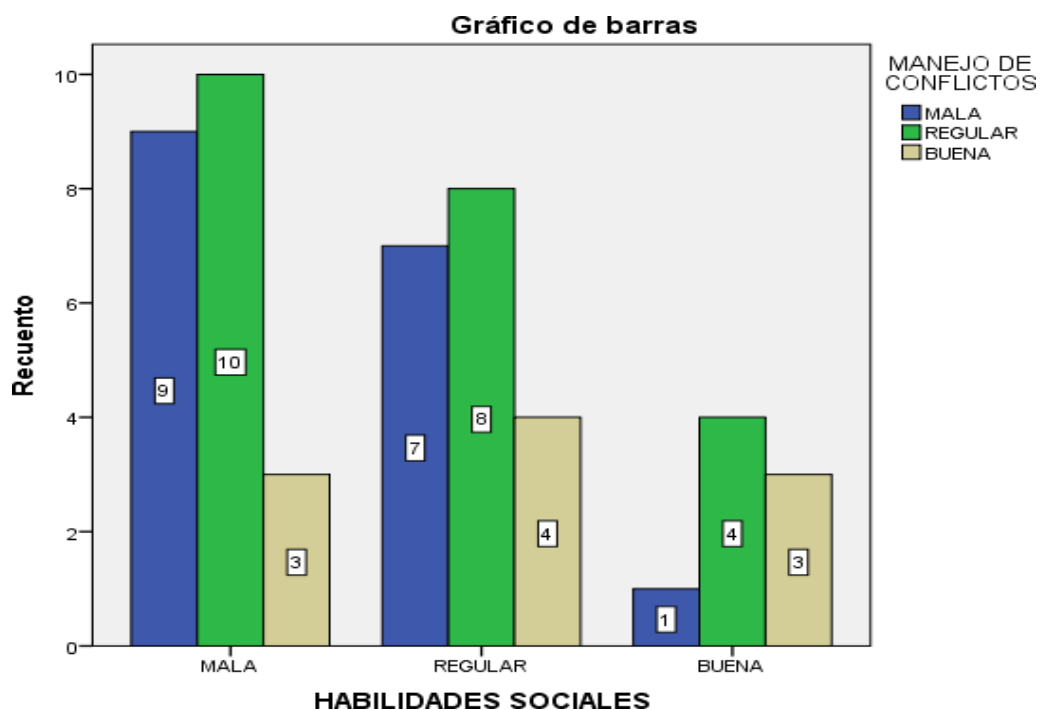


Tabla 3

4.3. Habilidades comunicativas con la dimensión personal en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

		PERSONAL			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
HABILIDADES COMUNICATIVAS	MALA	Recuento	9	6	5	20
		% del total	18,4%	12,2%	10,2%	40,8%
	REGULAR	Recuento	5	9	5	19
		% del total	10,2%	18,4%	10,2%	38,8%
	BUENA	Recuento	3	1	6	10

	% del total	6,1%	2,0%	12,2%	20,4%
Total	Recuento	17	16	16	49
	% del total	34,7%	32,7%	32,7%	100,0%

El esquema 3, explica que el 6,1% en habilidades comunicativas tienen nivel bueno y en la magnitud personal de manejo de conflictos, mala, en tanto un 12,2% prueba alcance bueno en habilidades comunicables y en la magnitud personal en el manejo de conflictos buena, solo 18,4% en habilidades comunicativas tiene un alcance regular y sobre la dimensión personal del manejo de conflictos un alcance regular, referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

Figura 3:

Habilidades comunicativas con la dimensión personal en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

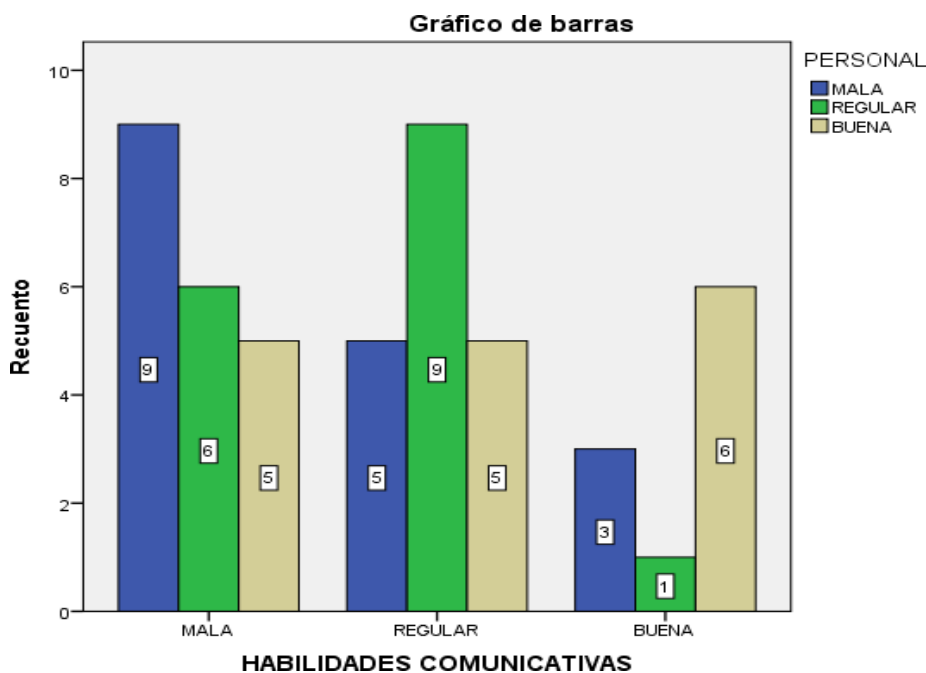


Tabla 4

4.4. Habilidades comunicativas con la dimensión relacional en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

			RELACIONAL			
			MALA	REGULAR	BUENA	Total
HABILIDADES COMUNICATIVAS	MALA	Recuento	7	10	3	20
		% del total	14,3%	20,4%	6,1%	40,8%
	REGULAR	Recuento	11	6	2	19
		% del total	22,4%	12,2%	4,1%	38,8%
	BUENA	Recuento	6	2	2	10
		% del total	12,2%	4,1%	4,1%	20,4%
Total		Recuento	24	18	7	49
		% del total	49,0%	36,7%	14,3%	100,0%

En el esquema 4, tenemos que el 12,2% en habilidades comunicativas tienen nivel bueno y en magnitud relacional de manejo de conflictos mala, en tanto un 12,2% prueba en habilidades comunicativas un alcance bueno y en la dimensión relacional en el manejo de conflictos buena, solo el 18,4% en habilidades comunicativas tiene un alcance regular y en magnitud relacional de manejo de conflictos, nivel regular, referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

Figura 4:

Habilidades comunicativas con la dimensión relacional en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

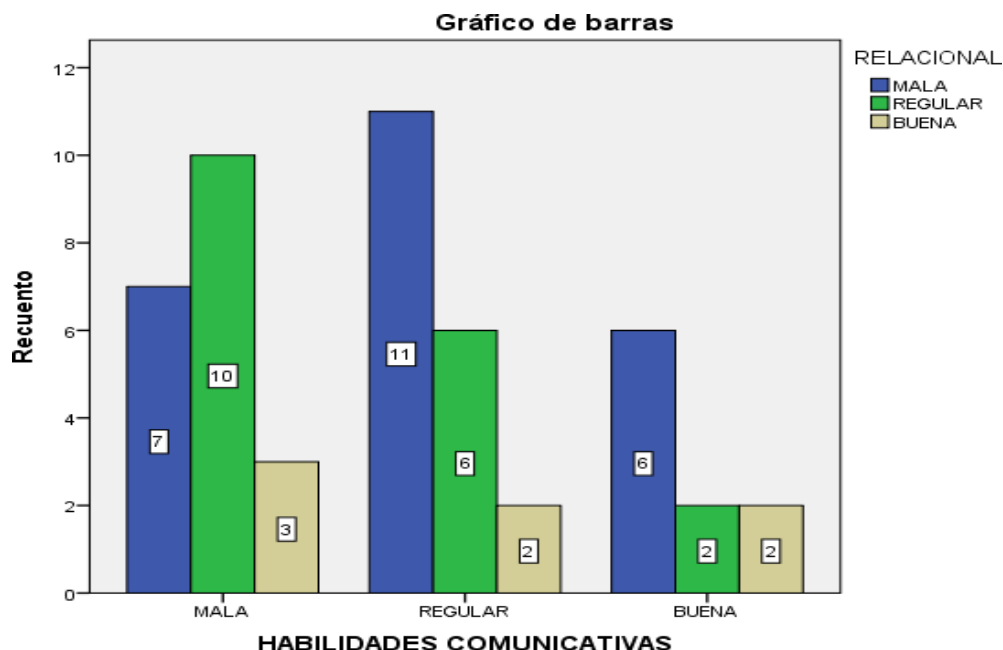


Tabla 5

4.5. Dimensión cultural con Habilidades comunicativas en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

		CULTURAL				
		MALA	REGULAR	BUENA	Total	
HABILIDADES COMUNICATIVAS	MALA	Recuento	10	10	0	20
		% del total	20,4%	20,4%	0,0%	40,8%
	REGULAR	Recuento	4	14	1	19
		% del total	8,2%	28,6%	2,0%	38,8%
	BUENA	Recuento	3	5	2	10
		% del total	6,1%	10,2%	4,1%	20,4%
Total	Recuento	17	29	3	49	
	% del total	34,7%	59,2%	6,1%	100,0%	

