



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de
instituciones educativas públicas en el distrito de mi Perú, Callao,
2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Lozano Angelino, Daisy Ysabel (orcid.org/0009-0009-9631-7814)

ASESORES:

Dr. Perez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-6724)

Dra. Ayvar Bazan, Zoila (orcid.org/0000-0003-3844-585X)

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

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024", cuyo autor es LOZANO ANGELINO DAISY YSABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

LIMA, 03 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO DNI: 25601051 ORCID: 0000-0002-2366-6724	Firmado electrónicamente por: SPEREZ15 el 12-08- 2024 22:05:32

Código documento Trilce: TRI - 0845968



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOZANO ANGELINO DAISY YSABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DAISY YSABEL LOZANO ANGELINO DNI: 42639259 ORCID: 0009-0009-9631-7814	Firmado electrónicamente por: DLOZANOANGEL el 03-08-2024 20:12:25

Código documento Trilce: TRI - 0845971

Dedicatoria

Con todo el amor del mundo a mi abuelo Efrain Angelino Cruz, por inspirarme en familia, fe y superación constante con su ejemplo de vida.

Agradecimiento

A mi hija Mahal Vega Lozano, por ser mi luz y paz en momentos adversos.

A mi esposo Heyseer Vega Cotrina, por ser mi apoyo incondicional para terminar esta aventura.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice del contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	17
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de habilidades sociales.....	21
Tabla 2: Niveles de las dimensiones de habilidades sociales.....	22
Tabla 3: Niveles de manejo de conflicto.....	23
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de manejo de conflictos.....	24
Tabla 5: Correlación entre HS y manejo de conflictos.....	25
Tabla 6: Correlación entre las dimensiones de MDC y HS.....	26

Resumen

El presente trabajo de investigación aporta al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, que busca garantizar una educación de calidad y promover políticas y programas que faciliten la creación de un ambiente laboral con mejores relaciones interpersonales y a por ende mejores entornos de aprendizaje, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas de Mi Perú, Callao, 2024. En cuanto a la metodología la investigación fue de tipo básica y el enfoque fue cuantitativo. El nivel fue correlacional descriptiva y el diseño no experimental de corte transeccional. La población estuvo conformada por 150 docentes y la muestra de 109 maestros. El muestreo fue probabilístico, aleatorio simple. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados indicaron que las habilidades sociales se hallan en un nivel alto (36%) y el manejo de conflictos en un nivel medio (38%). Se concluyó que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos de grado positivo moderado ($r = 0.6065$).

Palabras clave: *Habilidades sociales, estilos de manejo de conflictos, convivencia positiva.*

Abstract

The present research work contributes to Sustainable Development Goal 4, which seeks to guarantee quality education and promote policies and programs that facilitate the creation of a work environment with better interpersonal relationships and therefore better learning environments, its main objective was to determine the relationship between social skills and conflict management in teachers of public educational institutions of Mi Perú, Callao, 2024. Regarding the methodology, the research was basic and the approach was quantitative. The level was descriptive correlational and the design was non-experimental with a transectional section. The population was made up of 150 teachers and the sample was 109 teachers. Sampling was probabilistic, simple random. The technique used to collect data was the survey and the instrument was the questionnaire. The results indicated that social skills are at a high level (36%) and conflict management at a medium level (38%). It was concluded that there is a significant relationship between social skills and conflict management of a moderate positive degree ($r = 0.6065$).

Keywords: *Social skills, conflict management styles, positive coexistence.*

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo contribuye a la ODS 4, la cual hace referencia a la educación de calidad, así como determinar la vinculación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos en los docentes de las instituciones públicas, de esta manera se asume que los profesores son capaces de crear un ambiente laboral con mejores relaciones interpersonales y por ende entornos de aprendizaje más inclusivos, efectivos y seguros, lo que permitirá mejoras para la comunidad educativa.

La práctica de habilidades sociales (HS) en los profesores de las entidades públicas a menudo está sujeta a un contexto agresivo y violento, lo cual perjudica la interacción saludable y repercute negativamente en la promoción de una convivencia social positiva. La relevancia de la vinculación entre las HS y el manejo de conflictos (MDC) en un equipo de trabajo radica en la conciencia de estas habilidades, su identificación y su aplicación en el ejercicio personal y profesional, lo que implica asumir la potencialidad de mediación en diversas circunstancias y ofrecer un servicio con mayor eficacia y efectividad para el logro de los objetivos propuestos (Chinchilla, 2021).

Cuando los maestros tienen una comunicación deficiente, principios o valores contrapuestos, carga laboral externa y relaciones personales tensas, es más probable que se generen conflictos. Por estos motivos y debido a la complejidad organizativa, los conflictos pueden afectar directamente el componente emocional en las relaciones humanas dentro de una institución educativa. Por lo tanto, es crucial que el MDC en profesores sea resuelto con eficacia y rapidez, para evitar que los problemas se enquisten y, por el contrario, puedan ser utilizados como herramientas de crecimiento y mejora del desempeño (Gerza, 2022).

La importancia de la investigación sobre las HS y el MDC en los docentes impacta en la reflexión sobre las habilidades de colaboración, el intercambio de ideas, así como crear un ambiente de confianza y respeto con la finalidad de abordar desafíos de manera constructiva y alcanzar las metas propuestas dentro de una organización.

En el contexto internacional, la Unicef (2021) indica que, ante los problemas personales, académicos, sociales, educativos, de desigualdad económica y situaciones conflictivas que enfrentan los países de América Latina y el Caribe, se fomenta el desenvolvimiento de habilidades transferibles y sociales en los sistemas educativos. Estas incluyen cuatro dimensiones relacionadas con la creatividad, el pensamiento crítico, la cooperación, la resolución de problemas, la negociación y mediación, la toma de decisiones, la resiliencia, la autorregulación, la comunicación, la empatía y la participación, de manera que puedan transferirse a distintos ámbitos laborales (Unicef, 2022).

Además, la Unesco (2022) frente a las dificultades actuales como la discriminación, la incitación al odio, el racismo, las crisis económicas, los conflictos sociales y la pérdida de la práctica de valores, impulsa la ECM (2023). Este enfoque forma ciudadanos que conviven pacíficamente con empatía y participación activa para resolver retos a nivel institucional, local, nacional y mundial, así como para luchar por el bien colectivo (Unesco, 2023).

En el escenario nacional la OCDE (2023) llevó a cabo la evaluación internacional sobre Habilidades Sociales y Emocionales, aplicadas por primera vez a estudiantes, profesores, directores y familias participantes de las regiones del Perú, con la finalidad de medir los dominios de desempeño de tareas, regulación emocional y autocontrol, colaboración, apertura a la negociación, así mismo estos resultados serán vinculados con la salud mental y el bienestar de la comunidad educativa estudiada para favorecer el desenvolvimiento de las habilidades mencionadas (Minedu, 2023).

Del mismo modo según las estadísticas proporcionadas por el SíseVe, manifiesta que se han reportado 556 denuncias por casos de violencia escolar durante el mes de marzo, 156 casos corresponde a violencia física, 110 de tipo psicológica y 52 por abuso, así mismo esta plataforma ha permitido visibilizar las agresiones y conflictos generados en estudiantes, docentes y padres de familia, las cuales genera un impacto negativo a corto, mediano y largo plazo ya que afecta el

autoestima, confianza e incluso puede conllevar a la ansiedad, depresión y autoagresión. (SiseVe - Minedu, 2023)

El Proyecto educativo nacional al 2036, reconoce las dificultades para el diálogo y la reflexión, la escucha activa, el limitado y a veces el inexistente espacio para la creación y expresión cultural, actitud asertiva; todos estos fenómenos sesgan el desenvolvimiento idóneo de las relaciones respetuosas y productivas con las poblaciones. La educación busca que los discentes sean felices aprendiendo en colegios acogedores, seguros y sobre todo bien preparados cognitiva, física y emocionalmente, con maestros que sean capaces de identificar los problemas y propongan soluciones innovadoras; estas prácticas deben ser reconocida, consolidadas y destacadas en todos los ámbitos de nuestra sociedad (Minedu, 2020)

Por otro lado, diversos factores inciden negativamente en las entidades estatales de educación del distrito de Mi Perú, Callao. Se observa profesores estresados, entornos con recursos limitados, altos rangos de violencia en la comunidad circundante, modelos ineficientes para abordar situaciones conflictivas, que dificultan a su vez el desenvolvimiento de las destrezas sociales en los maestros. Sumando a ello, los educadores se desenvuelven en ambientes de discordia y malestar entre pares, con un clima institucional poco participativo y obstaculizando el bienestar socioemocional de los educadores y por ende de los estudiantes. En los informes institucionales se ha manifestado las diversas incidencias al momento de ser empáticos, comunicarse asertivamente, autorregular su conducta y emociones (Defensoría del pueblo, 2023)

Por lo anteriormente descrito, se consideró el problema general: ¿De qué manera las HS se relacionan con el MDC en profesores de instituciones educativas públicas del distrito de Mi Perú, Callao, 2024? De lo cual se propuso los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las HS y el MDC con estilo complaciente, competidor, comprometido, colaborador y con estilo evasivo en los profesores de instituciones educativas públicas del distrito de Mi Perú, Callao, 2024?

Esta investigación sobre las HS se fundamenta en la Teoría de las HS de Goldstein (1987), la cual aborda la evolución de las funciones psicológicas desde las más básicas hasta las más complejas. Respecto al manejo de conflictos, la Teoría de Gestión de Conflictos de Thomas y Killmann proporciona un marco que reconoce las estrategias y técnicas para abordar disputas y diferencias. Esta teoría no solo facilita la comprensión del desenvolvimiento de los conflictos y los factores que influyen en su resolución, sino que también ofrece métodos efectivos para gestionarlos de manera constructiva.

Desde una perspectiva práctica, el estudio adquiere relevancia al ofrecer resultados que permiten identificar habilidades colectivas, comportamientos efectivos en la resolución de problemas y fomentar relaciones interpersonales saludables en todas las áreas de las instituciones educativas investigadas. Además, los hallazgos serán útiles para la toma de decisiones de diversos actores dentro de la comunidad educativa, poniendo en práctica los valores durante sus interacciones. En ese sentido, la investigación proporciona información sobre la situación actual de la vinculación entre las variables mencionadas para promover futuras investigaciones a nivel regional, nacional e internacional, permitiendo la comparación de resultados entre diferentes grupos.

En cuanto a la metodología, se empleó el método hipotético-deductivo, un diseño sin manipulación y con nivel correlacional descriptivo para investigar las variables en estudio. Se propuso dos instrumentos de medición adaptados para recopilar información fidedigna, ambos validados y con evaluación de confiabilidad. Además, se utilizó herramientas estadísticas con el fin de analizar los resultados y extraer conclusiones pertinentes.

Se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre las HS y el MDC, en los profesores de instituciones educativas públicas (IEP) del distrito de Mi Perú, Callao, 2024; mientras que los objetivos específicos son: Establecer la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflicto complaciente, competidor, comprometido, colaborador y evasivo en los profesores de IEP, Mi Perú, Callao, 2024.

En vinculación a los antecedentes a nivel internacional podemos mencionar a Clavijo, (2022) cuya investigación tiene como objetivo principal conocer la vinculación entre las variables: Estilos en el MDC y el desempeño laboral en maestros, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño sin manipulación transeccional. Los resultados muestran la existencia de relación aunque, no significativa, entre las variables, concluyendo así que un docente afronta una situación de conflicto según su experiencia y madurez laboral, adquirido a través de los años según sus propias percepciones, intereses e interpretaciones.

Rodríguez et al. (2021) se propuso analizar la vinculación entre la toma de decisiones y el MDC en los profesionales de educación de instituciones educativas públicas, la investigación presentó un enfoque cuantitativo y correlacional. Los hallazgos evidenciaron la presencia de una vinculación negativa baja entre las variables para la población de los directivos, mientras que en profesores esta vinculación es moderada. Así mismo concluyeron la importancia de fortalecer las competencias de los directivos y maestros en toma de decisiones y MDC, para mejorar la convivencia y el desempeño en las IEP.

Vargas, (2020) desarrolló su investigación “El ambiente de Aprendizaje orientado a profesores para incentivar la formación de habilidades sociales y resolución de conflicto en las instituciones educativas”, el enfoque de estudio fue cualitativo, el análisis de los datos fue realizado mediante la triangulación del diagnóstico inicial, el grupo focal y la encuesta final, concluyendo que la formación social, emocional y el uso de las TIC facilita a los profesores las estrategias para una convivencia sana y armoniosa.

Zubia (2019) en su trabajo titulado La inteligencia emocional y la resolución de conflictos en maestros, tuvo como objetivo establecer la vinculación ambas variables. El diseño de su estudio fue descriptivo-correlacional considerando como muestra a 33 profesores, como resultado en el análisis estadístico se obtuvo la correlación positiva baja entre las variables, concluyendo que no es necesario tener un adecuado nivel de inteligencia emocional al momento de resolver conflictos.

