



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de  
resolución de conflictos en docentes.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Educación

AUTORA:

Mtra. Emma Gabriela Navarro Morales

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA-PERÚ

2019

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA MAESTRO (A): **NAVARRO MORALES EMMA GABRIELA**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS EN EL ESTILO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES.**

Fecha: 15 de enero de 2019

Hora: 3:00 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Edwin Martínez López

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Estilo APA*

.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A todos los maestros pacificadores, que asumen el reto de resolver conflictos con entendimiento y compromiso, contribuyendo así a la gestión educativa por un mundo sin violencia.

A los pacificadores, aquellos que deciden imitar al Maestro Jesucristo, el Paradigma de Maestros enviado para dar paz.

Agradecimiento:

A Dios, mi Creador y Salvador fuente de sabiduría.

A mi esposo Moisés, mi amante compañero.

A mis hijos: Daniel, Noemí y Joel; los amores que alegran mi ser, y me desafían a continuar.

A mi iglesia ADP “El Redentor”; mi gran familia espiritual.

A mi maestra asesora, Dra. Luzmila Garro, por su profesionalidad y calidad humana.

A los Directivos, catedráticos y compañeros de la UCV, ilustres profesionales, que tuvieron parte en esta fase de aprendizaje en mi vida académica

A la promotora y cuerpo docente de la IEP “Emanuel, mi familia educativa.

Por su ayuda en la realización de este trabajo.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Emma Gabriela Navarro Morales, estudiante de la Escuela de Postgrado, Doctorado en Educación de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "*Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*" presentada, en 185 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio del 2018

---

Emma Gabriela Navarro Morales

DNI: 06820886

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Doctorado en Educación, presento el trabajo de investigación titulado: Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes. La investigación tuvo por finalidad determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes.

El documento consta de ocho capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción: Se presenta de forma general la tesis, asimismo los trabajos previos respecto del tema en estudio, justificación, hipótesis, y los objetivos de este trabajo. Capítulo II: Marco metodológico: Se da a conocer las variables, operacionalización de las mismas, metodología, tipo de estudio, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados: se presenta la descripción de los resultados y la prueba de hipótesis. Capítulo IV: Discusión: Se da a conocer la discusión del trabajo de investigación, contrastando el marco teórico y los trabajos previos. Capítulo V: Conclusiones a las que ha llegado el presente estudio. VI: Recomendaciones. Capítulo VII: Propuesta que incluye un Proyecto de Innovación. Capítulo VIII: Referencias y Anexos.

El trabajo de investigación ha obtenido el siguiente resultado: Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo de competición y colaboración de la Resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”. Y las habilidades sociales y comunicativas Si influyen en el estilo transigir (compromiso), evadir y complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación

La autora.

## Índice de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento:	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Habilidades sociales	26
1.3.2. Habilidades comunicativas	29
1.3.3. Estilos de resolución de conflictos:	34
1.4. Formulación del problema:	42
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	43
1.6.1. Hipótesis específicas:	43
1.7. Objetivos específicos:	44
II. Método	49
2.1. Diseño de investigación:	50
2.2. Variables, definición y operacionalización	51

2.3. Población y muestra:	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos:	61
2.6. Aspectos éticos.	62
III. Resultados	63
3.1. Análisis de los resultados descriptivos de las variables	64
IV. Discusión	83
V. Conclusiones	90
VI. Recomendaciones	92
VII. Propuesta	95
VIII. Referencias	112
Anexos	118
Anexo 01: Artículo científico	119
Anexo 02: Matriz de consistencia	153
Anexo 03: Instrumentos	158
Anexo 04: Validez de los Instrumentos	166
Anexo 05: Permiso de la Institución	176
Anexo 06: Base de datos	177
Anexo 07: Prints de resultados	180
Anexo 08: Fotografías de la Institución y aplicación de pruebas	185

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Habilidades Sociales.	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable Habilidades comunicativas.	51
Tabla 3	Operacionalización de la variable Estilos de Resolución de conflictos.	53
Tabla 4	Ficha técnica del Test de Escala de Habilidades Sociales.	54
Tabla 5	Ficha técnica del Test de Habilidades Comunicativas	55
Tabla 6	Ficha técnica del Test de Estilos de Resolución de conflictos	56
Tabla 7	Validación de los instrumentos	56
Tabla 8	Procesamiento de datos	57
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad del Test de Habilidades sociales.	57
Tabla 10	Estadísticas de fiabilidad del Test de Habilidades comunicativas	58
Tabla 11	Confiabilidad del Test de Estilos de resolución de conflictos.	59
Tabla 12	Baremación de la variable Habilidades Sociales	59
Tabla 13	Baremación de la variable Habilidades comunicativas	60
Tabla 14	Baremación de la variable Estilos de resolución de conflictos.	60
Tabla 15	Niveles de la variable Habilidades sociales	64
Tabla 16	Niveles de las dimensiones de la variable Habilidades Sociales	65
Tabla 17	Niveles de la Variable Habilidades comunicativas	67
Tabla 18	Niveles de las Dimensiones de la variable HC	68
Tabla 19	Niveles de los Estilos de Resolución de conflictos.	69

Tabla 20	Coeficiente de la regresión logística	71
Tabla 21	Determinación de ajuste del estilo competidor	72
Tabla 22	Presentación de coeficientes	73
Tabla 23	Determinación de ajuste del estilo colaborador	74
Tabla 24	Presentación de coeficientes	75
Tabla 25	Determinación de ajuste del estilo Transigir	76
Tabla 26	Pseudo coeficiente del estilo transigir	77
Tabla 27	Presentación de coeficientes	78
Tabla 28	Determinación de ajuste del estilo evasivo	79
Tabla 29	Pseudo coeficiente del estilo evasivo	79
Tabla 30	Presentación de coeficientes	80
Tabla 31	Determinación de ajuste del estilo complaciente	81
Tabla 32	Pseudo coeficiente del estilo complaciente	82

## Índice de figuras

Figura 1	Casos reportados en el Siseve	18
Figura 2	Capacidades básicas del individuo	28
Figura 3	Niveles de Habilidades Sociales	64
Figura 4	Niveles de las Dimensiones de la variable Habilidades Sociales	66
Figura 5	Niveles de la Variable Habilidades comunicativas	67
Figura 6	Niveles de las dimensiones de la Variable Habilidades comunicativas	68
Figura 7	Estilo de Resolución de conflictos.	69
Figura 8	Objetivos de la Investigación	84
Figura 9	Hipótesis de la investigación	85

## Resumen

La investigación presentada tuvo como objetivo determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo competición, colaboración, compromiso, evasión y complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” - Carabayllo.

El método usado en la presente investigación es hipotético deductivo. El presente trabajo corresponde a un estudio básico, pues permitirá concretar el conocimiento sobre el comportamiento entre las variables, en la realidad estudiada. El diseño es no experimental, descriptivo - causal; el enfoque es cuantitativo. La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento es el test.

La población es censal, estuvo compuesta por 42 docentes. Los instrumentos utilizados fueron validados respectivamente por el juicio de expertos y se estableció su alta confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos de los instrumentos fueron analizados por el estadístico de regresión logística ordinaria y contrastación de hipótesis con la prueba del chi cuadrado, el instrumento utilizado fue el SPSS24.

Los resultados estadísticos obtenidos mostraron que no hay influencia de las variables habilidades sociales y comunicativas en los estilos competición y colaboración, de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución del estudio; aceptándose la hipótesis nula. Por otro lado se halló que si hay influencia de las variables habilidades sociales y comunicativas en los estilos compromiso, evasión y complacencia, de la resolución de conflictos en los docentes, hallándose una significación en el estilo compromiso sig. = ,010; evasión sig.= ,005; complaciente sig. = ,002 y un R-cuadrado de Nagelkerke de un 100 % respectivamente.

**Palabras clave:** Habilidades Sociales, habilidades comunicativas, estilo de resolución de conflictos.

## Abstract

The objective of the research presented was to determine the extent to which social and communication skills influence the style of competition, collaboration, commitment, evasion and complacency of the resolution of conflicts in the teachers of the Private Educational Institution "Emanuel" - Carabayllo.

The method used in the present investigation is hypothetical deductive. The present work corresponds to a basic study, since it will allow specifying the knowledge about the behavior among the variables, in the studied reality. The design is non-experimental, descriptive - causal; the approach is quantitative. The technique used is the survey and the instrument is the test.

The population is census; it was composed by 42 teachers. The instruments used were validated respectively by the expert judgment and their high reliability was established by the Cronbach's Alpha coefficient. The data obtained from the instruments was analyzed by the ordinary logistic regression statistic and hypothesis testing with the chi square test, the instrument used was the SPSS24.

The statistical results obtained showed that there is no influence of the social and communicative skills variables in the competition and collaboration styles, of the conflict resolution in the teachers of the Study Institution, accepting the null hypothesis. On the other hand, it was found that if there is influence of the social and communicative skills variables in the commitment, evasion and complacency styles, of the conflict resolution in the teachers, finding a signification in the sig commitment style. = ,010; evasion sig. = ,005; complacent sig = ,002 and a R-square of Nagelkerke of a 100% respectively.

Keywords: Social skills, communication skills, conflict resolution style.

## Resumo

O objetivo da pesquisa apresentada foi determinar em que medida as habilidades sociais e de comunicação influenciam o estilo de competição, colaboração, comprometimento, evasão e complacência na resolução de conflitos nos professores da Instituição de Ensino Particular "Emanuel" - Carabayllo.

O método utilizado na presente investigação é dedutivo hipotético. O presente trabalho corresponde a um estudo básico, pois permitirá especificar o conhecimento sobre o comportamento entre as variáveis, na realidade estudada. O desenho é não experimental, descritivo - causal; a abordagem é quantitativa. A técnica utilizada é o levantamento e o instrumento é o teste.

A população é censitária, composta por 42 professores. Os instrumentos utilizados foram validados respectivamente pelo julgamento do especialista e sua alta confiabilidade foi estabelecida pelo coeficiente Alpha de Cronbach. Os dados obtidos nos instrumentos foram analisados pela estatística de regressão logística ordinária e teste de hipóteses com o teste do qui-quadrado, sendo o instrumento utilizado o SPSS24.

Os resultados estatísticos obtidos mostraram que não há influência das variáveis de habilidades sociais e comunicativas nos estilos de competição e colaboração, da resolução de conflitos nos professores da Instituição de Estudo; aceitando a hipótese nula. Por outro lado, verificou-se que, se há influência das variáveis de habilidades sociais e comunicativas nos estilos de compromisso, evasão e complacência, da resolução de conflitos nos professores, encontra-se uma significação no estilo de comprometimento sig. = ,010; evasão sig. = ,005; sig complacentes = ,002 e um quadrado R de Nagelkerke de 100%, respectivamente.

Palavras-chave: Habilidades sociais, habilidades de comunicação, estilo de resolução de conflitos.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Muchos son los factores que han contribuido, a que esta época de la historia de la humanidad, experimente abruptos cambios. Las personas por la amplia variedad de paradigmas, tienen muy diversas perspectivas sobre temas que ya estaban zanjados hasta cierto punto, y que por el avance del conocimiento ahora se abre un abanico de posibilidades y experiencias que influyen notablemente en decisiones de vida que son trascendentales. La vida del hombre, compromete, paradigmas y perspectivas, del ámbito, personal, familiar, social, religioso, político entre otros, y en la interrelación de dichos individuos, en el hogar el trabajo, el estudio, se cruzan informaciones, que forman pareceres, posiciones, formas de ver la vida.

La existencia de los seres humanos es muy compleja, donde ellos interactúan surgen un sinnúmero de relaciones y situaciones, por ello la escuela, donde se promueven las actividades conducentes al aprendizaje significativo de los estudiantes, no está exenta de esta complejidad. El Sector educativo, no está exento de ser influenciado, por todo lo antes referido, esta coyuntura, permite, que las relaciones interpersonales crezcan o también puedan ser afectadas, incidiendo sobre el clima institucional, que debe ser el más óptimo para la buena gestión del aprendizaje.

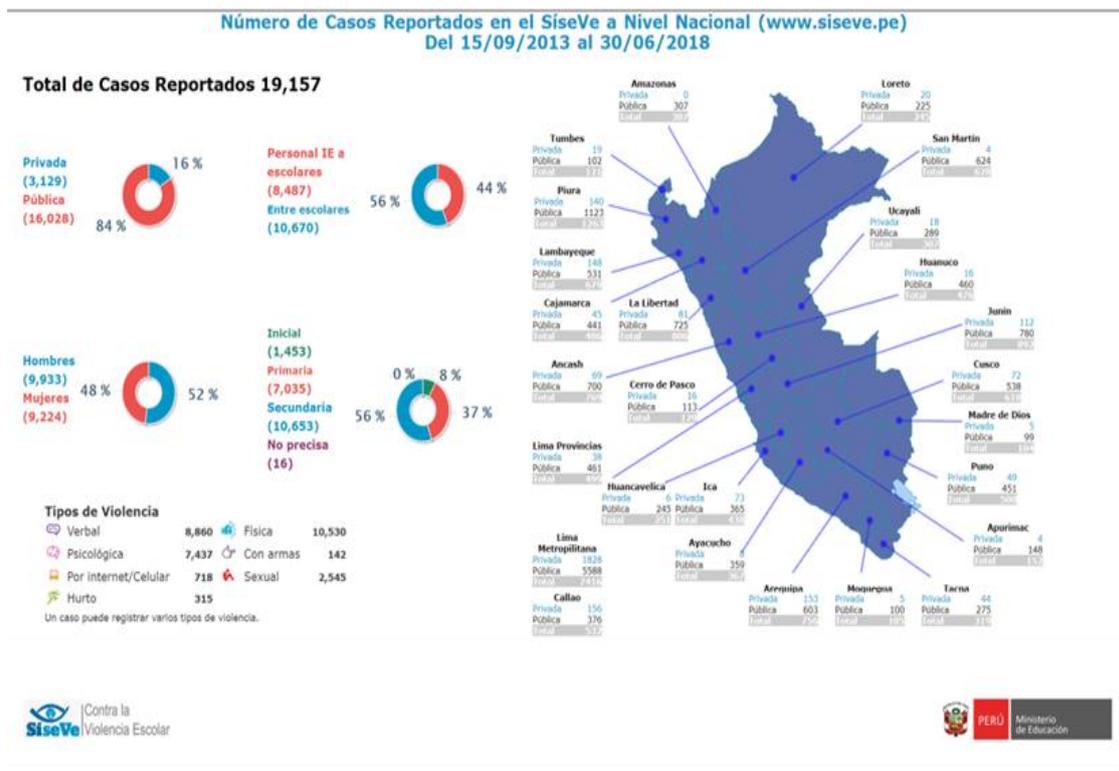
Para Viñas (2004), los conflictos en las Instituciones educativas pueden ser de varios tipos, pues las personas que intervienen en el proceso manejan distintas perspectivas sobre el quehacer educativo, por ello podemos diferenciar hasta cuatro categorías que pueden ser: conflictos por el poder, conflictos por la relación, conflictos por el rendimiento y los conflictos interpersonales. Si estos conflictos no se resuelven satisfactoriamente causarán confrontaciones, climas laborales tóxicos, comunicaciones violentas y desencuentros.

Existe un interés mundial para superar las problemáticas que pudieran surgir en el ámbito educativo, pues estas mermarán los resultados del sector, el surgimiento del conflicto no debe ser evadido, sino abordado, es por ello que en

el año 2006 la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura, Unesco, firmó un convenio con la Universidad de Córdoba para la creación de la Catedra Unesco, la humanidad es consciente que los conflictos surgen y si no se resuelven pueden ser devastadores para ella misma, por ello el objetivo de esta cátedra es abrir un foro de investigación y formación de profesionales en los sectores educativos y profesionales para la intervención pacífica en la resolución de conflictos, así como de desarrollar las habilidades psico educativas necesarias.

En un artículo publicado por La Unesco (2013), la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe; analiza el clima escolar y luego de realizar un análisis de la Literatura que trata sobre este aspecto de la Gestión Educativa y hacer un estudio de casos; concluye afirmando que el clima en el que se desarrolla el estudiante, y se gestiona el proceso de aprendizaje incide directamente sobre la calidad del mismo; por ello es que la resolución adecuada de los conflictos en el sector educativo , como parte de la formación de los gestores educacionales es vital.

A nivel Nacional, se implementó un portal contra la violencia escolar Siseve. Con la finalidad de abordar la resolución de uno de los conflictos que tanto daño causa en la convivencia escolar, el llamado bullying. Definido por el portal Siseve, como la agresión que se ejerce en secreto y con impunidad en forma sistemática entre compañeros de estudios. Ascende a 19,117 los casos reportados en lo que va del año 2013 y hasta el mes de junio del presente año, tal como lo evidencia la figura uno que a continuación se presenta.



*Figura 1. Casos de bullying reportados en el Siseve*  
Tomado del Portal Siseve. 2018.

El Ministerio de Educación, Minedu (2015) también tomó medidas al respecto, en el plan de una Educación de calidad impulsa y promueve dentro de la Gestión escolar, el compromiso siete, que consiste en la Gestión del clima en la Institución Educativa; entendiéndose como los esfuerzos para lograr una convivencia saludable que prevenga y atienda de manera oportuna los conflictos que pudieran surgir así como atender los casos de violencia. En su esfuerzo por reforzar las capacidades de los docentes para la resolución de conflictos.

Es en esta coyuntura que se sostiene que el profesional de la educación, el docente; debe desarrollar habilidades y competencias que le permitan manejar situaciones conflictivas y resolverlas positivamente, con el fin de asegurar un clima saludable, que le permita gestionar un aprendizaje significativo.

En La Institución educativa de gestión Privada, convergen, actores como los promotores, directivos, profesores, personal auxiliar, padres y estudiantes;

esta comunidad, al abordar los diversos aspectos de la educación del menor, como por ejemplo: ¿Qué enseñar? ¿Cómo enseñar? ¿Cuándo enseñar? ¿Cuál es el papel del docente, el papel del padre, entre otros? Todos estos elementos que confluyen entre los gestores educacionales, promueve distintas posiciones que a veces se tornan irreconciliables.

Cada actor educativo tiene una posición, una perspectiva que se suma a sus intereses personales o proyectos de vida individuales. Estas situaciones cuando se tornan en nudos, que los actores no quieren abandonar porque se arriesga su postura, y /o se vislumbra una pérdida de derechos o privilegios etc. que no está dispuesto a abandonar; y que además compromete la gestión de la Institución, promueve una situación que no puede ser absuelta fácilmente, denominada “conflicto”.

En este conflicto se verá comprometida la educación y observación de paradigmas del ciudadano, que habrá de regir en días futuros, el mundo en el cual se desarrolla la humanidad; la educación es una tarea muy delicada; que no se puede detener por las diferencias y no puede obstruirse el proceso educativo y los actores educacionales. Los que creen en la educabilidad y la educatividad, están llamados a superar todo conflicto.

De no superarse los conflictos, estos avanzan y traban el proceso, educativo, comprometiendo la visión y desenvolvimiento de la sociedad, por ello es inminente que los docentes como actores primarios de este proceso educativo, reconozcan y profundicen, en las habilidades que hacen posible superar y manejar los conflictos educacionales.

La Institución Educativa Privada “Emanuel”, se caracteriza por promover una educación con alto sentido ético y rica en valores que distinga al ciudadano de esta nación, por ello está interesada en que los docentes que promueven esta educación; destaquen en la resolución de conflictos educativos, y los que

tengan relevancia en este contexto. La investigación pretende deslindar lo que se precisa para lograr este producto

La Institución Educativa Privada “Emanuel”, ha experimentado en su proceso de existencia, diversos conflictos, en el trabajo desarrollado por los docentes, conflictos que han llegado a repercutir en el proceso educativo, esta investigación tiene como propósito contribuir con el conocimiento que permita precisar la relación entre las variables habilidades sociales, habilidades comunicativas y estilos de resolución de conflictos, para promoverlos con la rigurosidad científica del caso.

## **1.2. Trabajos previos**

Internacionales

Moya (2016), en su tesis doctoral, *Habilidades comunicativas y comunicación política* de la Universidad Miguel Hernández de Valencia, presentó un amplio estudio del enfoque de cómo se desarrollan las Habilidades sociales y comunicativas, Se realizó un estudio experimental y metodológico de entrenamiento para actuar en el campo político, a los políticos que constituyen la muestra, se les brindó el curso “Técnicas de Comunicación para políticos electos”. El principio medular de los trabajos realizados en el campo clínico, educativo y empresarial, han probado que la capacitación en el desarrollo de las competencias comunicativas y habilidades sociales contribuyen a prevenir problemas en la conducta y a mejorar la comunicación interpersonal. La investigación realizada es de tipo transversal, pre y pos experimental, con un análisis cuantitativo y cualitativo. Se trabajó con una muestra de 387 políticos electos. Encontrándose los siguientes resultados: El entrenamiento en Habilidades sociales, contribuye a desarrollar las habilidades que se demandan en un político actual. Se observó que cuando los políticos muestran superación en el arte de hablar, esto es su oratoria; se observa que se eleva su autoestima, influyendo este resultado en la seguridad y credibilidad del discurso del político. Todo lo anterior repercute positivamente en su imagen. Se observa también que cuando su control emocional es alto, entonces se supera el lenguaje no verbal

y verbal notablemente.

Luna y De Gante (2016), en su investigación titulada *Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres*, en el marco del Programa para el desarrollo profesional de docentes del nivel Superior (Prodep) aprobado por Decreto Supremo DSN /103.5 /15/6927-México, tuvo como objetivo conocer la relación entre las variables estilos de manejo de conflictos y la variable empatía multidimensional. El estudio fue descriptivo correlacional y cuantitativo. Tuvo una muestra no probabilística de 403 estudiantes. Se aplicaron dos instrumentos: el Índice de Reactividad Interpersonal (IRI) para evaluar la empatía, y el Cuestionario sobre Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos (CMMS) que permite precisar los tres estilos de manejo de conflicto: enfocado en sí mismo, en la otra persona y enfocado en el problema. Los resultados se procesaron con el análisis de varianza multivariante (Manova), la correlación de Pearson presentó una correlación positiva y significativa entre el estilo con enfoque en uno mismo y dos de las dimensiones “malestar personal” y “empatía global” de la variable empatía; en tanto que los estilos con enfoque en la otra parte y en el problema, presentó correlación positiva y significativa con todas las dimensiones de la variable empatía. Concluyendo que a mayor empatía, en el individuo mayor compromiso en la resolución del conflicto que aqueja a la otra parte y en resolver en sí el problema que perjudica a todos.

Villamediana, Donado y Zerpa (2015), publican su investigación titulada *Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral*, realizada por catedráticos invitados por la Universidad Simón Bolívar de Caracas – Venezuela, en la revista *Dimensión empresarial* cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional con el desarrollo moral. El estudio con diseño no experimental, correlacional, descriptivo aplicó el Inventario de Estilos de Manejo del Conflicto (ROCI-II) y el Test de definición de criterios morales (DIT) a una muestra compuesta por 208 participantes estudiantes de postgrado en gerencia. Para evaluar la influencia de las variables se utilizó el Análisis de ruta, y el proceso estadístico de los datos se analizó con el instrumento SPSS versión 18. Básicamente el estudio encontró que había una correlación significativa y

moderada ( $R=0.408$ ) entre las variables inteligencia emocional, desarrollo moral y el estilo de manejo de conflictos integrador. Los resultados muestran que existe una correlación significativa y baja ( $R= 0.229$ ) entre la variable inteligencia emocional, desarrollo moral y el estilo de manejo de conflictos dominante. Se halló también que había una correlación significativa y moderada ( $R=0.391$ ) entre las variables inteligencia emocional, desarrollo moral y el estilo de manejo de conflictos comprometido.

Barrientos (2016) en su tesis doctoral titulada *Habilidades sociales y emocionales del profesorado de Educación infantil relacionadas con la gestión del clima del aula*, presentada en la Universidad Complutense de Madrid; presentó el objetivo de su investigación el cual fue conocer la relación existente entre las variables habilidades sociales y competencias emocionales de los maestros del segundo ciclo de Educación infantil con su habilidad para manejar el clima social y emocional de su aula. Por ello se realiza un estudio de comprensión sobre las capacidades de los maestros y la correspondencia con el clima creado. La Investigación realizada es cuantitativa de tipo descriptivo - correlacional, se tuvo como muestra 68 aulas, y sus respectivos maestros y tutores, así como 1493 alumnos. Con respecto a los datos y resultados obtenidos se procesaron con el estadístico Anova. Se obtuvo la siguiente conclusión, no existe relación alta y significativa entre las variables habilidades sociales y emocionales con la gestión del clima del aula. Sin embargo al correlacionar las dimensiones de las variables, se encuentra correlación entre el manejo de la conducta del docente y las interacciones producidas en el aula. Existe relación entre la capacidad del maestro para promover habilidades lingüísticas, favoreciendo la comunicación y el respeto en el aula. Existe relación entre las habilidades emocionales del profesor y la capacidad de apoyo emocional al alumno en el aula, facilitando la resolución de situaciones que originan conflictos. Hay relación entre los resultados bajos del manejo del stress y el estado de ánimo del profesor y la incapacidad para algunos maestros del manejo de los comportamientos inadecuados de algunos alumnos.

Gonzales (2015), en su tesis doctoral titulada *El dominio de las habilidades de relación, facilita la resolución de conflictos entre profesionales sanitarios*; presentada en la Universidad de Alicante; expone el propósito de estudio

consistente en evaluar la eficacia de la utilización de habilidades de relación, entendiéndose éstas como técnicas de comunicación, en la resolución de conflictos interpersonales entre los profesionales sanitarios. La investigación es cualitativa descriptiva, en el marco del interaccionismo simbólico y estudio fenomenológico de los conflictos entre el personal de salud, la muestra de selección intencionada, consideró a 10 enfermeras, siete médicos, y 8 auxiliares; haciendo un total de 25 participantes. Entre las principales conclusiones obtenidas están: El conflicto estresa e incómoda. Los estilos de resolución de conflictos que tengan las personas influyen en la aparición de conflictos. Las habilidades comunicativas más importantes y necesarias son la escucha activa y la empatía. La carencia de habilidades comunicativas genera conflictos entre las personas. La mayoría de los trabajadores adopta un estilo de evasión ante el conflicto por carecer de recursos para resolver o manejar el conflicto. Se precisa en el plan curricular del profesional de la salud cursos de entrenamiento en habilidades comunicativas, los cuales no se contemplan en el currículo.

#### **Nacionales:**

Chumbirayco (2016), en su investigación titulada *Relación entre la inteligencia emocional, habilidades sociales, las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes del VI ciclo de la Universidad César Vallejo – S.J.L conducente a la obtención del grado de Doctor en Educación en la Universidad Nacional mayor de San Marcos*. Entre los objetivos del proceso de investigación se tuvo el determinar , la relación existente entre las variables inteligencia emocional, la variable habilidades sociales y la variable estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes del VI ciclo de la Universidad César Vallejo .La metodología que se sigue en la Investigación es Básica, No experimental, cuantitativa, correlacional –causal, se seleccionó una muestra de 250 estudiantes, a quienes se aplicó tres test, para medir las tres variables . Se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson para la contratación de hipótesis correspondientes a las variables. Chumbirayco, llega a la conclusión de que sí existe una correlación positiva, en el desarrollo de la inteligencia emocional, con respecto a la variable habilidades sociales y la variable estrategias de aprendizaje.

Ángeles (2016), en sus tesis, *Relación entre la resiliencia y habilidades*

*sociales en un grupo de adolescentes de Lima Norte*. Para optar el grado de doctor, en la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes. El tipo de estudio es básico de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 515 estudiantes de 6to. grado de educación primaria de los distritos de Independencia y San Martín de Porres, de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre los 10 y 12 años; a quienes se le aplicó el Inventario de Factores Personales de Resiliencia propuesto por Salgado (2005) y la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein adaptada al Perú por Ambrosio (1995). Los resultados mostraron que no existe relación significativa entre resiliencia y las habilidades sociales; sin embargo, sí se encontraron relaciones significativas entre el factor empatía y cinco de las dimensiones de las habilidades sociales, excepto la dimensión de habilidades de planificación, así como una relación estadísticamente significativa con las habilidades sociales global.

Reyes (2016), en su artículo de investigación, titulado "*Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de una universidad privada en Lima, Perú*", publicado en la Revista digital de investigación en docencia universitaria, da a conocer el objetivo de su investigación que consistió en analizar la relación existente entre la variable Habilidades sociales, y la variable desempeño docente. En cuanto a la metodología usada es no experimental, de corte transversal y correlacional. La investigación se realizó con una muestra no probabilística de 100 estudiantes, se hizo la medición con dos instrumentos construidos por la investigadora. Se aplicó el paquete estadístico IBM SPSS 23. En los resultados encontrados se resalta que la variable Habilidades Sociales y la variable Desempeño docente al ser sometidas a la correlación no paramétrica para hallar el rho de Spearman se obtiene una correlación que evidencia una relación directa y significativa entre las variables, que dando demostrada la hipótesis general. Además al realizar la correlación de los puntajes obtenidos en la variable Desempeño docente con las puntuaciones de las dimensiones de la variable Habilidades sociales, se obtiene una relación significativa.

Astohuayhua (2014), en su investigación *Valores interpersonales y*

*resolución de conflictos en docentes de la red 08 del distrito de La Victoria Ugel 03 - 2104*, para la obtención del grado de doctor en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación que existe entre Los valores interpersonales y la resolución de conflictos. La metodología elegida es de enfoque cuantitativa ,de diseño no experimental y correlacional , de carácter descriptiva, y causal; el estudio se llevó a cabo en un universo poblacional de docentes de catorce instituciones educativas abarcando a 500 docentes, esta investigación llegó a la conclusión, que en efecto los valores interpersonales se relacionan significativamente con la resolución de conflictos, como dimensiones de los valores interpersonales se tuvo , el soporte, la conformidad , el reconocimiento, la independencia, la benevolencia y el liderazgo, hallándose en todas las dimensiones relación significativa con la variable resolución de conflictos.

Egoavil (2016) en su tesis doctoral titulada *La convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica en las instituciones educativas de la Red 12 Ugel 02* para la obtención del grado de doctor en la Universidad César Vallejo, presentó su objetivo general el cual tuvo como propósito determinar la relación existente entre las variables convivencia escolar, resolución de conflictos y la gestión pedagógica. La metodología aplicada fue hipotético-deductiva, descriptiva correlacional y cuantitativa con diseño no experimental. Trabajó con una muestra probabilística de 106 docentes. Se usó como instrumento estadístico el SPSS , y mediante la correlación de Rho Sperman se halló una correlación positiva y significativa donde  $R= 0.412$  entre las variables convivencia escolar, resolución de conflictos y la gestión pedagógica.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Según Bavaresco (2001), refiriéndose a las bases teóricas dice:

Son las teorías, las que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias ( p. 51).