El esquema 5, evidencia que el 6,1% en habilidades comunicativas tienen nivel bueno y en magnitud cultural de manejo de conflictos, mala y un 4,1% prueba en habilidades comunicativas un alcance bueno y en la dimensión cultural en el manejo de conflictos buena, solo un 28,6 % de habilidades comunicativas un alcance regular

y en magnitud cultural de manejo de conflictos, nivel regular, referente a Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Figura 5:

Habilidades comunicativas con la dimensión cultural en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

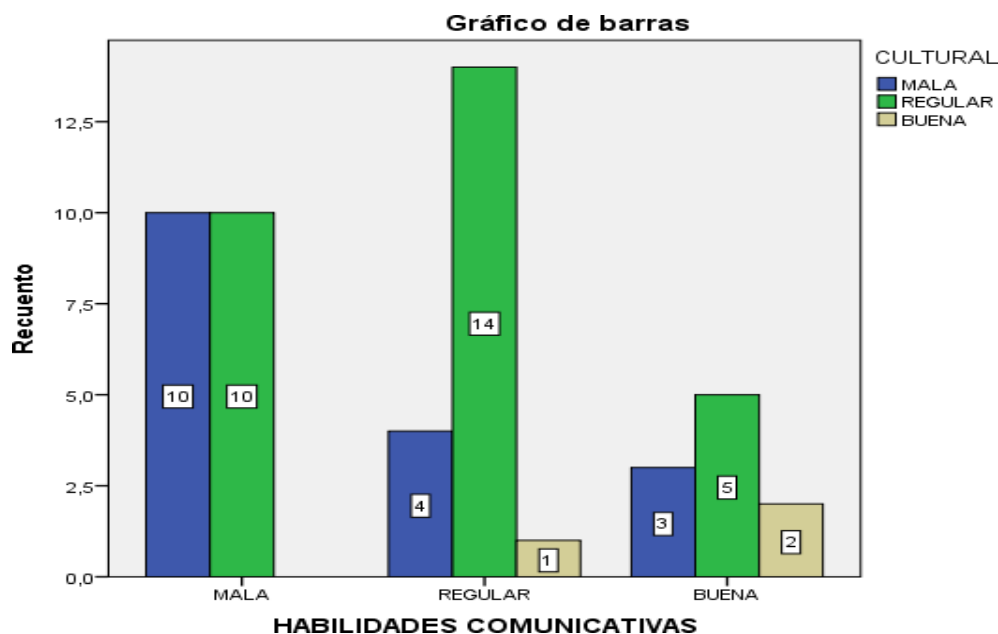


Tabla 6:

4.6. Habilidades sociales con la dimensión personal en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

		PERSONAL			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
HABILIDADES SOCIALES	MALA	Recuento	10	7	5	22
		% del total	20,4%	14,3%	10,2%	44,9%
	REGULAR	Recuento	6	8	5	19
		% del total	12,2%	16,3%	10,2%	38,8%
	BUENA	Recuento	1	1	6	8
		% del total	2,0%	2,0%	12,2%	16,3%
Total		Recuento	17	16	16	49
		% del total	34,7%	32,7%	32,7%	100,0%

En el esquema 6, se observa que el 2,0% en habilidades sociales tienen un logro bueno y en dimensión personal del manejo de conflictos, mala: en tanto un 12,2% muestra en habilidades comunes buena, en magnitud personal de manejo de conflictos mala, solo un 16,3% para habilidades sociales tiene un alcance regular y en la dimensión personal del manejo de conflictos un nivel regular, referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Figura 6:

Habilidades sociales con la dimensión personal en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

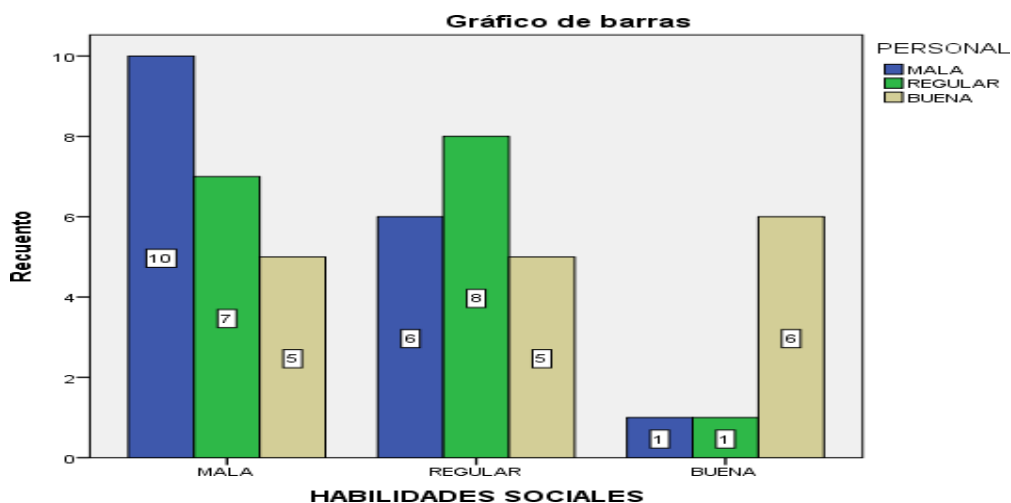


Tabla 7

4.7. Habilidades sociales con la dimensión relacional en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

		RELACIONAL			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
HABILIDADES SOCIALES MALA (agrupado)	Recuento	6	12	4	22	
	% del total	12,2%	24,5%	8,2%	44,9%	
	REGULAR	Recuento	13	5	1	19
	% del total	26,5%	10,2%	2,0%	38,8%	
	BUENA	Recuento	5	1	2	8
	% del total	10,2%	2,0%	4,1%	16,3%	

	Recuento	24	18	7	49
Total	% del total	49,0%	36,7%	14,3%	100,0%

En el esquema 7, se visualiza un 10,2% tiene en habilidades sociales un logro bueno y en magnitud relacional de manejo de conflictos, mala; en tanto el 4,1 % en habilidades sociales muestra alcance bueno y en la dimensión relacional del manejo de conflictos, mala, solo un 10,2% en habilidades sociales tienen nivel regular y en la dimensión relacional del manejo de conflictos encontramos nivel regular, referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Figura 7:

Habilidades sociales con la dimensión relacional en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