A nivel nacional Franco (2022) en su estudio no experimental, transversal, correlacional causal y descriptivo sobre HS y comunicativas en el MDC en una IEP, concluye que existe una significativa influencia de las capacidades sociales y comunicativas desde lo personal, social y cultural en cuanto a la resolución de problemas teniendo suficientes indicadores y evidencia para secundar la hipótesis que afirma la vinculación, los resultados obtenidos indican que la solidez de estas capacidades crean un ambiente de aprendizaje positivo.

Jaramillo (2022) realizó una investigación con la finalidad de medir el grado de relación entre las HS y MDC interpersonales en los profesores. El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, concluyendo que existe fuerte vinculación entre las variables mencionadas, en ese sentido concluyeron que cuando los profesores desarrollan sus habilidades sociales avanzadas, manejo de los sentimientos, potencialidad para afrontar la agresión y la planificación disponen el escenario para mediar y promover alternativas de solución.

Salas (2023) realizó un estudio para evaluar la vinculación entre la inteligencia emocional y estilos de MDC en profesores de Villa El Salvador, Perú. La investigación fue no experimental, cuantitativo, descriptivo y correlacional. Los hallazgos obtenidos indican que existe una correlación moderada estadísticamente significativa entre las variables, concluyendo así que a medida que la inteligencia emocional aumenta, los maestros emplean estilos de manejo de conflictos efectivos.

Zevallos (2021) en Huancavelica, Perú, realizó una búsqueda que tuvo como finalidad determinar el estilo de MDC predominante en los directivos y profesores en instituciones educativas dentro de la modalidad EBA, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo simple; concluyendo que destaca el estilo evasivo en la población estudiada es decir se muestran poco asertivos y colaborativos para el manejo de conflictos, por lo que se recomienda capacitación constante en competencias socioemocionales.

Passoni (2020) su investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y el MDC de los docentes de una IEP en Carabayllo, su enfoque fue cuantitativo, de diseño correlacional y con una población de 70

profesores, manifestándose así que existe un nivel de correlación moderado entre las variables, así mismo concluyó que a mayor claridad emocional, atención de los sentimientos y reparación de emociones corresponde un mejor MDC en los docentes.

Navarro, (2019) en Lima, Perú, realizó una investigación titulada: HS y comunicativas y el estilo de MDC en profesores, concluyó que las HS y comunicativas no se relacionan con el estilo competitivo y colaborativo en la resolución de conflictos entre profesores, sin embargo, estas mismas habilidades si se relacionan con los estilos: Complaciente, evasivo y comprometido en cuanto al manejo de conflictos en la misma población.

En el contexto regional Ventosilla, (2021) investigó sobre la influencia que existe entre las HS y comunicativas en el MDC en la DREC. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño sin manipulación trascendental y nivel correlacional causal. Los resultados confirmaron que existe una influencia significativa de las variables por parte de los directivos es así que se acepta la hipótesis general alterna, así mismo concluyeron que es importante fortalecer estas competencias en los líderes educativos con la finalidad de manejar adecuadamente los conflictos que surgen en la DREC.

La variable HS se fundamenta en lo afirmado por Goldstein (1987) quien las divide según su tipología, organizándolas en seis grandes grupos: Habilidades sociales básicas, HS avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la regresión, habilidades para hacer frente el estrés y habilidades de planificación; esta teoría resalta las capacidades y conductas de las personas para actuar de manera eficiente en el ámbito social.

Por otro lado, la teoría del aprendizaje social, propuesta por Bandura (1977) postula que las HS se perfeccionan a través de procesos de observación, imitación y refuerzo. Según esta teoría, las personas interiorizan al observar el comportamiento de modelos sociales, como padres, maestros o compañeros, y al recibir retroalimentación durante estas interacciones.

Los estudios de Gardner fue otra contribución que se consideró en la investigación actual ya que tiene como propuesta los ocho tipos de inteligencias múltiples, entre las que se encuentra la inteligencia interpersonal (Relacionadas con la comprensión, comunicación efectiva y empatía) fomentando HS para ser buenos líderes y mediadores; así como la inteligencia intrapersonal (Hace referencia al conocimiento y la comprensión de uno mismo, la potencialidad para la autorreflexión y la toma de decisiones conscientes) promoviendo a su vez conectar con sus emociones, fortalezas y debilidades de forma consciente. (Llevat, 2023)

Según la Real Academia de la lengua española (2023) el término habilidad se define como la capacidad, destreza y disposición para realizar algo. Desde la posición social es un conjunto de conductas adquiridas y potenciadas para tal fin. Otra definición importante es la de Peñafiel y Serrano (1999) quienes indican que son actuaciones indispensables para asociarse e interactuar con su entorno de forma efectiva y recíprocamente satisfactoria; también se puede afirmar que las HS están ligadas a conductas sociales en sus diversas expresiones.

Las HS se definen como la potencialidad o destreza social específica, necesaria para efectuar hábilmente una tarea; son las estrategias elegidas por cada individuo y los rangos de capacidad en función a la reacción frente a las demandas contextuales y tareas frecuentes (Pulido, 2019).

Caballo (1993) describe a las HS como el conjunto de comportamientos expresados por una persona en entornos diversos, reflejando los sentimientos, deseos, actitudes, derechos u opiniones de manera adecuada a la situación, mostrando respeto hacia una conducta externa y que generalmente reduce la probabilidad de enfrentar dificultades futuras.

Las competencias interpersonales abarcan una variedad de habilidades y actitudes que permiten a las personas interactuar de manera efectiva y armónica en diferentes realidades (Raspa et al. 2023), estas habilidades no solo se limitan a la comunicación verbal, la expresión oportuna de nuestros sentimientos, deseos y opiniones sino que incluyen aspectos como el lenguaje corporal, la empatía, la

resolución de conflictos y la habilidad de sostener relaciones saludables de manera apropiada a la situación (Passoni, 2020).

De acuerdo a Rivera y Matute (2023) se requiere HS como: Destreza en una comunicación efectiva, que incluye la capacidad de hablar con claridad, escuchar activamente y responder de manera asertiva y respetuosa; al expresar nuestros pensamientos y emociones de manera clara y comprensible, facilitamos la comprensión mutua y fortalecemos nuestras relaciones con los demás.

Además de expresarnos adecuadamente, las competencias interpersonales también implican respetar y valorar las conductas u opiniones de los demás, esto implica mostrar empatía hacia las experiencias y afectos de los demás, así como respetar su autonomía y su derecho a expresarse libremente. Al mostrar respeto y consideración hacia los demás, promovemos un ambiente de confianza y colaboración mutua (Raspa et al.. 2023).

Por otro lado, según Rivas (2023) las HS también son clave para el MDC y la gestión de situaciones difíciles. Esto implica la capacidad de reconocer y abordar los conflictos de manera constructiva, buscando soluciones mutuamente beneficiosas, busca prevenir futuros problemas y evitar una escala de tensiones.

Goldstein define las HS como un conjunto de capacidades distintas y específicas a su vez, en función a la resolución de problemas de tipo socioemocional e interpersonal, analizando tanto las actividades fundamentales como las complejas e instrumentales; en ese sentido se caracterizó una serie de comportamientos eficaces (Navarro, 2019)

Según Sánchez (2023) se distingue dos grandes grupos de HS dentro de ellas las habilidades sociales básicas que forman el pilar de toda vinculación interpersonal, estas se desarrollan en los primeros años y se interiorizan de forma involuntaria; mientras que el grupo de las habilidades sociales complejas se trabajan progresivamente en el avance hacia la adultez.

Desde otra perspectiva Domínguez (2022) menciona las técnicas para potenciar las destrezas sociales, la técnica del modelado facilita el aprendizaje de

una conducta en forma gradual mediante el reforzamiento repetido de aquellas que se asemejen al comportamiento objetivo; en tanto la técnica de encadenamiento pretende provocar conductas cercanas al oportuno a partir de otras que ya se tiene en el bagaje conductual; por último la técnica del contrato de contingencias logra establecer acuerdos, definir conductas, evaluar secuelas e intercambiar recompensas a través de un escrito aceptadas por ambas partes.

Goldstein (1980) citado por Jaramillo (2022) hace referencia a las dimensiones de las HS dentro de ellas se encuentran: Las primeras HS o también llamada habilidades sociales básicas, en ella se destaca la facilidad de poder iniciar y mantener una conversación, escuchar, interrogar, agradecer, presentarse con otros y hacer cumplidos.

Por otro lado las habilidades sociales avanzadas se enfocan en la responsabilidad, facilidad para ayudar al otro, ser cortés, solicitar apoyo, dar seguimiento a instrucciones, disculparse y tener el don de convicción.

Mientras que las habilidades vinculadas con el afecto permiten el autoconocimiento de las debilidades y fortalezas además de expresarlos, así como la comprensión de los afectos de los demás brindando afecto, enfrentarse al disgusto e incomodidad del otro, lidiar con el temor y autorrecompensarse.

Las habilidades alternativas a la agresión se ponen en evidencia cuando es capaz de pedir permiso, comparte, realiza negociaciones democráticas, se autocontrola, defiende sus derechos, responde con buena actitud a las bromas, esquiva secuelas negativas en los conflictos con otros.

Las habilidades para hacer frente al estrés implican una combinación de madurez afectiva, tolerancia a la frustración, resolver situaciones de vergüenza, actitudes de defensa por el otro, responder al poder de persuasión, enfrentarse a mensajes que contradiga su versión, defenderse frente a una acusación, prepararse para un diálogo complicado y adaptarse a situaciones desafiantes.

Finalmente, las habilidades de planificación orientan a emprender nuevas iniciativas, concluir proyectos, alcanzar metas, discernir la causa de un problema,

ser consciente de las habilidades propias, obtener información, resolver problemas categorizándolas según el orden de importancia, toma de decisiones y concentración en una tarea específica.

En el caso de la variable MDC se fundamenta en la teoría de la gestión de conflictos propuesta por Thomas (1976) el cual se centra en cómo las personas manejan los conflictos, enfatizando la importancia de las estrategias y técnicas utilizadas para abordar disputas y diferencias. Según Rivera y Matute (2023) proporciona un marco para comprender cómo se desarrollan los conflictos, qué factores influyen en su resolución y cómo se pueden aplicar métodos efectivos para gestionarlos de manera constructiva.

Otra teoría relevante es la teoría del interés común, desarrollada por Fisher et al. (2011) Esta teoría sugiere que los individuos o partes en un conflicto pueden trabajar juntos para identificar y promover intereses compartidos y ello sirva como base para la resolución de los mismos; se centra en encontrar soluciones que satisfagan las necesidades y objetivos de todas ambas partes, buscando alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos (Castellano, 2015).

Asimismo, la teoría de la negociación propuesta por Ury et al. (1991) se enfoca en los procesos y estrategias utilizadas durante las negociaciones para resolver conflictos. Tal como señala Rivera y Matute (2023), esta teoría explora cómo las partes en conflicto pueden interactuar de manera colaborativa para alcanzar acuerdos mediante el intercambio de propuestas, concesiones y compromisos.

De otro lado, el enfoque proporcionado por la Teoría de la Comunicación No Violenta (CNV) de Marshall (2003) citado por Sotomayor et al. (2023) promueve una comunicación empática y compasiva para resolver conflictos, enfocándose en identificar y expresar necesidades subyacentes en lugar de centrarse en culpas o demandas.

Finalmente, la teoría del conflicto social, desarrollada por Coser (1956) examina el conflicto desde una perspectiva sociológica, considerando cómo las

estructuras sociales, las desigualdades y los sistemas de poder influyen en la aparición y resolución de conflictos. Según Guerrero y Flores (2023), se trataría de la posición más vigente y completa sobre el fenómeno del conflicto, proporcionando una herramienta conceptual para analizar el conflicto en contextos de relación, interés, valores y de poder.

Es importante mencionar que el enfoque de tres pasos para manejar conflictos es una guía que nos ayuda a dirigir el proceso en la transformación de conflictos y se requiere paciencia, empatía y escucha activa de las partes involucradas. Estos pasos son: Definir el problema, explorar y evaluar alternativas, por último, seleccionar la mejor alternativa (Sánchez, 2023)

Según Samour (2020) existen tres enfoques para referirse a los conflictos: El enfoque jurídico-moral o normativo, analiza un conflicto bajo una serie de normas morales; el enfoque de la negociación o el regateo coercitivos, sostiene que el conflicto se considera omnipresente y en esas interacciones existen los llamados dominantes y dominados, por lo tanto, un conflicto puede concertarse, pero no necesariamente resolverse y por último el enfoque de resolución de problemas afirma que un conflicto queda solucionado cuando una decisión se mantiene porque las partes quedan satisfechas, la finalidad de ella es obtener una solución válida y viable sin pasar por lo punitivo.

Enfoque interactuante del conflicto, esta perspectiva teórica actual anima a reducir las situaciones conflictivas para mantener al grupo viable, creativo y autocrático, ya que una organización tranquila, pacífica y relativamente armoniosa se torna estática, insensible e indiferente a la necesidad de cambio y de innovación; concluyendo que el enfoque tradicional consideró a los conflictos como formas destructivas que afectaban las relaciones sociales (Toro, 2017)

Por otra parte el conflicto se presenta ante la incompatibilidad de posiciones, valores, deseos, necesidades e intereses, de manera que las personas entran en desacuerdo. Dentro del proceso de resolución de conflicto juega un rol muy importante la parte emocional de cada ser humano. (Zubia, 2019).