### 1.3.1. Habilidades sociales

En el siglo XXI se tiene una sociedad, que lucha por reestablecer la tranquilidad y la armonía que ha perdido por el vertiginoso crecimiento del desarrollo. Hoy más que nunca los seres humanos, anhelan relacionarse positivamente, los niños y adolescentes de este siglo son ciudadanos universales, no tienen fronteras, y hoy se presenta una gran necesidad de aprender a relacionarse satisfactoriamente; pero también en este siglo, en que se produce un gran volumen de conocimiento diario, existen personas e individuos, que evidencian una deficiente capacidad para relacionarse con otros.

La habilidad social, como tal, no ha sido sencillo definirla en su proceso de estudio, ya que presenta una compleja naturaleza inherente a una de las criaturas más perfectas y misteriosas del planeta, el hombre. Por ello el estudio de las habilidades sociales, es muy extenso y ha dado lugar a muchas denominaciones y definiciones. Entre las concepciones más importantes tenemos las siguientes.

Según la Real Academia de la lengua española RAE (2015) el término habilidad se usa para definir una capacidad, disposición, y destreza para realizar algo. Visto desde la perspectiva social entonces será un conjunto de comportamientos adquiridos y desarrollados para tal fin.

Según Libet y Lewinshon (1973) las habilidades sociales consiste en “la capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás” (p.304)

Las habilidades sociales consisten en “la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás”. (Combs y Slaby, 1977, p.162).

Caballo (1993) manifiesta la siguiente definición: “La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos,

opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (p. 403)

Definitivamente, hay muchos esfuerzos de numerosos investigadores por definir las habilidades sociales; sin embargo aún no se ha establecido una concepción aceptada universalmente, ni una teoría exclusiva.

En tal sentido el estudio de la presente investigación se sustenta en lo afirmado por Vygotsky (1978), en la teoría Socio-Histórica. Esta sostiene que todas las habilidades del individuo surgen en el marco social en el que se desarrolla. Desde esta teoría se explica las formas en que el ser humano, en su etapa de infante puede hacer suyas mediante el andamiaje de los procesos individuales relacionándolos con los procesos de aprehensión de los procesos sociales, históricos y culturales del entorno donde crece; habilidades que se harán parte de él, mediante el mecanismo de la interacción social.

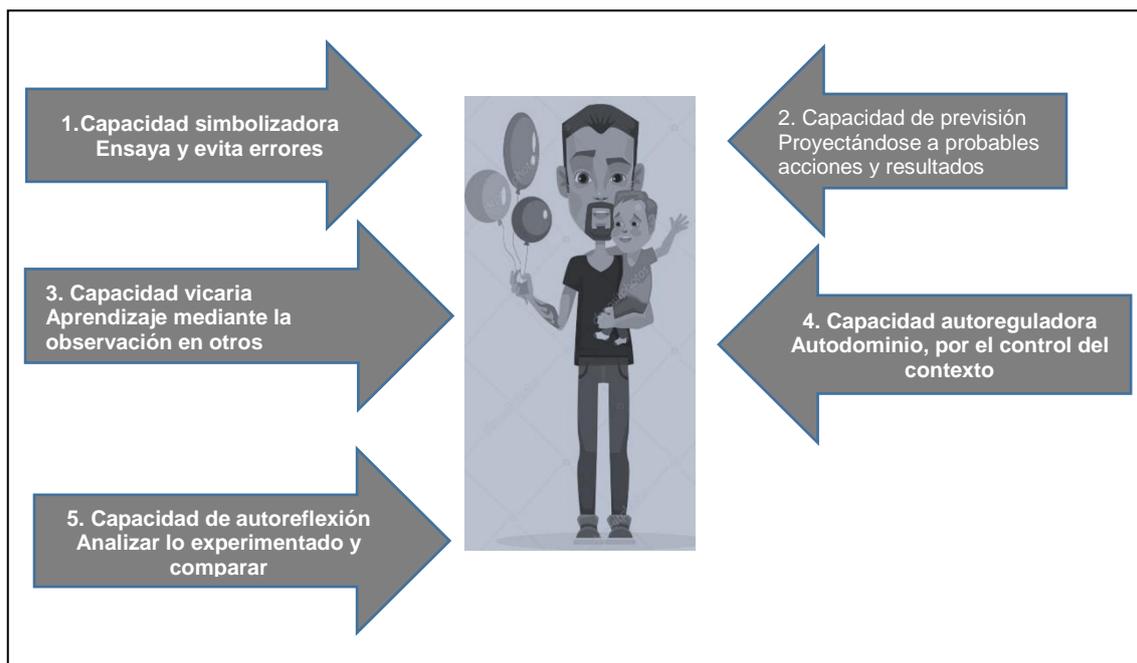
Vygotsky (1987), sostuvo en la descripción de la Ley general del desarrollo de los procesos psíquicos superiores que el hombre tiene una función psicológica que existe por los procesos adquiridos interpersonalmente, pero que aún no acceden al dominio intrapersonal, de allí el espacio existente entre lo que se tiene dentro de sí ( individualmente) como experiencia personal con otros, y el desarrollo que el sujeto haga de esas experiencias, llevándolas a un plano de aprendizaje de sí mismo y de los demás , capaz de responder a cada situación como corresponde. Este espacio es un potencial en todo ser humano convertida en su zona de desarrollo próximo.

Bandura (1987), sostuvo en su Teoría del Aprendizaje Social que los conductistas no consideraron la dimensión social que todo individuo, posee y afirma que va a ser desarrollada por el individuo, desde el primer momento de su interacción con otro ser y su entorno. Los individuos no muestran conductas únicamente condicionantes, sino que también procesan la información recibida, incluyendo la que se obtiene del mundo externo, respondiendo a este con un aprendizaje que se torna en significativo.

“Según Bandura, en el aprendizaje por imitación, el modelo es fuente de información, interviniendo básicamente a lo largo de todo el proceso: a) procesos

de atención; b) procesos de retención; c) procesos de producción; d) procesos de motivación” (Yubero, 2003, p. 22).

Para Bandura (1987), los seres humanos aprenden la conducta social, interviniendo en ese proceso tres elementos: los personales, el ambiente y la conducta; y por las capacidades básicas mostradas a continuación en la figura dos, consolidará su propio aprendizaje, dependiendo de su motivación.



*Figura 2:* Capacidades básicas del individuo

Los estudios de Gardner (1995) fue otro aporte que consideró la presente investigación, como referente de su marco teórico, su propuesta de las “inteligencias múltiples”, a finales de la década del 80’ propuso una serie de inteligencias entre las que se encuentra la inteligencia interpersonal; Gardner (1995) sostuvo que ésta presenta dos aspectos: la inteligencia intrapersonal, que se relaciona con la imagen de sí mismo, y la inteligencia interpersonal, que denota la capacidad del individuo de comprender a su congéneres. Esta última inteligencia está formada, a su vez, por las habilidades de liderazgo, la de establecer relaciones, así como mantener amistades, también la capacidad de resolver los conflictos y de efectuar un correcto análisis social.

Gardner (1994) señaló un dato muy relevante para ser considerado por el proceso educativo de las nuevas generaciones, y fue la importancia y efecto que produce el primer vínculo entre el niño y la madre, encontrando que existe una relación entre este primer vínculo y la habilidad posterior del individuo para conocer a otras personas.

### 1.3.2. Habilidades comunicativas

La habilidad comunicativa comprende un amplio escenario en el que el hombre desarrolla, una comunicación verbal y no verbal, además se observa la diversidad lingüística, el ser humano no sólo se comunica a través de una lengua determinada, lo hace a través de la gestualidad, la expresión emocional, la asimilación de las diferencias. El paralelo entre el habla y la escritura y el protagonismo de la lectura, en el proceso de aprendizaje y comunicación del ser humano son la base de nuestra capacidad de comprender, interpretar y elaborar contenidos comunicativos, para la interpretación del mundo, la expresión del mundo subjetivo y el ejercicio de la individualidad, todo esto ocupa un espacio relevante en el entorno social de cada persona.

El Centro virtual Cervantes (2017) en el capítulo dos de su Marco común europeo de referencia para la enseñanza del español, sostuvo que las Habilidades o Competencias Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, lingüístico propiamente dicho, socio lingüístico y pragmático, nos volvemos competentes comunicativamente.

De la Rosa (2004) afirmó que las competencias comunicativas están relacionadas con la habilidad de creación, comprensión e interpretación de diferentes tipos de mensajes que provienen de diversos medios, que puedan promover interacciones educativas, de cualquier nivel, lo cual permite adecuar diferentes contextos dentro del aula.

Chomsky (1997), expuso sus concepciones sobre el lenguaje, su Teoría naturista de la Comunicación (biológica) afirmó que en cada elocución, los individuos manejan dos estructuras, una "la estructura superficial" que se limita al combinar relativo de las palabras, y la otra "la estructura profunda", que se refiere al uso de las reglas y mecanismos universales. En términos más prácticos, la teoría discutió que los medios para adquirir un lenguaje son naturales en todos los seres humanos y están accionados tan pronto como un niño comienza a aprender los fundamentos de un lenguaje. Los niños nacen con una habilidad innata para asimilar estructuras de lenguaje, de acuerdo con el influyente lingüista Noam Chomsky. En su Teoría de la Gramática Universal, Chomsky (1997) , postuló que todos los lenguajes humanos están contruidos sobre una base estructural común, por lo tanto, argumenta que la adquisición del lenguaje ocurre por la capacidad del niño de reconocer la estructura basal que es la raíz de cualquier lenguaje.

Watzlawick, Helmick y Jackson (1967), presentaron la Teoría interaccionista de la comunicación y del constructivismo radical, su propuesta tuvo como punto de estudio los efectos pragmáticos, respecto de la conducta, que efectiviza la comunicación humana. El aspecto pragmático desarrolló un estudio que se centra en la afectación que la comunicación tiene sobre la conducta humana "...Desde el comienzo de su existencia, un ser humano participa en el complejo proceso de adquirir las reglas de la comunicación, ignorando casi por completo en qué consiste ese conjunto de reglas, ese calculus de la comunicación humana". (Watzlawick et al., 1967, p.45) Su teoría trató de explicar ese proceso.

La comunicación humana ha sido estudiada por muchos científicos, las teorías sobre ella, suelen dividir su estudio en semántica sintáctica y pragmática. Es la pragmática que llamó la atención a Watzlawick, Beavin, Jackson (1991) y se propusieron el estudio del efecto de la comunicación sobre la conducta del individuo en las diversas realidades en que este se desenvuelve. Desarrollaron 5 axiomas en su teoría:

- a) La imposibilidad de no comunicar.
- b) Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación.

c) La puntuación de la secuencia de hechos en la realización de la realidad comunicativa.

d) La comunicación digital y analógica. 5 La interacción simétrica y complementaria.

Es necesario volver a señalar ciertas reservas con respecto a los axiomas en general...son heterogéneos entre sí en tanto tienen su origen en observaciones muy variadas de los fenómenos de la comunicación. Su unidad no surge de sus orígenes, sino de su importancia pragmática, la cual a su vez depende no tanto de sus rasgos particulares como de su referencia interpersonal (y no monádica). (Watzlawick et al., 1991, pp.24,25,29,33,38).

Esta teoría expuesta en su libro “Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas” ha aportado a la configuración de la Terapia Familiar Sistémica desde el análisis de interacción.

Este aporte es relevante para esta investigación, pues la comunicación es abordada desde la premisa de entenderla en el proceso de la interacción humana, al analizar y describir los procesos como “Estructuras de niveles de la comunicación: contenido y relación; Definición del “self” y del otro para lo cual existen tres respuestas confirmación, rechazo y desconfirmación”. (Watzlawick et al., p.46), se plantea la necesidad de entenderlas en su dimensión interpersonal, pues de no hacerlo el proceso comunicativo pudiera derivar en situaciones irreconciliables, que van desde las más simples hasta las más patológicas.

Para Watzlawick (1991):

La imposibilidad de no comunicarse es un fenómeno de interés no sólo teórico... Pero, puesto que incluso el sinsentido, el silencio, el retraimiento, la inmovilidad (silencio postural) o cualquier otra forma de negación constituye en sí mismo una comunicación...Cualquier comunicación implica un compromiso y, por ende, define el modo en que el emisor concibe su relación con el receptor,.. En síntesis, cabe postular un axioma metacomunicacional de la pragmática de la comunicación: no

es posible no comunicarse... toda comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación. Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas... El aspecto referencial de un mensaje transmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable al margen de que la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable. Por otro lado, el aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes... Se plantea entonces el interrogante de si alguno de los principios de nuestra teoría de la pragmática de la comunicación humana puede ser útil cuando nuestro interés se desplaza de lo interpersonal a lo existencial y, en tal caso, de qué manera. (pp.39,155).

Sostiene Berlo (1984):

El análisis de toda situación de comunicación debe tener en cuenta las siguientes premisas: la forma en que la fuente de comunicación trató de afectar a la persona que recibe el mensaje y el modo en que el receptor trató de afectarse a sí mismo o a otros (incluyendo la fuente).

No podemos afirmar que los efectos y el resultado de toda comunicación coinciden con la intención deseada; los receptores no siempre responden al propósito de la fuente. Cuando existe incompatibilidad entre los propósitos de ésta y los del receptor, se interpone la comunicación... De todos modos, tanto la fuente de comunicación como el crítico necesitan preguntarse la razón por la cual el receptor trató de acercarse a la experiencia comunicativa. (pp.9 ,10)

Por todo lo expuesto se consolidan los estudios en lo que se refiere a la capacidad que tiene el individuo de aprender a desarrollar la habilidad para comunicarse y asumir un rol constructivo en el marco de los elementos de la comunicación que le toque asumir, según Berlo (1984) la fuente, o el emisor que asume el rol de encodificador y codificador del mensaje, asimismo el receptor, individuo que receptiona el mensaje.

Las investigaciones de Rogers (2002) en el marco de sus estudios terapéuticos, sobre cómo ayudar a las personas, lo llevan a realizar una serie de trabajos experimentales con grupos de pacientes y técnicas diversas, todas ellas con la intención de identificar de qué manera las personas responden a un cambio a través de la comunicación médico paciente o “cliente” en términos de Rogers; llegando a la conclusión de que es vital entablar una relación, en tal sentido dice:

Mi interés por la psicoterapia me ha llevado a interesarme por todo tipo de relación de ayuda. Con estos términos quiero significar toda relación en la que al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada. El otro, en este contexto, puede ser un individuo o un grupo. En otras palabras, podríamos definir la relación de ayuda diciendo que es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un uso más funcional de éstos.

Ahora es evidente que esta definición abarca una amplia variedad de relaciones cuyo objetivo consiste por lo general en facilitar el desarrollo. Por ejemplo, incluye la relación entre padres e hijos, o la que existe entre el médico y su paciente. La relación docente-alumno cabe también en esta definición, aunque muchos docentes no cuentan entre sus objetivos el de promover el desarrollo de sus discípulos. (p.46)

Rogers (2002) propone una comunicación en la que la intención de la “fuente” dicho esto en términos “aristotélicos” esté comprometida con la misión o la tarea que presupone el acto comunicativo, en este contexto describe trabajos de investigación al respecto, y resalta la investigación de la doctora Halkides quién partió de un marco teórico propuesto por él, planteando según Rogers (2002):

La existencia de una relación significativa entre el grado de modificación constructiva de la personalidad del cliente y cuatro variables del asesor:

a) el grado de comprensión empática del cliente expresado por el asesor,

- b) el grado de actitud afectiva positiva (respeto positivo e incondicional) manifestado por el asesor hacia el cliente,
- c) el grado de sinceridad del asesor y la medida en que sus palabras corresponden a su propio sentimiento interno, y
- d) el grado en que el componente de expresión afectiva de la respuesta del asesor concuerda con la expresión del cliente” (p.53)

Los resultados fueron sorprendentes y se hallaron altas correlaciones entre el éxito de los resultados obtenidos y las actitudes empáticas, y asertivas de los asesores.

Por todo lo expuesto el desarrollo de las habilidades comunicativas, presupone alcanzar tres componentes esenciales:

**Escucha activa:** Saber escuchar y estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir. Rogers (2002).

**Asertividad:** Capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática. Salter (1940).

**Argumentación:** Capacidad de expresar y sustentar una posición, para que los demás puedan comprenderla y evaluarla. Pérez (2009) Segredo (2009)

### 1.3.3. Estilos de resolución de conflictos:

Según Chiavenato (2009) El término conflicto presupone, discordia, divergencia, desavenencia, controversia o antagonismo.

El conflicto es una situación en la que dos o más personas experimentan tendencias contradictorias, intereses opuestos, y lo manifiestan denotando rivalidad, o evadiéndolo para lograr sus fines particulares.

Chiavenato (2009), dijo respecto del conflicto:

El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia, consiste en una interferencia deliberada sea activa o pasiva, que busca impedir que la otra parte logre sus objetivos. El conflicto se puede presentar en relaciones entre dos o más personas o grupos. (p. 390).

Girard y Koch (2001), sostuvieron que el conflicto debe definirse y afrontarse bajo tres consideraciones importantes: la primera, el conflicto no es ni beneficioso, ni perjudicial, es natural; segunda consideración: El conflicto es inherente a todos

los seres humanos, sin distinguir, edad, raza; se presenta en todas las culturas y organizaciones; y por último la tercera consideración: Ante el conflicto se debiera tener una posición de abordarlo para comprenderlo y analizarlo.

A nivel organizacional los conflictos pueden presentar niveles de gravedad y diversos efectos. Según Chiavenato (2009), “los niveles de gravedad del conflicto puede ser: conflicto percibido, experimentado y manifiesto”. (p.390).

Sobre los efectos del conflicto, Chiavenato (2009) dice: “Todo conflicto puede producir en la organización consecuencias positivas y negativas, constructivas y destructivas”. (p.395).

Para Ramsbotham, Woodhouse y Miall (2011), el conflicto es una circunstancia que puede surgir en cualquier contexto y se presenta cuando sus participantes no comparten las mismas metas o intereses. Los conflictos pueden aparecer por cambios culturales, son existenciales, y dependen de como se les confronte.

Los conflictos pueden abordarse desde tres diversas posturas: legal - moral o normativo, la negociación y la de resolución de problemas.

#### Teoría del Enfoque jurídico del conflicto

Para Entelman (2005) Existe un sistema convencionalmente aceptado para resolver las confrontaciones sociales. El sistema jurídico, asume la menor parte de todas las posibles situaciones conflictivas que puedan tener las personas que conforman la sociedad.

El surgimiento del conflicto en la sociedad adquiere nuevas dimensiones: Desde que es patente que el derecho no resuelve esas confrontaciones legítimas, intentamos analizarlas como un problema cotidiano de relaciones sociales entre los miembros de una sociedad jurídicamente organizada. Nos encontramos así frente al objeto conflicto. Es claro que el método jurídico de resolución de conflictos asumidos por la sociedad ha dado lugar en los últimos dos siglos a una vigorosa ciencia con antecedentes conceptuales muy antiguos. Y que el conflicto que se produce...no es objeto de estudio para esa ciencia. (Entelman,2005, p.66).

Teoría de la negociación:

Schelling (1964) sostuvo la teoría de la negociación del conflicto, como una estrategia para resolverlo, sostenía que el conflicto poseía una dimensión compleja en la que no se debía usar la fuerza para su resolución, sino antes bien encontrar el criterio para negociar una solución, en la que se evalúe, como salir de él encontrando los factores que motiven a las partes.

Los seres humanos tienen la capacidad de resolver un conflicto y no debe quedarse como tal, se debe partir de las motivaciones e intereses intrínsecos de los seres involucrados en el conflicto.

La teoría de conflictos, dimensión multinivel. Resolución del problema.

Galtung (2003) como defensor de la paz, condenó la violencia, como camino para resolver el conflicto. El estudio de los diferentes conflictos de las naciones a través de la historia lo llevo a plasmar y sostuvo en su teoría, sobre el conflicto, que las ideas que surjan sobre éste, han de encontrar los mecanismos para su solución, y que debe desecharse totalmente toda respuesta violenta, ya que ante una respuesta violenta, se tendrá otra mucho más violenta. Los individuos, al ingresar al terreno del conflicto, evidencian mucho más lo complejo de su personalidad, toda vez que las personas se relacionan socialmente, formando grupos con interés, y todo ese sistema hace que la estructura de fusión y complejidad, hagan del conflicto un elemento difícil de abordar.

Según Galtung (2003) Una teoría que pretenda postular la solución de un conflicto, debe conformarse en una estructura multinivel, que respete esas intro y extroversiones culturales, de la especie humana, que se encuentra representada en grupos, estados y naciones, así como abordar el aspecto interno y externo del conflicto. Una teoría de conflictos deberá contemplar todas estas realidades que constituyen la condición multinivel de la especie humana, en la que las interacciones entre personas, las llevarán a una dimensión inter e intra conflictos. Los seres humanos, deben salir de su espacio, y contemplar otro como posible, ese sería un buen avance para la solución del conflicto.

Abordando la resolución de conflictos en el campo educativo el Minedu (2017) en su libro titulado “Tutoría y orientación educativa Aprendiendo a resolver conflictos” sostuvo:

En el campo educativo los conflictos tienen diversas y complejas causas. Las principales son los intereses y las necesidades percibidas como insatisfechas por las personas o los grupos involucrados. Sin embargo hay que considerar que también son causas de conflicto, las formas como se manejan y se hace uso del poder, lo que puede generar situaciones de violencia... esas situaciones que a menudo son causa de conflicto y están asociadas al mal uso del poder: situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los directivos,( tomar decisiones unilaterales, no hacer rendición de cuentas..) situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los docentes,(llegar tarde, hacer cobros indebidos, tener actitudes discriminatorias...) situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los padres de familia,(interferir en el trabajo del docente, ofrecer dádivas o regalos, a cambio de un mejor trato, asumir cargos directivos y no cumplir con sus funciones).( pp. 31,32,33)

Burguet (1999) identifica 3 fuentes de malestar en las relaciones con los educadores, como problemas de disciplina, de adaptación, y relacionadas con la evaluación.

Estilos de resolución de conflictos:

Blake, Mouton (1980) en su teoría del liderazgo estudiaron el comportamiento de los administradores, y sostuvieron que las personas en el proceso de desarrollo de su liderazgo pueden asumir dos plataformas, la de preocuparse por sí mismos, esto es por su labor en la posición en la que se encuentran y desde esta premisa, poner empeño en la producción; o la de preocuparse por las personas de su entorno, tratando de encontrar el cómo estas personas se desenvuelven y pueden mejorar sus relaciones; de esa actitud dependerá su reacción en el entorno de los conflictos. Ellos no estudiaron e investigaron respecto de que es lo que determina la conducta, pero si determinaron este tipo de comportamientos.

Thomas y Killman (1994) sostuvieron, que se suscita un conflicto cuando dos o más personas se encuentran ante escenarios en los cuales sus fines e intereses son incompatibles, ante esa coyuntura los seres humanos, están en la capacidad de hallar la solución; sin embargo las personas, son una estructura compleja en las que su comportamiento puede establecerse en esta coyuntura específica desde dos planos:

Thomas y Kilmann (1994), identificaron que puede haber 5 estilos de resolución de conflictos: “competidor, colaborador, compromiso (transigir), evasivo y complaciente”. (p. 8). Estos cinco estilos son los que considera la presente investigación como dimensiones en esta variable.

#### Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos

El desarrollo de las capacidades de interacción con otros seres humanos hace al individuo más diestro en su participación social, desde esa perspectiva, en los programas curriculares de Educación Básica en el Perú, Minedu (2017) se incluye como contenido del área de las Ciencias sociales y se compromete a desarrollarlas, al igual que las habilidades comunicativas. Constituyendo la formación en habilidades sociales y comunicativas parte esencial del plan curricular, pues se aprecia como competencia necesaria para resolver situaciones que se experimentan en las relaciones interpersonales. Siendo que en estas relaciones interpersonales, confluyen una serie de intereses y circunstancias inherentes a las personas relacionadas, a menudo, ocurrirá, un brote de contraposición, que generará un conflicto.

En el contexto educativo será común ver esta realidad, de allí la necesidad de interactuar un trinomio a través de estas variables, que permitan verificar, su potencial, y desde esa perspectiva, trabajar arduamente para desarrollarlas, a fin de resolver los conflictos que aquejan al entorno educativo.

Según lo expresado por Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1987), “cuando hablamos de habilidades sociales eficaces nos referimos a repertorios de comportamientos sociales que cuando se utilizan en la interacción social, tienden a provocar un reforzamiento positivo y, generalmente, dan como resultado

consecuencias positivas”. (p.73). El entrenamiento de habilidades sociales constituye un elemento necesario para el desafío del campo laboral.

Para Argyle (1981), la atención de capacitar en el desarrollo de las habilidades sociales se hace principalmente a personal directivo, gerencial y profesorado, esto es el área de la industria y la educación.

Por estos argumentos teóricos la investigación, ha planteado tres variables relacionadas entre sí en el campo de las relaciones interpersonales: las habilidades sociales, comunicativas y el estilo de resolución de conflictos.

#### **1.4. Formulación del problema:**

El presente Diseño de Investigación ha formulado las siguientes interrogantes:

Problemas Específicos:

Problema específico 1:

¿En qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo competición de la resolución de conflictos en los docentes de la IEP. “Emanuel-Carabayllo 2017”?

Problema específico 2:

¿En qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo colaboración de la resolución de conflictos en los docentes de la IEP. “Emanuel-Carabayllo 2017”?

Problema específico 3:

¿En qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo transigir (compromiso) de la resolución de conflictos en los docentes de la IEP. “Emanuel- Carabayllo 2017”?

Problema específico 4:

¿En qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de evasión de la resolución de conflictos en los docentes de la IEP. “Emanuel- Carabayllo 2017”?

Problema específico 5

¿En qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la IEP. “Emanuel- Carabayllo 2017”?

### **1.5. Justificación del estudio**

Teórica: El presente trabajo de investigación tiene una gran importancia para el conocimiento teórico respecto de las habilidades sociales y comunicativas y el estilo de resolución de conflictos, puesto que el conocimiento que se obtenga permitirá ver la reafirmación del marco teórico expuesto en este trabajo, sobre la influencia o no que exista de las habilidades sociales y comunicativas que posee un docente y el estilo que usa en la resolución de conflictos. Para este apartado se sostendrá que en el caso específico de los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”, aún no ha sido medido con métodos científicos el grado que se tienen en las variables propuestas, y aún más el conocimiento en el comportamiento de las variables habilidades sociales, comunicativas y el estilo de resolución de conflicto, no se ha precisado con rigor científico.

Esta investigación es relevante toda vez que el conocimiento necesita ser demostrado o aplicado y verificado en todas las realidades, en este caso se obtendrá resultados que consoliden el campo teórico sobre el comportamiento de las variables estudiadas en docentes de esta Institución privada, de este sector y en este tiempo .

Esto permitirá hacer un diagnóstico específico del desarrollo social, y comunicativo de la muestra y obtendrá resultados sobre el comportamiento de estas variables. Se necesita que el conocimiento permanentemente sea revisado en el tiempo, así éste será relevante para el contexto en el que se desenvuelve el individuo de hoy. Según Hernández (2014), el valor de la

investigación descriptiva , consiste en “ mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (p. 92)

Práctica: Por otro lado, la importancia práctica del presente estudio de investigación se hace evidente, en el aporte que proporcionará, sea cual sea el resultado de la investigación, a la Institución Educativa Privada “Emanuel” permitiendo esclarecer el problema planteado, y tomar la referencia como un diagnóstico que permita alcanzar una propuesta educativa.

El problema de investigación está planteado en un contexto determinado, el fenómeno es único y medible, las situaciones que experimenta la comunidad educativa debe ser abordado desde ese rigor científico, para permitir propuestas de solución que contribuyan con la salud y bienestar de la comunidad, es en esta dimensión en que el conocimiento teórico se hace útil, vale la redundancia, práctico.

La capacidad de ser aplicado , cuando se contextualiza a una realidad, y logra los fines para los cuales es desenterrado, así como un tesoro, la practicidad y posibilidad de aplicación del resultado de este trabajo de investigación se hace visible, al permitir, analizar una realidad, una problemática y a partir de ella alcanzar propuestas y /o alternativas de solución, que contribuirán a la calidad educativa de la Institución, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la identidad institucional.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se podrá precisar el tema de los futuros talleres, y la precisión de las competencias a desarrollar con la seguridad y rigor científico, permitiendo así la aplicación del conocimiento obtenido en bien de la Institución, la comunidad educativa y la sociedad.

Metodológica: El presente trabajo de investigación justifica la metodología empleada, pues la medición, permite la objetividad en la precisión cuantitativa de resultados. Definitivamente la metodología usada permite que inicialmente en este proceso, se pueda tener un conocimiento amplio respecto de las variables por el marco teórico presentado; asimismo permite un diagnóstico que no nace del empirismo. Antes bien es en el contexto de esta metodología que se podrá observar los resultados con el valor científico, que le confiere el proceso y el

instrumento estadístico usado para la corroboración de los resultados. La metodología cuantitativa usada en esta investigación se justifica en este caso pues permitirá el estudio y la medición del comportamiento de las variables y la abordará de manera específica, según Hernández (2014):

La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (p.15).

Epistemológica: Según Bernal (2010):

La epistemología científica se denomina así [...] porque su fundamento es la explicación del conocimiento científico y no pretenden el conocimiento general. Esta categoría de epistemología surge del interés de las ciencias como consecuencias de crisis propias de las ciencias de evolución, que pueden llevar a una constante revisión de sus principios e instrumentos de conocimiento. (p.26).

La justificación epistemológica de la presente investigación tiene relevancia en este contexto, pues promueve la reflexión sobre uno de los gestores educacionales, el docente; permitiendo conocer sobre las habilidades que le son inherentes o no a su ser para la resolución de conflictos, mediante los elementos objetivos del conocimiento, y la cuantificación de los resultados. Los cuales permitirán la argumentación sobre el conocimiento y la reflexión que se desprenda de este estudio. En la actual era del conocimiento, cada individuo del proceso educativo, debe reflexionar sobre los problemas que se suscitan y aún más encontrar en el conocimiento obtenido científicamente la búsqueda de la resolución del mismo.

La presente investigación, contribuirá con una opinión de rigor científico para precisar si existe o no influencia de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” en el estilo de resolución de conflictos; por ello se ha elaborado el respectivo marco teórico y la metodología científica para demostrarlo.

## 1.6. Hipótesis

Hernández (2014) dice: “Las hipótesis, se definen como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables “(p. 115).

Luego de haber planteado, el problema y al revisar los antecedentes, el presente proyecto de investigación ha planteado las siguientes hipótesis.

### 1.6.1. Hipótesis específicas:

#### Hipótesis específica 1

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo competición de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” - Carabayllo 2017.

#### Hipótesis específica 2:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo colaboración de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Hipótesis específica 3:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo transigir (compromiso) de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Hipótesis específica 4:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo evasión de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Hipótesis específica 5:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. Objetivos específicos:

#### Objetivo específico 1

Determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo competición de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Objetivo específico 2:

Determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo evasión de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Objetivo específico 3:

Determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo compromiso de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Objetivo específico 4:

Determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo competición de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

#### Objetivo específico 5:

Determinar en qué medida influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo colaboración de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” - Carabayllo 2017”.