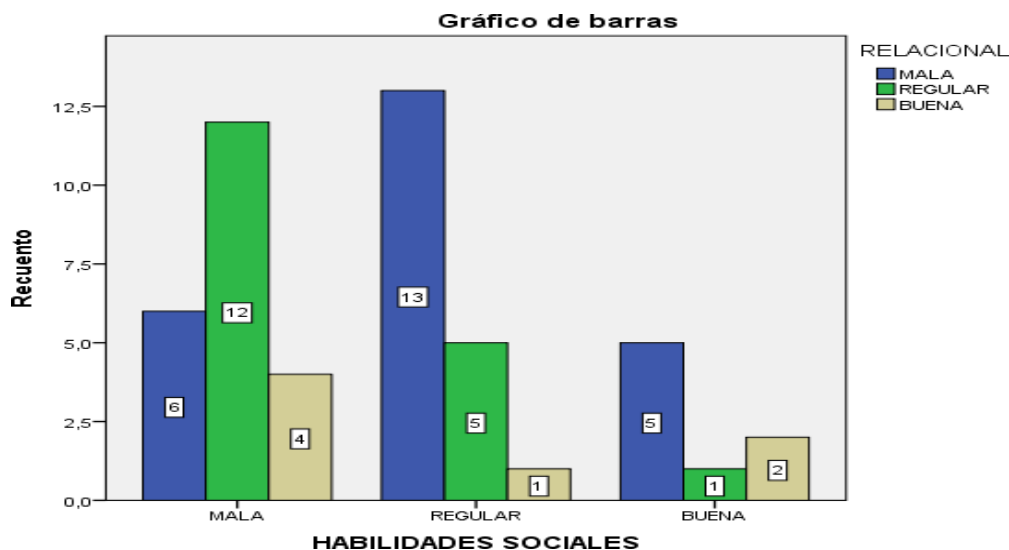


Tabla 8

4.8. Habilidades sociales con la dimensión cultural en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

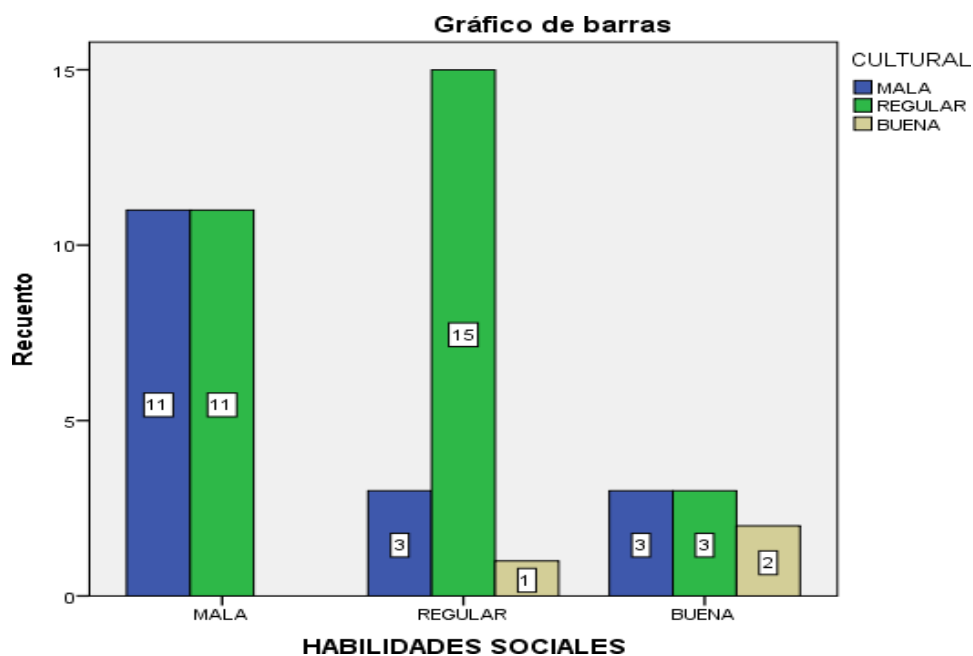
	CULTURAL			Total
	MALA	REGULAR	BUENA	

HABILIDADES SOCIALES MALA (agrupado)	Recuento	11	11	0	22
	% del total	22,4%	22,4%	0,0%	44,9%
REGULAR	Recuento	3	15	1	19
	% del total	6,1%	30,6%	2,0%	38,8%
BUENA	Recuento	3	3	2	8
	% del total	6,1%	6,1%	4,1%	16,3%
Total	Recuento	17	29	3	49
	% del total	34,7%	59,2%	6,1%	100,0%

En el esquema 8, se tiene 6,1% tiene en habilidades sociales un logro bueno y en la dimensión cultural del manejo de conflictos, mala y un 4,1% muestra en habilidades sociales un logro bueno y en la dimensión cultural del manejo de conflictos mala, solo un 30,6% en habilidades sociales tiene un alcance regular y en la dimensión cultural del manejo de conflictos un nivel regular, referente a la Institución educativa Estatal Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Figura 8:

Habilidades sociales con la dimensión cultural en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022



Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: No existe la influencia de las habilidades sociales, comunicativas en manejo de conflictos en Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022.

H1: Existe la influencia de habilidades sociales, comunicativas en manejo de conflictos en Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022.

Tabla 9

4.9. Ajustes de modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	43,610			
Final	36,480	7,130	4	,129

El nivel de alcance es 0,129 mayor a 0,05 esto indica, los datos no se adaptan al tipo de regresión logística.

Tabla 10

4.10. Tabla de Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,135
Nagelkerke	,154
McFadden	,069

Aquí lo prueba tres porcentajes de influencia de variables independientes hacia la variable dependiente; basado una fórmula de Cox y Snell la estimación es 0,135 muestra que el 13,5 % de manejo de conflictos, expresada por variables habilidades sociales, comunicativas, en conexión a muestra de Nagelkerke, plantea una significación igual a 0,154 que indica, el 15,4 % de manejo de conflictos expresada por variables habilidades sociales, comunicativas, del mismo modo la formula

McFadden, el valor es 0,069, muestra un 6,9 % de la variable manejo de conflictos, mostrada por habilidades sociales y comunicativas.

Tabla 11

4.11. Estimación de los parámetros.

		Estimación estándar	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MAN_CONF = 1]	-2,716	,923	8,657	1	,003	-4,524	-,907
	[MAN_CONF = 2]	-,468	,822	,324	1	,569	-2,080	1,143
Ubicación	[HAB_COMU= 1]	-1,577	,781	4,081	1	,043	-3,107	-,047
	[HAB_COMU= 2]	-1,313	,786	2,787	1	,095	-2,854	,228
	[HAB_COMU= 3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[HAB_SOCI=1]	-1,142	,817	1,952	1	,162	-2,743	,460
	[HAB_SOCI=2]	-,781	,835	,874	1	,350	-2,417	,856
	[HAB_SOCI=3 0a]	.	.	.	0	.	.	.

La evaluación Wald significa que las habilidades sociales y comunicativas contestan de forma sustancial el objetivo de manejo de conflictos de la Institución Educativa Santa Rosa de yangas – Canta; en el nivel 8,657, la importancia es 0.003, siendo menor al 0.05, este total hace deducir que la dimensión de habilidades sociales, comunicativas; sean regulares, por tanto el manejo de conflictos estará determinado de forma efectiva.

Hipótesis específicas 1

HO: No existe la influencia de habilidades sociales y comunicativas en la magnitud personal de manejo de conflictos en Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

H1: Existe influencia de las habilidades sociales y comunicativas en magnitud personal del uso de conflictos en Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

Tabla 12

Ajustes de modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	47,072			
Final	37,946	9,126	4	,058

Un nivel de significancia igual a 0,058 mayor a 0,05 esto indica que los antecedentes no se adecuan a la forma de regreso logístico.

Tabla 13

Tabla de Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,170
Nagelkerke	,191
McFadden	,085

Efectos del Pseudo R cuadrado demuestran una fórmula de Cox y Snell, donde el 17 % de habilidades sociales, comunicativas son expresadas por la magnitud personal de manejo de conflictos y evaluación de Nagelkerke, muestra el 19,1% en magnitud personal de manejo de conflictos, es expresado por gráficos, así mismo, McFadden, cuyo valor es 8,5 % de magnitud personal de manejo de problemas, expresado en habilidades sociales y comunicativas.

Tabla 14*Estimaciones sobre parámetros*

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[PERSONAL_AG = -3,118	1,021	9,331	1	,002	-5,119	-1,118	
	1]							
	[PERSONAL_AG = -1,557	,949	2,690	1	,101	-3,418	,304	
	2]							
Ubicación	[HAB_COMU=1]	-1,033	,774	1,782	1	,182	-2,550	,484
	[HAB_COMU=2]	-,588	,780	,567	1	,451	-2,117	,942
	[HAB_COMU=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[HAB_SOCl=1]	-2,191	,915	5,738	1	,017	-3,984	-,398
	[HAB_SOCl=2]	-1,783	,929	3,688	1	,055	-3,603	,037
	[HAB_SOCl=3]	0a	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La valoración de Wald sobre habilidades comunicativas, sociales replican de forma trascendental la dimensión personal de manejo de conflictos, un 9,331 con un importante de 0,002, inferior a α 0.05. De este resultado inferimos. Las habilidades comunicativas y sociales tengan superior fortaleza, es cuando la magnitud personal de manejo de conflictos, será inducido en forma correcta.

Hipótesis específica 2

HO: No existe influencia de habilidades comunicativas y sociales en la magnitud relacional de manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

H1: existe influencia de habilidades comunicativas y sociales en la magnitud relacional de manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Tabla 15*Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,938			
Final	38,323	7,615	4	,107

El nivel de importancia de 0,107 mayor a 0,05 esto indica, los antecedentes no se adaptan al tipo de regresión logística.

Tabla 16*Tabla de Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,144
Nagelkerke	,167
McFadden	,078

Las consecuencias de Pseudo R cuadrado prueba esa fórmula Cox y Snell, donde el 14,4 % de las habilidades sociales y comunicativas esta expresada por magnitud relacional de manejo de conflictos. Asi mismo muestra Nagelkerke un 16,7 % en la magnitud relacional de manejo de conflictos, detallado en el esquema, semejante forma el total de McFadden, que muestra un 0.078, lo que muestra un 7,8 % de la magnitud relacional de manejo de conflictos expresada por las variables habilidades sociales, comunicativas.