Chiavenato (2009), menciona que un conflicto debe manejarse dentro de un proceso estructurado, ello implica: identificar, determinar, aplicar una estrategia y evaluar los resultados, en función al: Contexto, estilo de competición, evasión, compromiso, acomodación, o colaboración para optar por la más apropiada.

La resolución de conflictos es una de las habilidades que un directivo debe dominar con la finalidad de lograr un equipo comprometido, motivado, interesado y por ende alineado en poder cumplir las metas y beneficios requeridos. Un conflicto surge frente a oposiciones y desacuerdos individuales y grupales, objetivos que compiten entre sí y visiones sesgadas. En la actualidad se considera que mientras un conflicto sea manejado, gestionado y resuelto adecuada y eficazmente puede promover la innovación, mejoras en las relaciones interpersonales e inclusive mejorar el desempeño. (Boggi, 2023)

El MDC también conocido como gestión de conflictos, es un proceso que facilita el manejo de las discrepancias entre las partes vinculadas, minimizando factores negativos, desgastantes, a fin de aliviar la tensión y llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes. Busca estrategias flexibles para impulsar relaciones interpersonales armoniosas y una comunicación efectiva, hoy en día las acciones y herramientas tecnológicas son aspectos complementarios que permiten evitar conflictos o resolverlos apropiadamente (Oyarzun, 2023)

La resolución de conflictos dentro del campo laboral fomenta un entorno honesto, abierto e inclusivo, un buen líder conoce las estrategias para el MDC, brindando soporte a cada miembro del equipo para sentirse escuchado y apoyado, con la finalidad de encontrar una solución compartida. (Martins, 2023)

La habilidad de MDC brinda las destrezas indispensables y eficientes para la solución de las mismas, tomando relevancia al abordaje de control de emociones, competencias ciudadanas, herramientas expresivas, escucha activa, respeto y defensa de los derechos humanos. La convivencia armoniosa es un componente trascendental pero a la vez es un reto para los agentes educativos, su tratamiento debe afianzar los saberes asociados a ella. (Castro, 2023)

Las estrategias para el MDC y la promoción de la convivencia positiva nos orientan que en todo entorno educativo confluyen personas con valores, cultura y caracteres particulares, en ese contexto se convierten en aliados para el desenvolvimiento integral y los aprendizajes significativos. Dentro de estas estrategias tenemos: La comunicación efectiva; el fomento de la inteligencia emocional; establecer normas y reglas claras desde un inicio para generar expectativas de conducta aumentando su sentido de pertenencia y responsabilidad, ser conscientes de las secuelas de sus actos; la enseñanza de habilidades de MDC; el fomento de la empatía, la mediación, el aprendizaje cooperativo; reforzar positivamente el buen comportamiento; la enseñanza de la tolerancia y el respeto por la diversidad cultural e inclusión; enfoque en la búsqueda de soluciones y aprendizaje; desenvolvimiento de la autorreflexión y uso de recursos externos como la intervención de otros agentes mediadores (Ríos, 2023)

Los estilos de manejo de conflictos de acuerdo con Thomas y Kilmann (2008) son formas de afrontar los distintos conflictos que se suscitan ante situaciones que se tornan incompatibles. El comportamiento de las personas se describe en función a dos dimensiones básicas: La asertividad y la cooperación. Los autores sostienen que cada uno emplea los modos o estilos de manejo de conflictos según la situación a enfrentarse, pues ellos representan un conjunto de HS, estas formas particulares de actuar manifiestan la predisposición personal frente al contexto que se encuentra. (Zevallos, 2021)

A partir de estas dos dimensiones básicas, se determinan cinco modos o estilos de manejo de conflictos: Estilo competidor, se caracteriza por ser asertivo, más no cooperativo; busca controlar y satisfacer sus propios intereses, primando sus ideas o acciones incluso por encima de otros, emplea cualquier medio para que su postura se visualice como la correcta y asume la actitud de ganador a toda costa; el uso excesivo de este estilo de manejo de conflictos minimiza la motivación entre los trabajadores, sin embargo, en algunas circunstancias también puede ser necesario en caso de acciones y tomas de decisiones urgente.

El estilo colaborador, se distingue por ser asertivo y cooperativo busca alcanzar soluciones satisfactorias en conjunto para ello analiza y reconoce los intereses de las partes involucradas, las personas con este estilo consideran los conflictos como una oportunidad apropiada para alcanzar soluciones creativas, así mismo tiende a ver el conflicto como algo natural, útil e inclusive, con la posibilidad de ser evaluado de manera favorable.

El estilo comprometido se encuentra en un punto intermedio entre la dimensión básica de la asertividad y la cooperación, permite ceder en determinados aspectos de un asunto manifestado; este estilo pretende encontrar una solución que beneficie a ambas partes, permitiendo mantener las buenas relaciones y alcanzando una satisfacción moderada.

El estilo evasivo, no es colaborativo, tampoco asertivo generalmente se usa este estilo para desviar, eludir o posponer un conflicto; no persigue sus propios intereses ni de la otra parte, opta por una actitud nula; sin embargo, es deseable cuando no se tiene mucha información respecto al asunto o es pasajero.

El estilo complaciente, no es asertivo, pero sí cooperativo; la persona con este estilo busca satisfacer los intereses de otros, dejando de lado los suyos, existe una especie de autosacrificio, por lo general, las personas con este estilo, son evaluados en forma favorable, aunque también suelen dar la imagen de ser sumisos y débiles, muchos de ellos esconden o disimulan sus afectos personales para reducir tensiones o estrés, respaldan con facilidad a otras personas.

Considerando la problemática expuesta en este estudio se busca su comprensión fundamentada en la teoría de las HS propuesta por Goldstein y la teoría de estilos de MDC según Thomas y Kilmann que aproxima a la comprensión del fenómeno de estudio y explica el origen de la problemática.

Estimando los antecedentes mencionados se propone como hipótesis general: Las HS se relacionan significativamente con el MDC, en los profesores de IEP del distrito de Mi Perú, Callao, 2024.

Mientras que como hipótesis específica se afirma lo siguiente: Existe relación significativa entre las HS y el MDC con estilo complaciente, competidor, comprometido, colaborador y evasivo en los profesores de IEP, de Mi Perú, Callao, 2024.

II. METODOLOGÍA

El presente estudio fue de tipo básico o fundamental con el propósito de profundizar en los detalles y características teóricas y doctrinales de las variables de estudio. Se enfoca en mejorar la teoría y su capacidad para explicar fenómenos socialmente problemáticos Ortiz (2023).

En cuanto al enfoque, el estudio fue cuantitativo ya que la investigación partió del supuesto que la realidad puede ser medida si el investigador emplea los recursos adecuados para recopilar datos, Latorre y Justo (2021). Se recogió información para analizarlos mediante el uso de la estadística, gráficos y tablas, con la finalidad de desarrollar un estudio inferencial y probar las hipótesis de investigación. Ortiz (2023)

En cuanto al diseño del estudio, presenta dos características principales. En primer lugar, se trata de un diseño no experimental, lo que implica que no se realizó ninguna manipulación sobre alguna variable permitiendo al investigador observar la realidad tal como se presentó sin necesidad de modificarla. Meneses et al. (2020) y en segundo lugar el estudio fue de corte transversal, lo que significa que fue observada una sola vez, esta característica permitió obtener la información en un momento particular Latorre y Justo (2021).

En lo que respecta al nivel o alcance de la investigación fue correlacional ya que tuvo como objetivo establecer el grado de correlación entre las variables y descriptiva ya que caracterizó cada variable. Arias y Covinos (2021).

En cuanto al método se empleó el hipotético-deductivo, se caracteriza por promover un razonamiento científico basado en premisas generales para llegar a premisas particulares, Meneses et al. (2020) en este sentido se parte de una hipótesis que se toma como verdadera, sin tener la certeza de ella, confirmándola o rechazándola a través de los datos recopilados en el trabajo de campo y sometiendo a métodos matemáticos.

Con respecto a la variable sobre las HS, Goldstein (1989) las define como un conjunto de capacidades distintas y particulares a su vez, en función a la solución de dificultades de tipo interpersonal y socioemocional, analiza tanto las actividades fundamentales como las complejas e instrumentales; en ese sentido caracteriza una serie de conductas eficaces. Las dimensiones de la variable en mención son: HS avanzadas, habilidades para manejar sentimientos, habilidades alternativas a la agresión y habilidades de planificación.

Para la segunda variable en estudio acerca del MDC de acuerdo con Thomas y Kilmann (2008) precisan que son formas de afrontar los distintos conflictos que se suscitan ante situaciones que se tornan incompatibles. Los autores sostienen que cada persona emplea modos o estilos de manejo de conflictos según la situación que se enfrenta, pues ellos representan un conjunto de habilidades sociales, así como la predisposición personal frente al contexto que se encuentra; sus dimensiones son: Manejo de conflicto con estilo competidor, colaborador, comprometido, evasivo y complaciente.

Respecto a la población de estudio Marradi et al., (2018) definen la población como el conjunto de componentes similares y con características homogéneas, que comparten un determinado ámbito contexto y tiempo. En este estudio, la población estuvo conformada por 150 profesores de las instituciones educativas de Mi Perú, Callao

Dentro de los criterios de inclusión se pudo valorar a todos los profesores que asistieron a las instituciones educativas el día de la recolección de datos para la presente investigación tanto nombrados como contratados, sin embargo, se tuvo como criterio de exclusión a aquellos profesores que tuvieron inasistencia por motivos de salud, licencia por razones personales y maestros que optaron por abstenerse a colaborar con la aplicación de los instrumentos de investigación.

La muestra puede ser definida como un subgrupo, segmento o conglomerado menor extraído del universo total de la población mediante estrategias matemáticas o bajo criterios cualitativos establecidos por el investigador. Al realizar los cálculos

estadísticos se obtuvo como muestra a 109 docentes de instituciones educativas del distrito de Mi Perú.

Según Meneses et al. (2020) el muestreo se puede definir como una actividad destinada a reducir la población conservando atributos como la generalización y representatividad de los resultados.

Las unidades asignadas fueron seleccionadas mediante una técnica de muestreo aleatorio simple, donde cada unidad de observación tiene la misma probabilidad de ser escogida, por lo que la selección se basa en el azar. Latorre y Justo (2021)

En cuanto a la técnica de estudio, se utilizó la encuesta, cuyo propósito fue suministrar un conjunto de ítems a ciertos sujetos sociales para obtener sus percepciones, actitudes y pensamientos sobre un tema particular. Serrano (2020) Adicionalmente, en cuanto al instrumento se aplicó el cuestionario para ambas variables, cuyo objetivo fue recopilar opiniones y pensamientos de los sujetos sobre un tema de interés mediante una serie de reactivos. Ortiz (2023).

En relación a la validez de los instrumentos Latorre y Justo (2021) indicó que la validez se refiere a la propiedad psicométrica de un instrumento de medir lo que afirma medir. En este contexto, la validación de contenido fue ejecutada por tres jueces diestros con credenciales académicas debidamente acreditadas por la SUNEDU y con experiencia en el campo de la investigación, obteniendo como resultado que los instrumentos eran aplicables porque contienen los criterios de coherencia, claridad, suficiencia y relevancia.

Así mismo los instrumentos de recolección de datos siguieron el proceso de análisis de la confiabilidad, que permitió evaluar la consistencia interna del instrumento indicando la estabilidad de la medida, Ortiz (2023). Para realizar este proceso, se llevó a cabo una prueba piloto con 10 profesores, usando el programa de alfa de cronbach obteniendo como resultado para la variable HS de 0.865 que indica fuerte confiabilidad y para MDC, el instrumento tuvo una confiabilidad de 0.6065 siendo el instrumento confiable.

Respecto a los procedimientos de recolección de datos, el primer paso fue solicitar la carta de presentación a la universidad, justificando la presencia del investigador de manera formal y legítima, posteriormente se procedió a realizar un sondeo preliminar de las características principales de los docentes, luego se coordinó la aplicación de los instrumentos de manera ordenada y eficiente, finalmente se agradeció a cada uno de los participantes, asegurando que se realizará un reporte de resultados dirigido a la dirección de las IEP con el fin de que puedan implementar mejoras pertinentes y reforzar programas de apoyo para desarrollar habilidades sociales, destrezas de negociación y estilos de comunicación efectivos.

En cuanto al análisis de la data se empleó la estadística descriptiva e inferencial, en cuanto al análisis descriptivo se utilizó las tablas de distribución de frecuencias y tablas de doble entrada, con el fin de detectar relaciones o vínculos entre las variables y dimensiones; posteriormente se realizó un análisis de contraste de hipótesis, con la finalidad de determinar posibles correlaciones entre las variables estudiadas, para ser medidas posteriormente con el programa estadístico coeficiente Rho de Spearman que permitió medir la intensidad de dicha relación, así mismo se estableció un valor de significancia de 0.05 donde el valor menor al mencionado confirma la hipótesis general y específicas manifestadas en la investigación.

Así mismo, en cuanto a los aspectos éticos tomados en la presente investigación, para el esquema y redacción del presente documento, se siguió los estándares fijados en la Norma Apa, séptima edición así mismo se siguió los lineamientos de lo estipulado en la R.VI N° 081-2024-VI-UCV Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos de la universidad.