## **II. Método**

El método seleccionado para esta investigación es hipotético-deductivo.

Para Casas y Matta (2006):

En la ciencia, el razonamiento deductivo es pertinente porque permite extraer consecuencias observables de las hipótesis formuladas y aceptadas. Es la única forma, además, de poder comparar con los hechos ciertos postulados o leyes de gran nivel de abstracción. A su vez, para que la contrastación empírica tenga sentido o utilidad, se debe estar seguro de que los enunciados observables se deduzcan de los enunciados abstractos. Esto sólo se puede hacer aplicando bien las reglas de deducción...La deducción es el medio preciso para demostrar la consistencia y la contrastabilidad de una hipótesis o de una teoría. (p.38, 39)

### **2.1. Diseño de investigación:**

La investigación presentada es de tipo básica. Respecto de la Investigación básica, Sánchez y Reyes (2006) sostuvieron que este tipo de investigación permite lograr nuevos conocimientos, que proporcionarán una información sobre la realidad investigada, enriqueciendo el diagnóstico de la misma.

El diseño correspondiente es No experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que:

“En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. [...]Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.” (p.152)

Es transversal, pues recoge la información en un solo momento Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

Es descriptivo, pues al medir, y procesar los resultados, detallará el comportamiento de las variables habilidades sociales y habilidades comunicativas, en el estilo de resolución de conflictos.

Según Soto (2015) el estudio descriptivo tiene como propósito “[...] Describir. Se van a describir características cuantitativas y cualitativas de los sujetos investigados sobre las variables de estudio, es decir, es detallar cómo es la variable. En la presentación de los resultados se utilizará la estadística descriptiva” (p. 53).

## 2.2. Variables, definición y operacionalización

El presente estudio ha considerado las siguientes variables:

Habilidades sociales

Habilidades comunicativas

Estilos de Resolución de conflictos

Variable Habilidades Sociales:

### Definición conceptual

La variable Habilidades sociales es definida por Goldstein (1989, citado por Vera 2015, p.6) como: “[...] Un conjunto de habilidades y capacidades distintas como específicas para las relaciones interpersonales saludables y la resolución de problemas de tipo interpersonal y socioemocional, desde actividades básicas como complejas e instrumentales.”

Asimismo sus estudios significativos sobre las habilidades sociales caracterizaron una serie de comportamientos eficaces, que hicieron medible la variable propuesta por esta investigación y la tipología que propone es : “Habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades para hacer frente a las presiones del grupo y habilidades de Planificación”. (Goldstein ,1989, p.66,67). Las cuales considera esta investigación como las dimensiones de la variable habilidades sociales y sus respectivos indicadores.

Dimensiones:

Habilidades Sociales Básicas: “Son las que permiten, escuchar asertivamente, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular preguntas,

agradecer, presentarse a otras personas, y hacer un cumplido.” (Goldstein ,1989,p.66)

Habilidades Sociales Avanzadas: “Son las que consisten en pedir ayuda, participar, dar y seguir instrucciones, disculparse, y convencer a los demás.” (Goldstein, 1989, p.66)

Habilidades Relacionadas con los sentimientos :” Permiten conocer los propios sentimientos y expresarlos, Así como comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado del otro, expresar afecto, resolver el miedo y auto recompensarse.” (Goldstein, 1989, p.66)

Habilidades Alternativas a la agresión: Estas habilidades, consisten en: “Pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, empezar el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evita problemas con los demás, no entrar en peleas.” (Goldstein, 1989, p.67)

Habilidades para hacer frente al Estrés: “Consisten en formular quejas, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado. Defender a un amigo. Presiones del grupo .Responder a la persuasión. Enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, y hacer frente a las presiones del grupo.” (Goldstein, 1989, p 67.)

Habilidades de planificación: “Son las que permiten, tomar decisiones realistas, discernir la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión eficaz, y concentrarse en una tarea.” (Goldstein,1989, p.67)

Definición operacional:

La variable Habilidades sociales operacionalmente se define mediante siete dimensiones: Habilidades Sociales Básicas, Avanzadas, Habilidades Relacionadas con los sentimientos, Habilidades Alternativas a la Agresión, Habilidades para hacer Frente al Estrés, habilidades para hacer frente a las presiones del grupo y Habilidades de Planificación.

Tabla 1  
Operacionalización de la variable Habilidades Sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Habilidades Sociales Básicas	“Escuchar. Iniciar una conversación. Mantener una conversación. Formular una pregunta. Dar las gracias. Presentarse. Presentarse a otras personas. Hacer un elogio” .Goldstein (1989)	8 ítems 1 -8	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =36-40 Buen Nivel =29-35 Normal Nivel =22-28 Bajo Nivel =15-21 Deficiente= 8-14
Habilidades Sociales Avanzadas	“Pedir ayuda. Participar. Dar instrucciones. Seguir instrucciones. Disculparse. Convencer a los demás”. Goldstein (1989)	6 ítems 9-14	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =27-30 Buen Nivel =22-26 Normal Nivel =16-21 Bajo Nivel =11-15 Deficiente=-6-10
Habilidades Relacionadas con los sentimientos	“Conocer los propios sentimientos. Expresar los sentimientos. Comprender los sentimientos de los demás. Enfrentarse con el enfado de otro. Expresar afecto. Resolver el miedo. Auto-recompensarse” .Goldstein (1989)	7 ítems 15-21	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =31-35 Buen Nivel =25-30 Normal Nivel =19-24 Bajo Nivel =13-18 Deficiente= 7-12
Habilidades Alternativas a la Agresión:	“Pedir permiso. Compartir algo. Ayudar a los demás. Negociar. Empezar el auto-control. Defender los propios derechos. Responder a las bromas. Evitar los problemas con los demás. No entrar en peleas” .Goldstein (1989)	9 ítems 22-30	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =41-45 Buen Nivel =33-40 Normal Nivel =25-32 Bajo Nivel =17-24 Deficiente=9-16
Habilidades para hacer frente al Estrés	“Formular una queja. Responder a una queja. Demostrar deportividad después de un juego. Resolver la vergüenza. Arreglárselas cuando le dejan de lado. Defender a un amigo. Responder a la persuasión. Responder al fracaso. Enfrentarse a los mensajes contradictorios. Responder a una acusación. Prepararse para una conversación difícil. Hacer frente a las presiones del grupo”. Goldstein (1989).	12 ítems 31-42	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =52-60 Buen Nivel =42-51 Normal Nivel=32-41 Bajo Nivel =22-31 Deficiente=12-21
Habilidades de Planificación	“Las propias habilidades. Recoger información. Resolver los problemas según su importancia. Tomar decisiones realistas. Discernir la causa de un problema. Establecer un objetivo. Determinar. Tomar una decisión eficaz. Concentrarse en una tarea”. Goldstein (1989)	8 ítems 43-50	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =36-40 Buen Nivel =29-35 Normal Nivel =22-28 Bajo Nivel =15-21 Deficiente=8-14

## Variable Habilidades Comunicativas:

### Definición conceptual:

Los seres humanos a medida que notan la influencia y el poder de su comunicación con otros, desarrollan actitudes y conductas para una comunicación más efectiva, caracterizándose estas en habilidades para comunicarse, habilidades que difieren significativamente en las personas. Todas las actitudes, conductas y acciones, tan pronto son captados por otros seres humanos, se torna en comunicativo, la sola presencia de más de un individuo, ya es una perspectiva comunicativa, que genera una interacción entre dos individuos. (Watzlawick et al., 1991).

### Dimensiones:

Escucha activa: “Es la comunicación que define un conjunto de actitudes y acciones que despliega el receptor para concentrarse en lo que habla el emisor, y corresponderle positivamente, retroalimentando el proceso informativo. Implica además mostrar interés en el interlocutor, evidenciando así una habilidad particular para escuchar”. (Watzlawick et al., 1991. Rogers 2002).

Asertividad: Watzlawick et al., (1991) y Salter (1940), definen la asertividad como una habilidad comunicacional inherente a algunos seres humanos, consistente en escuchar el deseo de los demás, sin vulnerarlos, ni renunciar a los propios, expresándolos de manera enfática y pertinente.

Argumentación: Es la capacidad comunicativa, por la cual los seres pueden expresar sus ideas u opiniones de manera secuencial, sustentando sus puntos de vista en torno a un problema, manteniendo la objetividad, sin alterar el ánimo. Watzlawick, et al., (1991). Pérez (2009)

### Definición operacional:

La variable Habilidades comunicativas operacionalmente se define mediante tres dimensiones: Escucha Activa, Asertividad y Argumentación.

Tabla 2:

*Operacionalización de la variable Habilidades Comunicativas*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Escucha activa	Saber escuchar Estar atento Comprender	7 ítems 1-7	Siempre =4 La mayoría de veces sí=3 A veces sí , a veces no =2 La mayoría de veces no=1 Nunca =0	Excelente=24-28 Bueno =18 -23 Normal =12-17 Bajo =6-11 Deficiente=0-5
Asertividad	Capacidad de expresar las necesidades, Capacidad de expresar los intereses, Capacidad de expresar posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática	7 ítems 8-14	Siempre =4 La mayoría de veces sí=3 A veces sí , a veces no =2 La mayoría de veces no=1 Nunca =0	Excelente =24-28 Bueno =18-23 Normal =12-17 Bajo =6-11 Deficiente=0-5
Argumentación	Capacidad que consiste en dar a conocer una posición sosteniéndola con argumentos a fin de que los demás la comprendan y la evalúen.	6 ítems 15-20	Siempre =4 La mayoría de veces sí=3 A veces sí , a veces no =2 La mayoría de veces no=1 Nunca =0	Excelente =20- 24 Bueno =15-19 Normal =10-14 Bajo =5-9 Deficiente=0-4

## Variable Estilo de Resolución de conflictos

## Definición conceptual:

Son posiciones que las personas adoptan cuando se encuentran ante o en situaciones en las que los intereses que persiguen no son compatibles, en ese sentido el individuo siente que se vulnera su posición o derecho y puede establecerse en base a dos dimensiones : “De afirmación, el grado hasta el cual una persona intenta satisfacer sus propios intereses, De cooperación, el grado hasta el cual la persona intenta satisfacer los intereses de la otra persona”. (Thomas y Kilmann , 1994, p. 7).

## Dimensiones:

Dimensiones de la variable Estilos en la resolución de conflictos.

Para Killman (2002) los individuos pueden manifestar los siguientes estilos, ante la resolución de conflictos:

Competición: “Yo gano, tú pierdes”. Competir significa querer ganar a costa de que la otra parte pierda. La competitividad es el estilo apropiado cuando sólo una de las partes puede conseguir el resultado que desea.

Colaboración: “Yo gano, tú ganas”. Colaborar significa cooperar con la otra parte para intentar resolver un problema común y llegar a un resultado mutuamente satisfactorio. Ambas partes se unen para luchar contra la situación, y no entre sí. Cada parte debe sentir que los resultados obtenidos mediante la colaboración son más favorables que los resultados que podrían alcanzar por separado.

Transigir (Compromiso): “Ambos ganamos, ambos perdemos”. En el estilo de compromiso, el conflicto se resuelve de manera rápida y efectiva mediante un reparto justo y equitativo entre las dos posturas. Si alcanza el compromiso, cada parte cede en algunos aspectos para poder ganar en otros.

Evasivo: “Yo pierdo, tú pierdes”. Inhibirse ante un conflicto significa apartarse o abandonar la situación de conflicto. Cuando se previene o se pospone el conflicto, éste queda sin resolver, y ninguna de las partes sale beneficiada. Ignorar o posponer el conflicto impide que cualquiera de las partes lo resuelvan.

Complaciente: “Yo pierdo, tú ganas”. Cuando el individuo cede o se adapta, se deja de lado los deseos y necesidades personales y se anteponen las peticiones o exigencias de la otra persona.” (p.10)

Definición operacional de las variables: La Variable Estilo de Resolución de conflictos operacionalmente se define mediante cinco dimensiones: Estilo de Competición, colaboración, transigir (compromiso), evasivo y complaciente.

Tabla 3

*Operacionalización de la variable Estilos de Resolución de conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Estilo Competidor	Asertivo, no cooperativo Defiende los propios derechos	12 ítems 3A,6B,8A,9B,10A,13B,14B,16B 17A, 22B ,25A,28A	6 rptas. A=1 B=0 6 rptas. B=1 A=0	ALTO=9-12 MEDIO=5-8 BAJO=0-4
Estilo colaborador	Asertivo y cooperador Solución para ambas personas.	12 ítems 2B, 5A. 8B,11A, 14A, 19A, 20A 21B, 23A, 26B, 28B, 30B	6 rptas. A=1 B=0 6 rptas. B=1 A=0	ALTO=9-12 MEDIO=5-8 BAJO=0-4
Estilo Transigir (Compromiso)	Medianamente asertivo y cooperador Solución parcial, adecuada y aceptable para ambas partes.	12 ítems 2A,4A,7B,10B,12B,13A 18B,20B,22A,24B,26A,29A	6 rptas. A=1 B=0 6 rptas. B=1 A=0	ALTO=9-12 MEDIO=5-8 BAJO=0-4
Estilo Evasivo	No asertivo y No cooperador no busca solución a sus propios intereses ni los del otro	12 ítems 1A,5B,17B,6A,7A,9A, 12A,15B,19B,23B,27A,29B	6 rptas. A=1 B=0 6 rptas. B=1 A=0	ALTO=9-12 MEDIO=5-8 BAJO=0-4
Estilo complaciente	No asertivo y cooperador, Solución para otros aún a costa de sí mismo	12 ítems 1B,3B, 4B,11B,15A,16A, 18A,21A, 24A,25B,27B,30A	6 rptas. A=1 B=0 6 rptas. B=1 A=0	ALTO=9-12 MEDIO=5-8 BAJO=0-4

## 2.3. Población y muestra:

Kerlinger y Lee (2002) afirman que la población es:

“El grupo de elementos o casos, ya sea en individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo”. (p.135).

La población que se utiliza para esta investigación está constituida por los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” Distrito de Carabayllo, que hacen un total de 42 docentes.

Población censal: Se define así a la población que se constituye en identificable para el investigador. 42 personas.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad

Este Proyecto de investigación, aplica la encuesta, que se define como una técnica que obtiene información mediante preguntas, en este caso escritas a través de tres test que medirán las tres variables propuestas por esta investigación.

Variable I: Habilidades Sociales, será medido por el Test de Habilidades Sociales de Goldstein

Variable I: Habilidades Comunicativas. Será medido por el Test de Habilidades Comunicativas, instrumento preparado por la Investigadora, y que ha sido validado por juicio de expertos.

Variable D. Estilo de Resolución de conflictos: Será medido por el Test de Resolución de Conflictos de Thomas y Kilmann.

Técnica:

La técnica seleccionada para esta investigación correlacional es la Encuesta.

El Instrumento:

Los instrumentos de esta investigación son 3 test, debidamente probados.

Test de Habilidades Sociales

Tabla 4

*Ficha Técnica de Test de Escala de Habilidades sociales.*

<b>Nombre</b>	<b>Test de habilidades sociales</b>
Autor	Arnold Goldstein et al.
Traducción	Rosa Vásquez (1983)
Traducción y adaptación	Ambrosio Tomás (1994-95)
Administración	De uso Individual y colectivo
Duración	De 15 a 20 minutos aproximadamente
Niveles de aplicación	De 12 años de edad en adelante.
Finalidad	Valorar de manera cuantitativa
Variable que evalúa	Habilidades sociales

Tabla 5:  
Baremación de la variable *Habilidades Sociales*

NIVEL	VARIABLE	DIMENSIÓN					
		Habilidades Sociales Básicas	Habilidades Sociales Avanzadas	Habilidades Relacionadas con los sentimientos	Habilidades Alternativas a la Agresión:	Habilidades para hacer frente al Estrés	Habilidades de Planificación
EXCELENTE	[210-250]	[36-40]	[27-30]	[31-35]	[41-45]	[52-60]	[36-40]
BUENO	[170-209]	[29-35]	[22-36]	[25-30]	[33-40]	[42-51]	[29-35]
NORMAL	[130-169]	[22-28]	[16-21]	[19-24]	[25-32]	[32-41]	[22-28]
BAJO	[90-129]	[15-21]	[11-15]	[13-18]	[17-24]	[22-31]	[15-21]
DEFICIENTE	[50-89]	[8-14]	[6-10]	[7-12]	[9-16]	[12-21]	[8-14]

Tabla 6:

*Ficha Técnica del Test de Habilidades comunicativas*

<b>Nombre</b>	<b>Test de Habilidades comunicativas</b>
Autor	Gabriela Navarro
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos
Niveles de aplicación	A partir de los 15 años
Finalidad	Valorar de manera cuantitativa
Variable que evalúa	Habilidades comunicativas

Tabla 7:

*Baremación de la variable Habilidades comunicativas*

Nivel	Variable	DIMENSIÓN		
		Escucha activa	Asertividad	Argumentación
Excelente	[68-80]	[24-28]	[24-28]	[20-24]
Bueno	[51-67]	[18-23]	[18-23]	[15-19]
Normal	[34-50]	[12-17]	[12-17]	[10-14]
Bajo	[17- 33]	[6-11]	[6-11]	[5-9]
Deficiente	[0-16]	[0-5]	[0-5]	[0-4]

Tabla 8

*Ficha Técnica del Test de Estilos de resolución de conflictos*

<b>Nombre</b>	<b>Test de Estilos de resolución de conflictos</b>
Autor	Thomas y Khilman
Traducción	Beatriz Verdasco-Vidal
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos
Niveles de aplicación	A partir de los 15 años
Finalidad	Valorar de manera cuantitativa
Variable que evalúa	Resolución de conflictos

Tabla 9:

*Baremación de la variable Estilos en la resolución de conflictos*

Nivel	VARIABLE ESTILOS				
	COMPETIDOR	COLABORADOR	TRANSIGIR (COMPROMISO)	EVASIVO	COMPLACIENTE
Alto	[9-12]	[9-12]	[9-12]	[9-12]	[9-12]
Medio	[5-8]	[5-8]	[5-8]	[5-8]	[5-8]
Bajo	[0-4]	[0-4]	[0-4]	[0-4]	[0-4]
	[9-12]	[9-12]	[9-12]	[9-12]	[9-12]

## Validez:

La validez es la comprobación de si el instrumento es útil para medir lo que realmente se está tratando de medir. Soto (2015).

Soto (2015) dice: "Las clases de validez son: la validez de contenido, de criterio y de constructo". (p.71).

Para esta investigación, se ha aplicado la validación de los instrumentos, mediante el juicio de expertos, asimismo, la validez de criterio referida a que es

válido el instrumento en todos los contextos, es verificada por un experto que evaluó los tres test según la Tabla 10:

Tabla 10: Validación de los instrumentos

*Experto que evaluó los instrumentos de recolección de datos*

Experto	TEST	Resultado
	Habilidades Sociales	Aplicable
Dra. Mendez Ilizarbe, Gliria Susana	Habilidades comunicativas	Aplicable
	Estilos de Res, de conflictos	Aplicable

Confiabilidad:

Sostiene Hernández, Fernández y Baptista (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados consistentes y coherentes (p.200).

Para establecer la confiabilidad de cada Test, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 13 docentes, tal como se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11:

*Procesamiento de datos***Resumen de procesamiento de casos**

		N°	%
casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	,0	,0
	Total	13	100,0

<sup>a</sup>La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.  
Tomado de Análisis de datos SPSS 24

Para el análisis de los datos se utilizó el instrumento estadístico SPSS 24, obteniendo los siguientes resultados:

El Test de Habilidades Sociales de Goldstein se presenta en la tabla 12.

Test Habilidades sociales

Tabla 12:

*Estadísticas de fiabilidad del Test de habilidades sociales***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,901	50

Tomado de Análisis de datos SPSS 24

Test de habilidades comunicativas:

Se observa en la tabla 13

Tabla 13:

*Estadísticas de fiabilidad del test de habilidades comunicativas.*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.908	20

Tomado de Análisis de datos SPSS 24

Test: Estilos de Resolución de conflictos de Thomas y Killman.

Los autores reportaron una confiabilidad de 0,86, y en cuanto a cada estilo su confiabilidad se presenta en la tabla 14.

Tabla 14:

*Confiabilidad de Test de estilos de resolución de conflictos.*

La confiabilidad reportada por los autores Thomas y Killman (1984) es:

Estilos	Consistencia interna	Confiabilidad Test retest
	R=0.86	R=076
Competidor	0.71	0,61
Colaborador	0.65	0,63
Compromiso/ Tansigir	0.58	0,66
Evasivo	0.62	0,68
Complaciente	0.43	0,62

Tomado de Thomas y Killman

### Interpretación:

De los resultados presentados en las Tablas 12,13 y 14, se observa los niveles del coeficiente del Alfa de Cronbach superiores a 0.9 y 0,8; respectivamente para las variables Habilidades Sociales (0,901), lo cual ubica al instrumento en una alta confiabilidad.

Con respecto al Test de Habilidades comunicativas (0.908), también presenta un resultado de alta confiabilidad.

Con respecto al Test de Estilos de Resolución de conflictos se obtiene un nivel de (0.86); así como sus respectivas dimensiones (0,61; 0,63; 0,66; 0,68 y 0,62)

De los resultados presentados se puede deducir que los instrumentos utilizados para esta investigación son de alta confiabilidad.

### Objetividad:

Se dice que hay objetividad cuando los investigadores coinciden en su opinión sobre el instrumento de recolección de datos. Para este caso es verificada por la aprobación del experto que evaluó los tres test, que son el instrumento de recolección de datos, según lo descrito en la tabla 10.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que el SPSS, es un pack estadístico para las Ciencias Sociales, desarrollado en la Universidad de Chicago, definitivamente, es uno de los más conocidos, es propiedad de la IBM. Facilita la cuantificación de los datos y las variables.

### 2.5. Métodos de análisis de datos:

Para esta investigación el análisis de los datos se hace mediante la estadística.

Las investigaciones bajo el enfoque cuantitativo la estadística hace gala de su presencia, ya que como argumento científico y la metodología de la estadística sigue la secuencia de: aplicación de los instrumentos, organizar, seleccionar, procesar, interpretar y analizar la información para la adecuada toma de decisión.( Salvatierra, 2018,p.9).

Y en efecto una vez recolectados los datos proporcionados a través de los instrumentos, se procedió a organizar la información en una base de datos en Excel.

Se utilizó el proceso estadístico de la regresión logística ordinaria. El instrumento estadístico respectivo fue el SPSS versión 24.

“El SPSS es uno de los software más conocidos y utilizados para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones relacionadas al área de la sociología y psicología”. Gonzales (2009).

Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis específicas se aplicó la prueba no paramétrica del Chi cuadrado.

## **2.6. Aspectos éticos.**

Son muy interesantes las palabras del texto bíblico que dice: “¡Ay de los que llaman al mal bien y al bien mal, que tienen las tinieblas por luz y la luz por tinieblas, que tienen lo amargo por dulce y lo dulce por amargo!” (Isaías 5:20, RVR 1960). ¡Ay! Es un término que denota reprobación, a una conducta incorrecta, conducta que se constituye en una tentación para el ser humano, que no tiene una conducta ética, respecto de la veracidad y en su afán de recibir aprobación, altera la esencia de las cosas, conductas o situaciones.

El investigador debe afrontar la decisión de discernir entre lo verídico y lo falso, y declarar lo que es auténtico. El trastocar la verdad, confundirla, alterarla o falsearla, es un hecho muy común en estos días. Sin embargo el compromiso ético del investigador exige ser lo más honesto posible con la exposición de los resultados obtenidos, pues debe ofrecer una información verdadera, pensando en el lector, que en busca de un conocimiento legal, acude a su fuente.

El presente trabajo de investigación ha respetado los procesos de obtención de la información así como la exposición de los valores obtenidos.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis de los resultados descriptivos de las variables

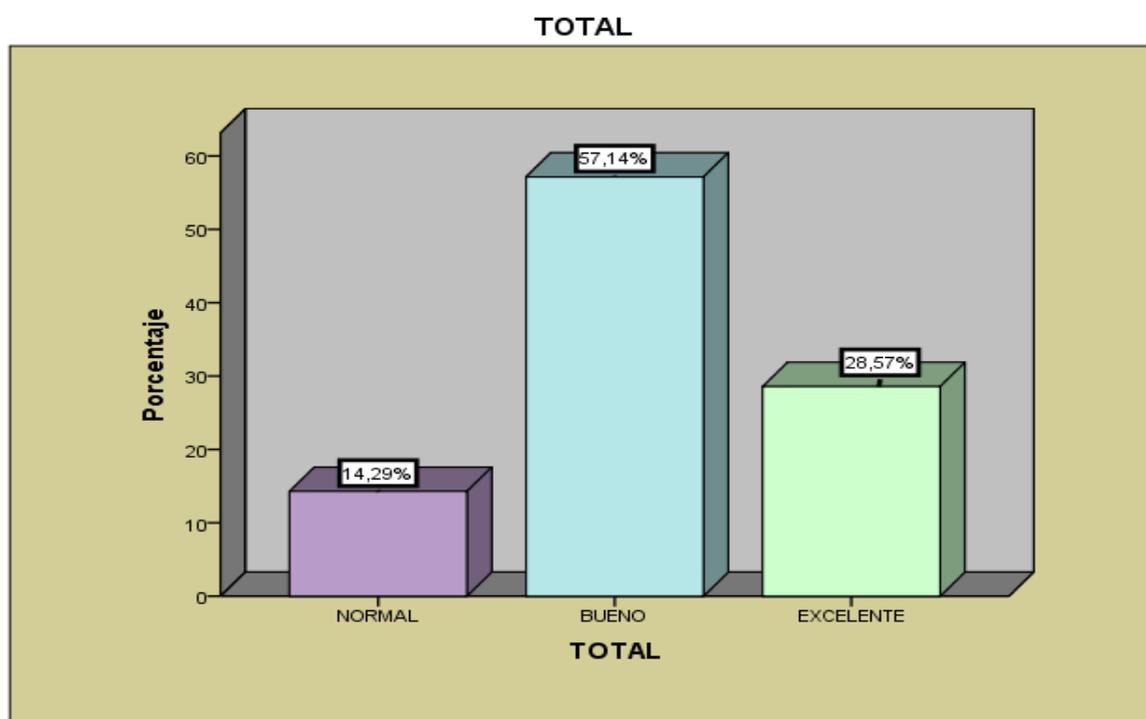
#### 3.1.1. Niveles de la variable Habilidades sociales

Tabla 15

*Niveles de la variable habilidades sociales*

Habilidades sociales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	normal	6	14,3	14,3	14,3
	bueno	24	57,1	57,1	71,4
	excelente	12	28,6	28,6	
	Total	42	100,0	100,0	100,0

*Tomado de SPSS 24*



*Figura 3. Niveles de habilidades sociales.*

**Descripción:**

En la tabla 15 y figura 3 se observa que los docentes de las I.E.P. "Emanuel"-Carabaylo, obtienen en el Test que mide las Habilidades sociales:

En el nivel normal: Un 14.9%

En el nivel Bueno: Un 57.1%

En el nivel Excelente: Un 28.57%

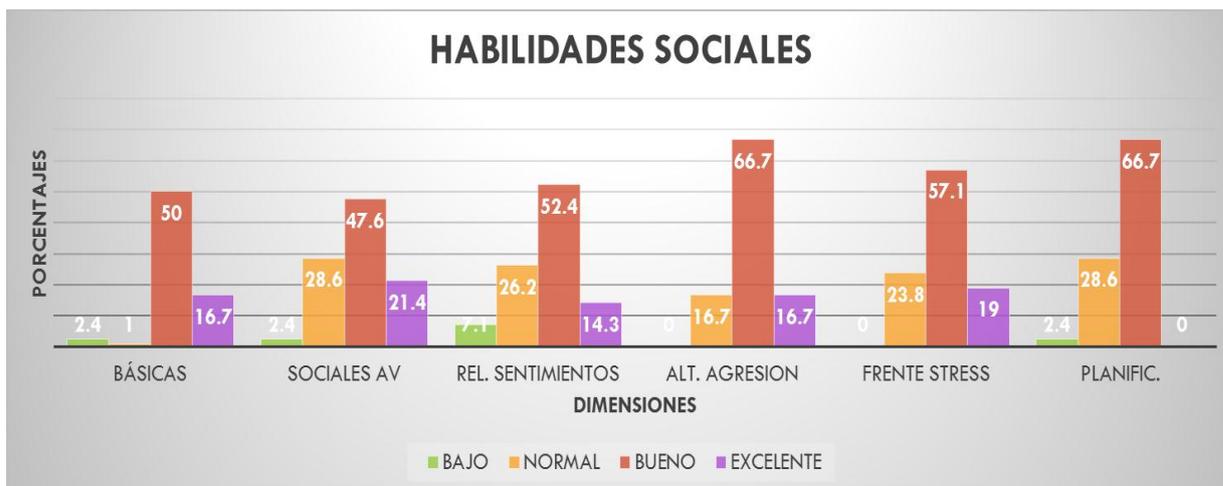
**3.1.2. Niveles de las dimensiones de la variable habilidades sociales**

**Tabla 16**

*Niveles de las dimensiones de la variable Habilidades Sociales*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Hs básicas	21,77	4,692	,355	,854
Hs avanzadas	19,08	7,577	,548	,670
Hs sentimientos	19,15	6,641	,731	,613
H agresión	18,85	7,808	,407	,694
H estrés	19,15	6,974	,608	,643
H planificación	18,92	7,077	,692	,636

Tomado de SPSS 24



*Figura 4:* Niveles de las Dimensiones de Habilidades Sociales.