Tabla 17

Estimaciones de los parámetros

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [RELACIONAL_AG = 1]	,362	,832	,189	1	,663	-1,268	1,992

[RELACIONAL_AG = 2]	2,418	,920	6,908	1	,009	,615	4,220
Ubicación [HAB_COMU=1]	,480	,772	,388	1	,534	-1,032	1,993
[HAB_COMU=2]	-,113	,805	,020	1	,889	-1,691	1,466
[HAB_COMU=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[HAB_SOCIO=1]	,951	,819	1,349	1	,245	-,654	2,557
[HAB_SOCIO=2]	-,534	,871	,376	1	,540	-2,241	1,173
[HAB_SOCIO=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Una definición de Wald sobre variables, habilidades sociales y comunicativas responde de manera trascendental el pronóstico de la magnitud relacional de manejo de conflictos 6,908 de significancia de 0,009, cuya estimación es bajo, 0.05. Inferimos, en la medida que las destrezas sociales y comunicativas tengan bastante fuerza, la magnitud relacional de manejo de conflictos tendrá influencia efectivo.

Hipótesis específica 3

H0: No existe influencia de habilidades sociales, comunicativas en magnitud cultural de manejo de conflictos en Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

H1: Existe influencia de habilidades sociales, comunicativas en magnitud cultural de manejo de conflictos en Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022.

Tabla 18

Ajuste de modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,342			
Final	31,993	9,349	4	,053

El grado de importancia es 0,053 mayor a 0,05 esto indica que los antecedentes no se adecuan a la forma de regresión logística.

Tabla 19*Tabla de Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,174
Nagelkerke	,213
McFadden	,112

Totales del Pseudo R cuadrado tienen fórmula Cox y Snell, donde el 17,4 % de habilidades sociales y comunicativas son expresadas por magnitud cultural de manejo de conflictos y Nagelkerke tiene 21,3 % en magnitud cultural de manejo de conflictos, expresado en esquema. Así mismo, el valor de McFadden que muestra es 0.112, evidencia un 11.2 % de magnitud cultural de manejo de conflictos es expresada por variables, habilidades sociales y comunicativas.

Tabla 20

Estimaciones de los parámetros

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CULTURAL_AG = 1]	-1,942	,971	4,002	1	,045	-3,844	-,039
	[CULTURAL_AG = 2]	1,905	1,002	3,613	1	,057	-,059	3,869
Ubicación	[HAB_COMU=1]	-1,372	,856	2,570	1	,109	-3,050	,305
	[HAB_COMU=2]	-,273	,866	,100	1	,752	-1,970	1,423
	[HAB_COMU=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[HAB_SOC1=1]	-1,225	,904	1,834	1	,176	-2,997	,548
	[HAB_SOC1=2]	,150	,936	,026	1	,873	-1,684	1,983
	[HAB_SOC1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Relacionado con definición de Wald, las habilidades comunicativas y sociales responden en forma trascendental la predicción de dimensión cultural de manejo de conflictos tiene 4.002 con una importancia de 0,045, cuyo porcentaje es menor a

0.05. Por lo que se infiere, en la medida que las habilidades comunicativas y sociales tengan fuerza, la magnitud cultural de manejo de conflictos será influenciado en forma positiva.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación sostiene determinar la influencia de las destrezas sociales y comunicativas en el tratamiento de conflictos de la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022, para ello se consideró una muestra de 49 personas de la comunidad educativa, se levantó información mediante un cuestionario, se ubicó la fuente bibliográfica en función a las variables de investigación y en relación a las dimensiones, es tipo correlacional causal, de ahí que se realiza la discusión con las investigaciones correlacionales, encontrados y puestos en los antecedentes y marco teórico. También sobre la Hipótesis general se probó que las destrezas comunicativas y sociales inciden de forma directa en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022, en función a la evaluación del Chi cuadrado es 7,818 y p valor (valor de la significación) es igual a 0.098 en conexión a la importancia estadística igual a 0.05 ($p \text{ valor} > \alpha$) y Nagelkerke = 8.7%; este efecto concuerda con la investigación de Ventosilla, (2021), en la que concluyo que las habilidades comunicativas y sociales influyen en el manejo de conflictos; podemos visualizar la estimación del Chi cuadrado igual a 10,928 y p valor = a 0.027, frente a la importante estadística equivalente de 0.05 ($p \text{ valor} < \alpha$), teniendo una fórmula de Nagelkerke, concediendo la variación de manejo de conflictos está sujeto al 13.6 % de manejo de habilidades comunicativas y sociales; Así mismo Jara (2018), en su exitoso trabajo confirma que existe una conexión fundamental de las variables de destrezas sociales y comunicativas en el tratamiento de conflictos en educandos del nivel secundaria Huacho – 2016. Así mismo Somocurcio (2020), indica en sus resultados que la variable destrezas comunicativas está anexada directa y positiva con la variable desempeño, la correlación de Spearman es 0.673 representado este resultado como mesurado con una importancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula. Así mismo

como menciona Yzaguirre, (2017), que el grado de correlación entre las diversas variables de liderazgo transformacional y manejo de conflicto es positivo y tiene un logro de correlación alta, cuya significancia de $p = 0,001$, relación $r = 0,923$. Por tal motivo determina que un liderazgo se encuentra relacionado con el manejo de conflictos en quienes trabajan, además de tener una alta correlación lo que apertura indicar que la conexión es significativa, de los treinta encuestados el 26,7 % demostraron un eficiente y transformacional liderazgo dando por aceptado la hipótesis alternativa. Además, como muestra Navarro, (2019), que, las destrezas comunicativas y sociales tienen influencia dentro de la solución de problemas de los maestros de la Entidad Educativa Particular Emanuel. Por su resultado de acuerdo al Chi cuadrado de 21.86 y p valor (valor de la significación) es igual a ,005 frente a la importancia estadística α igual a 0.05 (p valor $< \alpha$). Y la forma evadir es debido a un 100% de destrezas sociales y comunicativas por un valor $R = 1,000$ de Negelkerke. Además, en los resultados de Miramira (2018), obtuvo los valores de Spearman = 0, 7629, frente al logro de significancia $p < 0.05$, motivo por lo que se rechazó la hipótesis nula validando la hipótesis alterna, mostrando efectivamente la existencia de relación significativa e importante entre las habilidades sociales y las habilidades comunicativas en los educandos de la Universidad estatal. Otro resultado es la de guillen (2020), se corroboró que tiene un grado de significancia de evaluación de Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.825 de nivel de relación, además donde, $p = 0.000$ es menor al valor de importancia teórica $\alpha = 0.05$, motivo suficiente para rechazar la hipótesis nula. Ello muestra la existencia de una conexión entre las habilidades comunicativas y la interacción social de los educandos.

Los resultados de las estadísticas sobre las destrezas sociales y las habilidades comunicativas y la dimensión personal muestran de acuerdo con la valoración del Chi cuadrado que es de 6,692 y p valor (valor de la significación) es igual a 0.153 con relación a la importancia estadística α igual a 0.05 (p valor $> \alpha$) y Negelkerke = 7.7%; por lo que, se acepta la primera hipótesis específica alterna. Éste total concuerda con las investigaciones de Navarro, (2019) donde Las destrezas sociales y las destrezas comunicativas no tienen influencia en la forma de colaborar

para solucionar los problemas en los maestros, habiendo accedido la hipótesis nula, por una estimación de acuerdo al Chi cuadrado que se observa un 7.63 y un p valor = ,177 en la que la significancia radica que α igual a 0.05 (p valor $< \alpha$), esto determino el rechazo de la hipótesis de investigación y la aceptación de la hipótesis nula. Así mismo Jara, (2018), de sus trabajos realizados tiene como resultados entre las destrezas sociales y las destrezas comunicativas muestran el logro de correlación moderada de 0.591 y las destrezas sociales y la dimensión competidor presenta un logro alto de correlación de 0.710 existiendo la correlación entre destrezas comunicativas y la dimensión competidor es de 0.710, esto testimonia la relación alta en los educandos. También, se evidencia la relación entre las destrezas sociales y las destrezas comunicativas con la dimensión competidor logró el nivel de correlación 0.67433, mostrando una conexión moderada favorable entre las tres variables. En su prueba de hipótesis se visualiza la estadística de prueba de Z ($1-\alpha/2$) representado 1.96 frente al Z calculado = 5.14473; lo que indicó que $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. La significancia del 0.05 y confianza del 95% por lo que se rechaza la hipótesis nula, ya que las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan de forma significativa con la magnitud competidor según los educandos del nivel secundaria Huacho – 2017.