De igual manera se consignó que los datos analizados, son pruebas verídicas obtenidas de la aplicación del instrumento a los maestros de las IEP del distrito de Mi Perú, adoptando una actitud respetuosa de los derechos de los participantes, garantizando que su información sea manejada con la máxima confidencialidad y que sus derechos sean plenamente respetados en todo momento.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1: Niveles de habilidades sociales

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	31
	Medio	36	33
	Alto	39	36
	Total	109	100

De acuerdo a lo encontrado, se percibe que el 31% de los docentes evalúan sus HS en general como bajas, el 33% sostuvo que se encuentra en un nivel medio y el 36% se ubica en el nivel alto. A partir de esta información, se puede inferir que esta variable se encuentra en niveles regulares.

Tabla 2: Niveles de las dimensiones de habilidades sociales

Niveles	Dimensión HS avanzadas		Dimensión HS para manejar los sentimientos		Dimensión HS alternativas a la agresión		Dimensión HS de planificación	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	35	32%	30	27%	25	23%	22	20%
Medio	45	41%	38	35%	38	35%	42	39%
Alto	29	27%	41	38%	46	42%	45	41%
Total	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%

Según el análisis realizado, se aprecia que en cuanto a las habilidades sociales avanzadas el 32% se sitúa en el nivel bajo, el 41% se establece en el nivel medio, lo cual significa que están medianamente enfocados en cuanto a sus capacidades para interactuar de manera responsable, empática, cortés y convincente con los demás y el 27% de los encuestados están en el nivel alto. En la dimensión de habilidades sociales para manejar los sentimientos el 27% se localiza en el nivel bajo, mientras que el 35% se ubican en el nivel medio y el 38% se sitúa en el nivel alto, esto significaría que los participantes manejan óptimas habilidades de autoconocimiento, manejo de emociones negativas y automotivación. Respecto a la dimensión de habilidades sociales alternativas a la agresión el 23% se encuentra en el nivel bajo, el 35% de los docentes se encuentran en el nivel medio, sin embargo el 42% se posicionan en el nivel alto, significando ello que los maestros interactúan de forma constructiva, cooperativa, y pacífica, resolviendo desacuerdos con madurez emocional y saludablemente. Finalmente, en la dimensión de habilidades sociales de planificación el 20% se halla en el nivel bajo, el 39% se encuentran en el nivel medio, y el 41% están en el nivel alto demostrando que tienen

la capacidad de emprender nuevas iniciativas, concluir proyectos y alcanzar metas de manera efectiva.

De estos resultados se deduce que las habilidades sociales para manejar sentimientos, alternativas a la agresión y las de planificación se encuentran en niveles alto, mientras que las habilidades sociales avanzadas se encuentran en nivel regular.

Tabla 3: Niveles de manejo de conflicto

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	33	30%
	Medio	41	38%
	Alto	35	32%
	Total	109	100%

Según la información obtenida revela que el 30% de los docentes participantes estiman el manejo de conflictos en un nivel bajo, mientras que el 38% la consideró en un nivel medio y el 32% de los encuestados evalúan su capacidad de manejo de conflictos como alta. Estos datos sugieren que la variable en estudio se sitúa en niveles intermedios.

Tabla 4: Niveles de las dimensiones de manejo de conflictos

	Dimensión Manejo de conflicto con estilo complaciente		Dimensión Manejo de conflicto con estilo competidor		Dimensión Manejo de conflicto con estilo comprometido		Dimensión Manejo de conflicto con estilo colaborador		Dimensión Manejo de conflicto con estilo evasivo	
Categoría	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Bajo	32	29%	33	30%	33	30%	23	21%	26	24%
<i>Medio</i>	39	36%	41	38%	45	41%	47	43%	49	45%
<i>Alto</i>	38	35%	35	32%	31	28%	39	36%	34	31%
<i>Total</i>	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%	109	100%

De acuerdo a la tabla 4, se percibe que de la muestra, respecto al manejo de conflictos con estilo complaciente el 29% se ubican en el nivel baja, mientras que el 36% en el nivel medio, ello implica que la mayoría de docentes anteponen los intereses de los demás a los propios, tienden a ocultar sus emociones y afectos para evitar conflictos, por otra parte el 35% están en el nivel alto. En la dimensión de manejo de conflictos con estilo competidor el 30% se ubica en la nivel bajo, el 38% en el nivel medio denotando que la mayoría de maestros emplean estrategias para que su postura parezca la correcta, priorizando sus ideas, sin embargo algunas veces esta actitud es necesaria para asegurar resultados críticos y reflexivos, mientras que el 32% se ubican en el nivel alto. Respecto a la dimensión de manejo de conflictos con estilo comprometido el 30% se sitúa en el nivel bajo, el 41% en el nivel medio denotando que la mayoría logra ceder un poco para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable con la finalidad de preservar las interrelaciones aunque no

sean ideales para ninguna de las partes y por último el 28% se encuentran en el nivel alto. En la dimensión de manejo de conflictos con estilo colaborador, el 21% de maestros se ubica en el nivel bajo, el 43% en el nivel medio deduciéndose que la mayoría de profesores consideran el conflicto como algo inherente a las relaciones humanas y que pueden aprovecharse para generar buenos resultados y soluciones innovadoras que beneficien a todas las partes, sin embargo el 36% están en el nivel alto. Finalmente, en la dimensión de manejo de conflictos con estilo evasivo, el 24% de docentes están en el nivel bajo, el 45% en el nivel medio significando que la mayoría de maestros evitan el conflicto y adoptan una actitud neutral, siendo a veces conveniente en situaciones donde se carece de información o el desacuerdo es temporal y el 31% se encuentra en el nivel alto.

Análisis inferencial

Hipótesis general

Ho: Las HS no se relacionan significativamente con el MDC, en los profesores de IEP del distrito de Mi Perú, Callao, 2024.

Ha: Las HS se relacionan significativamente con el MDC, en los profesores de IEP del distrito de Mi Perú, Callao, 2024.

Tabla 5: Correlación entre HS y manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación
		0.605
		Sig. (bilateral)
		.000
		N
		109

Los datos muestran una correlación significativa en ambas variables de estudio, obteniendo un resultado de $Rho = 0.605$ verificando la correlación positiva y moderada, con una significancia de 0.000 la cual es menor a 0.05, por lo tanto se establece una significancia alta entre habilidades sociales y manejo de conflictos, en ese sentido, se aprueba la hipótesis alterna planteada en la actual investigación.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación significativa entre las dimensiones de MDC y HS en los profesores de IEP, Mi Perú, Callao, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre las dimensiones de MDC y HS en los profesores de IEP, Mi Perú, Callao, 2024.

Tabla 6: Correlación entre las dimensiones de MDC y HS

		Habilidades sociales	
Rho de Spearman	Complaciente	r	,537**
		Sig.	,000
		N	109
	Competidor	r	,370**
		Sig.	,001
		N	109
	Comprometido	r	,901**
		Sig.	,000
N		109	
Colaborador	r	,580**	
	Sig.	,000	
	N	109	

		r	,921**
	Evasivo	Sig.	,000
		N	109

En la presente tabla se constata que existe correlación significativa entre todas las dimensiones de manejo de conflictos y habilidades sociales de $0,000 < 0.05$. Además se evidencia un grado de relación positiva baja entre las variable habilidades sociales y manejo de conflicto con estilo competidor, mientras que en la dimensión manejo de conflicto con estilo complaciente y colaborador se presenta un grado de relación positiva moderada, finalmente en cuanto a la dimensión manejo de conflicto con estilo comprometido y evasivo se obtuvo un grado de relación positiva muy alta, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna en todas sus dimensiones.

IV. DISCUSIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad discutir e interpretar los hallazgos del estudio sobre la relación entre las HS y el MDC en docentes de las IEP analizadas. Lo encontrado en la parte descriptiva, ha proporcionado una visión clara de cómo las HS de los docentes se vinculan con su capacidad para manejar conflictos incluyendo las diferentes dimensiones (Complaciente, competidor, comprometido, colaborador y evasivo) en el entorno escolar. La discusión se fundamenta en las teorías y conceptos relevantes expuestos en el marco teórico, con el fin de entender mejor las implicaciones de los hallazgos para que diversos actores educativos puedan tomar decisiones informadas sobre interacciones más saludables en las instituciones educativas.

En referencia al objetivo general se halló una correlación positiva y moderada entre las HS y los estilos de MDC en los profesores, en términos generales, los datos revelan que la población investigada se sitúa en niveles intermedios, es decir los docentes manejan los conflictos de manera adecuada, sin embargo un grupo de maestros requieren fortalecer esta habilidad. Los hallazgos de este estudio coinciden en gran medida con los antecedentes revisados por Clavijo (2022) quien encontró una relación, aunque no significativa, entre las variables estudiadas, manifestando que los docentes afrontan los conflictos según se experiencia y madurez laboral adquirido a través de los años y de acuerdo a sus percepciones e interpretaciones. Además, Vargas (2020) demostró que la formación social, emocional y el uso de las TIC promueven las estrategias para una convivencia sana y armoniosa. Asimismo, la teoría de estilos de MDC de Thomas y Kilmann (1974) respalda los resultados, al evidenciar que los profesores con habilidades sociales más desarrolladas evitan adoptar posturas competitivas o evasivas, y en su lugar priorizan enfoques cooperativos y de conciliación. Es importante el fortalecimiento de dichas habilidades para promover un abordaje más efectivo y constructivo de los conflictos a través de sus diferentes estilos.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados se alinean con las teorías de manejo de conflicto, el cual enfatiza la importancia de la técnicas y estrategias utilizadas para abordar disputas y diferencias de manera constructiva, así como determinar qué factores influyen en su resolución y aplicar métodos eficaces para gestionarlos de forma positiva.

En relación al primer objetivo específico se verifica la existencia de un grado de relación positiva y moderada entre las HS y el MDC de estilo complaciente, las evidencias de tipo descriptivo revelan que los docentes se ubican en el nivel medio. Ello coincide con los hallazgos de Navarro (2019) quien concluyó que las habilidades sociales y comunicativas se relacionan con el estilo complaciente de la resolución de conflictos, estos resultados se apoyan en la teoría de manejo de conflictos que sostiene que los profesores en esta dimensión anteponen los intereses de los demás a los propios y tienden a ocultar sus emociones y afectos para evitar conflictos. Si bien este estilo puede ayudar a mantener la armonía a corto plazo, su uso excesivo puede generar resentimiento y pérdida de respeto.

En relación al segundo objetivo específico se verifica la existencia de un grado de relación positiva baja entre las HS y el MDC de estilo competidor, los resultados de tipo descriptivo reflejan que los participantes se ubican en el nivel medio. Discrepando con lo encontrado por Franco (2022) quien enfatiza que existe una significativa influencia desde lo personal, social y cultural en cuanto a la resolución de problemas, empleando para ello estrategias de manera que su postura parezca la correcta y priorice sus ideas. Estos resultados se sostienen en la teoría del conflicto social, que analiza un conflicto en contextos de relación, interés, valores y poder, sin embargo es importante que los docentes desarrollen habilidades sociales más equilibradas, que combinen asertividad con cooperación, para crear entornos más inclusivos y efectivos.

En relación al tercer objetivo específico se verifica la existencia de un grado de relación positiva muy alta entre las HS y el MDC de estilo comprometido, las evidencias de tipo descriptivo demuestran que en los participantes se ubican en un nivel medio. Según lo coincidido con Jaramillo (2022) quien corroboró que los

maestros que desarrollan sus habilidades sociales avanzadas logran afrontar la agresión, disponen escenarios de mediación, ceden y promueven alternativas de solución, aunque satisfagan parcialmente los intereses de todas las partes involucradas. Estos resultados se apoyan en la teoría del interés común que identifica y promueve el logro de intereses compartidos, encontrando acuerdos mutuamente beneficiosos. Si bien este enfoque puede ser apropiado en algunas situaciones, su uso excesivo puede llevar a acuerdos superficiales que no abordan las causas subyacentes del conflicto.

En relación al cuarto objetivo específico se verifica la existencia de un grado de relación positiva moderada entre las HS y el MDC de estilo colaborador de los docentes, los hallazgos de tipo descriptivo lo ubican en el nivel medio. Según lo hallado por Passoni (2020) quien demostró que la inteligencia emocional, la atención de los sentimientos, la claridad emocional y la reparación de ellas permite tener la predisposición a cooperar y buscar soluciones integradoras y creativas cuando surgen desacuerdos, preservando las relaciones interpersonales y la cohesión del grupo. Estos resultados se apoyan en la teoría de la negociación que busca alcanzar acuerdos a través del intercambio de propuestas, concesiones y compromisos; sin embargo, es importante que los docentes que aún se ubican en niveles bajos puedan fortalecer sus habilidades de comunicación asertiva, empatía y resolución conjunta de problemas.