**Descripción:**

En la tabla 16 y figura 4 se observa que los docentes de las Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo , obtienen en las dimensiones del Test que mide las Habilidades Sociales :

Básicas: Bajo: 2.4% Normal: 31.0% Bueno: 50% excelente: 16.7%

Avanzadas: Bajo: 2.4% Normal: 28.6% Bueno: 47.6% excelente: 21.4%

Relacionadas con los sentimientos: Bajo: 7.1% Normal: 26.2% Bueno: 52.4% excelente: 14.3%

Alternativas a la agresión: Bajo: 0% Normal: 16.7% Bueno: 66.7% excelente: 16.7%

Frente al Stress: Bajo: 0% Normal: 23.8% Bueno: 57.1% excelente: 19.0%

Planificación Bajo: 2.4% Normal: 28.6% Bueno: 66.7% excelente: 0%

### 3.1.3. Niveles de la variable Habilidades Comunicativas

Tabla 17

*Niveles de la Variable Habilidades comunicativas*

TOTAL		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	normal	3	7,0	7,1	7,1
	bueno	28	65,1	66,7	73,8
	excelente	11	25,6	26,2	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		

Tomado de SPSS 24

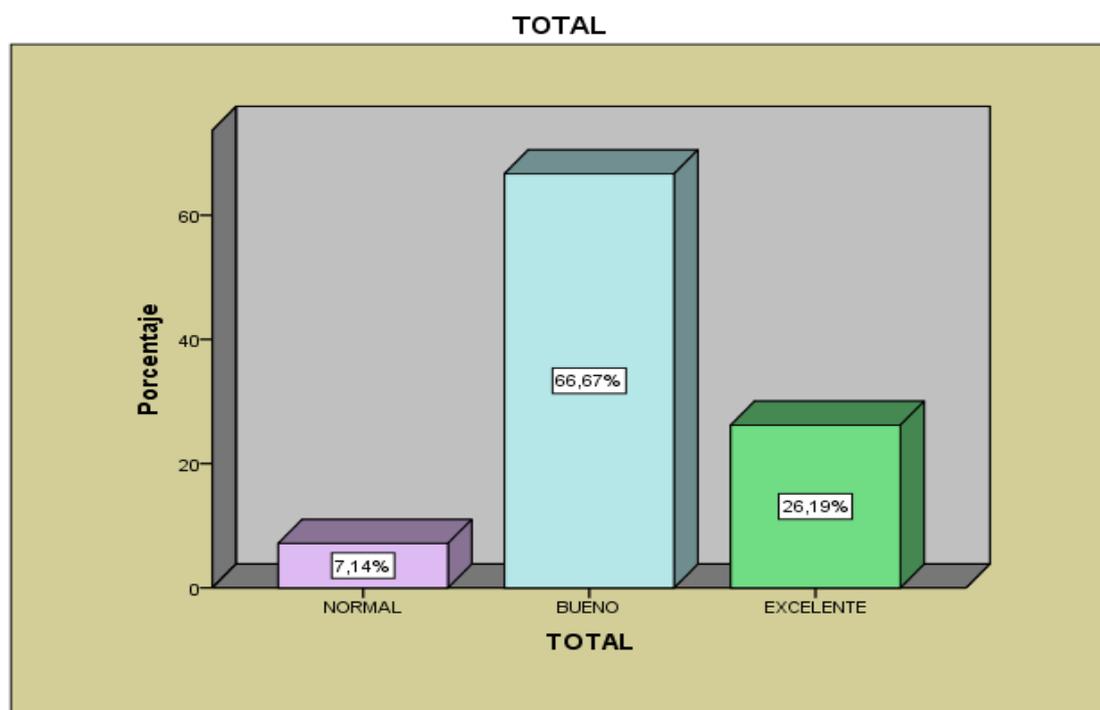


Figura 5: Niveles de la Variable habilidades comunicativas

Descripción:

En la tabla 17 y figura 5 se observa que los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”-Carabayllo, obtienen en el Test que mide las Habilidades Comunicativas los siguientes niveles.

En el nivel normal: Un 7.14%

En el nivel Bueno: Un 66.7%

En el nivel Excelente: Un 26.1%

### 3.1.4. Niveles de las dimensiones de la variable Habilidades comunicativas:

Tabla 18

Niveles de las Dimensiones de la variable Habilidades comunicativas

Habilidades comunicativas

	bajo	normal	bueno	excelente
escucha activa	0	2.4	66.7	31
asertividad	0	11.9	47.6	40.5
argumentación	0	9.5	61.9	28.6

Tomado de SPSS 24



Figura 6: Niveles de las Dimensiones de la Variable Habilidades Comunicativas

Descripción:

En la tabla 18 y figura 6, se observa que los docentes de las I.E.P. "Emanuel"-Carabayllo, obtienen en las Dimensiones del Test que mide las Habilidades Comunicativas:

Escucha Activa: Bajo: 0% Normal: 2.4% Bueno: 66.7% excelente: 31.0%

Asertividad: Bajo: 0% Normal: 11.9% Bueno: 47.6% excelente: 40.5%

Argumentación: Bajo: 0% Normal: 9.5% Bueno: 61.9% excelente: 28.6%

### 3.1.5. Niveles de los estilos de Resolución de conflictos

Tabla 19

Niveles de los Estilos de resolución de conflictos.

#### Estilos de resolución de conflictos

	alto	medio	bajo
competición	7.16	45.23	47.61
colaboración	2.39	69.04	28.57
compromiso	21.44	66.66	11.9
evasión	19.06	59.52	21.42
complaciente	14.29	52.38	33.33

Tomado de SPSS 24



Figura 7: Estilo de resolución de conflictos.

### Descripción:

En la tabla 19 y figura 7 se observa que los docentes de las Institución Educativa Privada “Emanuel”-Carabayllo, obtienen los siguientes resultados en el Test que mide los Estilos de resolución de conflictos:

Competición: En el nivel Bajo: 7.16%. Medio: 45.23%. Alto: 47.61

Colaboración: En el nivel Bajo: 2.39%. Medio: 69.04% Alto: 28.57%

Transigir: En el nivel Bajo: 21.44% Medio: 66.66%. Alto: 11.9

(Compromiso)

Evasión: En el nivel Bajo: 19.06% . Medio: 59.52% Alto: 21.42

Complaciente: En el nivel Bajo: 14.29%. Medio: 52.38% . Alto: 33.33%

### 3.2. Análisis de los resultados estadísticos:

El presente trabajo de investigación analizó los resultados con el estadístico de regresión logística ordinal, para la prueba de bondad de ajuste de los modelos se usó la prueba Chi cuadrado y para la determinación de la influencia o no de las variables se precisará el resultado de Nagelkerke.

Según Briones (1996):

La prueba de chi cuadrado ( $\chi^2$ ) se utiliza para determinar si existe asociación en un cuadro de contingencia (el cruce de dos variables) obtenido con datos de una muestra. Esta prueba se define con la fórmula que exige el uso de frecuencias absolutas. ( p.118).

### **Prueba de hipótesis**

Resultado específico 1

Las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de competición de la resolución de conflicto.

Tabla 20

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo competir de la resolución de conflictos.*

**Estimaciones de parámetro Grupos de resolución de conflictos =Competir**

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[RC = 8,00]	17,746	6026,730	,000	1	,998	-11794,428	11829,921
Ubicación	[HS=156,00]	36,402	,000	.	1	.	36,402	36,402
	[HS=189,00]	-4,441E-16	9341,841	,000	1	1,000	-18309,673	18309,673
	[HS=211,00]	-2,220E-15	9341,841	,000	1	1,000	-18309,673	18309,673
	[HS=217,00]	1,332E-15	9341,841	,000	1	1,000	-18309,673	18309,673
	[HS=218,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=49,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=66,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=68,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=69,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=70,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Competir

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

Los resultados que se muestran en la tabla 20 representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a los niveles del estilo competir en los docentes en este caso el nivel medio, así como el nivel obtenido en las habilidades sociales y comunicativas respectivamente. En cuanto a la significación estadística, según lo muestra el coeficiente de Wald, se contrastará la nulidad de los parámetros con el chi cuadrado.

**Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo competir de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” - Carabayllo 2017.

H1: Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo competir de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” - Carabayllo 2017”.

Tabla 21

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo competir de la resolución de conflictos*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	5,004			
Final	,000	5,004	4	,287

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Competir

Tomado de SPSS 24

Como se observa en la tabla 21, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 5,004 y un p valor = 0.287 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 (p valor  $< \alpha$ ), esto significa el rechazo de la hipótesis y la aceptación de la hipótesis nula.

Se acepta la hipótesis nula.

## Resultado específico 2

Las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de colaboración de la resolución de conflictos.

Tabla 22

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo colaboración de la resolución de conflictos.*

		<b>Estimaciones de parámetro<sup>a</sup></b>				<b>Grupos de resolución de conflictos = Colaboración</b>		Intervalo de confianza al 95%	
		Estimació n	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[RC = 8,00]	18,362	5786,088	,000	1	,997	-11322,162	11358,885	
Ubicación	[HS=138,00]	36,820	,000	.	1	.	36,820	36,820	
	[HS=181,00]	8,882E-16	11303,560	,000	1	1,000	-22154,570	22154,570	
	[HS=184,00]	36,820	,000	.	1	.	36,820	36,820	
	[HS=186,00]	4,441E-16	11303,560	,000	1	1,000	-22154,570	22154,570	
	[HS=198,00]	4,441E-16	11303,560	,000	1	1,000	-22154,570	22154,570	
	[HS=202,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
	[HC=54,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
	[HC=58,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
	[HC=59,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
	[HC=60,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
	[HC=63,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	

Los resultados que se muestran en la tabla 22 representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a los niveles del estilo colaborar en los docentes en este caso el nivel medio, así como el nivel obtenido en las habilidades sociales y comunicativas respectivamente. En cuanto a la significación estadística, según lo muestra el coeficiente de Wald, se contrastará la nulidad de los parámetros con el chi cuadrado.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo de colaboración de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” - Carabayllo 2017.

H1: Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo de colaboración de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

Tabla 23

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo colaborador de la resolución de conflictos.*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	7,638			
Final	,000	7,638	5	,177

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Colaborar

Como se observa en la tabla 23, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 7,638 y un p valor = ,177 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 (p valor  $< \alpha$ ), esto significa el rechazo de la hipótesis y la aceptación de la hipótesis nula.

Se acepta la hipótesis nula.

## Resultado específico 3

Las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de compromiso de la resolución de conflictos.

Tabla 24

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo transigir de la resolución de conflictos.

Estimaciones de parámetro<sup>a</sup>

Grupos de resolución de conflictos =

*Transigir*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95% de	
							Límite inferior	Límite super
Umbral	[RC = 8,00]	-13,126	562,028	,001	1	,981	-1114,680	1088,428
	[RC = 9,00]	13,273	576,017	,001	1	,982	-1115,698	1142,245
Ubicación	[HS=155,00]	27,196	1202,151	,001	1	,982	-2328,977	2383,369
	[HS=184,00]	27,196	1202,151	,001	1	,982	-2328,977	2383,369
	[HS=188,00]	-26,740	1064,503	,001	1	,980	-2113,127	2059,647
	[HS=190,00]	3,231E-15	733,996	,000	1	1,000	-1438,606	1438,606
	[HS=191,00]	27,196	1202,151	,001	1	,982	-2328,977	2383,369
	[HS=196,00]	-26,740	1064,503	,001	1	,980	-2113,127	2059,647
	[HS=207,00]	2,990E-15	733,996	,000	1	1,000	-1438,606	1438,606
	[HS=215,00]	27,196	1202,151	,001	1	,982	-2328,977	2383,369
	[HS=226,00]	3,060E-15	733,996	,000	1	1,000	-1438,606	1438,606
	[HS=229,00]	27,196	1202,151	,001	1	,982	-2328,977	2383,369
	[HS=237,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=58,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=61,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=63,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
[HC=65,00]	-27,196	1202,151	,001	1	,982	-2383,369	2328,977	
[HC=67,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
[HC=70,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
[HC=73,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
[HC=80,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	

Los resultados que se muestran en la tabla 24 representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a los niveles del estilo transigir (compromiso) en los docentes en este caso el nivel medio y alto, así como el nivel obtenido en las habilidades sociales y comunicativas respectivamente. En cuanto a la significación estadística, según lo muestra el coeficiente de Wald, se contrastará la nulidad de los parámetros con el chi cuadrado.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo transigir o compromiso de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017.

H1: Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo transigir o compromiso de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017.

Tabla 25

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo transigir o compromiso de la resolución de conflictos*

<i>Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup></i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	24,676			
Final	,000	24,676	11	,010

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>  
Grupos de resolución de conflictos = Transigir

Como se observa en la tabla 25, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 24.6 y p\_valor (valor de la significación) es = ,010 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p \text{ valor} < \alpha$ ), esto significa el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Tabla 26

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

**Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerk e	McFadden.
resultado	,872	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>  
 a. Grupos de resolución de  
 conflictos = Transigir

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa según la tabla 26 que el coeficiente de Nagelkerke, permite precisar que el estilo transigir de la resolución de conflictos se debe al 100% de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017.”

**Resultado específico 4**

Las habilidades sociales y comunicativas en el estilo evadir de la resolución de conflictos.

Los resultados que se muestran en la tabla 27, representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a los niveles del estilo evadir en los docentes en este caso el nivel medio y alto, así como el nivel obtenido en las habilidades sociales y comunicativas respectivamente. En cuanto a la significación estadística, según lo muestra el coeficiente de Wald, se contrastará la nulidad de los parámetros con el chi cuadrado.

Tabla 27

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo evadir de la resolución de conflictos.*

*Estimaciones de parámetro<sup>a</sup>*

*Grupos de resolución de conflictos = Evadir*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.
Umbral	[RC = 8,00]	-37,703	84,820	,198	1	,657
	[RC = 9,00]	-21,512	74,420	,084	1	,773
	[RC = 10,00]	-8,309	63,751	,017	1	,896
Ubicación	[HS=156,00]	-29,470	86,448	,116	1	,733
	[HS=173,00]	-46,527	118,291	,155	1	,694
	[HS=185,00]	-46,527	118,291	,155	1	,694
	[HS=191,00]	-14,928	69,392	,046	1	,830
	[HS=196,00]	-46,527	118,291	,155	1	,694
	[HS=198,00]	-29,470	86,448	,116	1	,733
	[HS=202,00]	-29,470	86,448	,116	1	,733
	[HS=210,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
	[HC=56,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
	[HC=57,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
	[HC=58,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
	[HC=59,00]	17,057	94,653	,032	1	,857
	[HC=61,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
	[HC=63,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
	[HC=65,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.
[HC=72,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	
[HC=73,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Evadir

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

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

Ho: Las habilidades sociales y comunicativas no se relacionan con el estilo evadir de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabaylo 2017”.

H1: Las habilidades sociales y comunicativas se relacionan con el estilo evadir de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

Tabla 28

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo evadir de la resolución de conflictos*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	21,868			
Final	,000	21,868	8	,005

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Evadir

Como se observa en la tabla 28, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 21.868 y p valor (valor de la significación) es igual a ,005 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 29

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

**Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,912	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Evadir

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa según la tabla 29 que el coeficiente de Nagelkerke, permite precisar que el estilo evadir de la resolución de conflictos se debe al 100% de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

## Resultado específico 5

Las habilidades sociales y comunicativas en el estilo complaciente de la resolución de conflictos.

Tabla 30

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de las habilidades*

		<i>Estilo complaciente</i>						
<i>Estimaciones de parámetro<sup>a</sup></i>			Error				Intervalo de	confianza al
		Estimación	estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[RC = 8,00]	-8,151	46,534	,031	1	,861	-99,355	83,054
	[RC = 9,00]	8,147	46,500	,031	1	,861	-82,992	99,286
	[RC = 10,00]	23,528	60,184	,153	1	,696	-94,430	141,485
Ubicación	[HS=157,00]	-16,430	78,163	,044	1	,834	-169,626	136,766
	[HS=181,00]	15,797	59,937	,069	1	,792	-101,677	133,271
	[HS=183,00]	32,064	93,393	,118	1	,731	-150,983	215,112
	[HS=186,00]	32,064	93,393	,118	1	,731	-150,983	215,112
	[HS=188,00]	4,594E-15	58,843	,000	1	1,000	-115,331	115,331
	[HS=191,00]	4,025E-15	58,843	,000	1	1,000	-115,331	115,331
	[HS=192,00]	3,774E-15	58,843	,000	1	1,000	-115,331	115,331
	[HS=206,00]	15,797	59,937	,069	1	,792	-101,677	133,271
	[HS=214,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=45,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=50,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=51,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=54,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=58,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=59,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=67,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.
	[HC=69,00]	-4,996E-16	46,777	,000	1	1,000	-91,681	91,681
[HC=71,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	
[HC=76,00]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Complaciente

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

*sociales y comunicativas en el estilo complaciente de la resolución de conflictos.*

Los resultados que se muestran en la tabla 30, representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a los niveles del estilo complaciente en los

docentes en este caso el nivel medio y alto, así como el nivel obtenido en las habilidades sociales y comunicativas respectivamente. En cuanto a la significación estadística, según lo muestra el coeficiente de Wald, se contrastará la nulidad de los parámetros con el chi cuadrado.

### Prueba de hipótesis específica 5

Ho: Las habilidades sociales y comunicativas no se relacionan con el estilo complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

H1: Las habilidades sociales y comunicativas se relacionan con el estilo complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

Tabla 31

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo complaciente de la resolución de conflictos*

<i>Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup></i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,597			
Final	,000	25,597	9	,002

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>  
a. Grupos de resolución de conflictos = Complaciente

Los resultados de la tabla 31 de acuerdo al Chi cuadrado que es de 25.597 y p valor (valor de la significación) es igual a ,002 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 32

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

**Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,923	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos =  
Complaciente

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa según la tabla 32 que el coeficiente de Nagelkerke, permite precisar que el estilo complaciente de la resolución de conflictos se debe al 100% de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”- Carabayllo 2017”.

## **IV. Discusión**

Discusión:

En este capítulo se dará paso a la discusión de los resultados obtenidos en el capítulo anterior y los objetivos e hipótesis del presente trabajo de investigación, así como la contrastación con las teorías expuestas en el marco teórico y las conclusiones de los trabajos previos de este trabajo.

El presente trabajo de investigación, tuvo 5 problemas específicos los cuales se muestran en la figura 8.



Figura 8: Problemas de Investigación Habilidades sociales y comunicativas en la resolución de conflictos.

Las hipótesis específicas respectivas se muestran en la figura 9.



Figura 9: Hipótesis de Investigación Habilidades sociales y comunicativas en la resolución de conflictos.

Los objetivos específicos respectivos se muestran en la figura 10.



Figura 10: Objetivos de Investigación Habilidades sociales y comunicativas en la resolución de conflictos.

Los resultados obtenidos, pueden discutirse desde dos perspectivas, por los resultados obtenidos permitiendo consolidar el siguiente conocimiento:

1. Se halló que hay nulidad de parámetros entre las habilidades sociales y comunicativas y el estilo de competición y colaboración en la resolución de conflictos, aceptándose la hipótesis nula, para estos dos estilos.

Se desprende de este resultado que el resolver conflictos con el estilo de competición o colaboración, no dependen del nivel de las habilidades sociales y comunicativas que tenga el sujeto.

En la Investigación de Moya (2016) cuyo trabajo tuvo como objetivo presentar un amplio panorama sobre el comportamiento de las habilidades sociales y comunicativas en el campo político, concluyó que cuando los políticos mejoran en sus habilidades sociales y comunicativas, sienten el aumento de la autoestima y la confianza en la credibilidad de su discurso, en esta investigación el desarrollo de las habilidades sociales, y comunicativas estaban destinadas a un fin personal y particular. Concuerd a el resultado de esta investigación, que sí se puede desarrollar las habilidades sociales y comunicativas, como lo sostiene el nivel bueno que obtuvieron los participantes en las habilidades sociales y comunicativas. Lo cual también es sostenido por el marco teórico propuesto por esta investigación respecto de la teoría socio-histórica Vygotsky (1979), y la de Gardner (1994) sobre las inteligencias múltiples y su desarrollo, así como la de Bandura (1987) que sostuvo que las motivaciones intrínsecas de la persona contribuye al desarrollo de su inteligencia y perspectiva social.

El estilo de resolución de conflictos competidor y colaborador, se caracterizan por la participación en la resolución del conflicto priorizando la finalidad de un objetivo particular, y no necesariamente el bien común. Killman (2002).

2. Si hay influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo transigir (compromiso), evasión y complaciente de la resolución de conflictos.

Hay coincidencia con los estudios encontrados en el trabajo presentado por Killman (2002), el estilo transigir o compromiso, se caracteriza, por la conciencia personal del individuo de resolver el conflicto, aun cuando eso

signifique, renunciar a alguna postura en particular. En la convivencia se necesita precisamente, que las partes involucradas trancen para favorecer el proceso social. En este sentido el desarrollo de las habilidades sociales, se proyecta como un bien colectivo, por otro lado el estilo complaciente, opta, por una actitud de sacrificio, de renuncia a sus exigencias, poniendo en primer lugar la relación de convivencia.

Este resultado también encuentra congruencia con los que obtiene Astohuayhua (2014) en su trabajo de investigación, en el cual se halla una asociación entre los valores interpersonales y la resolución de conflictos.

Los resultados obtenidos por Luna, De Gante (2016) y Barrientos (2016) que encontraron asociación entre las habilidades sociales, emocionales y la empatía multidimensional con la resolución de conflictos.

Hay coincidencia con las conclusiones a las que llega la investigación cualitativa de Gonzales (2015), respecto de la necesidad del desarrollo de las habilidades comunicativas para superar los conflictos entre el personal de salud, ya que como lo refiere el estudio del fenómeno, conflicto; la observación demuestra que a falta de habilidades comunicativas, mayor generación de conflicto y actitud de evasión. El presente trabajo de investigación, coincide respecto de la relación entre las habilidades sociales y comunicativas y el estilo evasivo, el comportamiento de la variable es dependiente en un 100% de los casos. La investigación de Gonzales (2015) atribuye, que el comportamiento evasivo se manifiesta como alternativa a la falta de recursos para resolver el conflicto. No coincide el resultado de la investigación con Ángeles (2016) en la que no se encuentra relación significativa entre las variables habilidades sociales y resiliencia; sin embargo si se encontró relación con la dimensión de empatía.

La teoría de la negociación de Schelling (1964) y Dimensión multinivel de Galtung (2003) expresan que este proceso de resolución de conflictos conlleva un proceso estratégico y que evidencia la complejidad de la personalidad al entrar en contacto con el conflicto, los resultados de esta investigación reafirman en efecto que no solo depende de tener buenos niveles de

habilidades sociales y comunicativas, lo que permitirá, que un apersona adopte el estilo cooperativo para resolverlo.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones:

### Primero:

Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo competición de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”, habiéndose aceptado la hipótesis nula, por el valor de acuerdo al Chi cuadrado que es de 5.00 y un p valor = ,287 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ).

### Segundo:

Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo colaboración de resolver conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”, habiéndose aceptado la hipótesis nula, por el valor de acuerdo al Chi cuadrado que se obtiene de 7.63 y un p valor = ,177 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), esto significa el rechazo de la hipótesis de investigación y la aceptación de la hipótesis nula.

### Tercero:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo transigir de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”; por el valor obtenido de acuerdo al Chi cuadrado de 24.67 y un p\_valor (valor de la significación) = ,010 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), y el estilo transigir se debe a un 100% de las habilidades sociales y comunicativas por el valor  $R = 1,000$  de Nagelkerke

### Cuarto:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen el estilo evadir de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel”; por el valor de acuerdo al Chi cuadrado de 21.86 y p valor (valor de la significación) es igual a ,005 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ). Y el estilo evadir se debe a un 100% de las habilidades sociales y comunicativas por el valor  $R = 1,000$  de Nagelkerke

Quinto:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo complaciente de la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Privada "Emanuel"; por el valor de acuerdo al Chi cuadrado de 25.59 y p valor (valor de la significación) es igual a ,002 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ). Y el estilo complaciente se debe a un 100% de las habilidades sociales y comunicativas por el valor  $R = 1,000$  de Nagelkerke

## **VI. Recomendaciones**

Recomendaciones:

Primera:

Sugerir la profundización de estudio del comportamiento de estas variables en cada uno de los gestores educacionales, en otros escenarios educativos.

Segunda:

Recomendar un estudio pre-experimental a realizarse con una población mayor.

Tercera:

Aplicar la propuesta que acompaña este trabajo para, la aplicación de nuevas estrategias que coadyuven a la adquisición de habilidades sociales y comunicativas, que permitan ejercitar estilos de resolución de conflictos que contribuyan al bien común.

Cuarta:

A los docentes que accedan a estas páginas, aplicarse los test de esta investigación y comprobar en qué nivel de habilidad social y comunicativa se encuentran, así como identificar el estilo de resolución de conflictos que maneja, asumiendo el compromiso, que como profesionales de la educación se debiera asumir.

Quinta:

La presente Tesis sobre las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos, debe ser tomada en cuenta y profundizada en otros contextos, a fin de concientizar a los docentes del Perú y otras latitudes sobre su rol de educar a generaciones, en una cultura de paz, que rechace cualquier forma de violencia, con el ejemplo vivo, del uso de la capacidad humana de su voluntad e inteligencia.

## **VII. Propuesta**

## **Proyecto de innovación/mejoramiento**

**Taller de Competencias para el manejo de  
conflictos**

**Autora:**

**Mg. Emma Gabriela Navarro Morales**

**Asesora:**

**Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto**

**Lima - 2018**

## Título

### 1. Datos de identificación:

<b>Título del proyecto:</b> Taller: Competencias para el manejo de conflictos		
<b>Nombre del ámbito de atención:</b> Institución Educativa Privada "Emanuel"- UGEL 04-Comas- Carabaylo		
<b>Región:</b> Lima	<b>Provincia:</b> Lima	<b>Localidad:</b> distrito de Carabaylo

### 2. Financiamiento:

<b>Monto total:</b>	
---------------------	--

### 3. Beneficiarios

<b>Directos:</b> Plana de Directivos, Promotores, docentes de la Institución Educativa UGEL 04 del distrito de Carabaylo.	<b>Indirectos:</b> Padres de familia y estudiantes de la Institución Educativa de la UGEL 04 del distrito de Carabaylo.
--	--

### 4. Justificación

Mejorar las relaciones interpersonales entre cada uno de los gestores del proceso educativo y contribuir a la mejora del clima institucional de equidad y armonía educativa es un desafío al que se enfrentan los sistemas educativos en el mundo. Toda vez, que es ese contexto de seguridad y armonía, en que los gestores educacionales asumirán sus roles de manera fructífera; y los estudiante, podrán desarrollar sus procesos de aprendizaje en un marco de respeto.

La Institución Educativa Privada “Emanuel” es una Institución de confesión cristiana, enmarca su énfasis de enseñanza en valores y la dignidad de la persona.

En la actual coyuntura nacional de crisis de valores y honradez, es pertinente, no abandonar la formación de las generaciones jóvenes, como esperanza de transformación de la realidad futura, desde el trabajo del presente.

En el Perú, se fijó como uno de los objetivos estratégicos propuestos en los Lineamientos de Política Educativa el plan de una Educación de calidad que impulsa y promueve dentro de la Gestión escolar, el compromiso siete, que consiste en la Gestión del clima en la Institución Educativa, entendiéndose como los esfuerzos para lograr una convivencia saludable que prevenga y atienda de manera oportuna los conflictos que pudieran surgir así como atender los casos de violencia. En su esfuerzo por reforzar las capacidades de los docentes para la resolución MINEDU (2015)

El Taller: *Competencias para el manejo de conflictos* se ha organizado en función de las características socio-educativas de la Institución Educativa Privada “Emanuel” UGEL 04 del distrito de Carabayllo en su afán de optimizar el clima institucional y por ende de aula. Tomando como base fundamental el Manual *aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*, publicado por el MINEDU (2015), La Cátedra UNESCO, de resolución de conflictos, en convenio con la Universidad de Córdoba; y en el marco de las acciones promovidas por el Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Derechos humanos, y el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del Perú; respecto de acuerdos para establecer una Educación que empodere para resolver conflictos, y desarrolle un clima de respeto y justicia.

La Institución Educativa en su rol esencial y primario como modeladora de un aprendizaje social democrático y justo promueve, un diseño posible, que debe vivirse y proyectarse en el clima que esta manifiesta. Se precisa entonces actitudes y esquemas de vida práctica en la dimensión resolver conflictos, de índole educativa, y promover para cada integrante la práctica de esa vivencia. Finalmente, puesto que las autoridades de la Institución, y en este caso particular los promotores están llamados a ser motivadores y generadores de la participación de la comunidad educativa. Se recomienda revisar previamente el marco teórico de los temas propuestos para tener

una idea más clara de los enfoques y contenidos. El involucramiento efectivo de la comunidad en este asunto de aprender a resolver conflictos. De alguna manera se involucra a todos los actores del proceso educativo. Toda la comunidad debe tratar estos asuntos pues nos compete a todos.

## 5. Diagnóstico

Al realizar un diagnóstico acerca de las Habilidades sociales y comunicativas en la resolución de conflictos de los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” se encontró que en los niveles de las Habilidades sociales el 57% de los docentes se ubica en un nivel bueno, así como el 65% se ubica también en un nivel bueno de la Habilidades comunicativas. Sin embargo sólo el 21% de los docentes que presenta el estilo de resolución de conflictos de compromiso tiene un nivel alto en este estilo; en tanto que un 66% está en el nivel medio y un 11% se ubica en un nivel bajo.

En tal sentido, se considera que el nivel de adopción de estilos de resolución de conflictos a nivel Institucional aún debe trabajarse para la gestión de manejo, control y resolución de los mismos.

A continuación se presenta la descripción detallada de los resultados antes mencionados.

### **Respecto de los estilos de resolución de conflictos.**

De un total de 42 encuestados: los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

*Estilo competir :* 11.90%

*Estilo colaborador:* 14.28%

*Estilo compromiso:* 28.57%

*Estilo evasión:* 21.42%

*Estilo complaciente:*23.80%

Encontrándose los siguientes porcentajes en el nivel de cada estilo:

#### **Estilo competición:**

nivel Bajo: 7.16%. Medio: 45.23%. Alto: 47.61

#### **Estilo colaboración**

nivel Bajo: 2.39%. Medio: 69.04% Alto: 28.57%

**Estilo Compromiso**

Nivel Bajo: 21.44% Medio: 66.66%. Alto: 11.9

**Estilo Evasión**

Nivel Bajo: 19.06% . Medio: 59.52% Alto: 21.42

**Estilo complaciente:**

Nivel Bajo: 14.29%. Medio: 52.38%. Alto: 33.33%

En el marco teórico de esta investigación, se expone la importancia del manejo adecuado de cada situación conflictiva, así como la posibilidad del desarrollo de las mismas. Y en los resultados finales se encontró que las habilidades sociales y comunicativas no influyen en los estilos competir y colaborar de la resolución de conflictos; En tanto que si se encuentra influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo compromiso, evasión y complaciente de la resolución de conflictos.

Por todo ello se deduce que el trabajo en el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas, incidirá en el estilo más cooperativo y conveniente para cada situación y ayudará a obtener estrategias a los que se ubiquen en el estilo evadir.

Adjunto al final del documento (Anexo 1)

Árbol de problemas y objetivos.

## 6. El problema:

Se observa que en el distrito de Carabaylo, la Institución Educativa Privada "Emanuel", UGEL 04 experimenta situaciones que perturba su clima institucional, al suscitarse conflictos desde varios frentes y en diferentes grados, En todo ello el principal afectado es el estudiante. El clima laboral se ve contaminado por confrontaciones, desencuentros y no es óptimo el rendimiento operativo, el ánimo del profesorado decae. Mucho más el rendimiento del estudiante, esto repercute, en los padres, que ven truncadas sus expectativas. Repercute en la economía de la Institución trayendo consigo, dificultades económicas, acrecentando aún ´más los conflictos.

