



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Habilidades sociales y resolución de conflictos en docentes-  
estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador  
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Márquez Navarrete, Mayra Alexandra (Orcid.org/0000-0002-0059-9725)

**ASESOR:**

Dr. Lozano Rivera Martín Wilson (Orcid.org/0000-0002-5861-932X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

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

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo investigativo a mis compañeras, quienes, a pesar de todas las vicisitudes presentadas, hemos formado un cuarteto excepcional a lo largo de esta carrera. A mi querida Gaby por el apoyo mutuo que nos hemos sabido brindar en este proceso de estudio.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy, a la vida por todas las oportunidades y retos que se me han sabido presentar, a mi familia, no solo por estar presente, si no por aportar con grandes emociones positivas hacia mi persona, a mis hijos que son mi motor, mi motivación diaria para seguir adelante y alcanzar mis metas planteadas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimiento. ....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos Éticos .....	20
VI. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS:.....	37
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	22
<b>Tabla 2</b> Prueba de correlación Spearman para Habilidades Sociales y Resolución de Conflictos .....	23
<b>Tabla 3</b> Prueba de correlación Spearman para Habilidades de Asertividad y Resolución de Conflictos .....	23
<b>Tabla 4</b> Prueba de correlación Spearman para Habilidades de Autocontrol y Resolución de Conflictos .....	24
<b>Tabla 5</b> Prueba de correlación Spearman para Habilidades Comunicativas y Resolución de Conflictos .....	24
<b>Tabla 6</b> Prueba de correlación Spearman para Habilidades de apego y Resolución de Conflictos .....	25
<b>Tabla 7</b> Prueba de correlación Spearman para Habilidades de empatía y Resolución de Conflictos .....	25

## Resumen

El objetivo general de este trabajo, buscó determinar la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos en docentes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, para lo que se desarrolló un tipo de estudio básico, con un diseño no experimental correlacional, y la técnica encuesta, en formato de cuestionario de habilidades sociales, y resolución de conflictos, escala de Likert. La muestra fue de 57 participantes, los mismo de la población, y fueron seleccionados con un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Los resultados principales demuestran que existe un coeficiente de  $.730^{**}$ , para la correlación entre las habilidades sociales, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que pudo concluir que existe una relación directa y altamente significativa ente ambas variables. Esta situación fue similar en el análisis por dimensiones, en las que la de menor nivel de correlación con la resolución de conflictos, fue la dimensión empatía.

**Palabras clave:** habilidades sociales, resolución de conflictos, docentes.

## **Abstract**

The general objective of this work sought to determine the relationship between social skills and conflict resolution in teachers of an educational unit in Santo Domingo, Ecuador 2022, for which a type of basic study was developed, with a non-experimental correlational design. , and the survey technique, in the form of a social skills questionnaire, and conflict resolution, Likert scale. The sample consisted of 57 participants, the same as the population, and they were selected with a non-probabilistic sampling for convenience.

The main results show that there is a coefficient of  $.730^{**}$ , for the correlation between social skills and conflict resolution, with a  $p < .001$ , so it was possible to conclude that there is a direct and highly significant relationship between both. variables. This situation was similar in the analysis by dimensions, in which the one with the lowest level of correlation with conflict resolution was the empathy dimension.

**Keywords:** social skills, conflict resolution, teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, una persona es descrita como un ente social con tendencia a entablar relaciones con otros individuos, por lo tanto, es de suma importancia que desarrolle las habilidades sociales necesarias para tener relaciones interpersonales satisfactorias (Holst, et al., 2017). La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO 2019), fortalece, y promueve los derechos humanos, haciendo hincapié en el derecho a la libertad de opinión y expresión es por ello que todo niño, adolescente, joven, adulto, debe tener la libertad de expresarse asertivamente sin agredir a los demás. Es por ello que, Jaimes (2019), refiere que el proceso de las habilidades sociales, la resolución de conflictos y la buena comunicación pueden llegar a evitar problemas relacionados con la salud psicológica como los trastornos de personalidad, depresión, ansiedad problemas de conducta u otros comportamientos de riesgo. Las habilidades sociales son necesarias para construir relaciones efectivas (Falah, 2021). En los dos años de pandemia, cerraron aulas de clase, y los estudiantes tuvieron que adaptarse a la virtualidad y surgieron problemas escolares, conductuales por la virtualidad, la conectividad COVID-19 (OMS, 2020; Herrera, 2021).

En América Latina y el Caribe, los representantes de la población joven equivale a un 30% de la población. Asimismo, en el Perú, el 13% de la población está conformada por 4 millones de jóvenes que se encuentran entre las edades de 12 y 18 años, por lo que el 31,3% de los estudiantes adolescentes adquieren serias deficiencias en cuanto a las habilidades sociales donde llegarían hacer severamente defectuosas. La juventud se considera como uno de los periodos más peligrosos en todo su desarrollo. Sin embargo, ante los diversos aspectos personales y sociales a los que se enfrentan estos adolescentes ponen en riesgo sus habilidades sociales (Jaimes et al., 2019). A nivel nacional se hizo cambios curriculares para fortalecer y desarrollar habilidades y actitudes en diferentes contextos para la resolución de problemas, desde el 2016 sin embargo, han pasado 6 años y sigue presentándose la problemática esa desconexión de lo cognitivo con lo emocional no solo en docentes ecuatorianos, sino también en estudiantes. A nivel de la institución el problema se agudiza por los conflictos y problemas que se



presentan al no saber resolver las relaciones interpersonales entre los estudiantes y docentes. Sobre lo expuesto en este estudio se ha formulado como problema general: **¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022?** La justificación teórica del presente estudio radica en la hipótesis y demostración de una relación entre las habilidades sociales y sus dimensiones con la resolución de conflictos en docentes y estudiantes, lo cual aportará contenido teórico de actualidad. La justificación práctica radica en la aplicación de estrategias de intervención para fortalecer las habilidades sociales para generar una mejor resolución de conflictos en docentes y estudiantes. Además, sobre la justificación metodológica se sustenta a través de la utilización de instrumentos de evaluación validados y confiables que ofrecerán evidencia de las propiedades psicométricas y evidencia de las estadísticas de la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos. Asimismo, este estudio se enmarca dentro de paradigma humanista de la educación, pues las habilidades sociales y la resolución de conflictos forman parte de un componente de recursos conductuales que guían a los seres humanos a alcanzar la autonomía y la autorrealización. El desarrollo de la investigación bajo este paradigma busca entender el dominio de los procesos socioafectivos y motivacionales en la experiencia de la enseñanza-aprendizaje (Palacios y Saiz, 2019). Además, se rige bajo el paradigma sociocultural de la educación al entender la enseñanza-aprendizaje dentro de un entorno donde el desarrollo es tan importante como el resultado, y es ahí donde intervienen procesos de interacción social y cultural como la utilización de habilidades sociales en las relaciones y la resolución de conflictos en la vida diaria (Ramírez, 2022). Por otro lado, el paradigma constructivista de la administración conforma esta investigación debido a que el estudio de la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos se enmarca dentro de procesos sociales que generan aprendizajes y permiten la construcción de la realidad percibida en los seres humanos (Sanabria, 2018). Finalmente, la investigación se enmarca en el paradigma del desarrollo organizacional al estudiar los fenómenos y los procesos dentro del cambio y la evolución de los miembros de instituciones educativas, como los docentes y

estudiantes, agentes autónomos que impulsan a la organización hacia el éxito mediante sus habilidades y la adopción de roles específicos y relevantes (Cárdenas y Sayago, 2018).

Se toma como **objetivo general**: Determinar la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022. Y como objetivos específicos: Establecer la relación entre la habilidad de asertividad respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022; establecer la relación entre la habilidad de autocontrol respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022; establecer la relación entre la habilidad de comunicación relacionadas con la emoción y el sentimiento respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022; establecer la relación entre las habilidades de apego respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022 y establecer la relación entre las habilidades de empatía respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022. La hipótesis general Hg: Las habilidades sociales se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, y las específicas: H<sub>1</sub>: la habilidad de asertividad se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, H<sub>2</sub>: Las habilidades de autocontrol se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, H<sub>3</sub>. Las habilidades de comunicación se relacionan significativamente con la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022. H<sub>4</sub>: Las habilidades de apego se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022. H<sub>5</sub>: Las habilidades de empatía se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, tenemos a Morozova, et al. (2022), cuyo objetivo fue analizar el nivel de las habilidades de comunicación y resolución de conflictos en estudiantes, estudio fue cuantitativo, con una muestra de 350 estudiantes a quienes se les aplicó una encuesta, como resultados, obtuvieron que la interacción, la agresión y el egoísmo disminuyó en los estudiantes, prefieren defender sus necesidades y así poder evitar conflictos y confrontaciones.

Peláez (2021). Investigó acerca de la calidad educativa en la resolución de conflictos en docentes, la metodología que usó fue correlacional la muestra fueron 40 docentes, cuyos resultados evidenció una correlación positiva entre las variables considerable  $R = 0,59$ . Por lo tanto, la relación fue directa y significativa.

Tenemos a Mariano et al. (2021) tuvo como objetivo descubrir la correlación entre las habilidades sociales y el rendimiento académico de estudiantes de primaria en escuelas públicas. Los métodos utilizados son para describir los tipos pertinentes y métodos cuantitativos con una muestra conformada por 190 estudiantes. Los resultados de este estudio mostraron que los estudiantes tenían un mayor rango de habilidades sociales (38%). Se concluyó que existe una correlación entre las habilidades sociales y el rendimiento académico de los estudiantes.

