

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

“Influencia del programa de “Estrategias Tutorales basado en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos” (MIRC) en el manejo de Relaciones Humanas de los Tutorados del Tercer Ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo de Tarapoto - 2008”

PARA OPTAR DE TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Dr. ZULMA SÁNCHEZ PÉREZ

ASESOR:

Ps. WALTER IVÁN ABANTO VELEZ

**TARAPOTO - PERÚ
2009**

DEDICATORIA

Para mis padres Juvencio Sánchez Vela y Dora Pérez Paredes las personas que formaron mi carácter, mi alma, mi pensamiento, que con sus presencias y sus miradas de sabios me recuerda que cada día la vida es lucha y esperanza, y que con sus vidas me enseñaron con coraje a enfrentar la vida y a pensar en mis posibilidades.

ZULMA

AGRADECIMIENTO

A los tutorados del Tercer Ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto por su apoyo desinteresados en horas de tutoría para el desarrollo del Programa.

A la Abogada Sonia Romero Pérez, Tutora del tercer ciclo de la escuela de derecho, por brindar su paciencia y colaboración durante el desarrollo del programa, dando la importancia necesaria para el cumplimiento de la misma

Al Ingeniero Neil Delgado Montilla por dar los prototipos necesarios en las elaboraciones estadísticas, validez, confiabilidad del Pre test y Pos Test y la Hipótesis que es la parte más importante de la Investigación.

Al Psicólogo Walter Abanto Vélez, asesor del trabajo de investigación en orientar y optimar el desarrollar el trabajo de investigación – acción.

A la Psicóloga Kelit Campos Ramos, por permitir realizar mi trabajo de investigación en el área de Sistema de Tutoría de la Universidad César Vallejo durante mi permanencia como interna.

A la Universidad César Vallejo de Tarapoto, por brindarme la oportunidad de mejorar profesionalmente en este campo de Relaciones Humanas que es la Facultad de Humanidades Escuela de Psicología.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“Influencia del programa de “estrategias tutorales basado en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos” (MIRC) en el manejo de Relaciones Humanas de los Tutorados del Tercer Ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo de Tarapoto – 2008”**, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo Determinar la influencia del programa de estrategias tutorales basado en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos (MIRC); en las Relaciones Humanas de los Tutorados del Tercer Ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo de Tarapoto.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinde a la investigación.

Tarapoto, 10 de Octubre del 2009

Br. Zulma Sánchez Pérez

INDICE

	Pág
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
PRESENTACIÓN	VII
ÍNDICE	VIII
RESUMEN	X
ABSTRAC	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPITULO I	
MARCO METODOLÓGICO	
1.1. El Problema	14
1.1.1. Selección del problema	17
1.1.2. Antecedentes del Problema.....	18
1.1.3. Formulación del problema.....	22
1.1.4. Justificación.....	22
1.1.5. Limitaciones.....	24
1.2. Objetivos:	24
1.2.1. General.....	24
1.2.2. Especifico	25
1.3. HIPÓTESIS	25
1.4. VARIABLES – INDICADORES	26
1.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN	28
1.5.1. Tipo de investigación.....	28
1.5.1. Población – Muestra.....	29
1.5.3. Técnicas , Instrumentos, fuentes e informantes.....	31

1.5.3.1. Fuentes de Investigación.....	31
1.5.3.2. Técnicas de investigación	31
1.5.3.3. Instrumentos de investigación	31
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO:	
2.1. Marco Teórico	33
2.1.1. Conflictos.....	33
2.1.1.1. Teoría Psicoanalítica	33
A) Sigmund Freud	33
B) Charles Brenner	34
C) Dale Boesky	35
D) Paul Gray	36
2.1.1.2. Teoría Cognitivo Conductual	
Resolución de Conflictos	37
A) Enfoque Cognitivo Conductual:	
De D´Zurilla y Golfried	37
a. Orientación al problema	39
b. Formulación y definición del problema..	40
c. Elaboración de solución de alternativas	40
d. Toma de decisiones	40
e. Implementación de la solución y verificación	41
2.1.1.3. RELACIONES HUMANAS	
A) Enfoque Constructivistas	42
a. El grupo social	43
b. La solución del conflicto	44
c. Habilidades de comunicación e interacción	
• Asertividad	46
• Empatía	48
• Escucha efectiva o capacidad de	
escucha	50
• Los diferentes tipos de escucha	52
• Formas y estilos de comunicación	53
d. Relaciones humanas (Soria Murillo).	55
e. Relaciones Humanas Porter, Lyman	56
2.2. Marco conceptual	58

CAPITULO III	
DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados estadísticos	60
CAPITULO IV	
4.1. Contrastación de hipótesis	77
CAPITULO V	
5.1. Discusión de resultados	78
CAPITULO VI	
6.1. CONCLUSIONES	81
6.2. RECOMENDACIONES.....	82
CAPITULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	85

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“Influencia del programa de “estrategias tutorales basado en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos” (MIRC) en el manejo de relaciones humanas de los tutorados del III ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo de Tarapoto”**, cuyo objetivo es determinar la influencia de la aplicación del taller a los alumnos que repercute de manera significativa para mejorar las relaciones humanas. En dicho estudio se ha trabajado con una muestra de 20 tutorados. Se ha utilizado un diseño Pre-experimental, la medición de la aplicación del Programa de **“Estrategias Tutorales Basados en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos MIRC**, se ejecutó utilizando el cuestionario de pre test y el pos test con dos colas donde se observó los factores que influyen contra la validez interna así como también la validez externa.

Luego de las mediciones se encontró que existe una influencia significativa, de lo cual se concluye que el Programa **“estrategias tutorales basado en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos” (MIRC)”** fue significativo para el programa, encontrándose que aquellos tutorados necesitan constantes talleres para mejorar sus relaciones humanas dentro de grupo.

ABSTRACT

The present investigation denominated **"La Influencia del programa de "estrategias tutorales basado en Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos" (MIRC) en el manejo de relaciones humanas de los tutorados del III ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo de Tarapoto"** whose the main objective is to determine the influence of workshops' application to the students staff and their repercussions in a significant way in order to improve their humans relations. In this investigation the sample was conformed by 20 students, a pre-envioremment design of measurement in the application of the workshop "Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos (MIRC)" has been used, it was executed using pre-test and post-test questionnaire with a single group where we have observed the factors that influence against the internal validity as well as the external validity.

After the measurements it was found that a significant influence exists, for this we concludes that the workshop denominated " Métodos Innovadores para la Resolución de Conflictos (MIRC)" was significant for the humans relations , we could find that the students need to capacitate constantly to improve the humans relations