## 7. Impacto del proyecto en los beneficiarios directos e indirectos

<p><b>beneficiarios directos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Taller: <i>Competencias para el manejo de conflicto</i></b></p> <p>Ubicado en el distrito de Carabaylo, constituido por un total de 42 docentes y 4 directivos de la IEP “Emanuel”, el taller Desarrolla competencias para el manejo de conflictos involucra una serie de aspectos, tales como el desarrollo de Habilidades Sociales y Comunicativas. Estas presuponen las siguientes dimensiones:</p> <p><b>Habilidades sociales:</b></p> <hr/> <p>Hs básicas  Hs avanzadas  Hs sentimientos  H agresión  H estrés  H planificación</p> <p><b>Habilidades Comunicativas:</b></p> <hr/> <p>Escucha activa  Asertividad  Argumentación</p>
<p>,</p>	<p>Serán beneficiarios de este taller además, los estudiantes, los padres de familia, Se dotará a los padres de familia de estrategias que permitan su aporte en la resolución de conflictos, cuando estos intervienen en la perturbación del aula.</p> <p>Así mismo los estudiantes serán también beneficiarios de este taller, pues recibirán orientación y estrategias para que se empoderen y comprendan qué es un recurso público y valoren su participación en mecanismos de control social que velan por su buen uso, tanto en la institución educativa como en la comunidad.</p>

## 8. Objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	
Promover y desarrollar competencias para el manejo de conflictos.	1	Desarrollar las competencias del manejo de conflictos en Directivos, docentes y personal de la Institución.
	2	Desarrollar la capacidad y las competencias de manejo de conflictos en Padres de familia.
	3	Desarrollar las competencias del manejo de conflictos en estudiantes de la Institución

## 9. Resultados esperados

Objetivo específico asociado		Descripción Resultado Esperado
Directores , docentes y personal de la Institución Desarrollar las competencias del manejo de conflictos	1.1	El 100% de Directores, docentes y personal de la Institución desarrollan competencias del manejo de conflictos.
Desarrollar la capacidad las competencias de conflictos en Padres de familia	2.1	El 60% de los padres de familia desarrollan competencias del manejo de conflictos.
Desarrollar las competencias del manejo de conflictos en estudiantes de la Institución	3.1	El 50% de los estudiantes desarrollan competencias del manejo de conflictos.

## **10. Planteamiento metodológico**

Se basa en el desarrollo de las siguientes competencias:

### **10.1 Habilidades Sociales**

- a) **Primera etapa: Diagnóstico.**
- b) **Segunda etapa: Capacitación**
- c) **Tercera etapa. Evaluación**

### **10.2 Habilidades comunicativas:**

- a) **Primera etapa: Diagnóstico.**
- b) **Segunda etapa: Capacitación**
- c) **Tercera etapa. Evaluación**

### **10.3 Conocimiento del conflicto y manejo del mismo.**

- a) **Primera etapa: Diagnóstico.**
- b) **Segunda etapa: Capacitación**
- c) **Tercera etapa. Evaluación**

A continuación se presentan las etapas planteadas para lograr los objetivos propuestos.

<b>Etapa</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Control</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>Primera Etapa:</b>				
Diagnóstico de la situación actual	Fortalecer las competencias para el manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caracterización del grupo</li> <li>✓ Aplicación de los instrumentos de medición.</li> <li>✓ Tabulación y análisis de los datos obtenidos.</li> </ul>	Verificar que los instrumentos empleados para el diagnóstico tengan relación directa con los objetivos del taller.	Un conjunto de información que permita identificar las necesidades de competencias para el manejo de conflictos.
<b>Segunda Etapa</b>				
Docentes comprometidos gestionan estilos de resolución de conflictos cooperativos.	Orientar a los docentes en el uso del taller	Cómo diseñar un taller con niños y adolescentes.	Verificar que el contenido del material de orientación esté acorde a los objetivos de la propuesta	Docentes preparados
Estudiantes y Padres de familia comprometidos con una cultura de paz, se involucran en ser adiestrados en la resolución de conflictos.	Participar activamente en la planificación al final del proyecto.	Aplicar actividades que estimulen la participación	Monitoreo durante la ejecución de las actividades del taller	Estudiantes y padres comprometidos con una cultura de paz.
<b>Tercera etapa</b>				
Evaluación	Evaluar la efectividad del taller	Comprobación a través de diversas pruebas,	Observación y monitoreo durante la organización y realización de las actividades del taller.	Al finalizar esta etapa los Participantes deben evidenciar competencias para la resolución de conflictos.

## 11. Actividades

<b>Objetivo específico 1.1:</b> Desarrollar las competencias del manejo de conflictos en Directivos, docentes y personal de la Institución.					
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio y término (cronograma)</b>		<b>Productos</b>	<b>Cantidad de beneficiarios</b>
1.1.1. El conflicto: Causas y consecuencias	Especialista en manejo de conflictos educativos Conciliador	<b>Abril 2019</b>	<b>Junio 2019</b>	El 100% de los directivos, maestros y personal , <b>usan adecuadamente</b> estrategias para el manejo de conflictos, y desarrollan habilidades sociales y comunicativas para el logro de estilos de resolución cooperativos.	Los directivos, y maestros y personal que asisten a las capacitaciones a través del medio de capacitación recibirán los conocimientos necesarios para el logro de manejo de conflicto y desarrollo de Habilidades sociales y comunicativas..
1.1.2. Desarrollo de habilidades sociales					
1.1.3. Desarrollo de habilidades comunicativas					
1.1.4. Estilos de resolución de conflictos					
1.1.5. Manejo de Estrategias aplicadas a casos					

<b>Objetivo específico 1.2: Desarrollar la capacidad y las competencias de manejo de conflictos en Padres de familia.</b>					
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio y término (cronograma)</b>		<b>Productos</b>	<b>Cantidad de beneficiarios</b>
1.1.1. El conflicto: Causas y consecuencias	Especialista en manejo de conflictos en el hogar. Conciliador	<b>Julio 2019</b>	<b>setiembre 2019</b>	El 60% de los padres asisten y usan estrategias para el manejo de conflictos, y desarrollan habilidades sociales y comunicativas para el logro de estilos de resolución cooperativos.	Los padres en un 60% que asisten a los talleres a través del medio de capacitación recibirán los conocimientos necesarios para el logro de manejo de conflicto y desarrollo de Habilidades sociales y comunicativas..
1.1.2. Desarrollo de habilidades sociales					
1.1.3. Desarrollo de habilidades comunicativas					
1.1.4. Estilos de resolución de conflictos					
1.1.5. Manejo de Estrategias aplicadas a casos					

<b>Objetivo específico 1.3: Desarrollar la capacidad y las competencias de manejo de conflictos en estudiantes .</b>					
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicio y término (cronograma)</b>		<b>Productos</b>	<b>Cantidad de beneficiarios</b>
1.1.1. El conflicto: Causas y consecuencias	Especialista en manejo de conflictos en el hogar en niños y adolescentes. Conciliador	<b>Setiembre 2019</b>	<b>noviembre 2019</b>	El 50% de los estudiantes asisten y usan estrategias para el manejo de conflictos, y desarrollan habilidades sociales y comunicativas para el logro de estilos de resolución cooperativos.	Los estudiantes en un 50% que asisten a los talleres , a través del medio de capacitación recibirán los conocimientos necesarios para el logro de manejo de conflicto y desarrollo de Habilidades sociales y comunicativas..
1.1.2. Desarrollo de habilidades sociales					
1.1.3. Desarrollo de habilidades comunicativas					
1.1.4. Estilos de resolución de conflictos					
1.1.5. Manejo de Estrategias aplicadas a casos					

## 12. Presupuesto

La asignación de recursos financieros permite contar con los insumos necesarios que faciliten la ejecución de las actividades propuestas por el proyecto.

### a. Gastos presupuestarios:

Actividad asociada (Número)	Gastos de Operación	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1.1..	S/. 800.00	05	800.00	4000.00
1..2.	S/. 500.00	04	500.00	2000.00
1.3.	S/. 500.00	04	500.00	2000.00
<b>Gasto total (Operación + Desarrollo Profesional)</b>				<b>8000.00</b>

### 13. Sustentabilidad

Para garantizar la sustentabilidad del taller, se realizarán las siguientes acciones:

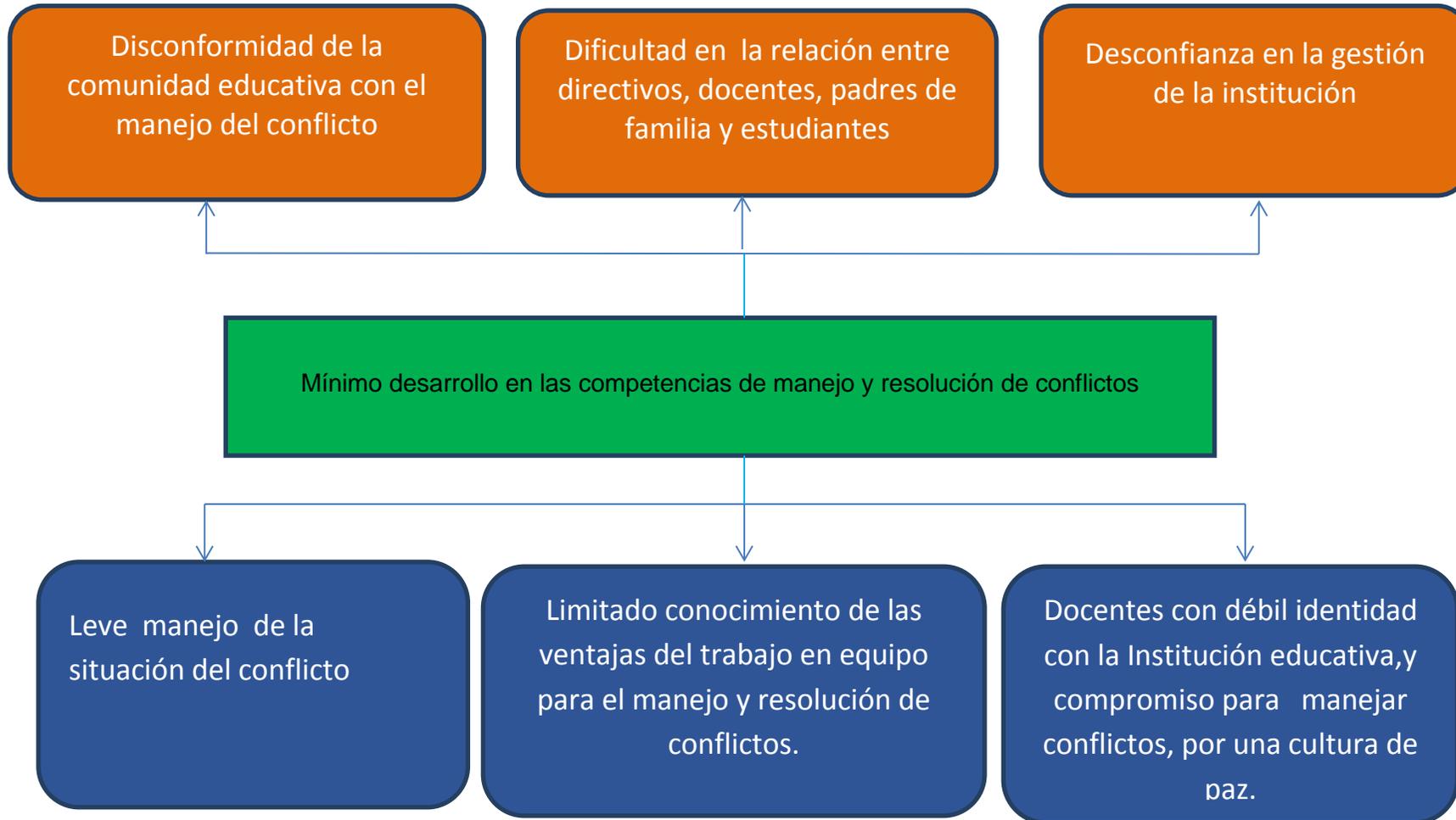
1. Publicidad del taller
2. Empoderar respecto de la importancia del taller.
3. Equipar y preparar el ambiente de trabajo.
4. Coordinar con los expositores, y horario de los participantes.

La institución educativa cuenta con un área destinada a la capacitación, el mismo que será implementado y usado para el desarrollo de las actividades propuestas.

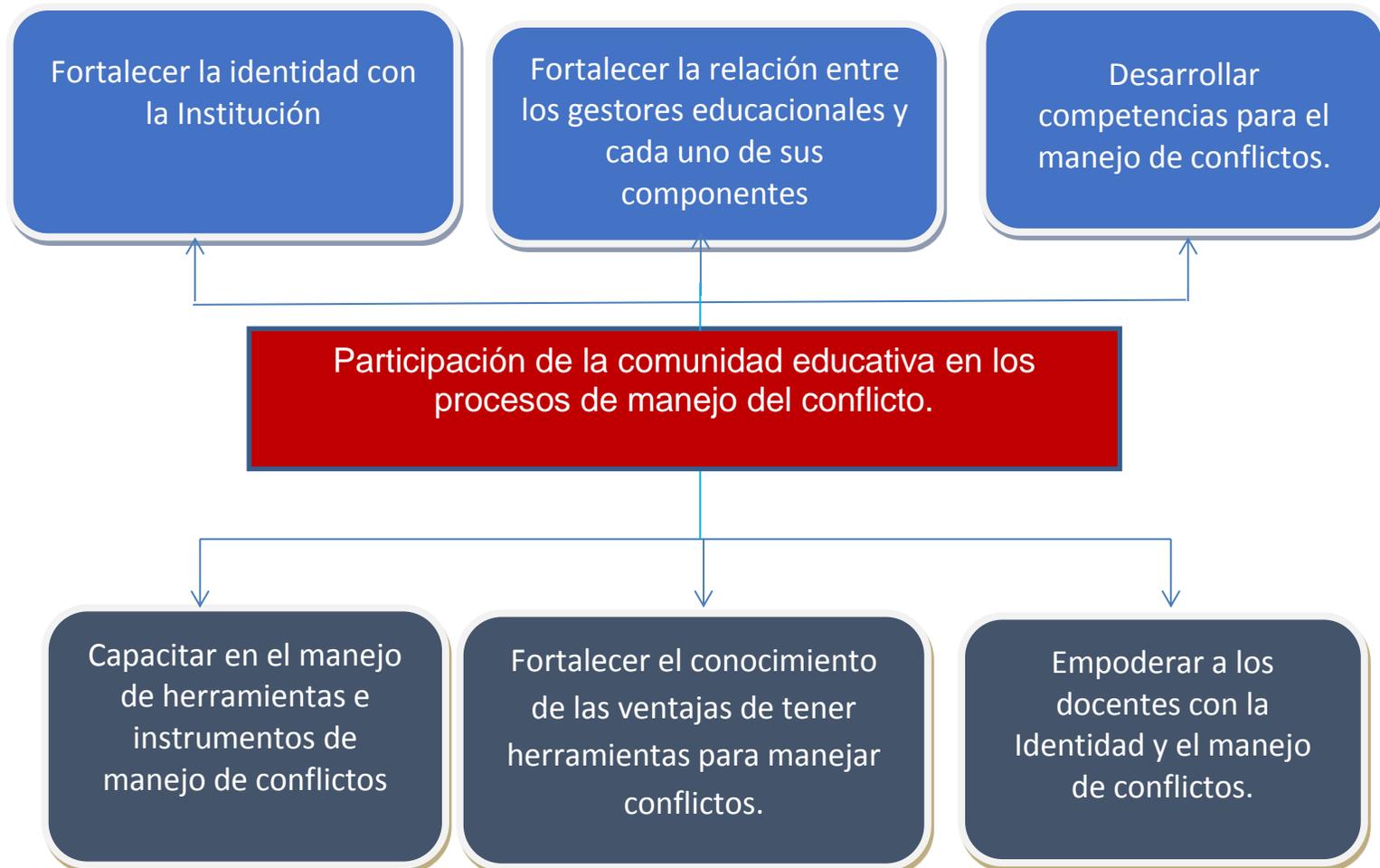
Se cuenta además con especialistas en el tema. Se cuenta además con el presupuesto requerido, el mismo que será asumido por la investigadora.

Finalmente, dado que la propuesta está debidamente estructurada y validada, podrá ser replicada en otras Instituciones.

## Árbol de problemas



## Árbol de objetivos



## **VIII. Referencias**

## Referencias

- Angeles, M. (2016). Relación entre la resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de Lima Norte. Repositorio UPSMP.
- Argyle, M. (1981). *Social Skills and Work*. London. Methuen.
- Astohuayhua, M. (2014). *Valores interpersonales y resolución de conflictos en docentes*. Lima. Repositorio UCV.
- Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. España. Editorial Espasa Universitaria, pp. 32-45
- Barrientos, A. (2016). Habilidades sociales y emocionales del profesorado de Educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- Bavaresco, A (2001). *Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas*. Venezuela. Imprenta internacional CA.
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación*. Argentina. Ateneo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3° edición. Colombia. Pearson Educación.
- Blake, R. Mouton, J. (1991). *Estrategias de interrelación humana para el desarrollo de las organizaciones*. México. Fondo Educativo Interamericano.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltd.
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. España. Ed. Desclee de Brouwer.
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España. Siglo XXI.
- Casas, R. y Matta, C. (2006). *El método científico*. Lima-Perú. Editorial Mantaro.
- Centro virtual Cervantes (2017) Instituto Cervantes.  
<https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario> 1997-2018

- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional 2° edición*. México. Mac Graw-hill.
- Chomsky, N. (1997). *Estructuras Sintácticas*. Buenos Aires. Siglo XXI.
- Chomsky, N. (1998). *Una aproximación naturalista a la mente y al lenguaje*. Barcelona. Prensa ibérica.
- Chumbirayco ,M. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional, habilidades sociales, las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes del VI ciclo de la Universidad César Vallejo – S.J.L. Perú*. Repositorio Tesis UNMSM.
- Combs, M. Slaby , D. (1977). *Social skills training with children*. London. Methuen.
- De la Rosa, M. (2004). *El desarrollo de competencias comunicativas: Uno de los principales retos en la Educación Superior a Distancia*. México. ICL
- Egoavil, M. (2016). *La convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica*. Perú. UCV.
- Entelman, R.(2005). *Teoría de conflictos*. España. Gedisa.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*. Méjico: Fondo de Cultura Económica.
- Gardner. H. (1995). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Galtung, J. (2003). *Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos*, México.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao. Tecnos.
- Girard, K y Koch, S. (1997) *Resolucion de conflictos, en las escuelas. Manual de educadores*. España. Ediciones Gránica.
- Goldstein, A. Sparfkin, R, Cershaw,N. Klein, P.(1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia, un programa de enseñanza*. Barcelona. Martínez Roca.
- Gonzales, I. (2015). *El dominio de las habilidades de relación facilita la resolución de conflictos entre profesionales sanitarios*. Repositorio , Universidad de Alicante.

- Gonzales, J. (2009) *Manuel básico SPSS. Chile. Universidad de Talca.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. 6° edición.* México: McGraw-Hill, Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Kerling, F y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en las ciencias sociales 5° edición.* México. McGraw-Hill
- Libet, J. Lewinsohn P. (1973). *The concept of social skill with special reference to the behavior of depressed persons.* Journal of Consulting and Clinical Psychology.
- Lenneberg, E. (1975). *Fundamentos biológicos del Lenguaje.* Alianza Universidad.
- Luna, A. De Gante, A. (2016) *Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres.* México. PRODEP
- Michelson, L. , Sugai, D. , Wood, R., Kazdin, A. (1987). *Las habilidades sociales en la infancia.* Barcelona. Martinez Roca S.A.
- MINEDU (2017). *Diseño curricular de la EBR.* Perú. Ed. Minedu.
- MINEDU (2017) *Manual de Gestión escolar.* Perú. Ed. Minedu.
- MINEDU (2015) *Tutoría y orientación educativa. Aprendamos a resolver conflictos.* Perú. Ed. Minedu.
- Moya, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política de la Universidad Miguel Hernández de Valencia.* España. Repositorio de Tesis UMH.
- Pérez (2009) *.Convivencia solidaria y democrática. Nuevos paradigmas y estrategias pedagógicas para su construcción.* Bogotá: Instituto María Cano.
- RAE (2015). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua española.*
- Ramsbotham, O., Woodhouse, T. y Miall, H (1991). *Contemporary conflict resolution.* USA. Polity presi
- Reyes, M. (2016). *“Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de una*

- universidad privada en Lima, Perú. Perú. Revista digital de investigación en docencia universitaria*
- Revista Educación y Desarrollo Social, 11(2), 32-54. DOI: org/10/18359/reds.2966.
- Rogers, C. (2002). *El proceso de convertirse en persona*. México ,Paidós.
- Salter (1940) *An evaluation of adjustment based upon the concept of security*. University of Toronto Press. (University of Toronto Studies Child Development.
- Salvatierra, A. (2018) *Estadística aplicada a la investigación social*.Perú. Ed. Apogeo
- Santa Biblia. Versión Reina Valera 1960.
- Schelling, T. (1964). *La estrategia del conflicto*. Madrid. Tecnos.
- Segredo, A. (2009) *Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión médica cubana*. Cuba. Tesis escuela Nacional de Salud.
- Siseve (2018) *Portal de denuncias*. Derechos reservados 2015- Ministerio de Educación.
- Skinner, B (1957). *Conducta Verbal*. Colombia. Universidad de Colombia.
- Soto, R (2015). *La tesis de maestría y doctorado en cuatro pasos*. Lima, Perú. Diograf.
- Thomas, K. y Killman, R. (2002). *TKI Instrumentos Thomas - Killman de modos de conflicto*.
- Thorndike, E (1929). *La inteligencia y su uso*. Colombia. Universidad de Colombia.
- Unesco (2013)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Viñas, J (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación*.Barcelona. Edit. Grao.
- Vigotsky. L. (1978). *La mente en la sociedad: el desarrollo de las funciones psicológicas superiores*. Harvard University Press: Cambridge.

- Vigotsky, L. (1987). Descripción de la Ley General del desarrollo. Harvard University Press: Cambridge.
- Vigotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona. Grijalbo.
- Villamediana, J. Donado, A. Zepa, C. E. (2015). Estilo de manejo de conflictos, Inteligencia emocional y desarrollo moral. Revista Dimensión Empresarial, vol. 13, núm.1, p. 73-94
- Watzlawick, P. Beavin, J. (1967)(1991) *Teoría de la comunicación humana*. España. Herder
- Wedek J. (1947). *The relationship between personality and psychological ability*. British Journal of Psychology.
- Wong, C., Day, J. , Maxwell, S. , y Meara, M. (1995). *A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students*. Journal of Educational Psychology.
- Yubero, S. (2003). Socialización y Aprendizaje social. Cap. XXIV. Psicología social, cultura y educación Universal del país Vasco.

Enlaces electrónicos:

<https://www.uco.es./catedraunesco/>

## **Anexos**

## Anexo 1: Artículo científico

### **Los Conflictos educativos : Habilidades y estilos de resolución\***

#### **Educational Conflicts: Skills and resolution styles**

#### **Conflitos educacionais: habilidades e estilos de resolução**

Emma Gabriela Navarro Morales\*\*

\*Artículo derivado de la investigación *Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*.

\*\**Magíster en Docencia y Gestión Educativa. Licenciada en Educación de la especialidad de Castellano y Literatura. Docente de la IEP "Emanuel" y de la Universidad "Seminario Bíblico Andino".USBA*

[gabrielanavarro@usba.edu.pe](mailto:gabrielanavarro@usba.edu.pe)

#### Resumen.

Los conflictos no resueltos dividen y destruyen. La Educación debe contribuir a la unión, la restauración; la construcción de un proyecto de vida, de una sociedad, y mucho más. Por ello la Educación debe adiestrar en la resolución de conflictos. Cuáles son los estilos que se asumen al resolver conflictos y cómo interactúan con las habilidades sociales y comunicativas que desarrollan los docentes? Este artículo de investigación da a conocer los resultados que se obtuvieron al estudiar las variables habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos, por medio de la aplicación de tres instrumentos aplicados a una población censal compuesta de 42 docentes. La investigación permitió determinar una influencia significativa de las variables habilidades sociales y comunicativas en los estilos compromiso, evasión y complaciente; sin embargo se determinó que no hay influencia de las variables Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de competición y colaboración, de la resolución de conflictos en docentes. Asimismo la Investigación permite concluir que las habilidades sociales y comunicativas que desarrollen en este caso los docentes, pueden ser usadas para el bien particular o para el bien común, que es representado por los estilos de la resolución de conflictos que un individuo opte según las circunstancias.

Palabras clave: Habilidades Sociales, habilidades comunicativas, estilo de resolución de conflictos.

### Abstract

Unresolved conflicts divide and destroy. Education must contribute to solving conflicts. This article discloses the statistical data obtained by studying the social and communicative skills variables in the style of conflict resolution in teachers, through the application of three instruments applied to a census population composed of 42 teachers. The investigation allowed to determine a significant influence of the variables social and communicative skills in the styles commitment, evasion and complacent; however, it was determined that there is no influence of the variables social and communicative skills in the style of competition and collaboration, of conflict resolution in teachers.

Likewise, the research allows us to conclude that the social and communicative skills developed in this case by teachers can be used for the particular good or for the common good, which is represented by the styles of conflict resolution that an individual chooses according to the circumstances.

Keywords: Social skills, communication skills, conflict resolution style.

### Resumo

Conflitos não resolvidos se dividem e destroem. A educação deve contribuir para resolver conflitos. Este artigo de pesquisa divulga os dados estatísticos obtidos pelo estudo das variáveis de habilidades sociais e comunicativas no estilo de resolução de conflitos em professores, através da aplicação de três instrumentos aplicados a uma população censitária composta por 42 professores. A investigação permitiu determinar uma influência significativa das variáveis habilidades sociais e comunicativas nos estilos comprometimento, evasão e complacência; no entanto, determinou-se que não há influência das variáveis habilidades sociais e comunicativas no estilo de competição e colaboração, de resolução de conflitos em professores. Também pesquisa nos permite concluir que as habilidades sociais e de comunicação para desenvolver neste caso os professores, eles podem ser usados para o bem particular ou para o bem comum, que é representado pelos estilos de resolução de conflitos que um indivíduo escolhe dependendo das circunstâncias.

Palavras-chave: Habilidades sociais, habilidades de comunicação, estilo de resolução de conflitos.

**Introducción:**

La vida del hombre compromete paradigmas y perspectivas del ámbito personal, familiar, social, religioso, político entre otros y es en la interrelación con otros individuos que se cruzan informaciones estas dan origen a pareceres, posiciones y formas de ver la vida. La existencia de los seres humanos es muy compleja, donde ellos interactúan surge un sinnúmero de relaciones y situaciones, precisamente por las informaciones, pareceres y posiciones que se han creado, por ello la escuela, donde se promueven las actividades conducentes al aprendizaje significativo de los estudiantes, no está exenta de esta complejidad. El Sector educativo ha de ser influenciado por todo lo antes referido, esta coyuntura permite que las relaciones interpersonales crezcan o también puedan ser afectadas, incidiendo sobre el clima institucional; el cual debe ser el más óptimo para la buena gestión del aprendizaje.

Para Viñas (2004), los conflictos en las Instituciones educativas pueden ser de varios tipos, pues las personas que intervienen en el proceso manejan distintas perspectivas sobre el quehacer educativo, por ello se puede diferenciar hasta cuatro categorías que pueden ser: conflictos por el poder, conflictos por la relación, conflictos por el rendimiento y los conflictos interpersonales.

Existe un interés mundial para superar las problemáticas que pudieran surgir en el ámbito educativo, pues estas mermarán los resultados del sector, el surgimiento del conflicto no debe ser evadido, sino abordado, por ello en el año 2006 la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura, Unesco, firmó un convenio con la Universidad de Córdoba para la creación de la Cátedra Unesco, la humanidad es consciente que los conflictos surgen y si no se resuelven pueden ser devastadores para ella misma, por ello el objetivo de esta cátedra es abrir un foro de investigación y formación de profesionales en los sectores educativos y profesionales para la intervención pacífica en la resolución de conflictos, así como de desarrollar las habilidades psicoeducativas necesarias.

En un artículo publicado por La Unesco (2013), por medio de la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe; analiza el clima escolar y luego de realizar un análisis de la Literatura que trata sobre este aspecto de la Gestión Educativa y hacer un estudio de casos; concluye afirmando que el clima en el que se desarrolla el estudiante, y se gestiona el proceso de aprendizaje incide directamente sobre la calidad

del mismo, por ello es que la resolución adecuada de los conflictos en el sector educativo, como parte de la formación de los gestores educacionales es vital para el mismo.

El Ministerio de Educación Minedu (2015) recoge estos aportes y en el plan de una Educación de calidad impulsa y promueve dentro de la Gestión escolar, el compromiso siete, que consiste en la Gestión del clima en la Institución Educativa, entendiéndose como los esfuerzos para lograr una convivencia saludable que prevenga y atienda de manera oportuna los conflictos que pudieran surgir así como atender los casos de violencia. En su esfuerzo por reforzar las capacidades de los docentes para la resolución.

Es en esta coyuntura que se sostiene que el profesional de la educación, el docente; debe desarrollar habilidades y competencias que le permitan manejar situaciones conflictivas y resolverlas positivamente, a fin de asegurar un clima saludable, que le permita gestionar un aprendizaje significativo. En La Institución educativa convergen, actores como los promotores, directivos, profesores, personal auxiliar, padres y estudiantes; esta comunidad, al abordar los diversos aspectos de la educación del menor, como por ejemplo: ¿Qué enseñar? ¿Cómo enseñar? ¿Cuándo enseñar? ¿Cuál es el papel del docente, el papel del padre, entre otros? Todos estos elementos que confluyen entre los gestores educacionales, promueve distintas posiciones que a veces se tornan irreconciliables.

Cada actor educativo tiene una posición, una perspectiva que se suma a sus intereses personales o proyectos de vida individuales. Estas situaciones cuando se tornan en nudos, que los actores no quieren abandonar porque se arriesga su postura, y /o se vislumbra una pérdida de derechos o privilegios etc. que además compromete la gestión de la Institución, promueve una situación que no puede ser absuelta fácilmente, denominada “conflicto”.