También en los trabajos realizados se tienen estadísticas que determinaron la existencia de una conexión, entre las destrezas sociales, las destrezas comunicativas y la dimensión relacional en concordancia con la valoración del Chi cuadrado dada en 1,939 y p valor (valor de la significancia) siendo homologa a 0.747 con respecto a la significancia estadística α igual a 0.05 (p valor $> \alpha$) y Nagelkerke = 2.2%; dicho total coincide con las investigaciones realizadas por Jara, (2018), donde el alcance de 0.57433 siendo ésta una correlación moderada y alto respectivamente. Por tanto a la prueba de hipótesis se visualiza el estadístico de prueba de Z ($1-\alpha/2$) que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.14473; por este motivo se puede afirmar que las destrezas sociales y las destrezas comunicativas se relacionan con la magnitud compromiso de manejo de conflictos en los educandos. Así mismo Ventosilla, (2021), en su trabajo muestra sus resultados donde el logaritmo de la probabilidad plantea que la forma es significativa con un

chi cuadrado de 27,282 y un valor de importancia de 0,000, dicho porcentaje es menor al α 0.05. En ejercicio de ello los dígitos de las destrezas comunicativas y sociales significativamente influyen sobre la magnitud colaborador de manejo de conflictos. Además, se mostraron los totales del Pseudo R cuadrado donde el coeficiente de Cox y Snell, es de 27,5% de las destrezas sociales y comunicativas es expresada por la magnitud colaborador de manejo de conflictos, en tanto a la prueba de Negelkerke, presenta un nivel de 31,0% de la magnitud colaborador de manejo de conflictos, de la misma forma el resultado de McFadden, cuyo valor exhibe es 0,147, el cual indica que el 14,7% de la dimensión colaborador de manejo de conflictos es expresada por las variables destrezas comunicativas y sociales. A partir de los totales obtenidos se infiere que la medida de las destrezas comunicativas y sociales es de fuerte entusiasmo, por lo tanto la magnitud colaborador de manejo de conflictos también tendrá influencias en forma positiva, por esta razón, se acepta la hipótesis específica alterna.

De igual manera resultados del estudio demuestran que encuentra una conexión, de la dimensión cultural y las habilidades sociales, comunicativas de acuerdo con la evaluación del Chi cuadrado que es 2,412 y p valor (valor de la significación) es igual a 0.661 con relación a lo importante del estudio igual a 0.05 (p valor $>$ α) y Negelkerke = 2.8%; este resultado coincide con los trabajos realizados por Ventosilla (2021), en el examen de verificación, en el registro de la verosimilitud instaure que el tipo tiene significancia con un chi cuadrado de 22,301 y una importancia de 0,000, valoración que es menor al α 0.05. Estos totales del Pseudo R cuadrado muestra el coeficiente de Cox y Snell, donde el 23,1% de las habilidades sociales y comunicativas son expresadas por la dimensión compromiso del manejo de conflictos, en cuanto a la evaluación de Negelkerke, muestran índices de 26,0% en la dimensión compromiso del manejo de conflictos que es expresado en el esquema. De la misma forma el valor de McFadden, dicho total presenta un 0,120, el que nos menciona que un 12,0% de la magnitud compromiso de manejo de conflictos esta expresada por las variables destrezas comunicativas y sociales, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica alterna. Del mismo modo Jara, (2018), muestra en sus resultados una correlación moderada de 0.591 y las destrezas

sociales y un grado moderado de correlación de 0.628 y la correlación entre destrezas comunicativas y la magnitud evasiva es de 0.517 mostrando una relación moderada. Así también, se tiene que la conexión entre habilidades sociales, habilidades comunicativas y la dimensión evasiva arroja un nivel de correlación de 0.75402 lo que indica la existencia de una relación moderada positiva entre las tres variables. En razón a la prueba de hipótesis observamos el estadístico de prueba de $Z (1-\alpha/2)$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 5.13584; lo que indicó que $Z (1-\alpha/2) < Z$ calculado. A un nivel de significancia del 0.05 y confiabilidad del 95% motivo por el que se rechaza la hipótesis nula por lo que relación entre las habilidades sociales, las destrezas comunicativas se relacionan de modo significativo.

Este trabajo de investigación es importante porque contiene en su estructura las teorías necesarias, básicas sobre destrezas comunicacionales, destrezas comunes y tratamiento de problemas, además, estará a disposición como fuente referencial de conocimiento para continuar haciendo diversas indagaciones en los diferentes ámbitos de la investigación. El trabajo se encamino basado a la normativa actualizada emanada por el claustro universitario Vallejano y respecto al sistema estadístico científico del sps 26. También, las conclusiones y sugerencias del estudio pueden generalizarse en otras Instituciones educativas, universidades y demás instituciones públicas y privadas de regiones de la república previa contextualización de los mecanismos para la recepción de datos y otros.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – Se visualiza una significativa influencia en el manejo de los conflictos por las formas hábiles y asociativas de comunicarse dentro de Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022, mediante los estudios de Nagelkerke se obtuvo un 15.4% de Wald 8,657 de dependencia en regresión lineal, motivo que se aprueba la hipótesis general alterna.

Segunda. - Se evidencia una significativa influencia de las destrezas sociales y comunicativas para el plano personal en la utilización de resolución problemas en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022, mediante los estudios de Negelkerke tenemos el 19,1% de Wald 9.331 de dependencia en regresión lineal, por lo tanto, queda aceptado la primera hipótesis específica alterna.

Tercera. – Se obtuvo una importante influencia en el manejo de problemas de las habilidades de comunicación en el plano relacional en Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022, los estudios de Negelkerke muestran el 16,7 % de Wald 6.908 de dependencia en regresión lineal, razón que viabiliza la aceptación de la segunda hipótesis específica alterna.

Cuarta. – Se tiene una significativa influencia en el tratamiento de problemas de las destrezas comunicativas, sociales en la plano cultural de tratamiento en problemas, los estudios de Negelkerke evidencia el 21,3 % de Wald 4,002 de dependencia en regresión lineal, por lo tanto queda aceptada la tercera hipótesis específica alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: desarrollar talleres de formación dirigido a los maestros y maestras de la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, para robustecer las destrezas de comunicación, esto admitirá manejar una mejor utilización de problemas que se puedan suscitar en la institución educativa con los demás actores que son parte de la Educación.

Segunda: Sugiero al director de Santa Rosa de Yangas- Canta iniciar trabajos de preparación, actualización a los docentes y personal, con casos asociados a las destrezas de comunicación en el plano personal de la resolución de problemas, así poder resolver conflictos de manera razonable y objetiva.

Tercera: Recomiendo al director de Santa Rosa de Yangas- Canta iniciar actividades de capacitación vivencial a los docentes y personal, en casos asociados a las destrezas de comunicación en el plano relacional de la resolución de problemas y estar preparados para afrontar con rapidez y normativamente.

Cuarta: Recomiendo al director de Santa Rosa de Yangas- Canta, propiciar trabajos de capacitación a los docentes y personal, en casos asociados a las destrezas de comunicación en el plano cultural de la resolución de problemas, haciendo que la escuela sea la entidad promotora de cómo manejar los conflictos a nivel exterior.

Referencias.

- Arias, (2012), El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme, CA. Caracas - República Bolivariana de Venezuela ISBN: 980-07-8529-9
- Arias, J. (2020), Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. *Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú* N° 2021- 00068
- Ávila, E. y Vivar, B. (2021) Labor conflicts and performance of workers of the provincial Municipality Jauja 2020. Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Bach, Calderón Casas, Manolo Guillermo. (2019), Relación entre los estilos del enfrentamiento del conflicto y el liderazgo transformacional en supervisores de una empresa metalmeccánica en Lurín, Lima – Perú. <https://1library.co> Otro.
- Cangalaya, L. (2019). Habilidades comunicativas y pensamiento crítico en estudiantes de primer año del curso de Introducción a la Literatura, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017
- Condor, B. (2018). Habilidades sociales y habilidades comunicativas en los niños de 04 y 05 años en la Institución Educativa N° 160 “Mi Pequeño Mundo” de la provincia de Junín, 2018. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Posgrado.
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. Dirección estable: <https://www.academica.org/cporfirio/18>
- Conejo Analy, (2019), manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán, 2017 – Huacho – Perú. tesis - Repositorio UNJFSC <http://repositorio.unjfsc.edu.pe> › handle ›
- Coseriu, E. (1962), Teoría del lenguaje y lingüística general, Sistema, norma y habla
- Cunza Denis y Quinteros Damaris (2013), Social skills and habits students study in high school 5th year in a public school Chosica – Lima
- Currillo, luz, (2021), Manejo de conflictos y estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2021