En relación al quinto objetivo específico se verifica la existencia de un grado de relación positiva muy alta entre las HS y el MDC de estilo evasivo, los resultados descriptivos lo ubican en un nivel medio. Ello coincide con lo evidenciado por Zevallos (2021) quien demostró que los maestros con este estilo se muestran poco asertivos y colaborativos para el MDC, estos resultados se sostienen la teoría interactuante del conflicto que propone mantener un nivel mínimo de situaciones conflictivas para mantener al grupo viable. En consecuencia, es importante diferenciar cuándo es conveniente evitar el conflicto y cuándo es necesario enfrentarlo, ya que una organización muy tranquila se torna estática, insensible e indiferente a la necesidad de cambio.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se encontró relación entre las dos variables de estudio, con una significancia de 0.000 la cual es menor a 0.05, y un grado de Rho de Spearman del 0.605 verificando la correlación significativa. Además se descubrió que el 36% de los participantes evalúan sus HS en un nivel alto y que el 38% estiman el MDC en un nivel medio.

Segunda: Se encontró relación entre las HS y el MDC con estilo complaciente con una significancia de 0.000 menor a 0.05 y un Rho de 0.537, además se determinó que este componente de acuerdo a los participantes, se encontraba en el nivel medio (36%)

Tercera: Se encontró relación entre las HS y el MDC con estilo competidor con una significancia de 0.001 menor a 0.05 y un Rho de 0.370, además se determinó que este componente según los participantes, se encontraba en el nivel medio (38%)

Cuarta: Se encontró relación entre las HS y el MDC con estilo comprometido con una significancia de 0.000 menor a 0.05 y un Rho de 0.901, además se determinó que este componente según los participantes, se encontraba en el nivel medio (41%)

Quinta: Se encontró relación entre las HS y el MDC con estilo colaborador con una significancia de 0.000 menor a 0.05 y un Rho de 0.580, además se determinó que este componente según los participantes, se encontraba en el nivel medio (43%)

Sexta: Se encontró relación entre las HS y el MDC con estilo evasivo con una significancia de 0.000 menor a 0.05 y un Rho de 0.921, además se determinó que este componente según los participantes, se encontraba en el nivel medio (45%)

VI. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados se proponen las siguientes acciones de mejora a través del área directiva y la plana docente de las IEP donde se desarrolló la investigación:

Primera: Los directores de las IEP deben implementar programas de capacitación continua a los docentes, en cuanto a MDC, con un enfoque menos complaciente y más equilibrado, a fin de fortalecer las relaciones interpersonales y fomentar un ambiente escolar más armonioso, combinando asertividad con cooperación.

Segunda: Los directivos de las IEP deben implementar talleres que ayuden a los profesores a utilizar sus HS, solicitar retroalimentación, para manejar conflictos de manera efectiva sin recurrir predominantemente al estilo competidor, promoviendo en su lugar enfoques colaborativos y de compromiso.

Tercera: Los directivos de las IEP deben realizar encuestas y entrevistas periódicas a los miembros de la comunidad educativa para conocer sus percepciones sobre el clima escolar y las interacciones entre docentes, de manera que estas evaluaciones sean flexibles, contextualizadas y abiertas al diálogo.

Cuarta: Los directivos de las IEP deben fomentar la creación de espacios de diálogo y colaboración entre los profesores, reconocer y aprender de los errores, resolver problemas de manera conjunta y colaborativa a través de reuniones y actividades de confraternidad.

Quinta: Los directivos de LAS IEP deben promover en los docentes de las IEP habilidades de comunicación asertiva y de enfrentamiento constructivo, autoconciencia, regulación emocional, retroalimentación y apoyo, práctica de la negociación y colaboración, con la finalidad que los maestros puedan identificar y modificar comportamientos evasivos en el MDC.

REFERENCIAS

Aird, M. (2022). Gestión de la convivencia y solución de conflictos en centros educativos. *Revista Iberoamericana De Educación*, 59(2), 1–14. <https://doi.org/10.35362/rie5921384>

Álvarez, A., Gélvez, A., y Mosquera, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Docentes 2.0*, 9(2), 5–15. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>

Argyle, M. (1967). *The psychology of interpersonal behavior*. Penguin Books.

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Academia.

Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *Educación: Empoderando a los niños y jóvenes de América Latina y el Caribe para el siglo XXI*. BID. <https://www.iadb.org/es/quienes-somos/tematicas/educacion>

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice-Hall.

Barreros, R., y Cuadrado, V. M. (2024). Autoestima y habilidades sociales en adolescentes de la parroquia San Miguelito- Píllaro Ecuador . *Puriq*, 6, e556. <https://doi.org/10.37073/puriq.6.556>

Bautista, N. P. (2022). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial El Manual Moderno.

Boggi, C. (2023). Resolución de conflictos. Recuperado de <https://activepmo.com/2023/05/29/resolucion-de-conflictos/>

Cano, J. (2020). Ambiente de Aprendizaje orientado a profesores para incentivar la formación de habilidades sociales y resolución de conflicto. [Tesis de magister en informática educativa, Universidad de la Sabana].

Cano, J. (2021). *Ambiente de aprendizaje orientado a profesores para incentivar la formación de habilidades sociales y resolución de conflictos*. [Tesis de maestría, Repositorio Universidad de la Sabana]. Repositorio Institucional RUS. <http://hdl.handle.net/10818/46972>

Castellano, V. (2015). Conflictos interpersonales. tendencias actuales en su manejo y solución. *Perfiles De Las Ciencias Sociales*, 3(5). Recuperado a partir de <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/1041>

Castro, L., y Muñoz, L. P. (2023). Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4575-4590. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4782

Cebolla, R., y García, L. (2021). Aprender a manejar los conflictos en las clases de educación física a partir del juego deportivo: un modelo de enseñanza para la comprensión (Learning to manage conflicts in physical education classes from the

sports tactical game: a teaching model for u. *Retos*, 42, 384–395.
<https://doi.org/10.47197/retos.v42i0.87352>

Clavijo, A. (2022). Estilos en el manejo de conflictos laborales reflejados en el desempeño laboral del personal docente de la unidad educativa Amoretti De La Ciudad De La Paz [Tesis de licenciatura en educación, Universidad Mayor De San Andrés de Bolivia].

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023). *Desarrollo Social*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-social>

Condori, M. y Laura, Y. (2021). *Habilidades sociales y trabajo colaborativo en profesores de una institución educativa privada*. [Tesis de maestría, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio Institucional UMC.
<https://hdl.handle.net/20.500.14231/3631>

Cortez, C. D., Fernanda, G., Patricio, J., y Fernanda, V. (2023). Insatisfacción corporal y las habilidades sociales en los adolescentes . *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria pentaciencias*, 5(4), 282–291.
<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i4.667>

Coser, L. (1956). *The functions of social conflict*. Free Press.

Defensoría del pueblo (2023). Informes institucionales, Sede Callao.

Díaz, R. (2023). *La competencia social docente y el manejo de conflictos en las Instituciones Educativas poliprofesores del nivel primaria, de Guadalupe, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44870>

Fisher, R., Ury, W., y Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin Books.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2023a). *Las 12 habilidades transferibles: Del Marco Conceptual y Programático de UNICEF*. UNICEF. <https://www.unicef.org/lac/informes/las-12-habilidades-transferibles>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2023b). *Desarrollo de documento técnico para la evaluación y entrenamiento en habilidades sociales: Para niños, niñas y adolescentes*. UNICEF. <https://www.unicef.org/peru/desarrollo-de-documento-tecnico-para-la-evaluacion-y-entrenamiento-en-habilidades-sociales-nna>

Franco, C. (2022). *Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Institución Educativa Santa Rosa de Yangas - Canta, 2022*. [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo].

Gil, J., Sánchez, L., Sanahuja, A., y Martí, M. (2023). Evaluación del autoconcepto y las habilidades sociales de profesores en formación. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 34(1), 24–43. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.34.num.1.2023.37404>

Giroto, J. M., y Cordeiro, L. (2023). Habilidades sociales educativas de los padres de niños con TEA: caracterización y vinculación con las habilidades sociales de los niños. *Revista De Psicología*, 41(2), 581-618. <https://doi.org/10.18800/psico.202302.001>

González, J. (2020). *Toma de decisiones y manejo de conflictos en las instituciones educativas del Municipio de Moñitos Córdoba*. [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. Repositorio Institucional UMEDCT. <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/3017>

González, A., y Molero, M. del M. (2021). Las habilidades sociales y su vinculación con otras variables en la etapa de la adolescencia: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de psicología*, 15(1), 113–123. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.15111>

Guarnizo, F. J., Portela, M. C., y Vera, J. D. (2023). Relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos en discentes de educación media. *Warisata - Revista De Educación*, 5(15), 8–21. <https://doi.org/10.61287/warisata.v5i15.7>

Guerrero, R. N., y Flores, J. A. (2023). Relación de la mediación como método de solución de conflicto y la responsabilidad social de las empresas: un aporte a la construcción de paz y el desenvolvimiento sostenible. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 12(01). <https://doi.org/10.47796/ves.v12i01.779>

Guerri. (2023). Teoría Sociocultural o Histórico-Cultural de Vygotsky, ideas principales. Recuperado de <https://www.psycoactiva.com/blog/teoria-sociocultural-o-historico-cultural-de-vygotsky/>

Higgins, E. T. (1987). *Self-discrepancy: A theory relating self and affect*. Psychological Review.

Jaramillo Hernandez, H. T., Obregón Alzamora, N. I., y Pinedo Reyes , A. H. (2021). Habilidades sociales y potencialidad de manejo de conflictos interpersonales en profesores de un Instituto superior. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(19), 843–853. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.241>

Jaramillo, H. (2022). Habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en los profesores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, 2019. [Tesis de doctorado en educación y docencia universitaria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Latorre, D., y Justo, D. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones Experiencia.

Llevat. (2023). La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. Recuperado de <https://www.ifp.es/blog/teoria-inteligencias-multiples>

Lorente, I. S., Seijo, J. , y Lorenzo, E. M. (2021). Study of conflict resolution strategies and social skills of students and student mediators in compulsory secondary education. *South Florida Journal of Health*, 2(1), 89–105. <https://doi.org/10.46981/sfjhv2n1-007>

Luna, A. C. A., Sandoval, J., y De Gante, A. (2021). Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en discentes de secundaria. *Eirene*

Estudios De Paz Y Conflictos, 4(6), 45–68.
<https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/125>

Luna, J. (2018). *Habilidades sociales y desempeño laboral docente en las Instituciones Educativas del distrito de Uchiza, San Martín, 2018*. [Tesis de maestría en Psicología educativa, Universidad César Vallejo].

Martins, J. (2023). La mejor estrategia para resolución de conflictos que deberías usar. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies>

Mendoza, B. (2023). Dependencia a los videojuegos y habilidades sociales en adolescentes escolares. *REVISTA EDUSER*, 10(1), 7–17.
<https://doi.org/10.18050/eduser.v10n1a1>

Meneses, J., Rodríguez, D., y Valero, S. (2020). *Investigación educativa: Una competencia profesional para la intervención*. Editorial UOC.

Ministerio de Educación (2023). *Habilidades para el progreso social : el poder de las habilidades sociales y emocionales*. MINEDU.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4848>

Mondragón, G. A., Moscol, J. E., y Uriarte, E. (2023). Habilidades sociales en el contexto de la educación básica en Perú. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(30), 1962–1974.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.642>

Moreno, M. A. (2023). Estrategias de manejo conductual en el abordaje de los conflictos. *REDES*, 15(1), 164–180. Recuperado a partir de <https://revistas.udelas.ac.pa/index.php/redes/article/view/redes15-10>

Moyolema, P., Freire, A., Mayorga, D., y Cosquillo, J. (2024). Habilidades sociales como clave en el éxito académico. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1-1), 148-162. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2268>

Navarro, E. (2019). Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en profesores. [Tesis de doctorado en educación, Universidad César Vallejo de Lima, Perú].

Obregón, G. M. (2023). Social skills and aggression in secondary school students during confinement. *Avances En Psicología*, 31(1), e2852. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2023.v31n1.2852>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2022). *Habilidades sociales*. UNICEF. <https://www.unicef.org/lac/temas/habilidades-sociales>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2024). *Estudio sobre Habilidades Sociales y Emocionales (SSES)*. OCDE. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/MIIN_53f047087b7305bd5f031714fffb86d5/Details

Ortiz, F. (2023). *Metodología de la Investigación - Guía para el Proyecto de Tesis*. Limusa.

Oyarzún, G. (2023). Manejo de conflictos: Técnicas y estrategias para resoluciones efectivas. Recuperado de <https://blog.comparasoftware.com/manejo-de-conflictos/>

Passoni, A. (2020). Inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los profesores de la Institución Educativa José María Arguedas– UGEL 04 – Carabayllo, 2020. [Tesis de maestría en administración en educación, Universidad César Vallejo].