## **Marco teórico**

### **Habilidades sociales:**

Caballo (1993) definió las habilidades sociales como: “La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y

que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (p. 403)

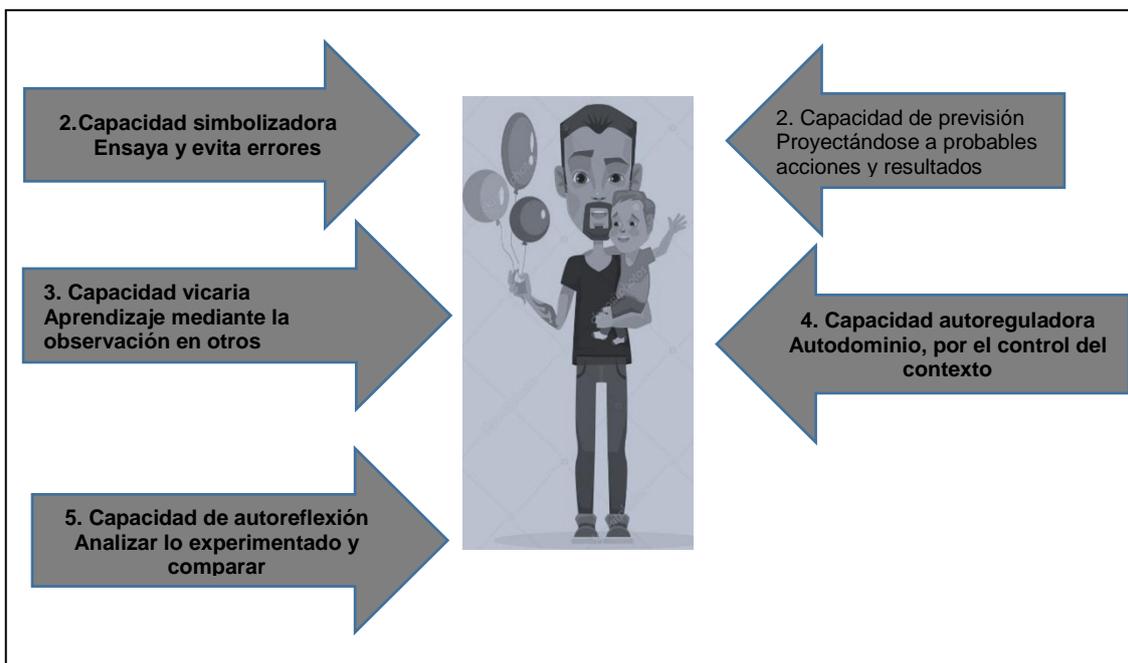
Toma relevancia lo afirmado por Vygotsky (1978), en su teoría Socio-Histórica, en la que sostuvo que todas las habilidades del individuo surgen en el marco social en el que se desarrolla. Desde esta teoría se explica las formas en que el ser humano, en su etapa de infante puede hacer suyas mediante el andamiaje de los procesos individuales relacionándolos con los procesos de aprehensión de los procesos sociales, históricos y culturales del entorno donde crece; habilidades que se harán parte de él, mediante el mecanismo de la interacción social.

Vygotsky (1987), sostuvo en la descripción de la Ley general del desarrollo de los procesos psíquicos superiores que el hombre tiene una función psicológica que existe por los procesos adquiridos interpersonalmente, pero que aún no acceden al dominio intrapersonal, de allí el espacio existente entre lo que se tiene dentro de sí (individualmente) como experiencia personal con otros, y el desarrollo que el sujeto haga de esas experiencias, llevándolas a un plano de aprendizaje de sí mismo y de los demás, capaz de responder a cada situación como corresponde. Este espacio es un potencial en todo ser humano convertida en su zona de desarrollo próximo.

Bandura (1987), sostuvo en su Teoría del Aprendizaje Social que los conductistas no consideraron la dimensión social que todo individuo, posee y afirma que va a ser desarrollada por el individuo, desde el primer momento de su interacción con otro ser y su entorno. Los individuos no muestran conductas únicamente condicionantes, sino que también procesan la información recibida, incluyendo la que se obtiene del mundo externo, respondiendo a este con un aprendizaje que se torna en significativo.

“Según Bandura, en el aprendizaje por imitación, el modelo es fuente de información, interviniendo básicamente a lo largo de todo el proceso: a) procesos de atención; b) procesos de retención; c) procesos de producción; d) procesos de motivación” (Yubero, 2003, p. 22).

Para Bandura (1987), los seres humanos aprenden la conducta social, interviniendo en ese proceso tres elementos: los personales, el ambiente y la conducta; y por las capacidades básicas mostradas a continuación en la figura uno, consolidará su propio aprendizaje, dependiendo de su motivación.



*Figural:* Capacidades básicas del individuo

Los estudios de Gardner (1994) fueron otro referente teórico, su propuesta de las “inteligencias múltiples”, a finales de la década del 80’ propuso una serie de inteligencias entre las que se denomina la inteligencia interpersonal; Gardner (1994) sostuvo que ésta presenta dos aspectos: la inteligencia intrapersonal, que se relaciona con la imagen de sí mismo, y la inteligencia interpersonal, que denota la capacidad del individuo de comprender a su congéneres. Esta última inteligencia está formada, a su vez, por las habilidades de liderazgo, la de establecer relaciones, así como mantener amistades, también la capacidad de resolver los conflictos y de efectuar un correcto análisis social.

Gardner (1994) señala un dato muy relevante para ser considerado por el proceso educativo de las nuevas generaciones, y es la importancia y efecto que produce el primer vínculo entre el niño y la madre, encontrando que existe una relación entre este primer vínculo y la habilidad posterior del individuo para conocer a otras personas.

Por último los estudios significativos de Goldstein (1987), sobre las habilidades sociales propusieron una serie de comportamientos eficaces, que hacen medible a esta habilidad, y son adoptados por esta investigación estos son: “Habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades

para hacer frente a las presiones del grupo y habilidades de Planificación”. (p.25)

***Habilidades comunicativas:***

El Centro virtual Cervantes (2017) en el capítulo dos de su Marco común europeo de referencia para la enseñanza del español, sostiene que las Habilidades o Competencias Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, se desenvuelve el hombre, en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, lingüístico propiamente dicho, socio lingüístico y pragmático, se vuelve competente comunicativamente.

De la Rosa (2004) afirma que las competencias comunicativas están relacionadas con la habilidad de creación, comprensión e interpretación de diferentes tipos de mensajes que provienen de diversos medios, que puedan promover interacciones educativas, de cualquier nivel, lo cual permite adecuar diferentes contextos dentro del aula.

Chomsky (1997), expone sus concepciones sobre el lenguaje, su Teoría naturista de la Comunicación (biológica) afirma que en cada elocución, los individuos manejan dos estructuras, una “la estructura superficial” que se limita al combinar relativo de las palabras, y la otra “la estructura profunda”, que se refiere al uso de las reglas y mecanismos universales. En términos más prácticos, la teoría discute que los medios para adquirir un lenguaje son naturales en todos los seres humanos y están accionados tan pronto como un niño comienza a aprender los fundamentos de un lenguaje. Los niños nacen con una habilidad innata para asimilar estructuras de lenguaje, de acuerdo con el influyente lingüista Noam Chomsky. En su Teoría de la Gramática Universal, Chomsky (1997) , postula que todos los lenguajes humanos están contruidos sobre una base estructural común, por lo tanto, argumenta que la adquisición del lenguaje ocurre por la capacidad del niño de reconocer la estructura basal que es la raíz de cualquier lenguaje.

Watzlawick, Helmick y Jackson (1967), presentan la Teoría interaccionista de la comunicación y del constructivismo radical, su propuesta tiene como punto de estudio los efectos pragmáticos, respecto de la conducta, que efectiviza la comunicación humana. El aspecto pragmático desarrolla un estudio que se centra en la afectación que la comunicación tiene sobre la conducta humana “...Desde el comienzo de su existencia, un ser humano participa en el complejo proceso de adquirir las reglas de la comunicación,

ignorando casi por completo en qué consiste ese conjunto de reglas, ese calculus de la comunicación humana”. (Watzlawick, 1967, p.45) Su teoría trata de explicar ese proceso.

La comunicación humana ha sido estudiada por muchos científicos, los teóricos de ella, suele dividir su estudio en semántica sintáctica y pragmática. Es la pragmática que llama la atención a Watzlawick, Beavin, Jackson (1991) y se proponen el estudio del efecto de la comunicación sobre la conducta del individuo en las diversas realidades en que este se desenvuelve. Desarrollan 5 axiomas en su teoría:

1. La imposibilidad de no comunicar.
2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación.
3. la puntuación de la secuencia de hechos en la realización de la realidad comunicativa.
4. La comunicación digital y analógica.
- 5 La interacción simétrica y complementaria.

Es necesario volver a señalar ciertas reservas con respecto a los axiomas en general...son heterogéneos entre sí en tanto tienen su origen en observaciones muy variadas de los fenómenos de la comunicación. Su unidad no surge de sus orígenes, sino de su importancia pragmática, la cual a su vez depende no tanto de sus rasgos particulares como de su referencia interpersonal (y no monádica). (Watzlawick et al., 1991, pp.24, 25, 29, 33,38).

Esta teoría expuesta en su libro “Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas” ha aportado a la configuración de la Terapia Familiar Sistémica desde el análisis de interacción.

Este aporte es relevante para esta investigación, pues la comunicación es abordada desde la premisa de entenderla en el proceso de la interacción humana, al analizar y describir los procesos como “Estructuras de niveles de la comunicación: contenido y relación; Definición del “self” y del otro para lo cual existen tres respuestas confirmación, rechazo y desconfirmación”. ( Watzlawick et al., p.46), se plantea la necesidad de entenderlas en su dimensión interpersonal , pues de no hacerlo el proceso comunicativo pudiera derivar en situaciones irreconciliables, que van desde las más simples hasta las más patológicas.

Para Watzlawick (1991):

La imposibilidad de no comunicarse es un fenómeno de interés no sólo teórico...  
Pero, puesto que incluso el sinsentido, el silencio, el retraimiento, la inmovilidad

(silencio postural) o cualquier otra forma de negación constituye en sí mismo una comunicación...Cualquier comunicación implica un compromiso y, por ende, define el modo en que el emisor concibe su relación con el receptor,.. En síntesis, cabe postular un axioma metacomunicacional de la pragmática de la comunicación: no es posible no comunicarse... toda comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación. Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas... El aspecto referencial de un mensaje transmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable al margen de que la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable. Por otro lado, el aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes... Se plantea entonces el interrogante de si alguno de los principios de nuestra teoría de la pragmática de la comunicación humana puede ser útil cuando nuestro interés se desplaza de lo interpersonal a lo existencial y, en tal caso, de qué manera. (pp.39,155).

Sostuvo Berlo (1984):

El análisis de toda situación de comunicación debe tener en cuenta las siguientes premisas: la forma en que la fuente de comunicación trató de afectar a la persona que recibe el mensaje y el modo en que el receptor trató de afectarse a sí mismo o a otros (incluyendo la fuente).

No podemos afirmar que los efectos y el resultado de toda comunicación coinciden con la intención deseada; los receptores no siempre responden al propósito de la fuente. Cuando existe incompatibilidad entre los propósitos de ésta y los del receptor, se interpone la comunicación...De todos modos, tanto la fuente de comunicación como el crítico necesitan preguntarse la razón por la cual el receptor trató de acercarse a la experiencia comunicativa. (pp.9 ,10)

Por todo lo expuesto se consolidan los estudios en lo que se refiere a la capacidad que tiene el individuo de aprender a desarrollar la habilidad para comunicarse y asumir un rol constructivo en el marco de los elementos de la comunicación que le toque asumir, según Berlo (1984) la fuente, o el emisor que asume el rol de encodificador y codificador del mensaje, asimismo el receptor, individuo que recepciona el mensaje.

Las investigaciones de Rogers (2002) en el marco de sus estudios terapéuticos, sobre cómo ayudar a las personas, lo llevan a realizar una serie de trabajos experimentales con grupos de pacientes y técnicas diversas, todas ellas con la intención de identificar de qué manera las personas responden a un cambio a través de la comunicación médico paciente o “cliente” en términos de Rogers; llegando a la conclusión de que es vital entablar una relación, en tal sentido dice:

Mi interés por la psicoterapia me ha llevado a interesarme por todo tipo de relación de ayuda. Con estos términos quiero significar toda relación en la que al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada. El otro, en este contexto, puede ser un individuo o un grupo. En otras palabras, podríamos definir la relación de ayuda diciendo que es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un uso más funcional de éstos.

Ahora es evidente que esta definición abarca una amplia variedad de relaciones cuyo objetivo consiste por lo general en facilitar el desarrollo. Por ejemplo, incluye la relación entre padres e hijos, o la que existe entre el médico y su paciente. La relación docente-alumno cabe también en esta definición, aunque muchos docentes no cuentan entre sus objetivos el de promover el desarrollo de sus discípulos. (p.46)

Rogers (2002) propone una comunicación en la que la intención de la “fuente” dicho esto en términos “aristotélicos” esté comprometida con la misión o la tarea que presupone el acto comunicativo, en este contexto describe trabajos de investigación al respecto, y resalta la investigación de la doctora Halkides quién partió de un marco teórico propuesto por él, planteando según Rogers (2002):

La existencia de una relación significativa entre el grado de modificación constructiva de la personalidad del cliente y cuatro variables del asesor:

- a) el grado de comprensión empática del cliente expresado por el asesor,
- b) el grado de actitud afectiva positiva (respeto positivo e incondicional) manifestado por el asesor hacia el cliente,

- c) el grado de sinceridad del asesor y la medida en que sus palabras corresponden a su propio sentimiento interno, y
- d) el grado en que el componente de expresión afectiva de la respuesta del asesor concuerda con la expresión del cliente” (p.53)

Los resultados fueron sorprendentes y se hallaron altas correlaciones entre el éxito de los resultados obtenidos y las actitudes empáticas, y asertivas de los asesores.

Por todo lo expuesto el desarrollo de las habilidades comunicativas, presupone alcanzar tres componentes esenciales:

Escucha activa: Saber escuchar y estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir. Rogers (2002).

Asertividad: Capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática. Salter (1940).

Argumentación: Capacidad de expresar y sustentar una posición, para que los demás puedan comprenderla y evaluarla. Pérez (2009)

### ***Estilos de la Resolución de conflictos:***

Según Chiavenato (2009) El término conflicto presupone, discordia, divergencia, desavenencia, controversia o antagonismo.

El conflicto es una situación en la que dos o más personas experimentan tendencias contradictorias, intereses opuestos, y lo manifiestan denotando rivalidad, o evadiéndolo para lograr sus fines particulares.

Chiavenato (2009), dijo respecto del conflicto:

El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia, consiste en una interferencia deliberada sea activa o pasiva, que busca impedir que la otra parte logre sus objetivos. El conflicto se puede presentar en relaciones entre dos o más personas o grupos. (p. 390).

Girard y Koch (2001), sostuvieron que el conflicto debe definirse y afrontarse bajo tres consideraciones importantes: la primera, el conflicto no es ni beneficioso, ni perjudicial, es natural; segunda consideración: El conflicto es inherente a todos los seres humanos, sin distinguir, edad, raza; se presenta en todas la culturas y organizaciones; y

por último la tercera consideración: Ante el conflicto se debiera tener una posición de abordarlo para comprenderlo y analizarlo.

A nivel organizacional los conflictos pueden presentar niveles de gravedad y diversos efectos. Según Chiavenato (2009), “los niveles de gravedad del conflicto puede ser: conflicto percibido, experimentado y manifiesto”. (p.390).

Sobre los efectos del conflicto, Chiavenato (2009) dice: “Todo conflicto puede producir en la organización consecuencias positivas y negativas, constructivas y destructivas”. (p.395).

Para Ramsbotham, Woodhouse y Miall (2011), el conflicto es una circunstancia que puede surgir en cualquier contexto y se presenta cuando sus participantes no comparten las mismas metas o intereses. Los conflictos pueden aparecer por cambios culturales, son existenciales, y dependen de como se les confronte.

Los conflictos pueden abordarse desde tres diversas posturas: legal -moral o normativo, la negociación y la de resolución de problemas.

#### Teoría del Enfoque jurídico del conflicto

Para Entelman (2005) Existe un sistema convencionalmente aceptado para resolver las confrontaciones sociales. El sistema jurídico, asume la menor parte de todas las posibles situaciones conflictivas que puedan tener las personas que conforman la sociedad.

El surgimiento del conflicto en la sociedad adquiere nuevas dimensiones:

Desde que es patente que el derecho no resuelve esas confrontaciones legítimas, intentamos analizarlas como un problema cotidiano de relaciones sociales entre los miembros de una sociedad jurídicamente organizada. Nos encontramos así frente al objeto conflicto. Es claro que el método jurídico de resolución de conflictos asumidos por la sociedad ha dado lugar en lo últimos dos siglos a una vigorosa ciencia con antecedentes conceptuales muy antiguos. Y que el conflicto que se produce...no es objeto de estudio para esa ciencia. (Entelman,2005, p.66).

#### Teoría de la negociación:

Schelling (1964) sostiene la teoría de la negociación del conflicto, como una estrategia para resolverlo, sostenía que el conflicto poseía una dimensión compleja en la que no se debía usar la fuerza para su resolución, sino antes bien encontrar el criterio para

negociar una solución, en la que se evalúe, como salir de él encontrando los factores que motiven a las partes.

La teoría de conflictos, dimensión multinivel. Resolución del problema.

Galtung (2003) es un defensor de la paz, condena la violencia, como camino para resolver el conflicto, el estudio de los diferentes conflictos de las naciones a través de la historia lo lleva a plasmar y sostener en su teoría, sobre el conflicto, que las ideas que surjan sobre éste, han de encontrar los mecanismos para su solución, y que deben desecharse totalmente toda respuesta violenta, ya que ante una respuesta violenta, se tendrá otra mucho más violenta. Los individuos, al ingresar al terreno del conflicto, evidencian mucho más lo complejo de su personalidad, toda vez que las personas se relacionan socialmente, formando grupos con interés, y todo ese sistema hace que la estructura de fusión y complejidad, hagan del conflicto un elemento difícil de abordar.

Según Galtung (2003) Una teoría que pretenda postular la solución de un conflicto, debe conformarse en una estructura multinivel, que respete esas intro y extroversiones culturales, de la especie humana, que se encuentra representada en grupos, estados y naciones, así como abordar el aspecto interno y externo del conflicto. Una teoría de conflictos deberá contemplar todas estas realidades que constituyen la condición multinivel de la especie humana, en la que las interacciones entre personas, las llevarán a una dimensión inter e intraconflictos. Los seres humanos, deben salir de su espacio, y contemplar otro como posible, ese sería un buen avance para la solución del conflicto.

Abordando la resolución de conflictos en el campo educativo el Minedu (2015) en su libro titulado “Tutoría y orientación educativa Aprendiendo a resolver conflictos” sostiene:

En el campo educativo los conflictos tienen diversas y complejas causas. Las principales son los intereses y las necesidades percibidas como insatisfechas por las personas o los grupos involucrados. Sin embargo hay que considerar que también son causas de conflicto, las formas como se manejan y se hace uso del poder, lo que puede generar situaciones de violencia...esas situaciones que a menudo son causa de conflicto y están asociadas al mal uso del poder: situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los directivos,( tomar decisiones unilaterales, no hacer rendición de cuentas..) situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los docentes,(llegar tarde, hacer cobros indebidos,

tener actitudes discriminatorias...) situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los padres de familia,(interferir en el trabajo del docente, ofrecer dádivas o regalos, a cambio de un mejor trato, asumir cargos directivos y no cumplir con sus funciones).( pp. 31,32,33).

Burguet (1999) identifica 3 fuentes de malestar en las relaciones con los educadores, como problemas de disciplina, de adaptación, y relacionadas con la evaluación.

Estilos en la resolución de conflictos:

Blake, Mouton (1980) en su teoría del liderazgo estudiaron el comportamiento de los administradores, y sostuvieron que las personas en el proceso de desarrollo de su liderazgo pueden asumir dos plataformas, la de preocuparse por sí mismos, esto es por su labor en la posición en la que se encuentran y desde esta premisa, poner empeño en la producción; o la de preocuparse por las personas de su entorno, tratando de encontrar el cómo estas personas se desenvuelven y pueden mejorar sus relaciones; de esa actitud dependerá su reacción en el entorno de los conflictos. Ellos no estudiaron e investigaron respecto de que es lo que determina la conducta, pero si determinaron este tipo de comportamientos.

Thomas y Killman (1994) sostuvieron , que se suscita un conflicto cuando dos o más personas se encuentran ante escenarios en los cuales sus fines e intereses son incompatibles, ante esa coyuntura los seres humanos, están en la capacidad de hallar la solución; sin embargo las personas, son una estructura compleja en las que su comportamiento puede establecerse en esta coyuntura específica desde dos planos:

“De afirmación, el grado hasta el cual una persona intenta satisfacer sus propios intereses,

De cooperación, el grado hasta el cual la persona intenta satisfacer los intereses de la otra persona”. (Thomas y Kilmann , 1994, p. 7).

De estas posiciones de comportamiento Thomas y Kilmann (1994), identificaron que puede haber 5 estilos de resolución de conflictos: “competidor, colaborador, compromiso (transigir), evasivo y complaciente”. (p. 8).

Para Killman (2002) los individuos pueden manifestar los siguientes estilos, ante la resolución de conflictos:

-Competición: “Yo gano, tú pierdes”. Competir significa querer ganar a costa de que

la otra parte pierda. La competitividad es el estilo apropiado cuando sólo una de las partes puede conseguir el resultado que desea.

- Colaboración: “Yo gano, tú ganas”. Colaborar significa cooperar con la otra parte para intentar resolver un problema común y llegar a un resultado mutuamente satisfactorio. Ambas partes se unen para luchar contra la situación, y no entre sí. Cada parte debe sentir que los resultados obtenidos mediante la colaboración son más favorables que los resultados que podrían alcanzar por separado.

- Compromiso: “Ambos ganamos, ambos perdemos”. En el estilo de compromiso, el conflicto se resuelve de manera rápida y efectiva mediante un reparto justo y equitativo entre las dos posturas. Si alcanza el compromiso, cada parte cede en algunos aspectos para poder ganar en otros.

- Evasivo: “Yo pierdo, tú pierdes”. Inhibirse ante un conflicto significa apartarse o abandonar la situación de conflicto. Cuando se previene o se pospone el conflicto, éste queda sin resolver, y ninguna de las partes sale beneficiada. Ignorar o posponer el conflicto impide que cualquiera de las partes lo resuelvan.

- Complaciente: “Yo pierdo, tú ganas”. Cuando el individuo cede o se adapta, se deja de lado los deseos y necesidades personales y se anteponen las peticiones o exigencias de la otra persona.” (p.10)

### **Metodología y materiales**

El método seleccionado para esta investigación es hipotético-deductivo, básica transversal y correlacional.

Se trabajó con tres variables las cuales se operacionalizaron de la siguiente manera:

Tabla 1:  
Operacionalización de la variable Habilidades Sociales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Habilidades Sociales Básicas	“Escuchar. Iniciar una conversación. Mantener una conversación. Formular una pregunta. Dar las gracias. Presentarse. Presentarse a otras personas. Hacer un elogio”. Goldstein (1987)	8 Ítems 1 -8		Excelente Nivel =36-40 Buen Nivel =29-35 Normal Nivel =22-28 Bajo Nivel =15-21 Deficiente= 8-14
Habilidades Sociales Avanzadas	“Pedir ayuda. Participar. Dar instrucciones. Seguir instrucciones. Disculparse. Convencer a los demás”. Goldstein (1987)	6 ítems 9-14		Excelente Nivel =27-30 Buen Nivel =22-26 Normal Nivel =16-21 Bajo Nivel =11-15 Deficiente=-6-10
Habilidades Relacionadas con los sentimientos	“Conocer los propios sentimientos. Expresar los sentimientos. Comprender los sentimientos de los demás. Enfrentarse con el enfado de otro. Expresar afecto. Resolver el miedo. Auto-recompensarse”. Goldstein (1987)	7 ítems 15-21	Nunca =1 Muy pocas veces=2 Alguna vez=3 A menudo=4 Siempre=5	Excelente Nivel =31-35 Buen Nivel =25-30 Normal Nivel =19-24 Bajo Nivel =13-18 Deficiente= 7-12
Habilidades Alternativas a la Agresión:	“Pedir permiso. Compartir algo. Ayudar a los demás. Negociar. Empezar el auto-control. Defender los propios derechos. Responder a las bromas. Evitar los problemas con los demás.No entrar en peleas”. Goldstein (1987)	9 ítems 22-30		Excelente Nivel =41-45 Buen Nivel =33-40 Normal Nivel =25-32 Bajo Nivel =17-24 Deficiente=9-16
Habilidades para hacer frente al Estrés	“Formular una queja. Responder a una queja. Demostrar deportividad después de un juego. Resolver la vergüenza. Arreglárselas cuando le dejan de lado. Defender a un amigo. Responder a la persuasión. Responder al fracaso. Enfrentarse a los mensajes contradictorios. Responder a una acusación. Prepararse para una conversación difícil. Hacer frente a las presiones del grupo”. Goldstein (1987)	12 ítems 31-42		Excelente Nivel =52-60 Buen Nivel =42-51 Normal Nivel=32-41 Bajo Nivel =22-31 Deficiente=12-21
Habilidades de Planificación	“Las propias habilidades. Recoger información. Resolver los problemas según su importancia. Tomar decisiones realistas. Discernir la causa de un problema. Establecer un objetivo. Determinar. Tomar una decisión eficaz. Concentrarse en una tarea”. Goldstein (1987)	8 ítems 43-50		Excelente Nivel =36-40 Buen Nivel =29-35 Normal Nivel =22-28 Bajo Nivel =15-21 Deficiente=8-14

Tabla 2:

*Operacionalización de la variable Habilidades Comunicativas*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Escucha activa	Saber escuchar	7 ítems		Excelente=24-28
	Estar atento	1-7		Bueno =18-23
	Comprender (Rogers, 2002)			Normal =12-17 Bajo =6-11 Deficiente=0-5
Asertividad	Capacidad de expresar las necesidades,	7 ítems	Siempre =4	Excelente =24-28
	Capacidad de expresar los intereses,	8-14	La mayoría de veces sí=3	Bueno =18-23
	Capacidad de expresar posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática (Salter ,1940)		A veces sí ,a veces no =2	Normal =12-17
			La mayoría de veces no=1	Bajo =6-11
		Nunca =0	Deficiente=0-5	
Argumentación	Capacidad que consiste en dar a conocer una posición sosteniéndola con argumentos a fin de que los demás la comprendan y la evalúen.(Pérez ,2009)	6 ítems 15-20		Excelente =20- 24
				Bueno =15-19
				Normal =10-14
				Bajo =5-9
				Deficiente=0-4

Tabla 3

*Operacionalización de la variable Estilos de Resolución de conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y Rango
Estilo Competidor	Asertivo, no cooperativo Defiende los propios derechos ( Killman, 2002)	12 ítems 3A,6B,8A,9B,10A,13B,14B,16B 17A, 22B ,25A,28A		
Estilo colaborador	Asertivo y cooperador Solución para ambas personas.( Killman, 2002)	12 ítems 2B, 5A. 8B,11A, 14A, 19A, 20A 21B, 23A, 26B, 28B, 30B		
Estilo Compromiso (transigir)	Medianamente asertivo y cooperador Solución parcial, adecuada y aceptable para ambas partes. ( Killman, 2002)	12 ítems 2A,4A,7B,10B,12B,13A 18B,20B,22A,24B,26A,29A	6 rptas. A=1 B=0 6 rptas. B=1 A=0	ALTO=9-12 MEDIO=5-8 BAJO=0-4
Estilo Evasivo	No asertivo y No cooperador no busca solución a sus propios intereses ni los del otro ( Killman, 2002)	12 ítems 1A,5B,17B,6A,7A,9A, 12A,15B,19B,23B,27A,29B		
Estilo complaciente	No asertivo y cooperador, Solución para otros aún a costa de sí mismo ( Killman, 2002)	12 ítems 1B,3B, 4B,11B,15A,16A, 18A,21A, 24A,25B,27B,30A		

La población censal, que se utilizó para esta investigación estuvo constituida por los docentes de la Institución Educativa Privada “Emanuel” Distrito de Carabayllo, un total de 42 .

La Técnica e instrumento de recolección de datos usados fueron la Encuesta, y en este caso a través de tres test que midieron las tres variables propuestas por esta investigación.

Variable Independiente: Habilidades Sociales, Fue medido por el Test de Habilidades Sociales de Goldstein. , validado por el juicio de expertos y una confiabilidad en el alfa de Cronbach de 0,901 respectivamente.

Variable Independiente: Habilidades Comunicativas. Fue medido por el Test de Habilidades Comunicativas, instrumento preparado por la Investigadora, validado por un juicio de expertos y una confiabilidad en el alfa de Cronbach de 0,908 respectivamente.

Variable Dependiente. Estilo de Resolución de conflictos: Fue medido por el Test de Resolución de Conflictos de Thomas y Killman, validado por el juicio de expertos y una confiabilidad en el alfa de Cronbach de 0,86 respectivamente.

## Resultados y Discusión

Los encuestados de la investigación muestran niveles aceptables en los test de Habilidades sociales.

Como evidencia la figura 2 se observa que el 57.1% de los docentes participantes de esta investigación, obtienen el nivel bueno en el Test que mide las Habilidades sociales

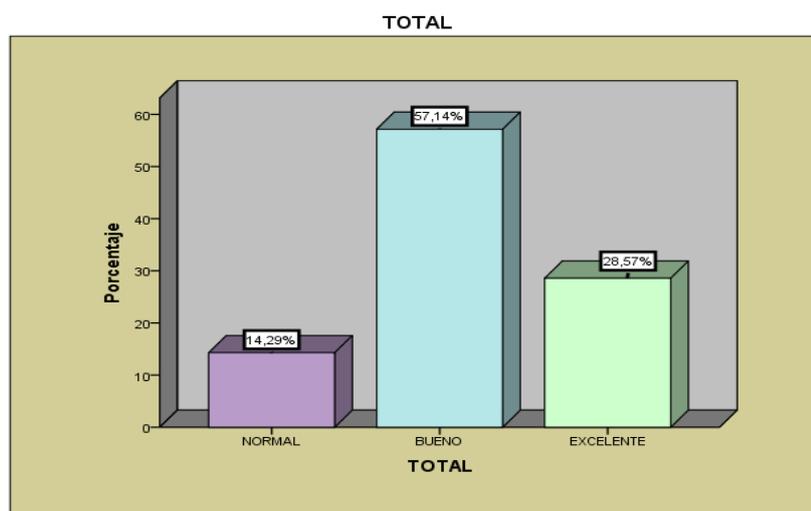


Figura 2. Niveles de habilidades sociales.

Y se obtuvieron los siguientes resultados en las dimensiones de la Variable Habilidades sociales.



Figura 3: Niveles de las Dimensiones de Habilidades Sociales

Como se aprecia en la figura 3 un 66.7 % de los participantes evidencian un nivel bueno en la dimensión habilidades alternativas a la agresión y un 57.1% en el nivel bueno en la dimensión habilidades para hacer frente al estrés; lo cual es significativo para esta investigación ya que los indicadores de estas dimensiones están asociados con el manejo de conflictos.