Vaz et al. (2020) tuvo como propósito de investigación descubrir la correlación entre la expresión oral y las habilidades sociales en niños en edad preescolar. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y rango de correlación descriptivo con una muestra de 38 niños preescolares sin síntomas de ansiedad previamente diagnosticados ni problemas de conducta. Las encuestas como técnica y los cuestionarios como herramienta han sido utilizados por padres y cuidadores de niños. El análisis de los datos mediante estadística descriptiva e inferencial mostró una correlación moderadamente positiva (0,46) entre la expresión verbal y las habilidades sociales.

Por otro lado, Jaimes et al. (2019), Perú, realizaron un estudio donde tuvo como objetivo analizar las habilidades sociales en adolescentes que estudien en un centro preuniversitario de Lima Norte, su estudio fue de tipo descriptivo transversal, con

una muestra de 480 estudiantes de ambos sexos y se les aplicó la Escala de Habilidades Sociales (EHS). Como resultados, obtuvieron que los estudiantes poseen un nivel medio de habilidades sociales con el 12%.

Al año siguiente, Barrios (2019), tuvo como propósito en su estudio de investigación identificar la correlación entre las habilidades sociales y la tutoría de los estudiantes de comunicación de las escuelas públicas. La investigación fue de un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, con una muestra, de 223 escolares y el muestreo aleatorio probabilístico. Sobre las herramientas utilizadas fueron la encuesta de este estudio y un cuestionario de dos escalas como herramienta. Los resultados mostraron que el rango de habilidades sociales fue de 54% en el rango efectivo, 32% en el rango normal y 14% en el rango pobre. Se concluyó que, entre los escolares de instituciones públicas de tiempo completo, la variable habilidades sociales se asoció con la variable tutoría ( $p=0,000$ ).

Tenemos a, Rivera et al. (2018), en su estudio tuvo como objetivo analizar las habilidades sociales en los estudiantes del último año de secundaria en una institución educativa del Perú, por lo que se desarrolló un estudio cuantitativo de nivel correlacional, con una muestra de 199 estudiantes a quienes se les aplicó una encuesta. Como resultados obtuvieron que los estudiantes no presentan habilidades sociales con un 42,4%.

Varios autores como, Núñez et al. (2018), cuyo objetivo fue determinar la correlación entre las habilidades sociales y el rendimiento académico en estudiantes de escuelas privadas. El método de investigación es cuantitativo. También, se utilizó un rango de correlación y un diseño transversal no experimental. Además del muestreo intencional, el estudio también analizó a 76 estudiantes. Las herramientas utilizadas incluyeron un cuestionario sobre habilidades sociales. Los resultados mostraron que el 47% mostró una amplia gama de habilidades. Las conclusiones muestran habilidades sociales tuvieron una correlación positiva directa con el rendimiento académico de los estudiantes ( $p=0,000<0,005$ ).

Se encontró a Córdova, (2017) en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre las habilidades sociales de los alumnos de primaria y el clima social de sus familias. El estudio fue correlacional y descriptivo, transversal y de diseño no

experimental. Se analizó una muestra de 75 estudiantes de distintos escolares de primaria. Utilizando como herramientas el cuestionario de habilidades de comunicación social infantil y el cuestionario de clima social familiar. Los resultados del estudio mostraron que existía una correlación significativa entre las variables estudiadas. Además, las principales dimensiones de las habilidades sociales dominantes fueron socializar, entablar una conversación y habilidades básicas en torno a los sentimientos y las emociones, con un 36 %, habilidades para enfrentar y resolver problemas interpersonales (38,7 %) y habilidades para relacionarse con los demás (37,3 %). La conclusión es que un buen clima social familiar puede potenciar las habilidades sociales.

En México, Holst (2017), en su estudio sobre las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios, donde tuvo como investigación un análisis factorial exploratorio, con una muestra de 200 estudiantes universitarios, a quienes se les aplicó la Escala de Habilidades Sociales. Cuyos resultados obtenidos, fueron que los alumnos poseen mayores habilidades para poder resolver conflictos, es decir, que las habilidades sociales son importantes para entablar relaciones interpersonales satisfactorias y un desempeño laboral adecuado.

A nivel nacional, Ecuador, Velastegui et al. (2022) en su estudio de investigación tuvieron como objetivo identificar los niveles de habilidades sociales en los jóvenes universitarios y el consumo de alcohol. Cuyo tipo de investigación fue cuantitativo, no experimental de corte transversal, con una población de 449 universitarios a quienes se les aplicó un cuestionario llamado Escala de Habilidades Sociales (EHS). Sobre los resultados, se obtuvo que los estudiantes universitarios adquieren unas habilidades sociales altas con un 71.3%, sin embargo, los hombres poseen habilidades sociales mayores con un 84.4%, concluyendo que existe una relación entre el género y las habilidades sociales ( $p < 0,05$ ).

En cuanto a las bases teóricas podemos decir que el ser humano se encuentra inmerso en conflictos y malentendidos propios de la interacción, por lo que contar con un repertorio de conductas de resolución y gestión social conduce a las personas hacia el éxito en sus relaciones (Sánchez, 2016).

En entornos educativos, los conflictos son situaciones frecuentes y totalmente normales, en las que los miembros de la plana docente y estudiantil se pueden desenvolver con éxito gracias a un repertorio de conductas específicas que promueven la no violencia y generan satisfacción y bienestar en todos los escenarios de interacción (Iriarte e Ibarrola, 2018).

De igual manera, Tortosa (2018) afirma que la existencia de conflictos en el aula se asocia positivamente con el déficit de habilidades y competencias sociales, por lo que es necesario fomentar la adquisición y fortalecimiento de estas para prevenir, detectar e intervenir en conflictos y conseguir la eficacia social.

Por otro lado, la relación entre docentes y estudiantes en el desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos es estrecha, puesto que la transmisión de información hacia los alumnos permite la construcción del conocimiento, pero esto no será completado sin la práctica en la realidad, generando un aprendizaje significativo más allá de una imitación o réplica. Así, se le otorga al docente un rol de mediador entre los estudiantes y la ansiada resolución de conflictos en la práctica diaria (Mórtigo y Rincón, 2018).

De acuerdo a la teoría del constructivismo, la interacción humana comprende una movilización de recursos sociales que produce significados en las personas, estos definen la concepción que tiene de la realidad y, en consecuencia, las conductas que mostrará en sociedad (Sanabria, 2018).

La asertividad se trata de una competencia que permite la expresión saludable de opiniones y sentimientos. Involucra otras habilidades para construirla, como el autocontrol, la inteligencia emocional, negociación, solidaridad. Entre sus características más resaltantes se encuentra la capacidad para crear climas positivos y agradables en el contexto en el que se la utilice. Es sumamente efectivas en contextos colaborativos, como trabajo, escuela, familia y pareja (Valencia et al., 2020).

Se compone de tres estilos de comunicación:

- **Comunicación pasiva:** Persona que evita expresar sus sentimientos y pensamientos por temor a ser excluido, rechazado, incomprendido u ofendido por

los demás. Subestimar las propias opiniones, comportamientos, necesidades y dar prioridad a las opiniones de los demás. (Riso, 2016).

- **Comunicación asertiva:** manera de expresarse siendo honestos, directo y equilibrado, con la finalidad de expresar sus ideas, opiniones, pensamientos y de defender los propios intereses y derechos sin llegar a perjudicar a otros. (Riso, 2016)

- Comunicación agresiva: constituye un conjunto de formas insensibles y poco amables de hacer valer sus derechos, ya sea de forma física o verbal, u otras conductas como negativismo, venganza, autoagresión, inconformidad, etc.; y mientras lo hace viola el derecho, falta el respeto, la autoestima y la dignidad de la otra persona (Castro y Calzadilla, 2021).

De igual manera, Kimsey y Fuller (2003) citado en Garaigordobil y Maganto (2011) menciona tres dimensiones en la resolución de conflictos, los cuales se aproximan teóricamente a los estilos de comunicación:

- Cooperación: características de personas que apuntan a la causa de los conflictos tanto individual como colectivamente y busca resolverlo de manera adecuada.

- Evitación: mantener pensamientos negativos sobre el conflicto, procurar que se forme el descontento en el grupo humano y eludir la molestia de resolver.

- Agresión: mantenerse centrado en uno mismo, imponer formas de resolución sin posibilidad de negociación.

De acuerdo con la teoría sociocultural de la educación, los seres humanos generan aprendizaje en situaciones sociales y culturales, en donde ejercen influencia los miembros familiares, los pares y la sociedad. Es en este escenario en el que demuestran sus habilidades de gestión emocional con sus semejantes dominando aquellos aspectos rechazados socialmente, como la impulsividad verbal y expresiones de agresividad (Ramírez, 2022).

El autocontrol es una importante dimensión de la variable Inteligencia Emocional, y se refiere al dominio que tienen las personas sobre sus emociones y conductas al enfrentar y manejar un conflicto. Esto se manifiesta en conductas como la orientación a otros en situaciones problemáticas, el no causar daño o perjuicio con acciones o comentarios que pueden evitarse (Fuquen, 2003).

Asimismo, se establece una relación entre el componente autocontrol de las Habilidades Sociales y la Resolución de conflictos debido a que el conflicto tiene un factor emocional cada vez que se presenta y se ha observado una actividad cortical y subcortical cuando son elegidas las respuestas conductuales morales de cada persona ante conflictos comunes (Villamedina et al., 2015).

La teoría humanista menciona que el ser humano construye sus motivaciones en base a sus objetivos, lo que supone el dominio socioafectivo en sus experiencias y la obtención de un refuerzo al conseguir lo que desea, empleando con frecuencia su repertorio de habilidades cuando la situación lo amerite (Palacios y Saiz, 2019).

La comunicación supone el manejo de información compartida entre los miembros de determinados grupos sociales y que ayuda a crear relaciones eficientes, permitiendo así optimizar la calidad de sus herramientas para el alcance de sus objetivos. Los ecosistemas relacionales actuales demandan de buenas habilidades comunicacionales que gocen de coherencia, fluidez, bilateralidad, credibilidad y afectividad (Paradinas, 2019).

A ello se añade la postura de Caballo (2007), quien menciona que la comunicación es un ente facilitador en la interacción humana que persigue objetivos concretos. Su propuesta teórica menciona que la comunicación posee componentes que coexisten para crear conductas complejas que promueven la transmisión correcta de los mensajes y hacerla efectiva:

- No verbales: mirada, expresiones faciales, gestos, apariencia.
- Verbales paralingüísticos: volumen, velocidad, tono, timbre, latencia, claridad y fluidez de la voz, perturbaciones del habla.
- Verbales: solicitar un cambio de conducta, formular preguntas, sentido del humor, ofrecimiento de soluciones, iniciar conversaciones, retroalimentar, confrontación, alabanzas y cumplidos
- Mixtos: solicitar atención al hablar, mantener conversaciones, escuchar activamente, ceder la palabra.

Paradinas (2020) menciona que la comunicación es una herramienta clave para la resolución de los conflictos y debe ir acorde a los valores de la organización y la cultura que sus colaboradores adoptaron y fomentan día a día. Si la comunicación



no es efectiva, se corre el riesgo de adoptar al confrontamiento y a la discusión como únicos elementos para la negociación, lo que conllevaría a un inadecuado clima laboral, desmotivación de los colaboradores, caída en la productividad y, finalmente, el fracaso de la organización.

La teoría constructivista de la comunicación hace énfasis en los procesos de interacción humana y el modo en que estos facilitan la construcción de la realidad y sus significados. Para ello, la comunicación toma especial relevancia para la formación de esquemas mentales individuales y colectivos que definirán las conductas dentro de las organizaciones y el modo en que se afrontan los conflictos (Sanabria, 2018).

El apego es una tendencia natural humana a tender lazos con los cuidadores en la primera infancia, siendo la conducta observable cualquier expresión comunicacional que genere una proximidad con la figura en busca de protección, apoyo o consuelo. Los lazos formados se convierten en un componente que se mantiene durante toda la vida y se manifiesta en la calidad de las relaciones de la persona (Bowlby, 1989).

Los estilos son:

- Seguro: una tendencia a mantener relaciones equilibradas, con buena autoestima y un adecuado deseo de apoyo social.
- Ambivalente: desconfianza, inseguridad al acercarse a otras personas.
- Evitativo: escasa confianza en las relaciones y una tendencia al alejamiento, dificultades en la intimidad.
- Desorganizado: conflictos en los afectos significativos, distorsiones en la percepción de otras personas y sus intenciones.

Por otro lado, el estilo de apego construido puede condicionar las habilidades de aproximación comunicacional de las personas, siendo el apego seguro el que se asocia con una comunicación auténtica, abierta y sin dificultades, debido a que la persona suele sentirse cómoda con otras y segura de sus intenciones y convicciones. De igual manera, los estilos inseguros mantienen una relación negativa, presentando temores, preocupación y ansiedad en situaciones de demanda social y afectiva, pueden evitar las expresiones emocionales sinceras y reprimir sus necesidades y deseos (Godoy, 2021).

La Resolución de conflictos se relaciona con el apego debido a las habilidades que presentarán los interlocutores en procesos de negociación. Gonzáles et al. (2020) afirma que las personas con un apego inseguro recurren con mayor frecuencia al retiro y la evitación como estrategias de resolución y son más propensas a mantener un compromiso conflictivo con sus pares, mientras que aquellas que presentan un apego seguro suelen resolver sus conflictos de una forma positiva y tienden a utilizar menos las estrategias de evitación o retiro.

La teoría sociocultural enfatiza los procesos de aprendizaje por intervención social, otorgándole importancia al proceso de adquisición de habilidades para satisfacer las necesidades desde la infancia, lo cual puede tener un resultado inadecuado si estas no son oportunamente atendidas, generando conflictos relacionales en la etapa adulta (Palacios y Saiz, 2019).

Corrales, et al, (2017) definen la empatía como la capacidad de experimentar las experiencias de los demás y comprender sus puntos de vista aunque no sean compartidos. Es una habilidad que ha ganado relevancia e inhibe el comportamiento agresivo y desadaptativo evaluado como un factor importante.

Carpina (2016) señala que se trata de una habilidad que suele describirse en términos de 'ponerse en el lugar del otro'. Esto se debe a que implica la capacidad de comprender exactamente lo que otros sienten, piensan o hacen considerando su propia historia y circunstancias. Eres tus necesidades, problemas y emociones de una manera que nos permite entender qué te está pasando, de dónde vienen tus reacciones y qué estás sintiendo. La empatía nos ayuda a vincularnos con las personas con las que vivimos en nuestras familias, escuelas y comunidades. Además, indica que hay tres tipos de empatía:

- Empatía cognitiva: Este tipo de empatía se refiere a ponerse en el punto de vista de otra persona para comprender su situación y sus sentimientos. Es decir, consiste en “ponerse mentalmente en el lugar del otro”, pero sin juzgar desde la propia perspectiva.
- Empatía emocional: Esta empatía es sentir lo que siente la otra persona, es decir, empatizar con los sentimientos de la otra persona.

- Preocupación empática o simpática: Este tipo de empatía se produce cuando sientes que otra persona necesita tu ayuda y ofreces tu ayuda de forma voluntaria e incondicional.

La teoría del desarrollo organizacional enfatiza el valor humano en el camino hacia el éxito de la compañía. Los valores de la organización incluyen el respeto por sus colaboradores, así como la preocupación constante por que se encuentren en un estado emocional adecuado para desempeñar sus funciones, lo que implica adoptar su perspectiva y hacer de la experiencia de pertenencia un pasaje satisfactorio en sus vidas (Cárdenas y Sayago, 2018).

Al respecto, las habilidades sociales son la capacidad de expresar correctamente sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en una variedad de situaciones y situaciones sin despertar tensión, miedo u otros sentimientos negativos, así como otras habilidades Definidas como un conjunto de habilidades y habilidades interpersonales que logren relaciones adecuadas con las personas. Las experiencias crean emociones. (Dongil y Cano, 2014). Así también, Núñez, et al. (2018) indican que su función es evitar la pérdida del reforzamiento social, por lo que el ser humano ser verá forzado a adquirir competencias para defenderse sin caer en la violencia o la invalidación de derechos de otras personas.

Algunas teorías relacionadas son:

La teoría del aprendizaje social de Bandura establece que la observación y el modelado son aspectos importantes del aprendizaje. A través de experimentos, esta teoría demostró que los niños, con observación previa, pueden imitar comportamientos agresivos y habilidades sociales como el altruismo, la empatía emocional y la solidaridad. Esto también mostró que la imitación era mucho más fuerte que el entrenamiento de modificación del comportamiento a través del refuerzo. (Tortosa, 2018).

El Modelo Jerárquico de la Socialización explica la coexistencia de dos polos en las conductas sociales: sociabilidad versus baja socialización, las cuales contienen una consideración con los demás, respeto y autocontrol, y agresividad y liderazgo respectivamente. Estas dimensiones pueden resultar en conductas prosociales o problemáticas como la ansiedad y el retraimiento (Ramírez et al., 2020).

El Modelo de McFall describe el proceso de adquisición de habilidades sociales en tres etapas: Descodificación, la interpretación de una información percibida del medio; Decisión, la indagación, exploración y comprobación de las conductas, que puede llevar a su introyección; y Codificación, la ejecución y evaluación de la conducta social adoptada (Tortosa, 2018).

El Modelo basado empíricamente de Achenbach plantea que las habilidades sociales se agrupan en dos dimensiones: externalizantes e internalizantes, donde la primera se compone de la expresión de problemas hacia el medio exterior a través de conductas desorganizadas, agresivas y negligentes, y la segunda se basa en consecuencias negativas de interiorización para la solución de problemas, como ansiedad y depresión (Ramírez et al., 2020).

El Modelo de Trower menciona que los seres humanos reciben información en tiempo real de su medio exterior social, de la que se genera inferencias sobre los agentes involucrados (sí mismo, los demás y el entorno), adaptándose socialmente a las demandas con habilidades concordantes ya establecidas (Tortosa, 2018).

La infancia y adolescencia son periodos precisos para el entrenamiento en habilidades sociales, debido a que la interacción con los pares demostrará una primera aproximación a las conductas prosociales, adopción de reglas y normas, empatía emocional, etc., además del desprendimiento de estados como el egocentrismo; y, por otro lado, la conducta esperada de los adolescentes es el desafío de normas, sin embargo, se preocupará por aquellas que le conlleven a la ansiada aprobación social (Ramírez et al., 2020).

Ante ello, muchas instituciones educativas se preocupan por el desarrollo de habilidades sociales dentro de su currículo, pues estas permiten al estudiante su inserción exitosa en la sociedad y su participación activa. Para esto conforman un programa que involucra a la familia como modelo de referencia y origen de valores, a la administración educativa como ente de promoción y gestión de estrategias, y a la plana docente como formador y educador directo (Tortosa, 2018).

En cuanto a los componentes de las Habilidades Sociales, Del Prette et al. (1998), citado en Salas et al. (2020) afirma que tiene cinco dimensiones:

- Enfrentamiento del riesgo: la cual se refiere a las situaciones de riesgo de una reacción desadaptativa, en la que la persona debe reafirmar sus habilidades de asertividad.
- Expresión de afecto positivo: la cual hace referencia a las expresiones positivas en situaciones de poco riesgo de reacciones desadaptativas.
- Desenvoltura social: situaciones neutras que demandan un manejo adecuado de las normas sociales.
- Exposición a situaciones nuevas: acercamiento e interacción con personas desconocidas.
- Autocontrol de agresividad: la cual hace referencia a la represión de la rabia en situaciones de adversidad.