Rangel, Y. S., Arzola, D. M., González, A. M., y Conchas, M. (2020). Manejo de conflictos y atención a las necesidades de los centros educativos. *Cultura Educación Sociedad*, 12(1), 133–150. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.12.1.2021.09>

Raspa, G., Durán, X., y Sarmiento, K. (2023). Manejo de conflictos en instituciones de educación básica: necesidad o requisito. *Sinergia Académica*, 6(Especial), 27-47. <https://doi.org/10.51736/sa.v6iEspecial.172>

Raymundo, Y., y Fernando, F. (2023). Habilidades sociales y clima social familiar en adolescentes de una institución educativa rural del Perú. *Llimpi*, 3(2), 24–32. <https://doi.org/10.54943/lree.v3i2.278>

Real Academia Española. (2023). Recuperado de <https://dle.rae.es/habilidad>

Rivas, E. (2023). *Formación docente y las habilidades sociales en los profesores de un centro de educación básica alternativa pública de Cusco en el año 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66576>

Rivera, M., y Matute, R. (2023). Resolución de conflictos para discentes de psicología: Una propuesta de Cultura de Paz. *Psicoperspectivas*, 22(1), 31-45. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol22-issue1-fulltext-2769>

Rodríguez, S., Rodríguez, R., y Morales, M. (2021). *Toma de decisiones y manejo de conflictos en las instituciones educativas públicas del municipio de solano en el departamento de Caquetá-Colombia*. [Tesis de maestría, Corporación Universitaria del Caribe]. Repositorio Institucional CECAR. <http://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/2616>

Rojas, L. (2023). *Habilidades sociales y liderazgo transformacional en profesores de una institución educativa pública, UGEL 03. Lima, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123870>

Rojas, V. A., y Pilco, G. A. (2023). Autoestima y Habilidades Sociales en Adolescentes: Self-esteem and social skills in teenagers. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 3823–3833. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.529>

Rosenberg, M. (2003). *Nonviolent communication: A language of life* (2nd ed.). PuddleDancer Press.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*.

Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Editorial Bernardo Reyes.

Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar (2024). *Estadísticas sobre hechos de violencia en el contexto escolar 2013-2023*. SíseVe. <http://www.siseve.pe/web/>

Soto, M. (2020). Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en profesores de la Red N°16, UGEL 02, Lima, 2018. [Tesis de Maestro en Psicología Organizacional y Recursos Humanos, Universidad Nacional Federico Villareal].

Soto, R. A. E., y Rodríguez, W. A. V. (2023). Emotional competencies and conflict management in university students. *South Florida Journal of Development*, 4(10), 3929–3946. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n10-016>

Sotomayor, D., Amayuela, G., y Moya, J. (2023). Descripción de la competencia resolución de conflictos para su formación en discentes de Sociología. *Humanidades Médicas*, 23(1), e2476. Recuperado de <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/2476/1547>

Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 889-935). Rand McNally.

Tufiño, M. M., y Cayambe, J. K. (2023). Desarrollo de habilidades sociales para mejorar el rendimiento académico en los discentes de la unidad educativa 30 de abril. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1761-1783. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6310

Ury, W., Brett, J. M., y Goldberg, S. (1991). *Getting disputes resolved: Designing systems to cut the costs of conflict*. Jossey-Bass.

Valdez, D. (2023). Manejo de conflictos y relaciones interpersonales de los profesores de una institución educativa, Sullana, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50406>

Vasquez. (2022). Aprendizaje por imitación: la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura. Recuperado de <https://insights.gostudent.org/es/aprendizaje-por-imitacion-bandura>

Ventosilla, D. (2021). Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Dirección de Educación del Callao, 2021. [Tesis de Doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad César Vallejo].

Villacís, K. D., Mayorga, L. A., Mayorga, M. J., y Sánchez Manobanda, K. P. (2023). Habilidades sociales y la educación virtual de discentes universitarios. *ConcienciaDigital*, 6(1.4), 862-879. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.4.2037>

Villavicencio, T. (2023). *Estrategia metodológica para mejorar las habilidades sociales en los profesores en una institución educativa pública de Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123870>

Zevallos, R. (2021). Manejo de conflictos en directivos y profesores de instituciones educativas modalidad EBA de la provincia de Tayacaja – Huancavelica. [Tesis de Segunda especialidad profesional en andragogía Educación básica alternativa, Universidad Nacional De Huancavelica].

Zubia, A. (2019). La inteligencia emocional en la resolución de conflictos en profesores. [Tesis de psicólogo clínico, Universidad Central de Ecuador

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable: Habilidades sociales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos y rangos
Conjunto de de Habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como	En la variable habilidades sociales se analizarán cuatro dimensiones, según Goldstein, A. (1980): Habilidades sociales avanzadas,	Habilidades sociales avanzadas, se enfocan en la responsabilidad, facilidad para ayudar al prójimo, ser cortés, solicitar apoyo, dar seguimiento a instrucciones, disculparse y tener el don de convicción.	Pedir ayuda	Item 1	1= Me sucede escasas veces 2= Me sucede pocas veces 3= Me sucede bastantes veces 4= Me sucede siempre	Bajo [05 - 10] Medio [11- 15] Alto [16 - 20]
			Participar	Item 2		
			Seguir instrucciones	Item 3		
			Disculparse	Item 4		
			Convencer a los demás	Item 5		

socioemocional desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas	habilidades para manejar los Sentimientos, habilidades sociales alternativas a la agresión, habilidades de planificación, mediante cinco ítemes cada dimensión.	Habilidades para manejar los sentimientos , permite el autoconocimiento de las debilidades y fortalezas, además de expresarlos, así como la comprensión de afecto a los demás, enfrentándose al disgusto e incomodidad del otro, así mismo lidiar con el miedo y autorecompensarse.	Autoconocimiento de los sentimientos.	Item 6.		
			Comprender los afectos de los demás.	Item 7	1= Me sucede escasas veces	Bajo [05 - 10]
			Enfrentarse con el enfado del otro.	Item 8	2= Me sucede pocas veces	Medio [11- 15]
			Expresar afecto	Item 9	3= Me sucede bastantes veces	Alto [16 - 20]
			Resolver el miedo	Item 10	4= Me sucede siempre	
		Habilidades sociales alternativas a la agresión, se evidencia cuando es capaz de pedir permiso,	Negociar	Item 11	1= Me sucede escasas veces	Bajo [05 - 10]
			Empezar el autocontrol	Item 12		

	compartir, realiza negociaciones democráticas, maneja el autocontrol, defiende sus derechos, responde con buena actitud a las bromas, evita secuelas negativas en conflicto con otros.			2= Me sucede pocas veces	Medio [11-15] Alto [16 - 20]
		Responder a las amenazas	Item 13	3= Me sucede bastantes veces	
		Evitar peleas	Item 14	4= Me sucede siempre	
		Resuelve situaciones difíciles	Item 15		
	Habilidades de planificación, orienta a emprender nuevas iniciativas, concluir proyectos, alcanzare metas, discernir la causa de un problema, ser consciente de las habilidades propias,	Toma iniciativas	Item 16	1= Me sucede escasas veces	Bajo [05 - 10] Medio [11-15] Alto [16 - 20]
		Discierne sobre la causa de un problema	Item 17	2= Me sucede pocas veces	
		Establece un objetivo	Item 18		

	obtener información, resolver problemas categorizándolas según el orden de importancia, toma decisiones y concentración en una tarea específica.	Resuelve los problemas según su importancia	Item 19	3= Me sucede bastantes veces 4= Me sucede siempre
		Toma decisiones eficaces	Item 20	

Matriz de operacionalización de variable: Manejo de conflictos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos y rangos
Los estilos de manejo de conflicto, son aquellas acciones que se centran en dos aspectos fundamentales: El interés propio y el interés por las otras personas, que buscan un desenlace oportuno de cada situación (Thomas & Kilmann, 1974).	En la variable manejo de conflictos, en profesores de instituciones educativas públicas, Mi Perú, 2024 según Thomas-Kilmann (1974) se analizarán con cinco dimensiones: Complaciente, comprometido, colaborador evasivo.	Complaciente , no es asertivo, pero sí cooperativo; la persona con este estilo busca satisfacer los intereses de otros, dejando de lado los suyos, existe una especie de autosacrificio, por lo general, las personas con este estilo, son evaluados en forma favorable, y aunque también suelen dar la imagen de ser sumisos y débiles, muchos de ellos esconden o disimulan sus afectos personales	Generosidad desinteresada	Ítem 1	4= Siempre 3=Frecuentemente 2= Algunas veces 1= Nunca	Complaciente Baja (3-6) Media (7-9) Alta (10-12)
			Acepta instrucciones	Ítem 2		
			Cede al punto de vista del otro	Ítem 3		

	para reducir tensiones o estrés, respaldan con facilidad a otras personas.				
	<p>Competidor, se caracteriza por ser asertivo, más cooperativo; busca controlar y Satisfacer sus propios intereses, primando sus ideas o acciones incluso Por encima de otros, emplea cualquier medio para que su postura se visualice como la correcta y asume la actitud de ganador a toda costa; el uso excesivo de este estilo de manejo de</p>	Persuade para que su posición prevalezca	Ítem 4	4= Siempre 3= Frecuentemente 2= Algunas veces 1= Nunca	<p>Competidor Baja (3-6) Media (7-9) Alta (10-12)</p>
		Defiende una posición que considera correcta.	Ítem 5		
		Trata de ganar	Ítem 6		

		<p>conflictos minimiza la motivación entre los trabajadores, sin embargo, en algunas circunstancias también puede ser necesario en caso de acciones y tomas de decisiones urgente.</p>				
		<p>Comprometido, se encuentra en un punto intermedio entre la dimensión básica de la asertividad y la cooperación, permite ceder en determinados aspectos de un asunto manifestado; este estilo pretende encontrar una Solución que beneficie a ambas partes,</p>	<p>Intercambio de concesiones</p> <hr/> <p>Establece negociaciones</p> <hr/> <p>Realiza concesiones mutuas</p>	<p>Ítem 7</p> <hr/> <p>Ítem 8</p> <hr/> <p>Ítem 9</p>	<p>4= Siempre</p> <p>3= Frecuentemente</p> <p>2= Algunas veces</p> <p>1= Nunca</p>	<p>Comprometido Baja (3-6)</p> <p>Media (7-9)</p> <p>Alta (10-12)</p>

		<p>permitiendo mantener las buenas relaciones y alcanzando una satisfacción moderada.</p>				
		<p>Colaborador, se distingue por ser asertivo y cooperativo busca alcanzar soluciones satisfactorias en conjunto para ello analiza y reconoce los intereses de las partes involucradas, las personas con este estilo consideran los conflictos como una oportunidad apropiada para alcanzar soluciones creativas, así mismo tiende a ver el</p>	<p>Examina los puntos de discordia para aprender del otro</p>	<p>Ítem 10</p>	<p>4= Siempre 3= Frecuentemente 2= Algunas veces 1= Nunca</p>	<p>Colaborador Baja (3-6) Media (7-9) Alta (10-12)</p>
			<p>Resuelve un problema de manera colaborativa</p>	<p>Ítem 11</p>		

		conflicto como algo natural, útil e inclusive, con la posibilidad de ser evaluado de manera favorable.	Enfrenta y Encuentra una solución creativa para un problema interpersonal	Ítem 12		
		<p>Evasivo no es colaborativo, tampoco asertivo generalmente se usa este estilo para desviar, eludir o posponer un conflicto; no persigue sus propios intereses ni de la otra parte, opta por una actitud nula; sin embargo, es deseable cuando no se tiene mucha información respecto al asunto o es pasajero.</p>	Evita un asunto diplomáticamente	Ítem 13	<p>4= Siempre 3= Frecuentemente 2= Algunas veces 1= Nunca</p>	<p>Evasivo Baja (2-4) Media (5-6) Alta (7-8)</p>
			Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad	Ítem 14		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Escala de actitudes para medir las habilidades sociales de los profesores

Estimado Maestro, a continuación se presenta una serie de proposiciones relacionados a las habilidades sociales que demuestra en su experiencia cotidiana, de tal modo que exprese como usted se siente, piensa y actúa. Se solicita señalar con honestidad, el grado en que le ocurra a usted, teniendo en cuenta:

1 → Me sucede **escasas** veces **2** → Me sucede **pocas** veces

3 → Me sucede **bastantes** veces **4** → Me sucede **siempre**

Habilidades sociales avanzadas					
Nº	Cuestiones	1	2	3	4
01	Cuando tengo alguna dificultad, solicito ayuda a otra persona.				
02	Elijo la mejor forma para integrarme y trabajar en un grupo, o para participar en una determinada actividad				
03	Presto atención a las instrucciones y ante la menor duda solicito explicaciones para ejecutarlas correctamente.				
04	Reconozco con facilidad mi error y pido disculpas por ello, con sinceridad.				
05	Cuando tengo seguridad que mis ideas son mejores y pueden ser de gran utilidad para todos, intento persuadirlos con argumentos consistentes				
Habilidades sociales para manejar los sentimientos					

06	Reconozco y comprendo las emociones que experimento				
07	Procuro comprender lo que sienten los demás				
08	Me doy cuenta con rapidez, el enfado de la otra persona				
09	Hago notar con facilidad mi interés y preocupación por los asuntos de otra persona				
10	Identifico las razones del miedo que me agobia y aplico estrategias idóneas para controlarlos.				
Habilidades sociales alternativas a la agresión					
11	Ante un desacuerdo, establezco un sistema de negociación que no solamente me satisface sino también al que tiene postura diferente a la mía.				
12	Controlo mi carácter, de modo que es difícil, “se me escapan las cosas de la mano”				
13	Reacciono con calma ante las bromas “pesadas” que me pudieran hacer				
14	Me mantengo al margen de las situaciones que me pueden ocasionar problemas				
15	Siempre se me ocurre una manera idónea de resolver situaciones difíciles, sin tener que llegar a peleas				
Habilidades sociales de planificación					
16	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad más interesante				

17	Ante la ocurrencia de un problema, automáticamente procuro identificar la causa que lo generó				
18	Antes de hacer algo, defino con claridad qué necesito saber y cómo conseguir la información.				
19	Cuando estoy frente a varios problemas, defino y determino el orden de prioridad de ellos, para solucionarlos				
20	Entre varias posibilidades de solución, me acostumbro a elegir aquella que me hará sentir mejor				

¡Responde a todo el instrumento!

No dejes ninguna parte sin contestar. Ten presente que en este instrumento no existen respuestas buenas o malas.

Muchas gracias por tu colaboración

Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflictos – TKI

Estimado Maestro, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de otras persona, ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones dentro de su entorno?

Los hallazgos de este cuestionario son anónimos y estrictamente confidenciales

Se solicita señalar con honestidad, el grado en que le ocurra a usted, teniendo en cuenta:

1 → Me sucede **escasas** veces **2** → Me sucede **pocas** veces

3 → Me sucede **bastantes** veces **4** → Me sucede **siempre**

N°	ÍTEMES	1	2	3	4
Manejo de conflicto con estilo complaciente					
1	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
2	Si la posición de la otra persona es muy importante para él o ella, le dejo satisfacer sus deseos.				
3	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
Manejo de conflicto con estilo competidor					
4	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
5	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				

6	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
Manejo de conflicto con estilo comprometido					
7	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
8	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
9	Propongo una solución intermedia.				
Manejo de conflicto con estilo colaborador					
10	Digo mis ideas y pregunto las ideas de la otra persona.				
11	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.				
Manejo de conflicto con estilo evasivo					
13	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
14	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				

Muchas gracias por tu colaboración

FICHA TÉCNICA

Nombre	Manejo de conflictos
Procedencia	Kenneth Thomas y Ralph Kilmann
Año de elaboración	1981
Administración	Individual y Colectiva
Duración del cuestionario	20 minutos aproximadamente
Dimensiones que evalúan los reactivos	Complaciente, competidor, comprometido, colaborador, evasivo.
Muestra de aplicación	Docentes
Validez	Instrumento estandarizado
Confiabilidad	Por consistencia interna (interrelación de reactivos) probada por coeficiente de Cronbach.
Calificación (Escala de medición)	Uso de escala ordinal: 1: Nunca 2: Algunas veces 3: Frecuentemente 4: Siempre

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Ricardo Acero Cotrado

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Daisy Ysabel Lozano Angelino



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

Definición de la variable: En el caso de la primera variable sobre las habilidades sociales, Goldstein (1989) las define como un conjunto de capacidades distintas y específicas a su vez, en función a la resolución de problemas de tipo interpersonal y socioemocional, analiza tanto las actividades básicas como las complejas e instrumentales; en ese sentido caracteriza una serie de comportamientos eficaces.

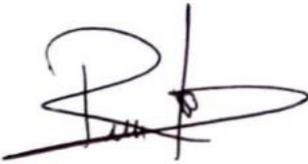
Dimensiones	Indicadores	Ítems	suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades sociales avanzadas	Pedir ayuda	Cuando tengo alguna dificultad, solicito ayuda a otra persona	1	1	1	1	
	Participar	Elijo la mejor forma para integrarme y trabajar en un grupo, o para participar en una determinada actividad.	1	1	1	1	
	Seguir instrucciones	Presto atención a las instrucciones y ante menor duda solicito explicaciones para ejecutarlas correctamente.	1	1	1	1	

	Disculparse	Reconozco con facilidad mi error y pido disculpas por ello, con sinceridad.	1	1	1	1	
	Convencer a los demás	Cuando tengo seguridad que mis ideas son mejores y pueden ser de gran utilidad para todos, intento persuadirlos con argumentos consistentes.	1	1	1	1	
Habilidades para manejar los sentimientos	Autoconocimiento de los sentimientos.	Reconozco y comprendo las emociones que experimento.	1	1	1	1	
	Comprender los sentimientos de los demás.	Procuro comprender lo que sienten los demás.	1	1	1	1	
	Enfrentarse con el enfado del otro.	Me doy cuenta con rapidez, el enfado de la otra persona.	1	1	1	1	

	Expresar afecto	Hago notar con facilidad mi interés y preocupación por los asuntos de otra persona.	1	1	1	1	
	Resolver el miedo	Identifico las razones del miedo que me agobia y aplico estrategias idóneas para controlarlos.	1	1	1	1	
Habilidades sociales alternativas a la agresión	Negociar	Ante un desacuerdo, establezco un sistema de negociación que no solamente me satisface sino también al que tiene postura diferente a la mía.	1	1	1	1	
	Empezar el autocontrol	Controlo mi carácter, de modo que es difícil, “se me escapan las cosas de la mano”.	1	1	1	1	
	Responder a las amenazas	Reacciono con calma ante las bromas “pesadas” que me pudieran hacer	1	1	1	1	
	Evitar peleas	Me mantengo al margen de las situaciones que me pueden ocasionar problemas.	1	1	1	1	
	Resuelve situaciones difíciles	Siempre se me ocurre una manera idónea de resolver situaciones difíciles, sin tener que llegar a peleas.	1	1	1	1	

Habilidades de planificación	Toma iniciativas.	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad más interesante	1	1	1	1	
	Discierne sobre la causa de un problema.	Ante la ocurrencia de un problema, automáticamente procuro identificar la causa de un que lo generó	1	1	1	1	
	Establecer un objetivo	Antes de hacer algo, defino con claridad qué necesito saber y cómo conseguir la información.	1	1	1	1	
	Resuelve los problemas según su importancia	Cuando estoy frente a varios problemas, defino y determino el orden de prioridad de ellos, para solucionarlos.	1	1	1	1	
	Tomar decisiones eficaces	Entre varias posibilidades de solución, me acostumbro elegir aquella que me hará sentir mejor.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Habilidades sociales
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Habilidades sociales
Nombres y apellidos del experto	Ricardo Acero Cotrado
Documento de identidad	01776971
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Administración pública
Cargo	Funcionario Público
Número telefónico	918799864
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MANEJO DE CONFLICTOS

Definición de la variable: Para la segunda variable en estudio acerca del manejo de conflictos de acuerdo con Thomas y Kilmann (2008) precisan que son formas de afrontar los distintos conflictos que se suscitan ante situaciones que se tornan incompatibles. Los autores sostienen que cada persona emplea modos o estilos de manejo de conflictos según la situación que se enfrenta, pues ellos representan un conjunto de habilidades sociales así como la predisposición personal frente al contexto que se encuentra.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Manejo de conflicto con estilo complaciente	Generosidad desinteresada	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	1	1	1	1	
	Acepta instrucciones	Si la posición de la otra persona es muy importante para él o ella, le dejo satisfacer sus deseos.	1	1	1	1	
	Cede al punto de vista del otro	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1	1	1	1	

Manejo de conflicto con estilo competidor	Persuade para que su posición prevalezca.	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	1	1	1	1	
	Defiende una posición que considera correcta.	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	1	1	1	1	
	Trata de ganar.	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
Manejo de conflicto con estilo comprometido	Intercambio de concesiones.	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1	1	1	1	
	Establece negociaciones.	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1	1	1	1	
	Realiza concesiones mutuas.	Propongo una solución intermedia.	1	1	1	1	
	Examina los puntos de discordia para aprender del otro.	Digo mis ideas y pregunto las ideas de la otra persona.	1	1	1	1	

Manejo de conflicto con estilo colaborador	Resuelve un problema de manera colaborativa.	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1	1	1	1	
	Enfrenta y encuentra una solución creativa para un problema interpersonal.	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1	1	1	1	
Manejo de conflicto con estilo evasivo	Evita un asunto diplomáticamente	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1	1	1	1	
	Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Manejo de conflictos
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Manejo de conflictos
Nombres y apellidos del experto	Ricardo Acero Cotrado
Documento de identidad	01776971
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Administración pública
Cargo	Funcionario Público
Número telefónico	918799864
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Wily Leopoldo Velasquez Velasquez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Daisy Ysabel Lozano Angelino



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

Definición de la variable: En el caso de la primera variable sobre las habilidades sociales, Goldstein (1989) las define como un conjunto de capacidades distintas y específicas a su vez, en función a la resolución de problemas de tipo interpersonal y socioemocional, analiza tanto las actividades básicas como las complejas e instrumentales; en ese sentido caracteriza una serie de comportamientos eficaces.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades sociales avanzadas	Pedir ayuda	Cuando tengo alguna dificultad, solicito ayuda a otra persona	1	1	1	1	
	Participar	Elijo la mejor forma para integrarme y trabajar en un grupo, o para participar en una determinada actividad.	1	1	1	1	
	Seguir instrucciones	Presto atención a las instrucciones y ante menor duda solicito explicaciones para ejecutarlas correctamente.	1	1	1	1	

	Disculpase	Reconozco con facilidad mi error y pido disculpas por ello, con sinceridad.	1	1	1	1	
	Convencer a los demás	Cuando tengo seguridad que mis ideas son mejores y pueden ser de gran utilidad para todos, intento persuadirlos con argumentos consistentes.	1	1	1	1	
Habilidades para manejar los sentimientos	Autoconocimiento de los sentimientos.	Reconozco y comprendo las emociones que experimento.	1	1	1	1	
	Comprender los sentimientos de los demás.	Procuro comprender lo que sienten los demás.	1	1	1	1	
	Enfrentarse con el enfado del otro.	Me doy cuenta con rapidez, el enfado de la otra persona.	1	1	1	1	

	Expresar afecto	Hago notar con facilidad mi interés y preocupación por los asuntos de otra persona.	1	1	1	1	
	Resolver el miedo	Identifico las razones del miedo que me agobia y aplico estrategias idóneas para controlarlos.	1	1	1	1	
Habilidades sociales alternativas a la agresión	Negociar	Ante un desacuerdo, establezco un sistema de negociación que no solamente me satisface sino también al que tiene postura diferente a la mía.	1	1	1	1	
	Empezar el autocontrol	Controlo mi carácter, de modo que es difícil, “se me escapan las cosas de la mano”.	1	1	1	1	
	Responder a las amenazas	Reacciono con calma ante las bromas “pesadas” que me pudieran hacer	1	1	1	1	
	Evitar peleas	Me mantengo al margen de las situaciones que me pueden ocasionar problemas.	1	1	1	1	
	Resuelve situaciones difíciles	Siempre se me ocurre una manera idónea de resolver situaciones difíciles, sin tener que llegar a peleas.	1	1	1	1	

Habilidades de planificación	Toma iniciativas.	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad más interesante	1	1	1	1	
	Discierne sobre la causa de un problema.	Ante la ocurrencia de un problema, automáticamente procuro identificar la causa que lo generó	1	1	1	1	
	Establecer un objetivo	Antes de hacer algo, defino con claridad qué necesito saber y cómo conseguir la información.	1	1	1	1	
	Resuelve los problemas según su importancia	Cuando estoy frente a varios problemas, defino y determino el orden de prioridad de ellos, para solucionarlos.	1	1	1	1	
	Tomar decisiones eficaces	Entre varias posibilidades de solución, me acostumbro elegir aquella que me hará sentir mejor.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Habilidades sociales
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Habilidades sociales
Nombres y apellidos del experto	Wily Leopoldo Velasquez Velasquez
Documento de identidad	40503050
Años de experiencia en el área	Más de 8 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Administración pública y Universidad Nacional del Altiplano.
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	928348151
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MANEJO DE CONFLICTOS

Definición de la variable: Para la segunda variable en estudio acerca del manejo de conflictos de acuerdo con Thomas y Kilmann (2008) precisan que son formas de afrontar los distintos conflictos que se suscitan ante situaciones que se tornan incompatibles. Los autores sostienen que cada persona emplea modos o estilos de manejo de conflictos según la situación que se enfrenta, pues ellos representan un conjunto de habilidades sociales así como la predisposición personal frente al contexto que se encuentra.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Manejo de conflicto con estilo complaciente	Generosidad desinteresada	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	1	1	1	1	
	Acepta instrucciones	Si la posición de la otra persona es muy importante para él o ella, le dejo satisfacer sus deseos.	1	1	1	1	
	Cede al punto de vista del otro	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1	1	1	1	

Manejo de conflicto con estilo competitivo	Persuade para que su posición prevalezca.	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	1	1	1	1	
	Defiende una posición que considera correcta.	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	1	1	1	1	
	Trata de ganar.	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
Manejo de conflicto con estilo comprometido	Intercambio de concesiones.	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1	1	1	1	
	Establece negociaciones.	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1	1	1	1	
	Realiza concesiones mutuas.	Propongo una solución intermedia.	1	1	1	1	
	Examina los puntos de discordia para aprender del otro.	Digo mis ideas y pregunto las ideas de la otra persona.	1	1	1	1	

Manejo de conflicto con estilo colaborador	Resuelve un problema de manera colaborativa.	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1	1	1	1	
	Enfrenta y encuentra una solución creativa para un problema interpersonal.	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1	1	1	1	
Manejo de conflicto con estilo evasivo	Evita un asunto diplomáticamente	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1	1	1	1	
	Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Manejo de conflictos
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Manejo de conflictos
Nombres y apellidos del experto	Wily Leopoldo Velasquez Velasquez
Documento de identidad	40503050
Años de experiencia en el área	Más de 8 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Administración pública y Universidad Nacional del Altiplano.
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	928348151
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Jaime César Rodrigo Martínez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Carta de presentación.

- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Daisy Ysabel Lozano Angelino



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

Definición de la variable: En el caso de la primera variable sobre las habilidades sociales, Goldstein (1989) las define como un conjunto de capacidades distintas y específicas a su vez, en función a la resolución de problemas de tipo interpersonal y socioemocional, analiza tanto las actividades básicas como las complejas e instrumentales; en ese sentido caracteriza una serie de comportamientos eficaces.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades sociales avanzadas	Pedir ayuda	Cuando tengo alguna dificultad, solicito ayuda a otra persona	1	1	1	1	
	Participar	Elijo la mejor forma para integrarme y trabajar en un grupo, o para participar en una determinada actividad.	1	1	1	1	
	Seguir instrucciones	Presto atención a las instrucciones y ante menor duda solicito explicaciones para ejecutarlas correctamente.	1	1	1	1	

	Disculpase	Reconozco con facilidad mi error y pido disculpas por ello, con sinceridad.	1	1	1	1	
	Convencer a los demás	Cuando tengo seguridad que mis ideas son mejores y pueden ser de gran utilidad para todos, intento persuadirlos con argumentos consistentes.	1	1	1	1	
Habilidades para manejar los sentimientos	Autoconocimiento de los sentimientos.	Reconozco y comprendo las emociones que experimento.	1	1	1	1	
	Comprender los sentimientos de los demás.	Procuro comprender lo que sienten los demás.	1	1	1	1	
	Enfrentarse con el enfado del otro.	Me doy cuenta con rapidez, el enfado de la otra persona.	1	1	1	1	

	Expresar afecto	Hago notar con facilidad mi interés y preocupación por los asuntos de otra persona.	1	1	1	1	
	Resolver el miedo	Identifico las razones del miedo que me agobia y aplico estrategias idóneas para controlarlos.	1	1	1	1	
Habilidades sociales alternativas a la agresión	Negociar	Ante un desacuerdo, establezco un sistema de negociación que no solamente me satisface sino también al que tiene postura diferente a la mía.	1	1	1	1	
	Empezar el autocontrol	Controlo mi carácter, de modo que es difícil, “se me escapan las cosas de la mano”.	1	1	1	1	
	Responder a las amenazas	Reacciono con calma ante las bromas “pesadas” que me pudieran hacer	1	1	1	1	
	Evitar peleas	Me mantengo al margen de las situaciones que me pueden ocasionar problemas.	1	1	1	1	
	Resuelve situaciones difíciles	Siempre se me ocurre una manera idónea de resolver situaciones difíciles, sin tener que llegar a peleas.	1	1	1	1	

Habilidades de planificación	Toma iniciativas.	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad más interesante	1	1	1	1	
	Discierne sobre la causa de un problema.	Ante la ocurrencia de un problema, automáticamente procuro identificar la causa que lo generó	1	1	1	1	
	Establecer un objetivo	Antes de hacer algo, defino con claridad qué necesito saber y cómo conseguir la información.	1	1	1	1	
	Resuelve los problemas según su importancia	Cuando estoy frente a varios problemas, defino y determino el orden de prioridad de ellos, para solucionarlos.	1	1	1	1	
	Tomar decisiones eficaces	Entre varias posibilidades de solución, me acostumbro elegir aquella que me hará sentir mejor.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Habilidades sociales
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Habilidades sociales
Nombres y apellidos del experto	Jaime César Rodrigo Martínez
Documento de identidad	29608858
Años de experiencia en el área	Más de 10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Altiplano.
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	931687782
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MANEJO DE CONFLICTOS

Definición de la variable: Para la segunda variable en estudio acerca del manejo de conflictos de acuerdo con Thomas y Kilmann (2008) precisan que son formas de afrontar los distintos conflictos que se suscitan ante situaciones que se tornan incompatibles. Los autores sostienen que cada persona emplea modos o estilos de manejo de conflictos según la situación que se enfrenta, pues ellos representan un conjunto de habilidades sociales así como la predisposición personal frente al contexto que se encuentra.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Manejo de conflicto con estilo complaciente	Generosidad desinteresada	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	1	1	1	1	
	Acepta instrucciones	Si la posición de la otra persona es muy importante para él o ella, le dejo satisfacer sus deseos.	1	1	1	1	
	Cede al punto de vista del otro	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1	1	1	1	

Manejo de conflicto con estilo competitivo	Persuade para que su posición prevalezca.	Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	1	1	1	1	
	Defiende una posición que considera correcta.	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	1	1	1	1	
	Trata de ganar.	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
Manejo de conflicto con estilo comprometido	Intercambio de concesiones.	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1	1	1	1	
	Establece negociaciones.	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1	1	1	1	
	Realiza concesiones mutuas.	Propongo una solución intermedia.	1	1	1	1	
	Examina los puntos de discordia para aprender del otro.	Digo mis ideas y pregunto las ideas de la otra persona.	1	1	1	1	

Manejo de conflicto con estilo colaborador	Resuelve un problema de manera colaborativa.	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1	1	1	1	
	Enfrenta y encuentra una solución creativa para un problema interpersonal.	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1	1	1	1	
Manejo de conflicto con estilo evasivo	Evita un asunto diplomáticamente	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1	1	1	1	
	Aplaza un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Manejo de conflictos
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Manejo de conflictos
Nombres y apellidos del experto	Jaime César Rodrigo Martínez
Documento de identidad	29608858
Años de experiencia en el área	Más de 10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Altiplano.
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	931687782
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad Habilidades Sociales

N°	HABILIDADES SOCIALES																				Suma
	Habilidades sociales avanzadas					Habilidades sociales para manejar los sentimientos					Habilidades sociales alternativas a la agresión				Habilidades sociales de planificación						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	72
2	1	4	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	60
4	2	2	3	2	1	4	4	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	4	48
5	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	68
6	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	69

7	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	69
8	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4	1	4	2	4	4	4	1	60
9	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	48
10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	72
Varianza	0.9	0.6	0.4	0.5	1.2	0.6	0.2	0.4	0.6	0.8	0.8	0.8	0.6	1.5	0.9	0.96	0.5	0.44	0.45	0.96	
Sumatoria de las varianzas	13.8																				
Varianza de la suma de los ítems	77.24																				

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario
Número de ítems del instrumento
Sumatoria de las <u>varianzas</u> de los ítems
Varianza total del instrumento

0.865
20
13.8
77.24



**FUERTE
CONFIABILIDAD**

N°	MANEJO DE CONFLICTOS														Suma
	Manejo de conflicto con estilo complaciente			Manejo de conflicto con estilo competidor			Manejo de conflicto con estilo comprometido			Manejo de conflicto con estilo colaborador			Manejo de conflicto con estilo evasivo		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	1	1	3	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	39
2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	40
3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	37
4	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	27
5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	36
6	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	35
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	42
8	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	1	31

9	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	35
10	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	4	2	38
Varianza	0.36	0.29	0.84	0.56	0.29	0.69	0.29	0.49	0.4	0.25	0.61	1.01	0.76	0.76	
Sumatoria de las varianzas	7.6														
Varianza de la suma de los ítems	17.4														

	0.6065
Número de ítems del instrumento	14
Sumatoria de las varianzas de los ítems	7.6
Varianza total del instrumento	17.4

CONFIABLE

ANEXO 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV

Variable 1: HABILIDADES SOCIALES

Estimado Maestro, a continuación se presenta una serie de proposiciones relacionados a las habilidades sociales que demuestra en su experiencia cotidiana, de tal modo que exprese como usted se siente, piensa y actúa. Se solicita señalar con honestidad, el grado en que le ocurra a usted, teniendo en cuenta:

1 → Me sucede **escasas** veces **2** → Me sucede **pocas** veces

3 → Me sucede **bastantes** veces **4** → Me sucede **siempre**

Muchas gracias por tu colaboración

Variable 2: MANEJO DE CONFLICTOS

Estimado Maestro, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de otras persona, ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones dentro de su entorno?

Los hallazgos de este cuestionario son anónimos y estrictamente confidenciales

Se solicita señalar con honestidad, el grado en que le ocurra a usted, teniendo en cuenta:

1 → Me sucede **escasas** veces **2** → Me sucede **pocas** veces

3 → Me sucede **bastantes** veces **4** → Me sucede **siempre**

Muchas gracias por tu colaboración

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio

DAISY YSABEL LOZANO ANGELINO | INFORME FINAL DE TESIS 2 DE AGOSTO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de

instituciones educativas públicas en el distrito de mi Perú, Callao,

2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Lozano Angelino, Daisy Ysabel (orcid.org/0009-0009-9631-7814)

ASESORES:

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-6724)

Dra. Ayvar Bazán, Zoila (orcid.org/0000-0003-3844-585X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Página: 1 de 35 Número de palabras: 8988 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Buscar Even... 22:27 02/08/2024

Anexo 7: Análisis complementario

The screenshot shows a web browser window with the URL `questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html`. The page features the QuestionPro logo and navigation links: `Productos`, `Soluciones`, `Recursos`, `Características`, and `Precios`. A blue button labeled `CREAR ENCUESTAS GRATIS` is visible in the top right. The main heading is `investigación`. Below it, a paragraph explains the calculator's purpose: "Con esta calculadora podrás cuantificar de forma rápida y efectiva el tamaño de la muestra de tu siguiente investigación. Sin duda, utilizarla te permitirá ahorrar una gran cantidad de tiempo. Así que sácale el máximo provecho y utilízala cada vez que sea necesario."

The calculator interface is titled `Calculadora de muestra` and includes the following fields and buttons:

- `Nivel de confianza`: Radio buttons for `95%` (selected) and `99%`.
- `Margen de Error`: Input field with the value `5`.
- `Población`: Input field with the value `150`.
- `Limpiar`: Orange button.
- `Calcular Muestra`: Blue button.
- `Tamaño de Muestra`: Output field with the value `109`.

At the bottom of the page, there is a section titled `Cómo utilizar nuestra calculadora de muestra`. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date `6/05/2024` and time `21:44`.

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

LA DIRECTORA DE LA I.E N° 5135 "LA SALLE", DEL DISTRITO DE MI PERÚ- CALLAO.

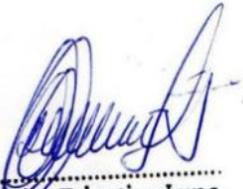
HACE CONSTAR:

Que, a la Carta de Presentación 0414-2024-UCV-VA-EPG-F01/J, expuesto por la Licenciada LOZANO ANGELINO, DAISY YSABEL, estudiante de Posgrado de Maestría de Administración de la Educación de la Universidad Cesar Vallejo, sobre la aplicación de instrumentos de recojo de información sobre el estudio: **Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024**. Se emite lo siguiente:

AUTORIZAR la aplicación de los instrumentos de recojo de información sobre el estudio: **Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024**.

Se le expide el presente a petición de la interesada para fines que crea conveniente.

Mi Perú, junio, 2024.



Daisy Tolentino Luna
DIRECTORA
I.E. 5135 "LA SALLE"





CONSTANCIA DE AUTORIZACION

LA DIRECTORA DE LA I.E N° 5130-4 "CHAVINILLO", DEL DISTRITO DE MI PERÚ- CALLAO.

HACE CONSTAR:

Que, a la Carta de Presentación 0416-2024-UCV-VA-EPG-F01/J, expuesto por la Licenciada LOZANO ANGELINO, DAISY YSABEL, estudiante de Posgrado de Maestría de Administración de la Educación de la Universidad Cesar Vallejo, sobre la aplicación de instrumentos de recojo de información sobre el estudio: **Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024**. Se emite lo siguiente:

AUTORIZAR la aplicación de los instrumentos de recojo de información sobre el estudio: **Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024**.

Se le expide el presente a petición de la interesada para fines que crea conveniente.

Mi Perú, junio, 2024.



Ms. Teodora Idone Cochachi
DIRECTORA
5130-4-CHAVINILLO

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN



Lic. Doris Margarita Beramendi Aparcana

DIRECTORA DE LA I.E N° 5130-2 “VILLA DEL MAR”, DEL DISTRITO DE MI PERÚ- CALLAO.

HACE CONSTAR:

Que, a la Carta de Presentación 0415-2024-UCV-VA-EPG-F01/J, expuesto por la Licenciada LOZANO ANGELINO, DAISY YSABEL, estudiante de Posgrado de Maestría de Administración de la Educación de la Universidad Cesar Vallejo, sobre la aplicación de instrumentos de recojo de información en el estudio: **Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024.** Se emite lo siguiente:

AUTORIZAR la aplicación de los instrumentos de recojo de información sobre el estudio: **Habilidades sociales y manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas en el distrito de Mi Perú, Callao, 2024.**

Se le expide el presente a petición de la interesada para fines que crea conveniente.

Mi Perú, junio, 2024.