En el Test de Habilidades Comunicativas los resultados son los siguientes:

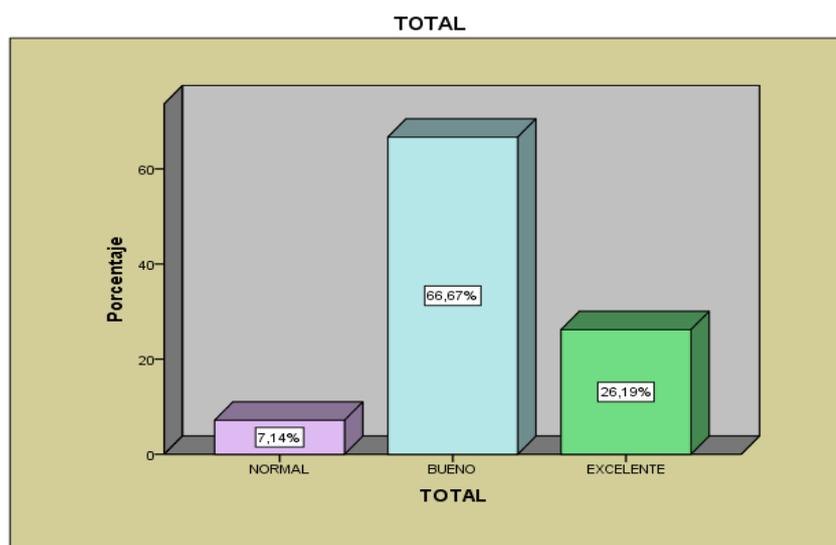


Figura 4: Niveles de la Variable habilidades comunicativas

En la figura 4 se observa que los participantes obtuvieron un 66.67% en el nivel bueno de la variable habilidades comunicativas, y en la tabla 4 se observa que en las dimensiones escucha activa y argumentación también se ubican en un nivel bueno respectivamente.

Tabla 4

Niveles de las Dimensiones de la variable Habilidades comunicativas

Habilidades comunicativas				
	bajo	normal	bueno	excelente
escucha activa	0	2.4	66.7	31
asertividad	0	11.9	47.6	40.5
argumentación	0	9.5	61.9	28.6

Tomado de SPSS 24

Con respecto a la Variable Estilo de resolución de conflictos, tal como se aprecia en la tabla 5 los porcentajes indican que la gran mayoría de los participantes, se ubica en el nivel medio de los estilos, entendiéndose esto como un actuar aleatorio entre los estilos según las circunstancias. Sin embargo se observa que un 21% de los participantes obtiene el nivel alto en el estilo compromiso.

Tabla 5

Niveles de los Estilos de resolución de conflictos.

Estilos de resolución de conflictos

	alto	medio	bajo
competición	7.16	45.23	47.61
colaboración	2.39	69.04	28.57
compromiso	21.44	66.66	11.9
evasión	19.06	59.52	21.42
complaciente	14.29	52.38	33.33

Tomado de SPSS 24

Para efectos de esta investigación se contrastará los valores de las variables habilidades sociales y comunicativas con los grupos respectivos de los participantes según estilo de resolución de conflictos.

Tabla 6

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo competir de la resolución de conflictos.*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	5,004			
Final	,000	5,004	4	,287

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Competir

Como se aprecia en la tabla 6, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 5.00y un p-valor de 0.287 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 (p valor <  $\alpha$  ). Se acepta la hipótesis nula.

Tabla 7

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo colaborador de la resolución de conflictos.*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	7,638			
Final	,000	7,638	5	,177

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Colaborar

De los resultados obtenidos en la tabla 7 se obtiene que no hay influencia de las habilidades sociales y comunicativas, en el estilo colaborador de la resolución de conflictos, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 7.63 y un p valor = 0.177 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 (p valor <  $\alpha$  ), esto significa el rechazo de la hipótesis y la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 8

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo transigir o compromiso de la resolución de conflictos*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	24,676			
Final	,000	24,676	11	,010

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

b. Grupos de resolución de conflictos = Transigir

Los resultados de la tabla 8, muestran de acuerdo al Chi cuadrado de 24.6 y p\_valor (valor de la significación) es = ,010 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 9

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

### **Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,872	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Transigir

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa según la tabla 9 que el coeficiente de Nagelkerke, permite precisar que el estilo transigir de la resolución de conflictos se debe al 100% de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes.

Tabla 10

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo evadir de la resolución de conflictos*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	21,868			
Final	,000	21,868	8	,005

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Evadir

La tabla 10 muestra de acuerdo al Chi cuadrado que es de 21.86 y p valor (valor de la significación) es igual a ,005 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 11

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

### **Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,912	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Evadir

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa según la tabla 11 que el coeficiente de Nagelkerke, permite precisar que el estilo evadir de la resolución de conflictos se debe al 100% de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes

Tabla 12

*Determinación del ajuste de los datos para las habilidades sociales y comunicativas y el estilo complaciente de la resolución de conflictos*

*Información de ajuste de los modelos<sup>a</sup>*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,597			
Final	,000	25,597	9	,002

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Complaciente

Como muestra la tabla 12, de acuerdo al Chi cuadrado que es de 25.59 y p valor (valor de la significación) es igual a ,002 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 13

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

#### **Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,923	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.<sup>a</sup>

a. Grupos de resolución de conflictos = Complaciente

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa según la tabla 13 que el coeficiente de Nagelkerke, permite precisar que el estilo complaciente de la resolución de conflictos se debe al 100% de las habilidades sociales y comunicativas de los docentes .

#### **Discusión:**

El presente trabajo de investigación, tuvo 5 problemas específicos los cuales se muestran en la figura



*Figura 5: Problemas de Investigación Habilidades sociales y comunicativas en la resolución de conflictos.*

Las hipótesis específicas respectivas se muestran en la figura 6.



*Figura 6: Hipótesis de Investigación Habilidades sociales y comunicativas en la resolución de conflictos.*

Y los objetivos de investigación se pueden apreciar en la figura 7:



Figura 7: Objetivos específicos

Los resultados obtenidos, pueden discutirse desde dos perspectivas, permitiendo consolidar el siguiente conocimiento:

1. Se halló que no hay influencia de las habilidades sociales y comunicativas en los docentes que obtuvieron un nivel medio en el estilo de competición y colaboración en la resolución de conflictos, aceptándose la hipótesis nula, para estos dos estilos. Se desprende de este resultado que el resolver conflictos con el estilo de competición o colaboración, no son influenciados por el nivel de las habilidades sociales y comunicativas que tenga el sujeto.

En la Investigación de Moya (2016) cuyo trabajo tuvo como objetivo presentar un amplio panorama sobre el comportamiento de las habilidades sociales y comunicativas en el campo político, concluyó que cuando los políticos mejoran en sus habilidades sociales y comunicativas, sienten el aumento de la autoestima y la confianza en la credibilidad de su discurso, en esta investigación el desarrollo de las habilidades sociales, y comunicativas estaban destinadas a un fin personal y particular. Concuerta el resultado de esta investigación, que sí se puede desarrollar las habilidades sociales y comunicativas, como lo sostiene el marco teórico propuesto por esta investigación respecto de la teoría socio-histórica Vygotsky (1979), y la de Gardner (1994) sobre las inteligencias múltiples y su desarrollo, así como la de Bandura (1987) que sostiene que las motivaciones intrínsecas de la persona contribuye al desarrollo de su inteligencia y perspectiva social. De la investigación de Moya (2016) se desprende que este desarrollo de las habilidades

contribuiría en este caso a aumentar la estima personal y la confianza particular mas no necesariamente a buscar el bien común. Los resultados encontrados en Moya (2016), guardan relación con el resultado obtenido en la presente investigación, en que no se encontró influencia de las variables habilidades sociales y comunicativas y el estilo de resolución de conflictos competidor y colaborador, precisamente porque estos estilos se caracterizan por la participación en la resolución de conflictos únicamente con la finalidad de un objetivo particular, y no necesariamente con el bien común que caracterizan a los otros estilos.

El estilo competición y colaboración para resolver conflictos, se caracterizaría según Killman (2002), en el caso del primero, en que la persona quiere ganar ese es su fin máximo. Y en el caso del segundo estilo, el interés es que se llegue a un acuerdo y se ve estimulada en que ambas partes obtengan una ganancia, incluyéndose, por supuesto. Por lo expuesto el estilo competidor y colaboración, podrían estar proyectados al bien individual y según los beneficios a lo colectivo. Las habilidades sociales, no siempre se usarán para el bien colectivo, pueden usarse para el bien individual. En los estilos competir y colaborar, no puede evidenciarse el punto de influencia de estas habilidades y el compromiso de resolver conflictos, en el trabajo en equipo.

2.Si hay influencia de las habilidades sociales y comunicativas en los docentes que tienen el estilo transigir o compromiso, evasión y complaciente en la resolución de conflictos.

Si hay coincidencia con los resultados encontrados en el trabajo presentado por Villamediana, Donado y Zerpa (2010) en el que se encontró, que había una relación significativa y moderada entre las variables inteligencia emocional y desarrollo moral con el estilo de manejo de conflictos. Estos resultados encuentran una gran relación con lo que manifiesta Killman (2002), el estilo transigir o compromiso, se caracteriza, por la conciencia personal del individuo de resolver el conflicto, aun cuando eso signifique, renunciar a alguna postura en particular. En la convivencia se necesita precisamente, que las partes involucradas trascen para favorecer el proceso social. En este sentido el desarrollo de las habilidades sociales,

se proyecta como un bien colectivo, y guardan relación positiva. Por otro lado el estilo evasivo, se inhibe ante el conflicto, esto presupone una actitud, para no incurrir en el rompimiento de la relación, por el afrontamiento propio del tal; ameritaría un estudio experimental sobre este estilo. Y el estilo complaciente sin embargo, opta, por una actitud de sacrificio, de renuncia a sus exigencias, poniendo en primer lugar la relación de convivencia.

Este resultado también encuentra congruencia con los que obtiene Astohuayhua (2014) en su trabajo de investigación, en el cual se halla una relación significativa entre los valores interpersonales y la resolución de conflictos, cabe resaltar los valores de relación significativa en las dimensión de benevolencia, liderazgo, reconocimiento y soporte en las relaciones interpersonales con la de resolución de conflictos. Los resultados del test aplicado en el presente trabajo de investigación muestran que en las dimensiones de Habilidades sociales básicas, y avanzadas así como las relacionadas a los sentimientos los participantes con el estilo transigir, complaciente y evasivo obtuvieron niveles entre excelente y bueno. Ameritaría un estudio experimental para precisiones más exactas de comportamiento.

Por otro lado el trabajo de Egoavil (2016) también llega a la conclusión que hay una relación significativa entre las variables convivencia escolar, gestión pedagógica en un grupo de 106 docentes, con la variable resolución de conflictos, encontrándose que la preocupación por los intereses del clima escolar, del buen ejercicio de su labor pedagógica enmarcado en el servicio que se brinda incide en la actitud ante la resolución de conflictos. Hay coincidencia asimismo con los resultados de la investigación de Reyes (2016), que encuentra relación entre las habilidades sociales y el desempeño docente, entendiéndose el vínculo con el presente estudio, en que la variable desempeño docente, se encuentra la dimensión resolución de conflictos.

Hay coincidencia con la investigación de Chumbirayco (2016), con los resultados de esta investigación, respecto de la relación existente entre las habilidades sociales y el rendimiento académico; toda vez, que en las dimensiones de la variable habilidades sociales, reconocidas por Goldstein (1987) y propuestas en la presente investigación, como las habilidades avanzadas permiten reconocer, la necesidad de

pedir ayuda, de reconocer las limitaciones personales, así como la dimensión de habilidades de planificación, entre otras, las cuales inciden sobre el bienestar personal en el logro de las metas propuestas. Estas investigaciones corroboran el marco teórico propuesto por la presente investigación respecto de las habilidades sociales y su incidencia sobre las actividades de los individuos, en el marco social.

Los resultados obtenidos por Luna, De Gante (2016) y Barrientos (2016) que encontraron relación entre las habilidades sociales, emocionales y la empatía multidimensional con la resolución de conflictos, coinciden con los resultados de esta investigación que encontró influencia de las habilidades sociales, y comunicativas, en los estilos transigir, evasión y complaciente de la resolución de conflictos.

Son muy reveladoras las conclusiones a las que llega la investigación cualitativa de Gonzales (2015), respecto de la necesidad del desarrollo de las habilidades comunicativas para superar los conflictos entre el personal de salud, ya que como lo refiere el estudio del fenómeno, conflicto; la observación demuestra que a falta de habilidades comunicativas, mayor generación de conflicto y actitud de evasión. El presente trabajo de investigación, coincide respecto de la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo evasivo, el comportamiento de la variable es dependiente en un 100% de los casos. La investigación de Gonzales (2015) atribuye, que el comportamiento evasivo se manifiesta como alternativa a la falta de recursos para resolver el conflicto. No coincide el resultado de la investigación de Ángeles (2016) en la que no se encuentra relación significativa entre la variables habilidades sociales y resiliencia; sin embargo si se encontró relación con la dimensión de empatía .

## Conclusiones

### Primero:

Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo competición de la resolución conflictos en docentes, habiéndose aceptado la hipótesis nula, por el valor de acuerdo al Chi cuadrado que es de 5.00 y un p valor = ,287 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 (p valor <  $\alpha$  ).

#### Segundo:

Las habilidades sociales y comunicativas no influyen en el estilo de colaboración de resolver conflictos en docentes, habiéndose aceptado la hipótesis nula, por el valor de acuerdo al Chi cuadrado que se obtiene de 7.63 y un p valor = ,177 en la que la significación estadística radica en que  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), esto significa el rechazo de la hipótesis de investigación y la aceptación de la hipótesis nula.

#### Tercero:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo transigir de la resolución de conflictos en docentes; por el valor obtenido de acuerdo al Chi cuadrado de 24.67 y un p\_valor (valor de la significación) = ,010 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), que implica la dependencia de una variable sobre la otra.

#### Cuarto:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo evadir de la resolución de conflictos en docentes; por el valor de acuerdo al Chi cuadrado de 21.86 y p valor (valor de la significación) es igual a ,005 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), que implica la dependencia de una variable sobre la otra. Y el valor de Nagelkerke en un 100% .

#### Quinto:

Las habilidades sociales y comunicativas influyen en el estilo complaciente de la resolución de conflictos en docentes; por el valor de acuerdo al Chi cuadrado de 25.59 y p valor (valor de la significación) es igual a ,002 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), implica la dependencia de una variable sobre la otra.

#### Sexto:

El ser humano puede desarrollar tanto sus habilidades sociales Vigotsky (1979) Gardner (1994) y comunicativas Watzlawick (1967) no únicamente para fines personales; los docentes como parte de esta humanidad, son llamados a contribuir socialmente, y así establecer una cultura en la que la resolución del conflicto sea un proceso de negociación Schelling(1964), en el que no impere la fuerza potencial, sino

el mérito de la capacidad inherente al hombre de usar el criterio, la estrategia intelectual y verbal para resolverlo en sociedad, en equipo y en armonía.

La sociedad se vería altamente beneficiada y gratificada, el sector educativo, brillaría con mayor resplandor, nuestros estudiantes, asistirían a una cátedra permanente de alta calidad humana, cuando pudieran apreciar, que la razón, el saber, la intelectualidad, la grandeza de espíritu triunfa sobre la fuerza irreflexiva.

### Referencias

- Angeles, M. (2016). Relación entre la resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de Lima Norte. Repositorio UPSMP.
- Astohuayhua, M. (2014). *Valores interpersonales y resolución de conflictos en docentes*. Lima. Repositorio UCV.
- Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. España. Editorial Espasa Universitaria, pp. 32-45
- Barrientos, A. (2016). Habilidades sociales y emocionales del profesorado de Educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación*. Argentina. Ateneo.
- Blake, R. Mouton, J. (1991). *Estrategias de interrelación humana para el desarrollo de las organizaciones*. México. Fondo Educativo Interamericano.
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. España. Ed. Desclee de Brouwer.
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España. Siglo XXI.
- Centro virtual Cervantes (2017) Instituto Cervantes.  
<https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario> 1997-2018
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional 2º edición*. México. Mac Graw-hill.
- Chomsky, N. (1997). *Estructuras Sintácticas*. Buenos Aires. Siglo XXI.

- Chomsky, N. (1998). *Una aproximación naturalista a la mente y al lenguaje*. Barcelona. Prensa ibérica.
- Chumbirayco ,M. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional, habilidades sociales, las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes del VI ciclo de la Universidad César Vallejo – S.J.L. Perú*. Repositorio Tesis UNMSM.
- De la Rosa, M. (2004). *El desarrollo de competencias comunicativas: Uno de los principales retos en la Educación Superior a Distancia*. México. ICL
- Egoavil, M. (2016). *La convivencia escolar, resolución de conflictos y gestión pedagógica*. Perú. UCV.
- Entelman, R.(2005). *Teoría de conflictos*. España. Gedisa.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*. Méjico: Fondo de Cultura Económica.
- Gardner. H. (1995). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Galtung, J. (2003).*Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos*, México.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao. Tecnos.
- Girard, K y Koch, S. *Resolucion de conflictos, en las escuelas. Manual de educadores*. España. Ediciones Gránica.
- Goldstein, A. (1989).*Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia, un programa de enseñanza*. Barcelona. Martínez Roca.
- Gonzales,J. (2009) *Manuel básico SPSS. Chile.Universidad de Talca*.
- Luna, A. De Gante, A. (2016) *Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. México. PRODEP*
- MINEDU (2015). *Diseño curricular de la EBR*. Perú. Minedu.
- Moya, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política de la Universidad Miguel Hernández de Valencia*. España. Repositorio de Tesis UMH

- Pérez, T. (2009) .Convivencia solidaria y democrática. Nuevos paradigmas y estrategias pedagógicas para su construcción. Bogotá: Instituto María Cano.
- Ramsbotham, O., Woodhouse, T. y Miall, H (1991).*Contemporary conflict resolution*. USA. Polity presi
- Reyes, M. (2016). “*Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de una universidad privada en Lima, Perú*.” *Perú*. Revista digital de investigación en docencia universitaria
- Revista Educación y Desarrollo Social, 11(2), 32-54. DOI: org/10/18359/reds.2966.
- Rogers, C. (2002). *El proceso de convertirse en persona*. México ,Paidós.
- Salter, M (1940) An evaluation of adjustment based upon the concept of security. University of Toronto Press. (University of Toronto Studies Child Development.
- Schelling, T. (1964). *La estrategia del conflicto*. Madrid. Tecnos.
- Thomas, K. y Killman, R. (2002). *TKI Instrumentos Thomas - Killman de modos de conflicto*.
- UNESCO (2013) Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Análisis del clima escolar .
- Viñas, J (2004). Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación.Barcelona. Edit. Grao.
- Vigotsky, L. (1978). *La mente en la sociedad: el desarrollo de las funciones psicológicas superiores*. Harvard University Press: Cambride.
- Vigotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona. Grijalbo.
- Villamediana, J. Donado, A. Zerpa, C. E. (2015). Estilo de manejo de conflictos, Inteligencia emocional y desarrollo moral. Revista Dimensión Empresarial, vol. 13, núm.1, p. 73-94
- Watzlawick, P. Beavin,J. (1967). *Teoría de la comunicación humana*. España. Herder
- Yubero, S. (2003). Socialización y Aprendizaje social. Cap. XXIV. Psicología social, cultura y educación Universal del país Vasco.





				Habilidades de planificación	Determinar las propias habilidades. Recoger información. Resolver los problemas según su importancia. Tomar una decisión eficaz. Concentrarse en una tarea.		
P.ESPECIFICO	O.ESPECIFICO	H. ESPECIFICA	Variable	Dimensiones	<u>INDICADORES</u> De V.I	Método	Técnicas-instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de <u>cesión</u> de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. "EMANUEL- Carabayllo 2017".</li> <li>¿Cómo influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de <u>inhibición</u> de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. "EMANUEL- Carabayllo 2017".</li> <li>¿Cómo influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de <u>compromiso</u> de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de cesión de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. "EMANUEL- Carabayllo 2017".</li> </ul> <p>Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de inhibición de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. "EMANUEL- Carabayllo 2017".</p> <p>Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las habilidades sociales y comunicativas se relacionan positiva y significativamente con el estilo de cesión de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. "EMANUEL- Carabayllo 2017".</li> <li>Las habilidades sociales y comunicativas se relacionan positiva y significativamente con el estilo de inhibición de la resolución de conflictos educativos</li> </ul>	Habilidades comunicativas	<p>Escucha Activa</p> <p>Asertividad</p> <p>Argumentación</p>	<p>Capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática</p> <p>Capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de expresar y sustentar una posición, para que los demás puedan comprenderla y evaluarla</li> </ul>	Hipotético Deductivo	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Test</li> </ul>

<p>“EMANUEL- Carabayllo 2017”.</p> <p>• ¿Cómo influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de <u>competición</u> de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL”- Carabayllo 2017</p> <p>• ¿Cómo influyen las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de <u>colaboración</u> de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017”.</p>	<p>el estilo de compromiso de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017”.</p> <p><b>Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de competición de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017”.</b></p> <p>Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de colaboración de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017”.</p>	<p>en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las habilidades sociales y comunicativas se relacionan positiva y significativamente con el estilo de Compromiso de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017</li> <li>• Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de competición de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. “EMANUEL- Carabayllo 2017”.</li> <li>• Determinar la influencia de las habilidades sociales y comunicativas en el estilo de</li> </ul>					
--	---	--	--	--	--	--	--

		colaboración de la resolución de conflictos educativos en los docentes de la IEP. "EMANUEL-Carabaylo 2017".					
			<b>Variable</b>	<b>Estilos</b>	<b><u>INDICADORES</u></b> <b>De V.D</b>		
			Resolución de Conflictos	complaciente Evasivo Compromiso Competición Colaborador	Yo pierdo, tú ganas Yo pierdo, tú pierdes Ambos ganamos, ambos perdemos Yo gano, tú pierdes Yo gano, tú ganas		

## Anexo 03 Instrumentos:

**LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES-GOLDSTEIN**

Nombre:.....Edad:.....

Nivel de estudios:.....

**INSTRUCCIONES**

Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria, de tal modo que describan como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa.

Dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas.

Coloque el número que corresponde en el casillero respectivo

Marque 1 si su respuesta es NUNCA.

Marque 2 si su respuesta es MUY POCAS VECES.

Marque 3 si su respuesta es ALGUNA VEZ.

Marque 4 si su respuesta es A MENUDO.

Marque 5 si su respuesta es SIEMPRE.

Responda rápidamente y recuerde de contestar todas las preguntas.

Nº	PROPOSICIONES	PJE.
1.	¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?	
2.	¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?	
3.	¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás?	
4.	¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?	
5.	¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc.?	
6.	¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?	
7.	¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?	
8.	¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?	
9.	¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad?	

10.	¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?	
11.	¿ Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	
12.	¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones,lleva adelante las instrucciones correctamente?	
13.	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?	
14.	¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?	
15.	¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?	
16.	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?	
17.	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?	
18.	¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?	
19.	¿Permite que los demás sepan que se interesa o se preocupa por ellos?	
20.	¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo?	
21.	¿Se dice a si mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?	
22.	¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada?	
23.	¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?	
24.	¿Ayuda a quien lo necesita?	
25.	¿Llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes?	
26.	¿Controla su carácter de modo que no se le "escapan las cosas de la mano"?	
27.	¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su postura?	
28.	¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?	
29.	¿Se mantiene al margen de situaciones que le puedan ocasionar problemas?	
30.	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener	

	que pelearse?	
31.	¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar solución?	
32.	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?	
33.	¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?	
34.	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	
35.	¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?	
36.	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?	
37.	¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?	
38.	¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?	
39.	¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen?	
40.	¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?	
41.	¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?	
42.	¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?	
43.	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?	
44.	¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?	
45.	¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?	
46.	¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?	
47.	¿Resuelve que necesita saber y como conseguir la información?	
48.	¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?	

49.	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?	
50.	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?	

## TEST DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

COLABORADOR(A) .....

A continuación tienes 20 enunciados, luego de leerlos con mucha atención, selecciona la opción que más se relacione con la frecuencia de tu conducta. Es muy importante que resuelvas todas las alternativas, colocando el valor respectivo en el casillero de la derecha.

Gracias por tu ayuda.

Siempre	4
La mayoría de veces sí	3
A veces sí, a veces no	2
La mayoría de veces no	1
Nunca	0

Nº	ITEMS	Pje.
1.	Cuando alguien me habla, procuro mirarlo.	
2.	No interrumpo cuando alguien me habla.	
3.	Me han dicho que sé escuchar a las personas.	
4.	Me empeño en estar atento cuando hablo con alguien.	
5.	Evito totalmente, distraerme cuando alguien me habla.	
6.	Tengo facilidad para comprender textos complejos (ensayos).	
7.	Comprendo fácilmente textos orales y escritos.	
8.	Tengo la capacidad de planificar bien lo que voy a decir, cuando necesito pedir algo.	
9.	Uso con facilidad las palabras apropiadas al expresar lo que necesito	
10.	Me dicen que tengo la capacidad de expresar mis necesidades.	
11.	Tengo la habilidad de hacer saber a otro lo que me interesa.	
12.	Tengo en cuenta los conceptos y términos adecuados al dar a conocer lo que me interesa.	
13.	Me preparo y organizo las ideas principales, que debo expresar cuando hago uso de la palabra.	
14.	Me dicen que expreso con excelente vocabulario y tonalidad mis ideas, posiciones y derechos.	
15.	Me comunico siempre con los demás de una manera argumentativa	
16.	Me aseguro de expresar mi posición de tal manera que todos puedan comprenderla y evaluarla	
17.	Tengo la habilidad de hacer saber mi posición, hasta que los demás me hayan comprendido.	
18.	Tengo habilidades para sostener mis ideas en público.	
19.	Puedo sustentar con facilidad mis opiniones.	
20.	Me dicen que tengo la capacidad de argumentar mis ideas.	

## TEST DE ESTILOS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

### INSTRUMENTO DE THOMAS KILMAN

PARTICIPANTE: .....

#### INSTRUCCIONES:

Considere situaciones en que encuentre que sus deseos difieren de los de otra persona. Como responde generalmente a dichas situaciones?.

En las siguientes páginas encontrará varios enunciados que describen posibles comportamientos al reaccionar ante estas diferencias.

Para cada par de enunciados, favor de circular la A o B que corresponda al enunciado que sea más característico de su propio comportamiento.

En muchos casos ni el enunciado A ni el B será muy representativo de su comportamiento, pero en este caso, favor de escoger aquel que describe la reacción que más probablemente tendría usted.

#### MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

1. a. En ocasiones dejo a otro que asuma la responsabilidad de resolver el problema.  
b. En lugar de negociar sobre los aspectos en que no estamos de acuerdo, yo trato de enfatizar los puntos en lo que si estamos de acuerdo.
2. a. Trato de encontrar una solución en que ambos transigimos.  
b. Intento manejar todos mis intereses, así como también todos los intereses de la otra persona.
3. a. Habitualmente intento alcanzar mis metas con firmeza.  
b. Intento apaciguar los sentimientos de la otra persona y conservar nuestra relación.
4. a. Trato de encontrar una solución en que ambos transigimos.  
b. Algunas veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de la otra persona.
5. a. Consistentemente busco la ayuda de la otra persona para encontrar una solución.  
b. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones inútiles.
6. a. Trato de evitar crearme una situación desagradable.  
b. Trato de triunfar en mi postura.
7. a. Intento posponer el asunto hasta que tenga tiempo para pensarlo.  
b. Renuncio a ciertos puntos para ganar a otros.
8. a. Generalmente soy firme en la persecución de mis metas.  
b. Intento expresar abiertamente todas las preocupaciones y problemas de inmediato.
9. a. Siento que no siempre vale la pena preocuparme por las diferencias.  
b. Me esfuerzo por ganar mis metas.
10. a. Soy firme para lograr mis metas.  
b. Intento encontrar una solución en que ambos transigimos.

11. a. De inmediato intento sacar a la luz todos los problemas.  
b. Intento apaciguar los sentimientos de la otra persona y conservar nuestra relación.
12. a. En ocasiones evito expresar opiniones que puedan crear controversia.  
b. Lo dejo que conserve algo de su posición si el me deja conservar algo de la mía.
13. a. Propongo transigir.  
b. Presiono para dejar bien clara mi posición.
14. a. Explico mis ideas a la otra persona y le pido que me explique las suyas.  
b. Intento demostrar la lógica y beneficios de mi postura.
15. a. Me pongo en el lugar de la otra persona para comprenderlo bien.  
b. Prefiero meditar concienzudamente antes de decidir que hacer.
16. a. Cedo en algunos puntos con tal de dejar satisfecha a la otra persona.  
b. Defiendo con ahínco mi postura.
17. a. Usualmente persigo mis metas con firmeza.  
b. Intento hacer lo que sea necesario para evitar tensiones inútiles.
18. a. Dejo que la otra persona sostenga su punto de vista si esto la hace feliz.  
b. Dejo que la otra gane algunos argumentos si me permite ganar a mí algunos de los míos.
19. a. De inmediato intento sacar a la luz todos los intereses y problemas.  
b. Intento posponer los problemas hasta que ha tenido tiempo de pensar.
20. a. De inmediato intento tratar nuestras diferencias.  
b. Intento encontrar una justa combinación de puntos ganados y perdidos para ambos.
21. a. Al abordar las negociaciones, intento ser considerado hacia los deseos de la otra persona.  
b. Siempre me inclino a tener abierta solución de problema.
22. a. Intento encontrar una postura intermedia entre su opinión y la mía.  
b. Afirmo mis deseos.
23. a. Con frecuencia me interesa mucho satisfacer todos nuestros deseos.  
b. En ocasiones dejo que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema.
24. a. Si la opinión de la otra persona parece ser muy importante para él, intentaría cumplir con sus deseos.  
b. Intento hacerlo transigir.
25. a. Intento mostrarle la lógica y los beneficios de mi postura.  
b. Al abordar las negociaciones, intento ser considerado hacia los deseos de la otra persona.
26. a. Propongo que ambos transijamos.  
b. Casi siempre me interesa satisfacer todos nuestros deseos.
27. a. En ocasiones evito asumir posturas que puedan crear controversias.

- b. Dejo que la otra persona sostenga sus puntos de vista si esto lo hace feliz.
28. a. Usualmente persigo mis metas con firmeza.  
b. Usualmente busco la ayuda de la otra persona para encontrar una solución.
29. a. Propongo que ambos transijamos.  
b. Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.
30. a. Intento no lastimar los sentimientos de la otra persona.  
b. Siempre comparto el problema con la otra persona, con el fin de llegar a una solución.

## Anexo 04 : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## 1. Test de Habilidades Sociales

 ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Dr(a):..... GLIRIA SUSANA MENDEZ ILLAZARBE.....

PRESENTE

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

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado Doctorado en Educación, de la UCV, en la sede Lima norte promoción 2016-I aula 212, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de Doctor.