- Fernández y Ruiz, (2008), Height, weight and body mass index values from birth to adulthood – España. Biblioteca nacional de ciencias de la salud. Localizaçãõ: ES15.1 – BNCS
- Fernandez, (1992) Effective Selection Criteria for Assessing Stress Tolerance. Ed., Proceedings of the International Symposium on Adaptation of Vegetables and Other Food Crops in Temperature and Water Stress
- Flores Emilio, Otros, (2016), Physical activity, stress and its relationship with the body mass index in pandemic university teachers. ISSN 2219-7168.
- Flores y otros (2016), The social skills and the interpersonal communication of the students of the National University of Altiplano – Puno. *Revista sCielo Analytics. versión impresa* ISSN 2219-7168.
- Gairin, J. (1998), Los estadios de desarrollo organizacional, Universidad autónoma de Barcelona. *Revista de Educación Contextos Educativos*.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación: manual auto informativo. ISBN electrónico N.º 978-612-4196-
- García, N. (2018), Formative research in the development of communicative and investigative skill. *Revistas de investigaciones altoandinas*. ISSN 2313-2957. <http://www.scielo.org.pe> › scielo
- Girard, K., & Koch, S. J. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores*. Ediciones Granica SA.
- Gloria Paulina Yzaguirre Culqui (2017), Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública. Lima – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8895>
- Gonzales Ubaldo (2018), Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Arequipa-2018
- Guillén Sergio y Otros (2021), Communication skills and social interaction in university students from Lima ISSN
- Guimarães and Amélio (2012), The communicative abilities and social support networks of the institutionalized elderlyAbstract
- Hernández, Lorenzo y otros (2014), Las habilidades comunicativas en el plan de

- estudio "D" de la Licenciatura en Ciencias de la Información. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* [en línea]. 2014, 25(4), 410-425 ISSN
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Herrero, (2003) Educar para la Paz: Un Reto en el Nuevo Milenio, La Coruña – México. *Revista de Ciencias Sociales num.33*. ISSN 2448-5799
- Jara, (2018), Habilidades Sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria, Huacho 2017. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21459>
- Junquera, C. (2019) Evaluación de las habilidades pragmáticas en Educación Infantil mediante el PDP-PI (*Protocolo de Evaluación de la Competencia Pragmática en la Primera Infancia*) tesis de doctorado. Universidad de Salamanca. España.
- K Girard, Koch (2001) Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores. Pág. 336. Ediciones Granica S.A. books. google. ISBN-847577-429-6
- Luna, A. C. A. (2017). The relationship between conflict management styles and multidimensional empathy in adolescent high-school students RICSH *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, vol. 6, núm. 12, E-ISSN: 2395-7972. <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954320004.pdf>
- Lizeretti, (2017), Therapy based on Emotional Intelligence. A systematic work with emotions in Psychotherapy. *Revista de Psicoterapia*. [tps://www.academia.edu](https://www.academia.edu) › Therapy based on Emoti
- López, P. (2017), Quantitative Social Research Methodology. Departament de Sociologia. Universitat Autònoma de Barcelona. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Mamani, Y. (2021), Introducción a la metodología de la investigación. *Instituto de Investigaciones Biomédicas e Investigación Social Medicina Facultad de medicina de la Universidad Mayor de San Simón Programa de Formación Doctoral en Salud Pública ASDI-UMSS Agencia Sueca de Desarrollo Internacional* <https://www.researchgate.net/publication/353246749>
- Marcos Benavides, V. C. (2018). Habilidades sociales y habilidades comunicativas de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Privado José

- Carlos Mariátegui de Lima, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú
- Mendoza & otros, (2019), Scientific production and licensing of medical schools in Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* ISSN 1726-4634
- Mendoza, A. (2016), Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6593>
- Mendoza, A. (2017), Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016
- Mendoza, J.L., Torrealba, M.J. y Montilla, A.D. (2019). Habilidades comunicativas como elemento optimizador de las relaciones interpersonales entre el personal directivo y los docentes de aula del liceo Bo, vol. 17, pp 111 – 122. https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/3248/3388 livaria no “Héctor Rojas Meza” de Cabudare, Estado Lara, Venezuela. *Revista de Educación*
- Miralles, P. (2019) Digital resources and didactic methodology in the initial training of History teachers. *Revista Científica de Educomunicación | ISSN: 1134-3478;*
- Miramira Típula, B. (2019). Habilidades Sociales y Habilidades Comunicativas de los Estudiantes de una Universidad Pública, Lima 2018. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA)
- Mogrovejo, R. (2021), Serie Informes Defensoriales N° 187-2021-DP. Conflictos sociales y cumplimiento de acuerdos. Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>.
- Monteagudo, J. (2017) Assessment of the design and implementation of the flipped-classroom methodology in the training of teachers of social sciences. *Revista de Educación a Distancia. Núm. 55, Artíc. 7.*
- Navarro, E. (2019). Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes
- Neira, M. Sierra, B. y Pérez, M. (2018). La competencia comunicativa en el grado de maestro de infantil y primaria. Una propuesta de criterios de desempeño como

- instrumento para su análisis y evaluación. *Revista Complutense de Educación*, Vol. 29 Núm. 3. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/54145>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017), Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232,
- Pérez y Gutiérrez, 2016, p.193). *Eco pedagogía y ciudadanía planetaria*, books.google.com, México [https://play.google.com › store › bous › details › Ecop](https://play.google.com/store/bous/details/Ecop)
- Pineda, E. (2008), *Investigatiòn Methodology*, Washington DC [Estados Unidos] : Organización Panamericana de la salud. ISSN 976-92-7532-913-9
- Robbins (1994) *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones.* Universidad Nacional Autónoma de México: Prentice-Hall Hispanoamericana. ISBN: 968-880-372-3
- Robbins (2009), *a Organizational behavior*, 13a edición, books.google.com. ISBN: 978-607-442-098-2
- Rodriguez, T. (2009), *Comunicativa skills during the medical interview. Revista Cubana de medicina militar. ISSN 0138-6557.*
- Ruiz, (2019), *Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico*, Universidad Simón Bolívar, Atlántico - Colombia.
- Salvador, J. (2021), *Evaluating survey research in articles published in Library Science journals. Revista Española de Documentación Científica 44.* ISSN: 0210-0614, Ei SSN: 1988-4621
- Sanches, H. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de investigación. ISBN N° 978-612-47351-4-1
- Sánchez y Meertens (1983), *Bandoleros, gamonales y campesinos: el caso de la violencia en Colombia.* ISBN 958744428, 9789587044423
- Sergio Guillén (2021), *Communication skills and social interaction in university students from Lima*, ISSN 2307-7999
- Somocurcio Karla, (2020), *Habilidades Comunicativas y el desempeño docente en la Facultad de Educación C.C.H.H de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Cercado de LIMA – 2017.* <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4362>
- Steves, A. (2020), *Social Skills in adolescents and Family Functionality Habilidades*

Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar.
<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>. versión impresa ISSN 2219-7168

Tilly Charles, (2000), La desigualdad persistente. Manantial, Argentina, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Quito, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales* ISSN: 1390-1249

Torres Silvia (2020), Habilidades sociais e desempenho acadêmico em adolescentes do ensino médio. *Revista de investigación en Ciencias de la Educación* ISSN 2616 -7964

Ventosilla, D. (2021), Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Dirección de Educación del Callao, 2021 Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68973>

Vinyamata, E. (2003), La Conflictología: Un Aprendizaje Positivo de los Conflictos, *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 10. Scientific Information System Universidad Autónoma del Estado de México

Viñas J. (2004), Cultura organizativa y mediación para la convivencia, Editores: Graó, España. ISBN: 978-84-7827-347-6.

Viñas, J. (2004), Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación. Barcelona. Edit. Grao, ISBN: 978-84-7827-347-6

Yzaguirre Gloria (2017), Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8895>

Zarate María, (2018), Habilidades Sociales y Rendimiento Académico de los Estudiantes de Formación General de los Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Jiménez Borja” de Tacna en el 2019

ANEXOS

ANEXO 1

4.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades Sociales	Están vinculadas con el comportamiento del contexto Escucha Iniciar un dialogo. Plantear una interrogante. Agradecer. Mostrarse	Dicha variable se mediará con tres dimensiones, 5 indicadores y escala ordinal, técnica de la encuesta, el instrumento con 14 preguntas con escala de Likert de cinco opciones, será el instrumento	Conductual Privado Contextual.	1. Escucha activa 2. Habla fluidamente 3. Habla en público. 4. Interroga. 5. Se presenta y agradece	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Habilidades comunicativas	Son capacidades que el hombre desarrolla de manera natural, como: Hablar, escuchar.	La variable se mediará mediante 2 dimensiones, 4 indicadores y escala ordinal, técnica de la encuesta, el instrumento será, 14 preguntas con escala de Likert de cinco opciones se desarrollará el instrumento	Individual Cultural	Ser: Asertivo Tolerante Empático	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

<p style="text-align: center;">Manejo de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Conflicto de intereses . Conflictos interpersonales . Conflictos grupales. 	<p>Dicha variable se mediará mediante tres dimensiones, 9 indicadores, escala ordinal, la encuesta será la técnica, el cuestionario con 13 preguntas con escala de Likert de cinco opciones será el instrumento</p>	<p style="text-align: center;">Personal Relacional Cultural</p>	<p>1.- Manejo de conflictos de manera adecuada. 2.- Deslinde de conflicto grupales 3.- Satisfacción de intereses</p>	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>
---	--	---	---	--	--

ANEXO 2

Instrumento

Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

Agradezco su desinteresado apoyo, deseo conocer si en el manejo de conflictos influyen o no las habilidades comunicativas y sociales en nuestra Institución Educativa Santa Rosa de Yangas en el presente año. Sus respuestas son completamente confidenciales, por lo que sus respuestas deben ser sinceras.

Las interrogantes tienen alternativas, con X marca la respuesta que crea adecuado.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Conductual	Escucha activa	1	Atiende cuando alguien explica					
		2	Anota para no olvidar lo mencionado					
		3	Muestra atención permanente a las explicaciones					
	Habla fluidamente	4	Menciona con claridad sus ideas					
		5	Habla de forma sucesiva y ordenada					
		6	Habla sin interrupciones					
Personal	Se presenta y agradece	7	Saluda a todos y todas					
		8	Demuestra cortesía con los demás					
		9	Agradece por el apoyo recibido					
Contextual	Habla en público	10	Participa en las reuniones					
		11	Respeto lo mencionado por otros					
		12	Apoya las opiniones que son positivas					
	Interroga.	13	Plantea interrogantes sobre el tema desarrollado					
14		Propicia un ambiente de respeto y confianza						
Individual	Ser asertivo	15	tu participación es oportuna					
		16	Tiene coherencia lo que mencionas					
		17	Puntualiza la idea principal del asunto					

	Ser tolerante	18	Demuestra seguridad cuando habla						
		19	No pierdo la calma en las reuniones						
		20	Utiliza adecuadamente el tono y el volumen de voz al participar						
	Ser empático	21	Comprende claramente la situación del otro						
		22	Apoya iniciativas en favor del grupo						
		23	Entiende su preocupación de los demás						
Cultural	Ser empático	24	Propicia entusiasmo en las actividades para favorecer al grupo						
		25	Comprende la problemática del grupo						
		26	Prioriza las necesidades de los demás						
		27	Atiende las inquietudes de otros preferentemente						
		28	Propicia que el grupo esté bien anímicamente						
Privado	Manejo de conflictos de manera adecuada	29	Plantea soluciones claras a los problemas						
		30	Inicia diálogos bajo criterios claros						
	Deslinde de conflictos grupales	31	Antes de participar indaga sobre el problema grupal						
		32	Escucha la participación mayoritaria y luego opina.						
		33	Plantea alternativas justas para la mayoría.						
	Satisfacción de intereses	34	Está comprometido (a) en todas las intervenciones						
35		Realiza todas las actividades y tareas asignadas							
Relacional	Manejo de conflictos de manera adecuada	36	Pone en práctica las disposiciones y normas legales en el manejo del conflictos						
	Deslinde de conflictos grupales	37	Las propuestas que realizas tiene fundamento legal y normativo						
	Satisfacción de intereses	38	Realizas acciones en función a los intereses personales						

Cultural	Manejo de conflictos de manera adecuada		Los demás están de acuerdo con tus propuestas					
		39	Los padres aprueban el actuar del maestro (a)					
	Deslinde de conflictos grupales	40	Los pobladores interiorizan las propuestas institucionales					
	Satisfacción de intereses	41	La escuela satisface necesidades de la población					

ESQUEMA DE DISEÑO NO EXPERIMENTAL.

HC. HS $\xrightarrow{R2}$ MC

VI: Habilidades comunicativas

VI: Habilidades sociales.

VD: Manejo de conflictos

R: Relación entre las variables

ANEXO 3

Validación de Instrumentos de recolección de datos

Validez de Contenido Por Juicio de Expertos.

Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CONDUCTUAL								
1	Atiende cuando alguien explica	X		X		X		
2	Anota para no olvidar lo mencionado	X		X		X		
3	Muestra atención permanente a las explicaciones	X		X		X		
4	Menciona con claridad sus ideas	X		X		X		
5	Habla de forma sucesiva y ordenada	X		X		X		
6	Habla sin interrupciones	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PERSONAL								
7	Saluda a todos y todas	X		X		X		
8	Demuestra cortesía con los demás	X		X		X		
9	Agradece por el apoyo recibido	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONTEXTUAL								
10	Participa en las reuniones	X		X		X		
11	Respeto lo mencionado por otros	X		X		X		
12	Apoya las opiniones que son positivas	X		X		X		
13	Plantea interrogantes sobre el tema desarrollado	X		X		X		
14	Propicia un ambiente de respeto y confianza	X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia) Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: Mg. Bryan Anthony Calle Poma

DNI: 71618836

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Yangas 21 de junio, 2022



Mg. BRYAN ANTHONY CALLE POMA
RELACIONISTA PÚBLICO
Firma del representante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERSONAL								
15	tu participación es oportuna	X		X		X		
16	Tiene coherencia lo que mencionas	X		X		X		
17	Puntualiza la idea principal del asunto	X		X		X		
18	Demuestra seguridad cuando habla	X		X		X		
19	No pierdo la calma en las reuniones	X		X		X		
20	Utiliza adecuadamente el tono y el volumen de voz al participar	X		X		X		
21	Comprende claramente la situación del otro	X		X		X		
22	Apoya iniciativas en favor del grupo	X		X		X		
23	Entiende su preocupación de los demás	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CULTURAL								
24	Propicia entusiasmo en las actividades para favorecer al grupo	X		X		X		
25	Comprende la problemática del grupo	X		X		X		
26	Prioriza las necesidades de los demás	X		X		X		
27	Atiende las inquietudes de otros preferentemente	X		X		X		
28	Propicia que el grupo esté bien anímicamente	X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia). Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador / Mg: Bryan Anthony Calle Poma

DNI: 71618836

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

Yangas 21 de junio, 2022


Mg. BRYAN ANTHONY CALLE POMA
 Firma del Encargado del Instrumento
 PRPP N° 07/08

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERSONAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
29	Plantea soluciones claras a los problemas	X		X		X		
30	Inicia diálogos bajo criterios claros	X		X		X		
31	Antes de participar indaga sobre el problema grupal	X		X		X		
32	Escucha la participación mayoritaria y luego opina.	X		X		X		
33	Plantea alternativas justas para la mayoría.	X		X		X		
34	Está comprometido (a) en todas las intervenciones	X		X		X		
35	Realiza todas las actividades y tareas asignadas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: RELACIONAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
36	Pone en práctica las disposiciones y normas legales en el manejo del conflictos	X		X		X		
37	Las propuestas que realiza tiene fundamento legal y normativo	X		X		X		
38	Realizas acciones en función a los intereses personales	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. CULTURAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
39	Los demás están de acuerdo con tus propuestas	X		X		X		
40	Los padres aprueban el actuar del maestro (a)	X		X		X		
41	Los pobladores interiorizan las	X		X		X		

	propuestas institucionales						
42	La escuela satisface necesidades de la población	X		X		X	

Observaciones (Si hay suficiencia). Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: Bryan Anthony Calle Poma

DNI: 71618836

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

Yungas 21 de junio, 2022



Mg. BRYAN ANTHONY CALLE POMA
 RELACIONISTA PÚBLICO
 Firma del representante
 CPFP N° 0768

ANEXO 4



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDUCTUAL								
1	Atiende cuando alguien explica	x		x		x		
2	Anota para no olvidar lo mencionado	x		x		x		
3	Muestra atención permanente a las explicaciones	x		x		x		
4	Menciona con claridad sus ideas	x		x		x		
5	Habla de forma sucesiva y ordenada	x		x		x		
6	Habla sin interrupciones	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PERSONAL								
7	Saluda a todos y todas	x		x		x		
8	Demuestra cortesía con los demás	x		x		x		
9	Agradece por el apoyo recibido	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CONTEXTUAL								
10	Participa en las reuniones	x		x		x		
11	Respeto lo mencionado por otros	x		x		x		
12	Apoya las opiniones que son positivas	x		x		x		
13	Plantea interrogantes sobre el tema desarrollado	x		x		x		
14	Propicia un ambiente de respeto y confianza	x		x		x		

Observaciones (Si hay suficiencia) Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GINA TATIANA FERNANDEZ CALDAS

DNI: 47051292

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Yangas 21 de junio, 2022

 Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERSONAL								
15	tu participación es oportuna	x		x		x		
16	Tiene coherencia lo que mencionas	x		x		x		
17	Puntualiza la idea principal del asunto	x		x		x		
18	Demuestra seguridad cuando habla	x		x		x		
19	No pierdo la calma en las reuniones	x		x		x		
20	Utiliza adecuadamente el tono y el volumen de voz al participar	x		x		x		
21	Comprende claramente la situación del otro	x		x		x		
22	Apoya iniciativas en favor del grupo	x		x		x		
23	Entiende su preocupación de los demás	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CULTURAL								
24	Propicia entusiasmo en las actividades para favorecer al grupo	x		x		x		
25	Comprende la problemática del grupo	x		x		x		
26	Prioriza las necesidades de los demás	x		x		x		
27	Atiende las inquietudes de otros preferentemente	x		x		x		
28	Propicia que el grupo esté bien anímicamente	x		x		x		

Observaciones (Si hay suficiencia) Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GINA_TATIANA_FERNANDEZ CALDAS

DNI: 47051292

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

Yungas 21 de junio, 2022



Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERSONAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
29	Plantea soluciones claras a los problemas	x		x		x		
30	Inicia diálogos bajo criterios claros	x		x		x		
31	Antes de participar indaga sobre el problema grupal	x		x		x		
32	Escucha la participación mayoritaria y luego opina.	x		x		x		
33	Plantea alternativas justas para la mayoría.	x		x		x		
34	Está comprometido (a) en todas las intervenciones	x		x		x		
35	Realiza todas las actividades y tareas asignadas	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: RELACIONAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
36	Pone en práctica las disposiciones y normas legales en el manejo del conflictos	x		x		x		
37	Las propuestas que realizas tiene fundamento legal y normativo	x		x		x		
38	Realizas acciones en función a los intereses personales	x		x		x		
DIMENSIÓN 3. CULTURAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
39	Los demás están de acuerdo con tus propuestas	x		x		x		
40	Los padres aprueban el actuar del maestro (a)	x		x		x		
41	Los pobladores interiorizan las propuestas institucionales	x		x		x		
42	La escuela satisface necesidades de la población	x		x		x		

Observaciones (Si hay suficiencia) Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg: GINA TATIANA FERNANDEZ CALDAS**

DNI: 47051292

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Yangas 21 de junio, 2022



Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CONDUCTUAL								
1	Atiende cuando alguien explica	X		X		X		
2	Anota para no olvidar lo mencionado	X		X		X		
3	Muestra atención permanente a las explicaciones	X		X		X		
4	Menciona con claridad sus ideas	X		X		X		
5	Habla de forma sucesiva y ordenada	X		X		X		
6	Habla sin interrupciones	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PERSONAL								
7	Saluda a todos y todas	X		X		X		
8	Demuestra cortesía con los demás	X		X		X		
9	Agradece por el apoyo recibido	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONTEXTUAL								
10	Participa en las reuniones	X		X		X		
11	Respeta lo mencionado por otros	X		X		X		
12	Apoya las opiniones que son positivas	X		X		X		
13	Plantea interrogantes sobre el tema desarrollado	X		X		X		
14	Propicia un ambiente de respeto y confianza	X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia) Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: Mg. Mirian CRUZ POMA.

DNI: 40298469

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

Yangas 21 de junio, 2022



Firma del experto informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERSONAL								
15	tu participación es oportuna	X		X		X		
16	Tiene coherencia lo que mencionas	X		X		X		
17	Puntualiza la idea principal del asunto	X		X		X		
18	Demuestra seguridad cuando habla	X		X		X		
19	No pierdo la calma en las reuniones	X		X		X		
20	Utiliza adecuadamente el tono y el volumen de voz al participar	X		X		X		
21	Comprende claramente la situación del otro	X		X		X		
22	Apoya iniciativas en favor del grupo	X		X		X		
23	Entiende su preocupación de los demás	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CULTURAL								
24	Propicia entusiasmo en las actividades para favorecer al grupo	X		X		X		
25	Comprende la problemática del grupo	X		X		X		
26	Prioriza las necesidades de los demás	X		X		X		
27	Atiende las inquietudes de otros preferentemente	X		X		X		
28	Propicia que el grupo esté bien anímicamente	X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia). Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador / Mg: Mirian CRUZ POMA

DNI: 40298469

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Yangas 21 de junio, 2022


 Firma del experto informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PERSONAL								
29	Plantea soluciones claras a los problemas	X		X		X		
30	Inicia diálogos bajo criterios claros	X		X		X		
31	Antes de participar indaga sobre el problema grupal	X		X		X		
32	Escucha la participación mayoritaria y luego opina.	X		X		X		
33	Plantea alternativas justas para la mayoría.	X		X		X		
34	Está comprometido (a) en todas las intervenciones	X		X		X		
35	Realiza todas las actividades y tareas asignadas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: RELACIONAL								
36	Pone en práctica las disposiciones y normas legales en el manejo del conflictos	X		X		X		
37	Las propuestas que realizas tiene fundamento legal y normativo	X		X		X		
38	Realizas acciones en función a los intereses personales	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. CULTURAL								
39	Los demás están de acuerdo con tus propuestas	X		X		X		
40	padres aprueban el actuar del maestro (a)	X		X		X		
41	pobladores interiorizan las propuestas institucionales	X		X		X		
42	La escuela satisface necesidades de la población	X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia). Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: Mirian CRUZ POMA

DNI: 40298469


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Yangas 21 de junio, 2022


 Firma del experto informante

ANEXO 5



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 23 de junio de 2022
Carta P. 0476-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

LICENCIADO
AURELIO CONSTANTINO DE LA CRUZ LOPEZ
DIRECTOR
Institución Educativa Santa Rosa de Yangas

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a FRANCO OLIVARES, CARLOS JOSE; identificado con DNI N° 15287910 y con código de matrícula N° 7002630768; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022

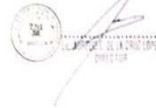
Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador FRANCO OLIVARES, CARLOS JOSE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Asquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 6



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20293 - "SANTA ROSA DE YANGAS"
PRIMARIA - SECUNDARIA
UGEL 12 - CANTA
LIBERUM EST PROGRESSUM ET CALIDAL EDUCATIVA



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Yangas, 24 de junio del 2022.

CARTA N° 006 - 2022/D-I.E. 20293-S.R.Y.

Dr. ESTRELLA A. ESQUIAGOLA ARANDA
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LOS OLIVOS

ASUNTO : TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF. : Carta P.0476-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Por medio de la presente me dirijo a su despacho a fin de manifestarle mis cordiales saludos y a la vez comunicarle lo siguiente:

Que vista la Carta de Formalización de Vinculación de la estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** emitida por la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, a través del cual se hace la presentación formal al estudiante **CARLOS JOSÉ FRANCO OLIVARES**, con DNI N° 15287910 y con código de matrícula N° 7002630768 a fin de que sea admitida para realizar el trabajo de Investigación de su tesis conducente a la obtención del grado de MAESTRO, denominado "**Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas -Canta, 2022**", y a la vez brindarle las facilidades durante la realización del trabajo de investigación.

Por lo cual se le comunica que el estudiante investigador en mención, cuenta con la **AUTORIZACIÓN** para la realización de su trabajo de investigación en esta institución y se le brindará las facilidades respectivas para la obtención de la información.

Sin ningún otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración

Atentamente,

Plaza de armas s/n - YANGAS - SANTA ROSA DE QUIVES - CANTA - teléfono
951486260

ANEXO 7

Q



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC:
Institución Educativa Santa Rosa de Yangas.	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR.	
Nombres y Apellidos AURELIO CONSTANTINO DE LA CRUZ LOPEZ	DNI 31657636

Consentimiento.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas-Canta, 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos CARLOS JOSÉ FRANCO OLIVARES	DNI: 15287910

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: YANGAS 13 DE JULIO, 2022.

Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los Informes o tests, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas- Canta, 2022.", cuyo autor es FRANCO OLIVARES CARLOS JOSE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID 0000-0003-0976-4974	Firmado digitalmente por: ALRAMIREZRIO el 09-08- 2022 18:24:17

Código documento Trilce: TRI - 0395735