De igual manera, Gismero (2000) citado en Benavides y Calle (2018) indica que posee seis áreas fundamentales:

- Autoexpresión de situaciones sociales: habilidad para expresarse naturalmente y sin denotar ansiedad en situaciones como reuniones, discursos, etc.
- Defensa de los derechos: expresiones asertivas para la defensa del consumidor ante situaciones de injusticia.
- Expresiones de disconformidad: la manifestación de enfado justificado y asertivo hacia otros, en lugar de la evitación.
- No cortar interacciones: el deseo de interactuar a corto o largo plazo e interrumpirlo asertivamente, como un contexto de venta, relaciones afectivas o desaires.
- Realizar peticiones: solicitar algo a otra persona sin experimentar vergüenza o evitar hacerlo.
- Iniciar conversaciones con personas atractivas: expresar la atracción natural y espontáneamente sin ansiedad y con seguridad, como una invitación, un halago o un cortejo.

En cuanto a la segunda variable, la Resolución de conflictos, se dice que es un proceso de alusión a la no violencia, proponiendo como alternativas otras habilidades que generen bienestar y satisfacción en todos los escenarios de interacción humana (Iriarte e Ibarrola, 2018).

El conflicto es una construcción, un modo discursivo de comprender la realidad, especialmente si no es acorde a los deseos y expectativas de los involucrados. Son fenómenos inherentes a la vida humana, pues la convivencia con otras personas y la asimetría de pensamiento, sentimientos, deseos y necesidades involucra rozar con una realidad donde se sufren algunas renunciaciones personales, generando malestar. Surgen en distintas dimensiones: intergeneracionales, entre adolescentes y adultos; socioculturales, por diferencias sociales; tendencia a la uniformidad, prevalencia de deseos personales. Las premisas clave para entenderlos son (Iriarte e Ibarrola, 2018):

- El conflicto es parte de la vida y puede usarse como aprendizaje y crecimiento personal.
- Es inevitable, por lo que aprender a resolverlos es tan importante como materias escolares y habilidades de negocios.
- Resolver conflictos con una guía es un buen ejercicio para hacerlo con efectividad en el futuro.

En su dinámica, los conflictos simulan la estructura de un iceberg, donde la punta que sobresale del agua es la disputa visible y manifiesta, pero que guarda un contenido ideativo o afectivo que le otorga fuerza. La otra porción es entendida como los intereses detrás del conflicto. Son motivaciones de orden material que buscan satisfacer necesidades sociales, psicológicas, y le otorgan un componente personal y subjetivo a cada una de las partes (Brandoni, 2017).

La resolución de conflictos, entonces, sirve como estrategia contra la evitación de los mismos, puesto que su presencia no debe evitarse ni temerse. Los conflictos significan algunos beneficios en las relaciones:

- Permiten visibilizar los problemas.
- Permiten derribar caretas y aclarar la personalidad.
- Muestran los valores de los involucrados.
- Eliminan asperezas y resuelven resentimientos.
- Liberan emociones.
- Le agrega un toque de diversidad, placer, diversión y excitación a la vida.

Por otro lado, se tiene la aproximación teórica de Kurdek (1994) citado en Rojas et al. (2019), la cual ofrece cuatro componentes:

- Solución positiva de conflictos: implica compromiso y conductas de negociación centradas en el problema, resolviendo adecuadamente la situación.
- Implicación en el conflicto: el apoderamiento emocional expresado en ataques al interlocutor,
- Evitación: la presencia de barreras de la comunicación que dificultan la resolución, creando distancia física, expresando desinterés y generando la evasión de la negociación.
- Conformismo: ceder ante el conflicto sin defender el punto de vista, expresando sumisión y poca iniciativa de resolución.

Así también, Kilmann (1974) citado en Ramos (2019) menciona que la resolución de conflictos posee cinco dimensiones:

- Competidor: se enfoca en triunfar en su negociación haciendo valer solo su postura. Exige que todo se efectúe como lo desea a pesar de terminar mal parado o ponga en riesgo sus relaciones.
- Colaborador: busca que todos los involucrados estén satisfechos con la negociación. Retroalimenta, escucha activamente y defiende su razonamiento sin atacar el ajeno.
- Comprometido: busca mediar en la negociación, sin embargo, las soluciones intermedias no suelen tener un resultado efectivo, solo aceptable.
- Evasivo: no afrontar el conflicto, sino huir de él. No reconoce ni genera momentos adecuados para resolver conflictos, lo posterga o expresa pretextos.
- Complaciente: se mantiene pendiente de los problemas y peticiones de otras personas antes que las propias, suele ceder y acomodarse a los resultados, aunque no salga beneficiado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de estudio en la presente investigación fue básico, porque partió de la revisión de las bases teóricas para plantear la hipótesis de manera correlacional. Por consiguiente, la presente investigación es de enfoque cuantitativo. (Hernández, 2018)

#### **Diseño de investigación**

La investigación a continuación es de diseño no experimental ya que se basa en hechos que ya han ocurrido. Los estudios de correlación pretenden conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en una muestra de variables de habilidades sociales y resolución de conflictos. (Alfaro 2020).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1 Habilidades sociales**

**Definición Conceptual:** Habilidades Sociales se define como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales consiguen la adecuada relación con otras personas, además de la correcta expresión de sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas (Dongil y Cano, 2014).

**Definición operacional:** se realizó con un cuestionario de resolución de conflictos, escala de Likert preguntas para su dimensión resolución de conflictos.

**Indicadores:** se tiene como indicadores a la ayuda a los amigos en situación de conflictos, mediar en problemas, solución de problemas, alternativas de solución de problemas

**Escala de Medición:** Nominal

##### **Variable 2 Resolución de conflictos**

**Definición Conceptual:** se dice que es un proceso de alusión a la no violencia, proponiendo como alternativas otras habilidades que generen bienestar y satisfacción en todos los escenarios de interacción humana (Iriarte e Ibarrola, 2018).



**Definición operacional:** se realizó con un cuestionario de resolución de conflictos, escala de Likert preguntas para las dimensiones como son habilidades de asertividad, habilidades de control, habilidades comunicativas o relacionales, habilidades de apego, habilidades de empatía.

**Indicadores:** tenemos en cuanto a la dimensión habilidades de asertividad, como indicadores felicitar a alguien por sus acciones, la satisfacción por logros de otras personas, aclaración de problemas, en cuanto a la dimensión habilidades de control como indicadores la conducta en diferentes situaciones, competencias, interpretación, interacción, así tenemos a la dimensión habilidades comunicativas o relacionales con indicadores como hablar con desconocidos, hablar en público, comunicación con personas atractivas, relacionarse con desconocidos, y por último la dimensión habilidades de apego con sus indicadores lazos afectivos, desarrollo de apego, habilidades de empatía con sus indicadores ponerse en el lugar del otro, garantizar una habilidad social sana, preocupación por los demás.

**Escala de medición:** Nominal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población se define como el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones (Castro, 2020). La población está conformada por 57 participantes.

Criterios de Inclusión: se incluyeron a todos los participantes por ser pequeña la muestra.

3.3.2. Muestra, está considerada la misma de la población censal de 57 participantes.

#### **3.3.3 Muestreo**

Peralta (2019), en la realización de este estudio se seleccionó el muestreo no probabilístico, que tiene la caracterización de que dicho muestreo se desarrolla en función a causas que tienen la investigación, se hizo por conveniencia la selección.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleó fue la encuesta, muy valiosa que nos facilita y sobre todo nos detalla el sentir de la persona y nos beneficia en poder llegar más rápido a la problemática del estudio de trabajo Munch (2018). Esta encuesta se realizó con la finalidad de poder recopilar información por medio de un cuestionario que se estructuró con preguntas que están a la población de estudio.

Los instrumentos utilizados son los cuestionarios de habilidades sociales con alfa de Cronbach .870 y resolución de conflictos, .867 ambos con la validez por tres expertos.

### **3.5. Procedimiento.**

Una vez que se eligió el título de la investigación, se solicitó una carta el rector de la unidad educativa para su aceptación de trabajar la investigación, luego se recopilaron los datos de las variables que habilidades sociales y resolución de conflictos. Posteriormente, se propuso la metodología, con la búsqueda de información en las diferentes bases de revistas especializadas como en los repositorios de las universidades locales e internacionales, se tuvo en cuenta el permiso y el consentimiento informado de cada uno de los participantes lo que nos permitió respetar el orden científico y el rigor.

Una vez recopilado los datos fueron ingresados en un cuadro de valores que permitió examinar las características, para lo cual se utilizó la aplicación informática de Microsoft Excel, y Spss 26 para conocer la correlación entre las dos variables.

A partir de las informaciones obtenidas sobre las dimensiones, se obtuvieron resultados, que sirvieron para comprender y verificar las definiciones de los autores con sus respectivas teorías. Y, por último, se plantearon las conclusiones y recomendaciones de la investigación

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la recolección de datos se tuvo que utilizar el software Microsoft Excel, para poder estructurar y ordenar los datos recopilados, también el uso del SPSS 26 para

ver la correlación de las variables de estudio, una vez que se pudo obtener todos los datos ya organizados, se analizó e interpretó los resultados por objetivos

### **3.7. Aspectos Éticos**

En la realización de este estudio, se respetó la información de los autores de diferentes artículos, etc., citándolos y referenciándolos adecuadamente como se lo solicita en las normas APA séptima edición.

Además, se contó con el anonimato de cada uno de los participantes que intervinieron voluntariamente a esta investigación, el conocimiento informado se tuvo en cuenta, respetando según el código de Nuremberg en cuanto la beneficencia (Carcausto, et al 2017).

## VI. RESULTADOS

### 4.1. Análisis inferencial

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Asertividad	.115	57	.047
Autocontrol	.130	57	.142
Comunicación	.120	57	.003
Apego	.118	57	.004
Empatía	.115	57	.006
<b>Habilidades Sociales</b>	.093	57	.243
<b>Resolución de conflictos</b>	.078	57	.526

Nota. Datos SPSS. Estadístico para muestras de más de 50.

En la tabla 1, se puede encontrar el análisis inferencial de los datos, procedimiento que se realiza para conocer la distribución de los resultados. En ese sentido, el análisis general de las dimensiones, y las variables, denotan resultados de  $>.05$ , lo que permite aceptar la H1, rechazando la H0. Por ende, los datos poseen una distribución no normal, debiéndose trabajar con la prueba de correlación de Spearman.

## 4.2. Análisis correlacional

**Tabla 2**

*Prueba de correlación Spearman para Habilidades Sociales y Resolución de Conflictos.*

	<b>Estadístico</b>	Resolución de conflictos
	Correlación	<b>.730**</b>
Habilidades sociales	Sig. (bilateral)	<.001
	N	57

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

En la tabla 2, se encuentra un índice de Spearman Brown de .730\*\*, para la correlación entre las habilidades sociales, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ . Esto significa que existe una relación directa y altamente significativa entre ambas variables.

**Tabla 3**

*Prueba de correlación Spearman para Habilidades de Asertividad y Resolución de Conflictos.*

	<b>Estadístico</b>	Resolución de conflictos
	Correlación	<b>.809**</b>
Habilidades de asertividad	Sig. (bilateral)	<.001
	N	57

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

En la tabla 3, se encuentra un índice de Spearman Brown de .809\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de asertividad, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ . Esto significa que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación Spearman para Habilidades de Autocontrol y Resolución de Conflictos.*

	<b>Estadístico</b>	Resolución de conflictos
	Correlación	<b>.731**</b>
Habilidades de autocontrol	Sig. (bilateral)	<.001
	N	57

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

En la tabla 4, se encuentra un índice de Spearman Brown de .731\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de autocontrol, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ . Esto significa que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación Spearman para Habilidades Comunicativas y Resolución de Conflictos.*

	<b>Estadístico</b>	Resolución de conflictos
	Correlación	<b>.780**</b>
Habilidades comunicativas	Sig. (bilateral)	<.001
	N	57

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

En la tabla 5, se encuentra un índice de Spearman Brown de .780\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades comunicativas, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ . Esto significa que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.



**Tabla 6**

*Prueba de correlación Spearman para Habilidades de apego y Resolución de Conflictos.*

	<b>Estadístico</b>	Resolución de conflictos
	Correlación	<b>.728**</b>
Habilidades de apego	Sig. (bilateral)	<.001
	N	57

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

En la tabla 6, se encuentra un índice de Spearman Brown de .728\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de apego, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ . Esto significa que existe una relación directa y altamente significativa entre la dimensión y la variable.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación Spearman para Habilidades de empatía y Resolución de Conflictos.*

	<b>Estadístico</b>	Resolución de conflictos
	Correlación	<b>.694**</b>
Habilidades de empatía	Sig. (bilateral)	<.001
	N	57

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

En la tabla 7, se encuentra un índice de Spearman Brown de .694\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de empatía, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ . Esto significa que existe una relación directa y significativa entre la dimensión y la variable.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general de la investigación, que fue determinar la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, se encontró que, existe una relación directa y altamente significativa entre las variables, con un índice de .730\*\* y una  $p < .001$ . En ese sentido, cuando mejores niveles de habilidades sociales en los docentes, mejor forma de resolver los conflictos, demostrarán.

Sobre los resultados, Jaimes (2019) coincide en que el proceso de las habilidades sociales, la resolución de conflictos y la buena comunicación pueden llegar a evitar problemas relacionados con la salud psicológica como los trastornos de personalidad, depresión, ansiedad problemas de conducta u otros comportamientos de riesgo. Al respecto, Falah (2021) menciona que las habilidades sociales son necesarias para construir relaciones efectivas.

Morozova, et al. (2022) también coincide, con que, la interacción, la agresión y el egoísmo disminuyó en los miembros de una institución, puesto que prefieren defender sus necesidades y así poder evitar conflictos y confrontaciones. Sobre esto, Peláez (2021) evidenció una correlación positiva considerable entre las habilidades sociales y la Resolución de Conflictos ( $R = 0,59$ ) y una significancia (Sig.  $p = 0.000$ ). En ese sentido, su relación es directa y significativa.

Mariano et al. (2021), en una muestra conformada por 190 docentes y estudiantes, obtuvo que los estudiantes y maestros tenían un mayor rango de habilidades sociales (38%), mientras existían mejores formas de resolver conflictos en el aula. Además, los autores hallaron una relación significativa y alta entre las habilidades sociales y el rendimiento académico de los estudiantes.

Con respecto al primer objetivo específico de la investigación, que fue establecer la relación entre la habilidad de asertividad respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, se encontró que, existe una relación directa y altamente significativa entre la dimensión y la variable, con un índice de .809\*\*, y una  $p < .001$ . En ese sentido, cuando mejores

niveles de habilidades de asertividad en los docentes, mejor forma de resolver los conflictos, demostrarán.

Sobre ello, se coincide con Vaz et al. (2020), quien pretendió descubrir la correlación entre la expresión oral y las habilidades sociales en escolares, con una muestra de 38 niños, demostrando una correlación positiva moderada (0,46) entre la asertividad para la resolución de conflictos y las habilidades sociales. Estos hallazgos pueden respaldar las intervenciones escolares destinadas a promover el comportamiento prosocial.

Por otro lado, Jaimes et al. (2019), en su estudio para analizar las habilidades sociales en adolescentes que estudien en un centro preuniversitario de Lima Norte, en 480 estudiantes, también obtuvieron que los estudiantes poseen un nivel alto de habilidades sociales, cuando los niveles de asertividad son elevados. De modo que, cuando se requiere de un mejor nivel de resolución de conflictos, también se puede apelar a manejar mejor los recursos sociales en las aulas.

Igualmente, Barrios (2019), que tuvo como propósito identificar la correlación entre las habilidades sociales y la tutoría de los estudiantes de comunicación de las escuelas públicas, en 223 escolares y docentes, obtuvo como resultados que, el rango de habilidades sociales fue alto y efectivo, mientras que los estudiantes demuestran un nivel normal de resolución de conflictos. En ese sentido, entre los escolares de instituciones públicas de tiempo completo, la variable habilidades de resolución de conflictos se asoció con la dimensión asertividad ( $p=,000$ ). De este modo, mientras mejor sea el nivel de asertividad de mostrado por los estudiantes, mejores habilidades para manejar las problemáticas en el aula habrá.

De manera similar, Rivera et al. (2018), en su estudio tuvo como objetivo analizar las habilidades sociales en los estudiantes del último año de secundaria en una institución educativa del Perú, coincide en que 199 estudiantes obtuvieron que cuando menores niveles de habilidades sociales, menor capacidad para solucionar conflictos. Además, describen que la asertividad mejora significativamente las oportunidades de resolver un problema en los distintos ámbitos de participación social.

Núñez et al. (2018), en su estudio con 76 estudiantes, también demostraron que la misma cantidad que mostró una amplia gama de habilidades, logró desarrollar problemas relacionados al desenvolvimiento de las labores escolares y de representación. En ese sentido, las habilidades sociales tuvieron una correlación positiva directa con la participación asertiva en el aula ( $p=0,000$ ).

De igual manera, Córdova, (2017) en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre las habilidades sociales de los alumnos de primaria y el clima social de sus familias, demostró que existía una correlación significativa entre las variables y la dimensión asertividad. Además, describe que las principales dimensiones de las habilidades sociales dominantes son socializar, entablar una conversación y habilidades básicas en torno a los sentimientos y las emociones, habilidades para enfrentar y resolver problemas interpersonales, y habilidades para relacionarse con los demás. Así, un buen clima de práctica para la resolución de conflictos, puede potenciar las habilidades sociales.

Valencia et al. (2020) afirma que la asertividad se trata de una competencia que permite la expresión saludable de opiniones y sentimientos. Involucra otras habilidades para construirla, como el autocontrol, la inteligencia emocional, negociación, solidaridad. Por lo que permite desarrollar la capacidad para crear climas positivos y agradables en el contexto en el que se la utilice. Es sumamente efectivas en contextos colaborativos, como trabajo, escuela, familia y pareja

Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación, que fue establecer la relación entre la habilidad de autocontrol respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, se encontró que, existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable, con un índice de  $.731^{**}$ , y una  $p<.001$ . En ese sentido, cuando mejores niveles de habilidades de autocontrol en los docentes, mejor forma de resolver los conflictos, demostrarán.

En similitud, Holst (2017), encontró que los alumnos poseen mayores habilidades para poder resolver conflictos, es decir, que la práctica de resolución de conflictos es importante para entablar relaciones interpersonales satisfactorias y un desempeño laboral adecuado.

En similitud, Velastegui et al. (2022) en su estudio de investigación tuvieron como objetivo identificar los niveles de habilidades sociales en los jóvenes universitarios y el consumo de alcohol, encuentra que los estudiantes universitarios adquieren unas habilidades sociales altas con mayor precisión, en ambientes de desarrollo de problemas sobre autocontrol y gestión de emociones; por lo que existe una relacional entre el autocontrol y las habilidades sociales ( $p < 0,05$ ).

Al respecto, Mórtingo y Rincón (2018) afirman que la relación entre docentes y estudiantes en el desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos es estrecha, puesto que la transmisión de información hacia los alumnos permite la construcción del conocimiento, pero esto no será completado sin la práctica en la realidad, generando un aprendizaje significativo más allá de una imitación o réplica. Así, se le otorga al docente un rol de mediador entre los estudiantes y la ansiada resolución de conflictos en la práctica diaria

Para Ramírez, (2022) es en este escenario en el que demuestran sus habilidades de gestión emocional con sus semejantes dominando aquellos aspectos rechazados socialmente, como la impulsividad verbal y expresiones de agresividad.

Así, como lo menciona Fuquen (2003), el autocontrol es una importante dimensión, ya que busca el dominio de las personas sobre sus emociones y conductas al enfrentar y manejar un conflicto. Esto se manifiesta en conductas como la orientación a otros en situaciones problemáticas, el no causar daño o perjuicio con acciones o comentarios que pueden evitarse.

Asimismo, para Villamedina, et al. (2015), esto establece una relación entre el componente autocontrol de las Habilidades Sociales y la Resolución de conflictos, debido a que el conflicto tiene un factor emocional cada vez que se presenta y se ha observado una actividad cortical y subcortical cuando son elegidas las respuestas conductuales morales de cada persona ante conflictos comunes.

Con respecto al tercer objetivo específico de la investigación, que fue establecer la relación entre la habilidad de comunicación relacionadas con la emoción y el sentimiento respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, se encontró que, existe una relación

directa y altamente significativa entre la dimensión y la variable, con un índice de .780\*\*, y una  $p < .001$ . En ese sentido, cuando mejores niveles de habilidades de comunicación en los docentes, mejor forma de resolver los conflictos, demostrarán.

En coincidencia con esto, Paradinas (2019) menciona que la comunicación supone el manejo de información compartida entre los miembros de determinados grupos sociales y que ayuda a crear relaciones eficientes, permitiendo así optimizar la calidad de sus herramientas para el alcance de sus objetivos. Los ecosistemas relacionales actuales demandan de buenas habilidades comunicacionales que gocen de coherencia, fluidez, bilateralidad, credibilidad y afectividad.

A ello se añade la postura de Caballo (2007), quien menciona que la comunicación es un ente facilitador en la interacción humana que persigue objetivos concretos. Su propuesta teórica menciona que la comunicación posee componentes que coexisten para crear conductas complejas que promueven la transmisión correcta de los mensajes y hacerla efectiva:

Paradinas (2020) menciona que la comunicación es una herramienta clave para la resolución de los conflictos y debe ir acorde a los valores de la organización y la cultura que sus colaboradores adoptaron y fomentan día a día. Si la comunicación no es efectiva, se corre el riesgo de adoptar al confrontamiento y a la discusión como únicos elementos para la negociación, lo que conllevaría a un inadecuado clima laboral, desmotivación de los colaboradores, caída en la productividad y, finalmente, el fracaso de la organización.

Con respecto al cuarto objetivo específico de la investigación, que fue establecer la relación entre las habilidades de apego respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, se encontró que, existe una relación directa y altamente significativa entre la dimensión y la variable, con un índice de .728\*\*, y una  $p < .001$ . En ese sentido, cuando mejores niveles de habilidades de apego en los docentes, mejor forma de resolver los conflictos, demostrarán.

Bowlby (1989) coincide en que la Resolución de conflictos se relaciona con el apego debido a las habilidades que presentarán los interlocutores en procesos de

negociación. Asimismo, Gonzáles et al. (2020) afirma que las personas con un apego inseguro recurren con mayor frecuencia al retiro y la evitación como estrategias de resolución y son más propensas a mantener un compromiso conflictivo con sus pares, mientras que aquellas que presentan un apego seguro suelen resolver sus conflictos de una forma positiva y tienden a utilizar menos las estrategias de evitación o retiro.

Con respecto al quinto objetivo específico de la investigación, que fue establecer la relación entre las habilidades de empatía respecto a la resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022, se encontró que, existe una relación directa y significativa ente la dimensión y la variable, con un índice de .694\*\*, y una  $p < .001$ . En ese sentido, cuando mejores niveles de habilidades de empatía en los docentes, mejor forma de resolver los conflictos, demostrarán.

Esto se parece a lo definido por Corrales, et al (2017) quien cree que la empatía tiene como objetivo mejorar la capacidad de experimentar las experiencias de los demás y comprender sus puntos de vista, incluso si no se comparten, y se ha evaluado como un factor importante en la supresión del comportamiento nocivo.

En similar medida, Carpena (2016) señala que esta habilidad incluye la capacidad de percibir lo que otros sienten, piensan o hacen. Trate de entender qué le está pasando, de dónde vienen sus reacciones, qué está sintiendo.

De manera general, Dongil y Cano (2014) argumentaron que las habilidades sociales son la expresión correcta de sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos, conflictos o situaciones, así como la capacidad de comunicarse sin experimentar tensión, miedo u otras experiencias. afirma que logra relaciones adecuadas con otras personas. emociones negativas.

Así también, Núñez, et al. (2018) indican que su función es evitar la pérdida del reforzamiento social, por lo que el ser humano ser verá forzado a adquirir competencias para defenderse sin caer en la violencia o la invalidación de derechos de otras personas.



Para Iriarte e Ibarrola, (2018) el conflicto refuerza la convivencia con otras personas y la asimetría de pensamiento, sentimientos, deseos y necesidades involucra rozar con una realidad donde se sufren algunas renunciaciones personales, generando malestar; estos se gestionan de manera correcta, cuando motivaciones de orden material que buscan satisfacer necesidades sociales, psicológicas, se transforman en componentes personales y subjetivos a cada una de las partes.

Las implicancias de este trabajo, consisten en la determinación de la relación entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos, en donde se halló una relación esclarecedora sobre las situaciones escolares comunes.

Las limitaciones de este trabajo fueron totalmente teóricas, debido al poco desarrollo de estudios previos en la región.

## VI. CONCLUSIONES

1. En este estudio se encuentra un índice de Spearman Brown de .730\*\*, para la correlación entre las habilidades sociales, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que se concluye que existe una relación directa y altamente significativa ente ambas variables.
2. En este estudio se encuentra un índice de Spearman Brown de .809\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de asertividad, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que se concluye que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.
3. En este estudio se encuentra un índice de Spearman Brown de .731\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de autocontrol, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que se concluye que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.
4. En este estudio se encuentra un índice de Spearman Brown de .780\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades comunicativas, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que se concluye que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.
5. En este estudio se encuentra un índice de Spearman Brown de .728\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de apego, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que se concluye que existe una relación directa y altamente significativa ente la dimensión y la variable.
6. En este estudio se encuentra un índice de Spearman Brown de .694\*\*, para la correlación entre la dimensión habilidades de empatía, y la resolución de conflictos, con una  $p < .001$ , por lo que se concluye que existe una relación directa y significativa ente la dimensión y la variable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- A los directivos practicar el uso adecuado de las habilidades sociales y la resolución de conflictos, en todo el personal, no solo en los estudiantes.
- A los docentes practicar y fomentar las habilidades de asertividad, y autocontrol en los estudiantes para una mejor convivencia escolar con los demás.
- A los investigadores se recomienda seguir investigando sirviendo los resultados como antecedente para hacer extensivo en otros grupos.

## REFERENCIAS:

- Barrios, R. F. (2019). Tutoría y habilidades sociales en el aprendizaje en comunicación de los estudiantes de una institución educativa de San Juan de Lurigancho, Lima. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 9(1), 1–8. <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/700>
- Barrera, H. Barragán, T. Ortega, G. (2017). La realidad educativa ecuatoriana desde una perspectiva docente *Revista iberoamericana de educación*. 2017, v. 75, n. 2, diciembre; p. 9-20  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/174621>
- Benavides, D. y Calle, A. (2018). Clima social familiar y habilidades sociales en estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa 0004 Túpac Amaru, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2043/Darwin\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2043/Darwin_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bowlby, J. (1989). *Una base segura: aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Barcelona: Paidós.
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela. Manual de negociación y mediación para docentes*. Buenos Aires: EDUNTREF.
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de Las Habilidades Sociales*. Siglo XXI.
- Cardenas, J. y Sayago, N. (2018). Paradigmas De La Gerencia En El Siglo Xxi. *Journal of Social Science and Management Research Review*, 1(1). [https://www.researchgate.net/profile/Nhora-Sayago-Ortiz/publication/329352431\\_PARADIGMAS\\_DE\\_LA\\_GERENCIA\\_EN\\_EL\\_SIGLO\\_XXI/links/5c02ed4992851c63cab32a86/PARADIGMAS-DE-LA-GERENCIA-EN-EL-SIGLO-XXI.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nhora-Sayago-Ortiz/publication/329352431_PARADIGMAS_DE_LA_GERENCIA_EN_EL_SIGLO_XXI/links/5c02ed4992851c63cab32a86/PARADIGMAS-DE-LA-GERENCIA-EN-EL-SIGLO-XXI.pdf)
- Carpena, A. (2016). *La Empatía Es Posible*. Bilbao, España: Editorial Desclée.

Castro, G. y Calzadilla, G. La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica Y educación*, 12(3), 131–151.

<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/1177>

Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). Empathy, assertive communication and follow-up of rules A program to develop skills for life. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22, 58-65.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>

Córdova, Y. R. (2017). Clima social familiar y habilidades sociales en estudiantes 48 de educación primaria de Cajamarca. *Revista Científica PAIAN*, 8(2), 63–70.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/PAIAN/article/view/736/640>

Dongil, E. y Cano, A. (2016). *Habilidades Sociales*. SEAS.

Falah, N. (2021). Childhood social skills and attachment styles. *OPTIMA: Journal of Guidance and Counseling*, 1(1), 36–54. <https://cutt.ly/9O6psDc>

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución.

*Revista Tabularasa*, 1. <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>

Garaigordobil, M. y Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia: Empathy and conflict resolution during infancy and adolescence. *Revista latinoamericana de psicología*, 43(2), 255-266. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v43n2/v43n2a05.pdf>

Godoy, L. (2021). Diferencia del uso de habilidades comunicativas en función de los estilos de apego en personas adultas. [Tesis de maestría, Universidad de La Laguna].

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22774/Diferencia%20del%20Uso%20de%20habilidades%20comunicativas%20en%20funcion%20de%20los%20estilos%20de%20apego%20en%20personas%20adultas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González, E., Orgaz, B., Vicario, I. y Fuentes, A. (2020). Adult attachment style combination, conflict resolution and relationship quality among young-adult couples. *Terapia psicológica*, 38(3). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000300303>
- Herrera, R. (2021). Percepciones de estudiantes, docentes, directivos y apoderados en relación con las habilidades de formación ciudadana: en un contexto de clases en línea. *Revista Internacional de Tecnología, Conocimiento y Sociedad*, 9(1), 109–123. <https://doi.org/10.18848/2474-588x/cgp/v09i01/109-123>
- Holst, I.; Galicia, Y.; Gómez, G., y Arely. (2017). Social skills and their differences in university students. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*. 20(2), 22-29. <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2017/vre172c.pdf>
- Iriarte, C. e Ibarrola, S. (2018). Capacitación socioafectiva de alumnos y profesores a través de la mediación y la resolución de conflictos. *Padres y Maestros/Journal of Parents and Teachers*, (373), 22-27. <https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/8597>
- Jaimés, C.; Cruz, L.; Vega, E.; Balladares, P., y Matta, H. (2019). Habilidades sociales en estudiantes adolescentes de un centro preuniversitario de Lima Norte. *Health Care and Global Health*, 3(1), 39-43. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/27-206-2-PB.pdf>
- León, G. y Betina, A. (2020). Autoestima y habilidades sociales en niños y niñas del Gran San Miguel de Tucumán, Argentina. *Rev Argent Salud Pública*, 11(42), 22–31. <http://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v11n42/1853-810X-rasp-11-42-22.pdf>
- Mariano, M., da Silva, R., Lima, J., de Pinho, N., Cogo, H., Melo, M., Mari, J., Sanchez, Z. y Caetano, S. (2021). Effectiveness of the Elos 2.0 prevention programme for the reduction of problem behaviours and

promotion of social skills in schoolchildren: study protocol for a clusterrandomized controlled trial. *Trials*, 22(1), 1–12.  
<https://doi.org/10.1186/s13063-021-05408-0>

Morozova, L.; Fasolko, T.; Poliuha, V.; Vaselska, L., y Prinsess, k. (2022). Training communication and conflict resolution soft skills in students. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 12(3), 236-256.  
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/1113/903>

Mórtigo, A. y Rincón, D. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 104–113.  
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>

Núñez, C., Hernández, V., Jerez, D., Rivera, D., y Núñez, M. (2018). Las habilidades sociales en el rendimiento académico en estudiantes. *Revista de Comunicación de La SEECI*, 47, 37–49.  
<https://cutt.ly/eO6aLU2>

Palacios, O. y Saiz, S. (2019). Desde la educación humanista, hasta la escuela humanitaria. *Polo del Conocimiento*, 4(3), 294-317.  
<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v4i3.947>

Paradinas, M. (2019). La comunicación interna como herramienta de prevención y gestión del conflicto en las organizaciones hoteleras. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 24(1), 41-57.  
[http://doi.org/10.35742/rcci.2019.24\(1\).41-57](http://doi.org/10.35742/rcci.2019.24(1).41-57)

Paradinas, M. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: empresa y mujer *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC*, 22(22), 214-227.  
<https://doi.org/10.7263/adresic-022-12>

Peláez, R (2021). Calidad educativa y la resolución de conflictos en los docentes de una institución educativa. San Juan de Lurigancho, 2021

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68356>

- Ramírez, A., Suárez, P., Cabrera, J., Buestán, P., Torracchi, E. y Carpio, M. (2020). Habilidades sociales y agresividad en la infancia y adolescencia. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2). <https://biblat.unam.mx/hevila/Archivosvenezolanosdefarmacologiayterapeutica/2020/vol39/no2/12.pdf>
- Ramírez, D. (2022). Paradigma Sociocultural en Educación. Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún, 9(17), 48-49.
- Ramos, L. (2020). Propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43530/Ramos\\_MLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43530/Ramos_MLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riso, W. (2016). Cuestión De Dignidad: Aprenda A Decir No. Barcelona: Norma.
- Rivera, O.; Rivera, I., Bonilla, C. (2018). Actitud emprendedora y habilidades sociales en estudiantes de una Institución Educativa Peruana. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ActitudEmprendedoraYHabilidadesSocialesEnEstudiant-7166086.pdf>
- Rojas, J., Morales, L., Juarros, J., Herrero, J. y Rodríguez, F. (2019). Propiedades psicométricas del Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos en jóvenes mexicanos. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 10(1), 15-26. <https://www.academica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/37.pdf>
- Salas, P., Asún, R. y Zúñiga, C. (2020). Construcción de un Cuestionario de Habilidades Sociales para el Contexto Académico (CHS-A). *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 2(55). <https://www.redalyc.org/journal/4596/459664449008/html/>



- Sanabria, M. (2018). Las perspectivas constructivistas en el campo de los estudios organizacionales. *Psicoperspectivas*, 17(3). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol17-Issue3-fulltext-1379>
- Sánchez, S. (2016). *Habilidades Sociales*. España: Editorial Síntesis
- Tortosa, A. (2018). El aprendizaje de habilidades sociales en el aula. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 4(4), 158-165. <https://150.214.170.182/index.php/riai/article/view/4371/3585>
- UNESCO (2018). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura <https://www.un.org/ruleoflaw/es/un-and-the-rule-of-law/united-nations-educational-scientific-and-cultural-organization/>
- Valencia, L. et al. (2020). Competencias sociales en educación virtual: Revisión sistematizada de la literatura. *Nuevas realidades de las ciencias sociales, económicas y administrativas*, 1, 10-20. [https://www.researchgate.net/profile/Vicky-Ahumada/publication/346038959\\_La\\_ensenanza\\_para\\_la\\_comprension\\_un\\_enfoque\\_pedagogico\\_basado\\_en\\_competencias\\_Capitulo\\_de\\_libro\\_de\\_investigacion/links/5fb7ece4299bf104cf64478e/La-ensenanza-para-la-comprension-un-enfoque-pedagogico-basado-en-competencias-Capitulo-de-libro-de-investigacion.pdf#page=10](https://www.researchgate.net/profile/Vicky-Ahumada/publication/346038959_La_ensenanza_para_la_comprension_un_enfoque_pedagogico_basado_en_competencias_Capitulo_de_libro_de_investigacion/links/5fb7ece4299bf104cf64478e/La-ensenanza-para-la-comprension-un-enfoque-pedagogico-basado-en-competencias-Capitulo-de-libro-de-investigacion.pdf#page=10)
- Velastegui, D.; Vázquez, F.; Ponce, A., Flores, V. (2022). Habilidades sociales y consumo de alcohol en estudiantes universitarios del Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2076/2999>
- Villamedina, J., Donado, A. y Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Revista Dimensión Empresarial*, 13(1), 73-94. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.339>

Vaz, A., Figueredo, L. y Motta, A. (2020). Behavior problems, anxiety, and social skills among kindergarteners. *Psicol. Teor. Prát*, 22(1), 185–207.  
<https://doi.org/10.5935/1980-6906/psicologia.v22n1p185-207>

## ANEXOS

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Habilidades sociales y resolución de conflictos en estudiantes de una institución Educativa en Santo Domingo. Ecuador 2022.	V. Independiente.: Habilidades sociales	Son el conjunto de estrategias de conducta y capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, que es aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está.	Cuestionario de preguntas	Habilidades de asertividad	Felicitar a alguien por sus acciones Satisfacción por logros de otras personas Aclaración de problemas	Nominal
				Habilidades de autocontrol	Conducta en diferentes situaciones Competencias Interpretación Interacción	
				Habilidades comunicativas o relacionales	Hablar con desconocidos Hablar en público Comunicación con personas atractivas Relacionarse con desconocidos Salir con desconocidos	
				Habilidades de apego	Lazos afectivos Desarrollo de apego	

V. Dependiente.: Resolución de conflictos.

*Resolución de conflictos* es la manera como dos o más individuos, u organizaciones encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan.

Cuestionario de preguntas

Resolución de conflictos

Habilidades de empatía

Miedo

Ponerse en lugar del otro

Garantizar habilidad social sana

Preocupación por los demás

Ayudar a amigos en situación de conflictos

Mediar en problemas

Solución de problemas

Alternativas de solución de problemas

Nominal

















# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE EXPERTO

Habilidades sociales y resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo

Domingo, Ecuador 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		









**FICHA DE EXPERTO**

Habilidades sociales y resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo

Domingo, Ecuador 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	







## Prueba Piloto

### Habilidades Sociales

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	24

En este trabajo, se realizó un estudio prueba, en forma de piloto, para identificar la confiabilidad que el instrumento sobre habilidades sociales demuestra; para esto, se identificó que existe un índice de Alfa de Cronbach de .870, lo que significa que el instrumento es confiable para lo que se pretende medir.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	84.2000	150.695	.085	.877
VAR00002	84.1000	151.779	.063	.876
VAR00003	84.0500	140.155	.549	.862
VAR00004	83.8000	145.432	.338	.868
VAR00005	84.4000	137.516	.725	.857
VAR00006	84.4500	135.839	.594	.860
VAR00007	84.5000	139.737	.665	.860
VAR00008	84.3500	143.187	.432	.866
VAR00009	84.1000	147.779	.195	.873
VAR00010	83.9500	140.261	.663	.860
VAR00011	84.7000	134.642	.684	.857
VAR00012	84.7000	140.432	.660	.860
VAR00013	83.8500	144.239	.429	.866
VAR00014	84.5000	140.263	.475	.864
VAR00015	84.1500	135.924	.748	.856
VAR00016	84.2000	142.379	.484	.864
VAR00017	84.0000	136.526	.828	.855
VAR00018	84.0500	147.208	.316	.869
VAR00019	84.9500	149.208	.168	.873
VAR00020	85.0500	142.787	.412	.866

VAR00021	83.5500	144.471	.520	.864
VAR00022	84.0500	138.997	.539	.862
VAR00023	84.4000	149.411	.154	.874
VAR00024	84.8000	145.116	.205	.876

## Resolución de conflictos

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	50

En este trabajo, se realizó un estudio prueba, en forma de piloto, para identificar la confiabilidad que el instrumento sobre Solución de conflictos demuestra; para esto, se identificó que existe un índice de Alfa de Cronbach de .867, lo que significa que el instrumento es confiable para lo que se pretende medir.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00026	182.5500	278.366	.386	.864
VAR00027	183.7000	270.432	.432	.863
VAR00028	184.1500	283.187	.064	.871
VAR00029	183.4000	267.937	.535	.861
VAR00030	182.7000	282.116	.202	.867
VAR00031	183.6500	276.555	.338	.865
VAR00032	183.4000	291.411	-.174	.872
VAR00033	183.4500	281.418	.204	.867
VAR00034	183.7500	279.671	.228	.866
VAR00035	183.6500	276.661	.447	.864
VAR00037	183.4000	280.253	.196	.867
VAR00038	183.1000	266.726	.572	.860
VAR00039	182.7500	290.408	-.155	.871
VAR00040	184.3500	270.239	.476	.862

VAR00041	183.3500	268.345	.605	.860
VAR00042	184.2500	280.724	.087	.872
VAR00043	183.2500	271.039	.509	.862
VAR00044	183.4000	280.042	.188	.867
VAR00045	183.4000	276.568	.316	.865
VAR00046	183.7500	273.987	.561	.862
VAR00048	183.7000	270.642	.506	.862
VAR00049	183.4500	269.629	.476	.862
VAR00050	183.0500	280.682	.210	.867
VAR00051	183.6000	283.095	.128	.868
VAR00052	183.8000	271.747	.503	.862
VAR00053	183.8000	288.589	-.071	.871
VAR00054	183.4000	272.042	.596	.861
VAR00055	183.3500	282.450	.129	.868
VAR00056	183.4500	282.261	.223	.866
VAR00057	183.3500	287.397	-.032	.871
VAR00059	183.4500	277.524	.300	.865
VAR00060	183.4000	271.305	.571	.861
VAR00061	183.2500	273.250	.509	.862
VAR00062	183.7500	273.355	.349	.864
VAR00063	184.2500	269.671	.490	.862
VAR00064	184.1000	275.884	.254	.867
VAR00065	184.1000	277.779	.216	.867
VAR00066	183.2000	275.221	.414	.864
VAR00067	183.6500	277.503	.332	.865
VAR00068	183.7000	265.800	.539	.860
VAR00070	183.5500	272.261	.499	.862
VAR00071	183.5000	276.368	.274	.866
VAR00072	183.8500	279.292	.210	.867
VAR00073	183.4500	287.839	-.045	.870
VAR00074	183.3500	276.345	.359	.864
VAR00075	183.3000	278.853	.308	.865
VAR00076	183.4000	274.884	.478	.863
VAR00077	183.4000	264.358	.613	.859
VAR00078	183.1500	279.187	.314	.865
VAR00079	183.1000	269.779	.455	.862

## Base de datos

Habilidades sociales	90
106	103
90	83
89	81
105	101
113	89
106	59
113	120
109	96
114	103
65	76
65	81
106	92
119	81
98	94
86	84
97	79
86	89
93	93
72	101
78	85
77	81
86	75
79	73
105	78
120	
81	
91	
92	
110	
97	
108	
72	

Aserti vidad	Interpr etación	Autoc ontrol	Interpr etación	Comun icación	Interpr etación	Ap ego	Interpr etación	Em patía	Interpr etación	Resol ución de confli ctos	Interpr etación
44	Alto	38	Alto	39	Alto	39	Alto	47	Alto	207	Alto
42	Alto	39	Alto	46	Alto	41	Alto	42	Alto	210	Alto
40	Alto	37	Alto	39	Alto	33	Medio	36	Alto	185	Alto
43	Alto	44	Alto	45	Alto	46	Alto	45	Alto	223	Alto
50	Alto	47	Alto	50	Alto	50	Alto	47	Alto	244	Alto
36	Alto	30	Medio	38	Alto	35	Alto	41	Alto	180	Alto
45	Alto	41	Alto	50	Alto	41	Alto	49	Alto	226	Alto
50	Alto	44	Alto	49	Alto	47	Alto	45	Alto	235	Alto
49	Alto	47	Alto	46	Alto	50	Alto	48	Alto	240	Alto
28	Medio	32	Medio	31	Medio	27	Medio	30	Medio	148	Medio
28	Medio	32	Medio	31	Medio	27	Medio	30	Medio	148	Medio
46	Alto	48	Alto	48	Alto	50	Alto	50	Alto	242	Alto
48	Alto	50	Alto	50	Alto	50	Alto	50	Alto	248	Alto
46	Alto	37	Alto	41	Alto	42	Alto	42	Alto	208	Alto
35	Alto	32	Medio	42	Alto	26	Medio	37	Alto	172	Alto
41	Alto	38	Alto	41	Alto	45	Alto	40	Alto	205	Alto
36	Alto	41	Alto	44	Alto	43	Alto	44	Alto	208	Alto
44	Alto	42	Alto	38	Alto	35	Alto	41	Alto	200	Alto
39	Alto	36	Alto	34	Alto	33	Medio	41	Alto	183	Alto
32	Medio	32	Medio	30	Medio	29	Medio	32	Medio	155	Medio
32	Medio	31	Medio	31	Medio	29	Medio	33	Medio	156	Medio
36	Alto	34	Alto	37	Alto	34	Alto	39	Alto	180	Alto
32	Medio	26	Medio	31	Medio	31	Medio	33	Medio	153	Medio
37	Alto	38	Alto	42	Alto	40	Alto	36	Alto	193	Alto
50	Alto	48	Alto	50	Alto	50	Alto	50	Alto	248	Alto
33	Medio	32	Medio	43	Alto	37	Alto	41	Alto	186	Alto
41	Alto	42	Alto	42	Alto	41	Alto	40	Alto	206	Alto
37	Alto	32	Medio	36	Alto	32	Medio	30	Medio	167	Medio
39	Alto	35	Alto	41	Alto	43	Alto	50	Alto	208	Alto
37	Alto	34	Alto	46	Alto	43	Alto	45	Alto	205	Alto
43	Alto	36	Alto	48	Alto	50	Alto	48	Alto	225	Alto
33	Medio	32	Medio	33	Medio	28	Medio	36	Alto	162	Medio
32	Medio	37	Alto	34	Alto	31	Medio	32	Medio	166	Medio
34	Alto	32	Medio	42	Alto	44	Alto	47	Alto	199	Alto
35	Alto	31	Medio	36	Alto	36	Alto	39	Alto	177	Alto
26	Medio	29	Medio	34	Alto	28	Medio	27	Medio	144	Medio
30	Medio	35	Alto	44	Alto	42	Alto	47	Alto	198	Alto
38	Alto	42	Alto	45	Alto	42	Alto	45	Alto	212	Alto
32	Medio	28	Medio	31	Medio	28	Medio	30	Medio	149	Medio
48	Alto	50	Alto	50	Alto	50	Alto	50	Alto	248	Alto
43	Alto	44	Alto	39	Alto	39	Alto	38	Alto	203	Alto
34	Alto	19	Medio	31	Medio	27	Medio	30	Medio	141	Medio
38	Alto	34	Alto	36	Alto	33	Medio	30	Medio	171	Alto
33	Medio	28	Medio	30	Medio	31	Medio	33	Medio	155	Medio
30	Medio	30	Medio	30	Medio	30	Medio	30	Medio	150	Medio
35	Alto	23	Medio	40	Alto	34	Alto	34	Alto	166	Medio

34	Alto	30	Medio	30	Medio	30	Medio	29	Medio	153	Medio
29	Medio	30	Medio	30	Medio	30	Medio	30	Medio	149	Medio
35	Alto	37	Alto	40	Alto	38	Alto	41	Alto	191	Alto
34	Alto	37	Alto	41	Alto	38	Alto	42	Alto	192	Alto
38	Alto	38	Alto	38	Alto	36	Alto	40	Alto	190	Alto
44	Alto	47	Alto	39	Alto	40	Alto	46	Alto	216	Alto
34	Alto	32	Medio	32	Medio	30	Medio	39	Alto	167	Medio
34	Alto	30	Medio	30	Medio	31	Medio	31	Medio	156	Medio
31	Medio	32	Medio	30	Medio	30	Medio	33	Medio	156	Medio
38	Alto	34	Alto	39	Alto	44	Alto	37	Alto	192	Alto
36	Alto	41	Alto	44	Alto	36	Alto	37	Alto	194	Alto

Piura, 22 de julio del 2022

SEÑORA.

MSc. Clemencia Piedad Carrera Mejía  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FEDERICO GONZÁLEZ SUÁREZ.**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 22 de julio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Márquez Navarrete Mayra Alexandra.
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Habilidades sociales y resolución de conflictos en estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García  
Ramírez Jefe UPG-UCV-  
Piura







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LOZANO RIVERA MARTIN WILSON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades sociales y resolución de conflictos en docentes-estudiantes de una unidad educativa en Santo Domingo, Ecuador 2022", cuyo autor es MARQUEZ NAVARRETE MAYRA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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 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.

PIURA, 07 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LOZANO RIVERA MARTIN WILSON <b>DNI:</b> 16801347 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5861-932X	Firmado electrónicamente por: MWLOZANOR el 18- 10-2022 22:10:14

Código documento Trilce: TRI - 0427273