El título del proyecto de investigación es: *Habilidades sociales y comunicativas en los estilos de resolución de conflictos en docentes* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, dada su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Navarro Morales, Emma Gabriela  
DNI: 06820886

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades básicas</b> 1. ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?	✓		✓		✓		
2.	2. ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?	✓		✓		✓		
3.	3. ¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás?	✓		✓		✓		
4.	4. ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?	✓		✓		✓		
5.	5. ¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc.?	✓		✓		✓		
6.	6. ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?	✓		✓		✓		
7.	7. ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?	✓		✓		✓		
8.	8. ¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
9.	<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales Avanzadas</b> 9. ¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	10. ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?	✓		✓		✓		
11	11. ¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	✓		✓		✓		
12	12. ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?	✓		✓		✓		
13	13. ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?	✓		✓		✓		
14	14. ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 :habilidades relacionadas con los</b>	Si	No	Si	No	Si	No	



34	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	✓		✓		✓		✓	
35	¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?	✓		✓		✓		✓	
36	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?	✓		✓		✓		✓	
37	¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?	✓		✓		✓		✓	
38	¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?	✓		✓		✓		✓	
39	¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen al relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?	✓		✓		✓		✓	
40	¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?	✓		✓		✓		✓	
41	¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática	✓		✓		✓		✓	
42	Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?	✓		✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación</b>								
43	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?	✓		✓		✓		✓	
44	¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?	✓		✓		✓		✓	
45	¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?	✓		✓		✓		✓	
46	¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?	✓		✓		✓		✓	
47	¿Resuelve que necesita saber y como conseguir la información?	✓		✓		✓		✓	
48	¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?	✓		✓		✓		✓	
49	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?	✓		✓		✓		✓	

50	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?	✓	✓	✓	✓
----	--	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Méndez Lizarte Glucía Seviana  
 DNI: 9.28.5.7.5.2

Especialidad del validador: Metadidaxi; Mg. en Gerencia Educativa; Dra en Educación

..... de setiembre del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

## 2. Test de Habilidades comunicativas:

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA</b>							
1	Cuando alguien me habla, procuro mirarlo	✓		✓		✓		
2	No interrumpo cuando alguien me habla.	✓		✓		✓		
3	Me han dicho que sé escuchar a las personas.	✓		✓		✓		
4	Me empeño en estar atento cuando hablo con alguien.	✓		✓		✓		
5	Evito totalmente distraerme cuando alguien me habla.	✓		✓		✓		
6	Tengo facilidad para comprender textos complejos (ensayos).	✓		✓		✓		
7	Comprendo fácilmente textos orales y escritos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ASERTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Tengo la capacidad de planificar bien lo que voy a decir, cuando necesito pedir algo.	✓		✓		✓		
9	Uso con facilidad las palabras apropiadas al expresar lo que necesito.	✓		✓		✓		
10	Me dicen que tengo la capacidad de expresar mis necesidades.	✓		✓		✓		
11	Tengo la habilidad de hacer saber a otro lo que me interesa.	✓		✓		✓		
12	Tengo en cuenta los conceptos y términos adecuados al dar a conocer lo que me interesa.	✓		✓		✓		
13	Me preparo y organizo las ideas principales, que debo expresar cuando hago uso de la palabra.	✓		✓		✓		
14	Me dicen que expreso con excelente vocabulario y tonalidad mis ideas, posiciones y derechos	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: ARGUMENTACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Me comunico siempre con los demás de una manera argumentativa	✓		✓		✓		
16	Me aseguro de expresar mi posición de tal manera que todos puedan comprenderla y evaluarla.	✓		✓		✓		
17	Tengo la habilidad de hacer saber mi posición, hasta que los demás me hayan comprendido.	✓		✓		✓		
18	Tengo habilidades para sostener mis ideas en público.	✓		✓		✓		
19	Puedo sustentar con facilidad mis opiniones.	✓		✓		✓		
20	Me dicen que tengo la capacidad de argumentar mis ideas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica entenis de validacion.

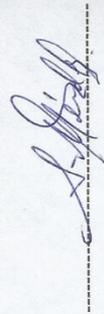
Opinion de aplicabilidad:  Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a): Módez, Nizarte Gloria Susana  
DNI: 07.059.554

Especialidad del validador: Metodología; Mg. en Ciencias Educativa; Doa en Educación

..... de setiembre del 2017

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

## 3. Test de Estilos de Resolución de conflictos:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1: ESTILO COMPETITIVO</b>								
1	3A. Habitualmente, intento alcanzar mis metas con firmeza	✓		✓		✓		
2	6B. Trato de triunfar en mi postura.	✓		✓		✓		
3	8A. Generalmente, soy firme en la persecución de mis metas.	✓		✓		✓		
4	8B. Me esfuerzo por ganar mis metas.	✓		✓		✓		
5	10A. Soy firme para lograr mis metas.	✓		✓		✓		
6	13B. Presiono para dejar bien clara mi posición.	✓		✓		✓		
7	14B. Intento demostrar la lógica y los beneficios de mi posición	✓		✓		✓		
8	16B. Trato de demostrarle la lógica y beneficios de mi postura.	✓		✓		✓		
9	17. A. Usualmente, persigo mis metas con firmeza.	✓		✓		✓		
10	22B. Afirmo mis deseos	✓		✓		✓		
11	25. A. Intento mostrarle la lógica y los beneficios de mi postura.	✓		✓		✓		
12	28. A. Usualmente persigo, mis metas con firmeza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: ESTILO COLABORADOR</b>								
1.	2. B. Intento manejar todos mis intereses, así como también todos los intereses de la otra persona	✓		✓		✓		
2.	5A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.	✓		✓		✓		
3.	8. B. Intento expresar abiertamente todas las preocupaciones y problemas de inmediato.	✓		✓		✓		
4.	11A. De inmediato intento sacar a la luz todos los problemas.	✓		✓		✓		
5.	14A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.	✓		✓		✓		
6.	19A. De inmediato intento sacar a la luz todos los intereses y problemas.	✓		✓		✓		
7.	20A. De inmediato intento tratar nuestras diferencias.	✓		✓		✓		
8.	21B. Siempre me inclino a tener abierta una solución del problema.	✓		✓		✓		
9.	23A. Con frecuencia me interesa mucho satisfacer todos nuestros deseos.	✓		✓		✓		
10.	26B. Casi siempre me interesa satisfacer todos nuestros deseos	✓		✓		✓		
11.	28B. Usualmente, busco la ayuda de la otra persona para encontrar una solución.	✓		✓		✓		
12	30B. Siempre comparto el problema con la otra persona con el fin de llegar a una solución.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: ESTILO COMPROMISO (TRANSIGIR)</b>								
		SI	No	SI	No	SI	No	

1	2A	Trato de encontrar una solución en que ambos transigimos	✓		✓		✓		
2	4A	Trato de encontrar una solución en que ambos transigimos	✓		✓		✓		
2	7B	Renuncio a ciertos puntos para ganar a otros.	✓		✓		✓		
3	10B	Trato de encontrar una solución de compromiso	✓		✓		✓		
4	12B	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.	✓		✓		✓		
5	13A	Propongo una posición intermedia.	✓		✓		✓		
6	18B	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos	✓		✓		✓		
7	20B	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	✓		✓		✓		
8	22A	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.	✓		✓		✓		
9	24B	Trato de que él se avenga a una solución de compromiso	✓		✓		✓		
10	26A	Propongo que ambos transijamos.	✓		✓		✓		
12	29A	Propongo que ambos transijamos	✓		✓		✓		
		<b>DIMENSIÓN 4: ESTILO EVASIVO</b>							
1	1A	En ocasiones dejo que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema	✓		✓		✓		
2	5B	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	✓		✓		✓		
3	6A	Trato de evitar crear una situación desagradable	✓		✓		✓		
4	7A	Intento posponer el asunto hasta que tenga tiempo para pensarlo.	✓		✓		✓		
5	9A	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias	✓		✓		✓		
6	12A	En ocasiones evito expresar opiniones que puedan crear controversia	✓		✓		✓		
7	15B	Prefero meditar concienzudamente antes de decidir qué hacer.	✓		✓		✓		
8	17B	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles	✓		✓		✓		
9	19B	Intento posponer los problemas hasta que haya tenido tiempo para pensarlo.	✓		✓		✓		
10	23B	En ocasiones dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema	✓		✓		✓		
11	27A	En ocasiones evito expresar opiniones que puedan crear controversia	✓		✓		✓		
12	29B	Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.	✓		✓		✓		
		<b>DIMENSIÓN 5: ESTILO COMPLACIENTE</b>							
1	1B	En lugar de negociar sobre los aspectos en que no estamos de	✓		✓		✓		

	acuerdo, yo trato de enfatizar los puntos en los que si estamos de acuerdo.							
2	3B 11B Intento apaciguar los sentimientos de la otra persona y conservar nuestra relación.							
3	4B Algunas veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de la otra persona.							
4	11B Intento apaciguar los sentimientos de la otra persona y conservar nuestra relación.							
5	15 A Me pongo en el lugar de la otra persona para comprenderlo bien.							
6	16A Cedo en algunos puntos con tal de dejar satisfecha a la otra persona.							
7	18A Dejo que la otra persona sostenga su punto de vista si esto la hace feliz.							
8	21A Al abordar las negociaciones intento ser considerado hacia los deseos de la otra persona.							
9	24A Si la opinión de la otra persona parece ser muy importante para él intentaré cumplir con sus deseos.							
10	25B Al abordar las negociaciones intento ser considerado hacia los deseos de la otra persona.							
11	27B Dejo que la otra persona, sostenga sus puntos de vista si esto lo hace feliz.							
12	30 A Intento no lastimar los sentimientos de la otra persona							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplica criterios de validez.*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a): *Méridy Lizette Quiroga Sosa* DNI: *07059554*

Especialidad del validador: *Metodología; Magar Ciencias Educativas; Da a Educación*

..... de setiembre del 2017

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Anexo 05: Permiso de la Institución Educativa

**Institución Educativa Privada "Emanuel"***"Dios con nosotros"*

R.D.Z. N° 2122, R.D.Z. N° 1013, R.D.Z. N° 0422

Av. José Carlos Mariátegui 185-Lucyana-Carabayllo

Lucyana, 28 de noviembre de 2017

**CONSTANCIA**

El Sub director de la IEP "Emanuel", hace constar que:

La Mg. Gabriela Navarro Morales, actual directora encargada de nuestra Institución, ha solicitado al Cuerpo Directivo de la institución el permiso respectivo para aplicar 3 test a los docentes de nuestra Institución, con la finalidad de llevar a cabo su trabajo de investigación titulado "Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes de la IEP EMANUEL-2017", conducente a obtener el grado de Doctor en la UCV.

Este Cuerpo Directivo, tuvo a bien conceder el permiso respectivo, y **hace constar que:** los test de habilidades sociales, habilidades comunicativas y resolución de conflictos se aplicaron a los docentes de nuestra Institución.

Quedamos a la espera de los resultados, a fin de continuar perfeccionando el perfil que deseamos para el éxito de nuestra Gestión.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que ella estime necesario.



Ciro Jara Céspedes

Sub director IEP "Emanuel"

Anexo 06: Base de datos

Excel window: BASE DE DATOS TEST DE TESIS (2) - Excel

Menu: ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Formula bar: A17 S14EGNM

	VARIABLE HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN																
2	HABILIDADES SOCIALES BASICAS							HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS									
3	s0	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	P8	P9	P10	P11	P12	13	P14		
4	S1JI	5	4	4	4	4	5	4	3	4	33	4	5	4	4	5	3
5	S2MB	5	3	4	5	1	4	4	4	4	30	4	4	5	5	5	4
6	S3GC	5	3	4	5	2	3	4	1	27	3	5	4	4	5	4	
7	S4PC	4	3	2	3	5	4	3	4	28	3	5	4	4	5	2	
8	S5RCH	5	2	4	5	4	4	3	4	31	3	3	5	4	5	1	
9	S6AC	2	3	1	4	5	4	4	3	26	4	2	4	3	4	2	
10	S7NQ	5	3	1	3	5	5	5	5	32	3	2	5	4	3	4	
11	S8KH	4	2	2	5	4	3	4	4	28	3	4	4	3	2	3	
12	S9MV	5	3	2	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	3	3	
13	S10RT	5	3	5	5	5	5	3	5	36	5	4	5	4	3	1	
14	S11ST	5	4	3	5	2	3	3	4	29	4	4	4	4	4	2	
15	S12LM	5	2	3	4	3	2	5	4	28	5	5	4	5	5	1	
16	S13GCA	3	3	2	4	2	4	5	5	28	3	4	4	5	3	2	
17	S14EGNM	5	5	5	5	5	5	3	4	4	36	4	5	5	3	3	
18	S15CA	4	3	4	4	5	4	4	3	31	5	3	3	4	5	2	
19	S16M	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	
20	S17AR	3	4	4	5	4	4	4	3	31	4	4	5	3	4	3	
21	S18MM	5	3	5	5	5	3	5	5	36	5	5	5	5	5	4	
22	S19JR	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	5	4	4	5	1	
23	S20MA	5	2	1	4	4	3	3	2	24	3	5	5	5	5	3	
24	S21HC	5	4	3	4	5	4	4	3	32	4	5	5	5	4	4	
25	S22GA	5	3	4	5	4	5	4	4	34	4	4	4	5	5	3	
26	S23GL	5	2	2	4	4	4	4	4	29	5	5	5	5	4	4	

Taskbar: LISTO, Hoja1, Hoja2, Hoja4, Hoja8, Hoja15, Hoja3, RECUENTO: 29, 01:47 a.m., 10/02/2018

BASE DE DATOS TEST DE TESIS (2) (Autoguardado) - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

J1 DE

	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	DE	HABILIDADES				COMUNICATIVAS				ARGUMENTACION						
2	ASERTIVIDAD															
3	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	ASER	P15	P16	P17	P18	P19	P20	ARG	TOTAL
4	3	3	4	4	4	3	4		25	4	4	4	3	3	4	22
5	3	4	3	4	3	4	4		25	3	4	3	3	3	3	19
6	3	4	3	3	4	4	4		25	3	2	3	3	2	2	15
7	2	2	3	2	3	3	4		19	3	3	3	3	4	3	19
8	4	4	3	2	3	4	3		23	3	3	3	3	4	2	18
9	4	3	2	3	4	3	2		21	3	2	3	4	3	2	17
10	3	3	3	3	2	3	2		19	3	3	2	3	3	3	17
11	2	3	3	3	3	3	3		20	3	3	3	3	3	3	18
12	2	3	4	4	3	2	3		21	3	3	3	3	2	3	17
13	3	4	2	3	3	3	3		21	3	3	3	3	4	5	21
14	4	3	4	3	3	3	3		23	3	4	4	3	3	3	20
15	3	4	3	3	2	2	3		20	4	3	2	2	3	2	16
16	3	3	2	3	3	3	2		19	3	3	2	2	3	3	16
17	4	4	4	4	4	4	4		28	4	4	4	4	4	4	24
18	2	2	1	2	3	3	2		15	3	3	2	3	3	2	16
19	4	4	4	3	4	4	3		26	4	3	3	3	4	4	21
20	4	4	3	3	4	4	3		25	3	4	3	3	4	3	20
21	4	4	4	4	3	3	3		25	3	4	4	4	4	4	23
22	3	3	2	3	3	2	2		18	4	2	2	2	2	2	14
23	3	3	3	3	3	4	3		22	2	3	3	4	4	3	19
24	4	4	3	4	3	3	4		25	4	4	4	3	4	4	23
25	4	4	3	3	3	3	3		23	3	3	3	3	3	3	18
26	3	4	4	3	3	4	3		24	3	4	3	3	4	3	20
27	3	3	1	3	3	2	2		17	2	3	2	3	3	3	16
28	3	4	4	4	4	3	3		25	3	3	3	3	3	3	18

Hoja1 Hoja2 Hoja4 Hoja8 Hoja15 Hoja3

LISTO 01:49 a.m. 10/02/2018

BASE DE DATOS TEST DE TESIS (2) (Autoguardado) - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

AY1

	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT
1		EVADIR																								
2	P4-7A	P5-9A	P6-12A	P7-15B	P8-17B	P9-19B	P10-23B	P11-27A	P12-29B	TEEV		P1-1B	ESTILO	P2-3B	P3-5B	COMPLACER	P4-11B	P5-15A	P6-16A	P7-18A	P8-21A	P9-24A	P10-25B	P11-27B	P12-30A	TECOMPL
3	1	0	1	0	1	1	0	1	0	6	S1J	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4	S2MB	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	6
5	1	1	1	1	1	0	1	1	0	9	S3GC	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6
6	1	1	1	1	1	0	0	0	1	7	S4PC	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	S5RCH	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6
8	0	1	1	1	1	1	0	0	1	9	S6AC	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	4
9	1	1	1	0	0	1	0	0	0	7	S7NQ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
10	1	1	1	1	1	1	0	0	1	9	S8KH	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	6
11	0	1	1	0	1	1	0	1	1	8	S9MV	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	6
12	1	0	1	1	1	1	0	1	1	9	S10RT	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	
13	1	0	1	1	1	0	1	1	1	8	S11ST	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	S12LM	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	7
15	0	1	1	0	1	1	0	1	1	8	S13GCA	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	6	
16	0	1	1	0	0	1	0	1	1	6	S14EGMM	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
17	0	0	1	0	1	1	1	1	1	8	S15CA	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	9	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	S16M	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	
19	1	0	1	0	1	1	0	1	0	7	S17AR	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	S18MM	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	7	
21	0	0	1	0	1	1	1	1	0	7	S19JR	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	9	
22	0	1	1	1	1	1	0	0	1	8	S20MA	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	5	
23	0	0	1	0	0	1	0	1	1	6	S21HC	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6	
24	1	1	1	0	1	0	0	1	0	7	S22GA	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	
25	1	0	1	0	1	1	0	0	1	7	S23GL	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	10	
26	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	S24LS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
27	1	0	1	1	0	1	0	1	0	6	S25MC	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	5	
28	1	0	0	1	1	0	0	1	0	6	S26ESC	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	5	
29	1	0	1	0	0	1	0	0	0	5	S27ID	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	11	
30	1	0	0	0	0	0	1	1	1	6	S28CJ	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	
31	1	0	1	0	0	0	0	1	1	4	S29MP	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	7	
32	1	0	1	1	0	1	0	1	0	7	S30SI	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
33	0	1	0	1	1	0	0	0	1	8	S31SH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	1	0	1	0	0	1	0	1	0	5	S32AC	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	8	
35	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	S33JR	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	5	
36	0	1	1	0	0	0	1	1	1	6	S34JJC	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	9	
37	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5	S35JP	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4	
38	1	0	1	0	1	1	0	1	0	6	S36	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
39	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	S37	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	6	
40	1	1	1	1	0	1	1	0	1	9	S38	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6	
41	1	1	1	1	0	0	0	1	1	7	S39	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	
42	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3	S40	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	6	
43	0	1	1	1	1	1	0	1	1	9	S41	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	4	
44	1	1	1	0	0	1	0	0	1	7	S42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11	

Hoja1 Hoja2 Hoja4 Hoja8 Hoja15 Hoja3

LISTO 62% 01:50 a.m. 10/02/2018

Anexo 07: Procesamiento de datos en SPSS

	Datos	drc	dvs	drc	dolsm	dolsa	dolsn	dolan	dolsf	dolsa	dola	dolat	dlang
1	1.00	8.00	217.00	68.00	36.00	29.00	25.00	61.00	51.00	33.00	21.00	25.00	23.00
2	1.00	8.00	211.00	68.00	32.00	27.00	25.00	31.00	51.00	36.00	20.00	25.00	23.00
3	1.00	15.00	156.00	66.00	24.00	16.00	20.00	33.00	39.00	25.00	22.00	25.00	19.00
4	1.00	8.00	193.00	49.00	37.00	20.00	25.00	34.00	36.00	29.00	16.00	17.00	17.00
5	1.00	8.00	278.00	70.00	34.00	20.00	24.00	38.00	47.00	38.00	23.00	26.00	21.00
6	2.00	8.00	188.00	60.00	28.00	21.00	25.00	35.00	44.00	31.00	22.00	19.00	19.00
7	2.00	8.00	202.00	62.00	31.00	21.00	29.00	37.00	47.00	37.00	22.00	23.00	16.00
8	2.00	8.00	191.00	69.00	29.00	20.00	24.00	36.00	43.00	31.00	21.00	19.00	17.00
9	2.00	8.00	138.00	68.00	16.00	16.00	21.00	29.00	33.00	26.00	24.00	20.00	14.00
10	2.00	8.00	184.00	62.00	30.00	24.00	22.00	31.00	40.00	32.00	20.00	25.00	18.00
11	2.00	8.00	198.00	64.00	33.00	22.00	28.00	37.00	44.00	34.00	18.00	18.00	18.00
12	3.00	10.00	215.00	70.00	33.00	26.00	16.00	37.00	52.00	37.00	21.00	25.00	22.00
13	3.00	8.00	226.00	70.00	30.00	27.00	30.00	44.00	54.00	39.00	26.00	25.00	19.00
14	3.00	8.00	196.00	67.00	29.00	22.00	27.00	33.00	48.00	31.00	24.00	23.00	20.00
15	3.00	10.00	191.00	68.00	28.00	21.00	22.00	40.00	44.00	30.00	23.00	19.00	16.00
16	3.00	8.00	237.00	80.00	36.00	20.00	20.00	40.00	58.00	40.00	28.00	28.00	24.00
17	3.00	10.00	229.00	73.00	38.00	20.00	16.00	39.00	62.00	39.00	26.00	26.00	21.00
18	3.00	8.00	188.00	67.00	31.00	23.00	26.00	38.00	39.00	32.00	22.00	25.00	20.00
19	3.00	8.00	216.00	69.00	34.00	20.00	24.00	40.00	52.00	40.00	24.00	23.00	16.00
20	3.00	10.00	155.00	64.00	26.00	18.00	19.00	29.00	36.00	27.00	20.00	17.00	16.00
21	3.00	8.00	207.00	67.00	40.00	20.00	17.00	44.00	48.00	27.00	24.00	25.00	18.00
22	3.00	10.00	184.00	61.00	28.00	20.00	14.00	36.00	41.00	32.00	42.00	20.00	19.00
23	3.00	8.00	198.00	62.00	29.00	24.00	27.00	36.00	42.00	35.00	21.00	22.00	18.00
24	4.00	8.00	188.00	63.00	27.00	20.00	28.00	38.00	50.00	30.00	20.00	20.00	15.00
25	4.00	8.00	156.00	67.00	26.00	16.00	18.00	29.00	34.00	28.00	19.00	19.00	17.00
26	4.00	8.00	192.00	69.00	28.00	19.00	14.00	34.00	44.00	30.00	21.00	20.00	16.00
27	4.00	8.00	202.00	61.00	36.00	22.00	17.00	33.00	47.00	33.00	19.00	21.00	21.00
28	4.00	12.00	216.00	68.00	28.00	20.00	28.00	42.00	51.00	36.00	22.00	20.00	16.00
29	4.00	8.00	173.00	62.00	24.00	20.00	20.00	31.00	29.00	27.00	21.00	19.00	16.00
30	4.00	10.00	191.00	66.00	30.00	20.00	20.00	38.00	43.00	33.00	19.00	17.00	14.00
31	4.00	8.00	186.00	73.00	30.00	20.00	28.00	32.00	42.00	29.00	23.00	17.00	13.00
32	4.00	8.00	198.00	72.00	34.00	24.00	23.00	35.00	44.00	36.00	26.00	22.00	24.00
33	5.00	11.00	183.00	64.00	32.00	21.00	23.00	36.00	43.00	28.00	22.00	19.00	17.00
34	5.00	8.00	188.00	61.00	31.00	22.00	27.00	38.00	43.00	29.00	20.00	18.00	16.00
35	5.00	8.00	214.00	64.00	30.00	24.00	29.00	36.00	51.00	35.00	22.00	18.00	14.00
36	5.00	10.00	206.00	69.00	29.00	20.00	30.00	41.00	52.00	40.00	20.00	14.00	20.00
37	5.00	15.00	186.00	70.00	34.00	28.00	18.00	38.00	43.00	25.00	27.00	25.00	24.00

Tabla que da 27 de junio de 2015 (ConjuntoDatos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Estadística directa Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	Entada	Numérico	8	2	Grupo de res...	1.00 Comp.	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
2	RC	Numérico	8	2	Resolución de	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
3	HS	Numérico	8	2	Habilidades en	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
4	HC	Numérico	8	2	Habilidades en	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
5	DT_HSB	Numérico	8	2	HS_Dimensión 1	1.00 HS_	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
6	DO_HSA	Numérico	8	2	HS_Dimensión 2	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
7	DO_SEN	Numérico	8	2	HS_Dimensión 3	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
8	DI_AGR	Numérico	8	2	HS_Dimensión 4	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
9	DS_HFS	Numérico	8	2	HS_Dimensión 5	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
10	DI_PLN	Numérico	8	2	HS_Dimensión 6	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
11	DT_SA	Numérico	8	2	HC_Dimensión 1	1.00 HC_D	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
12	DO_ABT	Numérico	8	2	HC_Dimensión 2	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
13	DO_ARG	Numérico	8	2	HC_Dimensión 3	Ninguno	Ninguno	8	■ Derecha	▲ Ordinal	↖ Entada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Tabla de datos    Vista de variables

IBM SPSS Statistics Professional vers. 24.0    UNICAJA ON    Cuentas por cobrar

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos de datos Gráficos Estadísticas Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Métrica	Estil
1	Entitas	Numérica	8	2	Grupos de res...	(1.00, Comp...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	RC	Numérica	8	2	Resolución de	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	HS	Numérica	8	2	Habilidades en	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	HC	Numérica	8	2	Habilidades en	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	DI_HSB	Numérica	8	2	HS_Dimensión 1	(1.00, HS_...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	DI_HSA	Numérica	8	2	HS_Dimensión 2	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	DI_HSH	Numérica	8	2	HS_Dimensión 3	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	DI_HSD	Numérica	8	2	HS_Dimensión 4	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	DI_HSE	Numérica	8	2	HS_Dimensión 5	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	DI_HSF	Numérica	8	2	HS_Dimensión 6	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	DI_HAG	Numérica	8	2	HC_Dimensión 1	(1.00, HC_D...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	DI_HAH	Numérica	8	2	HC_Dimensión 2	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	DI_HAD	Numérica	8	2	HC_Dimensión 3	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Diálogo de valores

Etiquetas de valor:

Valor:

Etiqueta:

1.00 = "Compete"

2.00 = "Cautelosa"

3.00 = "Interaja"

4.00 = "Usado"

5.00 = "Complacente"

Aceptar Cancelar Ayuda

Mostrar de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Usuario: CH | Cierre por: Editor

Windows: Valores de 27 de junio de 2014 [Cargando Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Guardar directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Métrica	Rot
1	Estatus	Numérica	8	2	Grupos de riesgo	1.00 Comp	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	RC	Numérica	8	2	Resolución de	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	HS	Numérica	8	2	Habilidades co	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	HC	Numérica	8	2	Habilidades co	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	DI_HSB	Numérica	8	2	HS_Dimensión 1	(1.00, HS_	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	DI_HSA	Numérica	8	2	HS_Dimensión 2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	DI_BEN	Numérica	8	2	HS_Dimensión 3	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	DI_AGR	Numérica	8	2	HS_Dimensión 4	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	DI_HFS	Numérica	8	2	HS_Dimensión 5	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	DI_PLN	Numérica	8	2	HS_Dimensión 6	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	DI_EA	Numérica	8	2	HC_Dimensión 1	(1.00, HC_D	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	DI_AST	Numérica	8	2	HC_Dimensión 2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	DI_ARG	Numérica	8	2	HC_Dimensión 3	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

1.00 = "HS\_Dimensión 1"

2.00 = "HS\_Dimensión 2"

3.00 = "HS\_Dimensión 3"

4.00 = "HS\_Dimensión 4"

5.00 = "HS\_Dimensión 5"

6.00 = "HS\_Dimensión 6"

Aceptar Cancelar Ayuda

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unidad ON | Guardar por Exceso

10:08 | 27/06/2014

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Estadística descriptiva Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventanas Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	Estatus	Numérico	8	2	Grupos de sexo (1.00 = Comp...	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
2	RC	Numérico	8	2	Resolución de	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
3	HS	Numérico	8	2	Habilidades en	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
4	HC	Numérico	8	2	Habilidades en	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
5	D1_HSB	Numérico	8	2	HS_Dimensión 1 (1.00 = HS...	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
6	D2_HSA	Numérico	8	2	HS_Dimensión 2	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
7	D3_SEN	Numérico	8	2	HS_Dimensión 3	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
8	D4_AGR	Numérico	8	2	HS_Dimensión 4	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
9	D5_HFS	Numérico	8	2	HS_Dimensión 5	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
10	D6_PLN	Numérico	8	2	HS_Dimensión 6	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
11	D1_EA	Numérico	8	2	HC_Dimensión 1 (1.00 = HC_D...	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
12	D2_AST	Numérico	8	2	HC_Dimensión 2	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
13	D3_ARG	Numérico	8	2	HC_Dimensión 3	Ninguno	8		Derecha	Ordinal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

1.00 = 'HS\_Dimensión 1'

2.00 = 'HS\_Dimensión 2'

3.00 = 'HS\_Dimensión 3'

4.00 = 'HS\_Dimensión 4'

5.00 = 'HS\_Dimensión 5'

6.00 = 'HS\_Dimensión 6'

Aceptar Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics Processor está listo. Última CPU. Cerrar por Editor

10:08 2/16/2016

Anexo 08: Fotografías de los profesores de la IEP “Emanuel” -aplicación de pruebas





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Mg. Emma Gabriela Navarro Morales titulada: **Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

La suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de setiembre del 2018

---

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026



Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de  
resolución de conflictos en docentes.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Educación

AUTORA:

Mtra. Emma Gabriela Navarro Morales

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Educación e idiomas

Resumen de coincidencias

22 %

- 1 Entregado a Universida... 11 % >  
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 3 % >  
Fuente de Internet
- 3 archivodictorado.wikis... 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 www.slideshare.net 1 % >  
Fuente de Internet
- 5 www.repositorioacade... 1 % >  
Fuente de Internet
- 6 Entregado a Universida... 1 % >  
Trabajo del estudiante
- 7 repositorio.unsa.edu.pe <1 % >  
Fuente de Internet
- 8 eprints.ucm.es <1 % >  
Fuente de Internet
- 9 pt.scribd.com <1 % >  
Fuente de Internet
- 10 repositorio.upu.edu.pe <1 % >  
Fuente de Internet



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... NAVARRO MORALES EMMA GABRIELA .....

D.N.I. : ..... 06820886 .....

Domicilio : ..... CALLE SAN MARTIN No 161 - CARABAYLLO .....

Teléfono : Fijo : 01 4672890 - Móvil : 980558881 .....

E-mail : ..... emiganamos@gmail.com .....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : ..... DOCTORA .....

Mención : ..... EDUCACIÓN .....

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... NAVARRO MORALES .....

..... EMMA GABRIELA .....

Título de la tesis:

..... HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS EN EL ESTILO DE .....

..... RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES .....

Año de publicación : ..... 2019 .....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....  .....

Fecha : ..... 07-02-2019 .....



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NAVARRO MORALES EMMA GABRIELA

INFORME TÍTULADO:

HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS EN EL

ESTILO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DOCENTES

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN