



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Habilidades sociales y manejo de conflictos  
interpersonales en los docentes del Instituto de  
Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba,  
2019**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Doctor en Educación y

Docencia Universitaria

**AUTOR**

Honorato Tomas JARAMILLO HERNANDEZ

**ASESOR**

Dra. Norka Inés OBREGÓN ALZAMORA

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Jaramillo, H. (2022). *Habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Honorato Tomas Jaramillo Hernandez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	32613129
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8125-0233">https://orcid.org/0000-0002-8125-0233</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Norka Ines Obregon Alzamora.
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06127694
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7147-3548">https://orcid.org/0000-0002-7147-3548</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Hernando Díaz Andía
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06045204
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Yessica Paola Palacios Garay
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	00370757
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Yolvi Javier Ocaña Fernández
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40043433
<b>Miembro del jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Wyly Dextre Mendoza
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	10389035
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	E.3.2.3. Educación superior
Grupo de investigación	Educación de Calidad – EC
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Ancash Provincia: Pomabamba Distrito: Pomabamba Centro poblado: Comunpampa Latitud: -8.822847 Longitud: -77.463500
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019 – 2021
URL de disciplinas OCDE	Educación general <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</a>



## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 45-DUPG-FE-2022-TR

En la ciudad de Lima, a los 12 días del mes de abril de 2022, siendo las 9:00 a.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **HABILIDADES SOCIALES Y MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "POMABAMBA", 2019**, para optar el **Grado Académico de Doctor en Educación y Docencia Universitaria**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **MUY BUENO**, con la calificación de **DIECISIETE (17)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Doctor en Educación y Docencia Universitaria** al Mg. **HONORATO TOMAS JARAMILLO HERNANDEZ**.

En señal de conformidad, siendo las 9:57 a.m. se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

**Dr. HERNANDO DÍAZ ANDÍA**  
Presidente

**Dra. NORKA INÉS OBREGÓN ALZAMORA**  
Asesora

**Dra. YESSICA PAOLA PALACIOS GARAY**  
Jurado Informante

**Dr. YOLVI JAVIER OCAÑA FERNÁNDEZ**  
Jurado Informante

**Dr. CARLOS WYLY DEXTRE MENDOZA**  
Miembro del Jurado

### **Dedicatoria**

Con el cariño más profundo, a mis  
pequeños Giorgy, Tomas y María  
Gracia

## **Agradecimiento**

A Dios por mantener en vida a mi adorada madre  
María Hernández Jiménez

A las autoridades de la Unidad de Pos Grado de la  
Facultad de Educación de la UNMSM, por su brillante  
política de perfeccionamiento académico dirigido a  
los maestros.

A la Dra. Norka Obregón Alzamora, por su apoyo  
decidido e incondicional para la culminación de este  
estudio.

## Índice general

Página de aceptación o veredicto de la Tesis por los miembros del Jurado Examinador	. iv
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Lista de tablas .....	x
Lista de figuras .....	xiii
Resumen.....	X
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	3
1.1. Situación problemática.....	3
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general. ....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Justificación teórica .....	6
1.4. Justificación práctica .....	8
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. Hipótesis .....	9
1.6.1. Hipótesis general.....	9
1.6.2. Hipótesis específicas.....	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación .....	11
2.2. Antecedentes de la investigación .....	14
2.3. Bases teóricas .....	18
2.3.1. Habilidades sociales.....	18
a) Hacia una concepción de las habilidades sociales.....	18
b) Importancia de las habilidades sociales.....	21
c) Ámbitos de despliegue de las habilidades sociales .....	22
d) Objetivos de las habilidades sociales .....	23
e) Clases de habilidades sociales .....	24

f) Componentes de las habilidades sociales.....	25
g) Pilares que sustentan las habilidades sociales .....	26
h) Principales habilidades sociales .....	28
2.3.2. Manejo de conflictos interpersonales. ....	29
a) Definición del conflicto.....	29
b) Dimensiones del conflicto .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
c) Tipos de conflictos interpersonales .....	33
d) Etapas del conflicto .....	35
e) Niveles del conflicto interpersonal.....	40
g) Los elementos del conflicto interpersonal.....	46
h) Técnicas de manejo de conflictos interpersonales.....	41
i) Dimensiones del manejo de conflictos interpersonales.....	43
2.4. Glosario.....	46
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	50
3.1. Operacionalización de las variables.....	50
3.2. Población y muestra .....	53
3.3. Instrumentos de recolección de datos.....	54
3.3.1. Ficha técnica de escala de actitudes de habilidades sociales. ....	54
3.3.2. Ficha técnica de escala de actitudes de la capacidad de manejo de conflictos interpersonales. ....	57
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	60
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	60
4.2. Pruebas de hipótesis .....	78
4.2.1. Prueba de normalidad. ....	78
4.2.2. Pruebas de hipótesis.....	79
4.3. Presentación y discusión de resultados .....	87
CONCLUSIONES .....	93
RECOMENDACIONES .....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	105

## Lista de tablas

<i>Tabla 1:</i> Distribución de la Población de docentes del IESPP “Pomabamba”.....	64
<i>Tabla 2:</i> Coeficiente de confiabilidad del instrumento para la variable X.....	67
<i>Tabla 3:</i> Niveles Teóricos del Coeficiente Alfa de Crombach.....	68
<i>Tabla 4:</i> Opinión de aplicabilidad del cuestionario de habilidades sociales.....	69
<i>Tabla 5:</i> Coeficiente de confiabilidad del instrumento para la variable Y.....	71
<i>Tabla 6:</i> Opinión de aplicabilidad del cuestionario de manejo de conflictos interpersonales.....	72
<i>Tabla 7:</i> Nivel de habilidades sociales alcanzadas por los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	73
<i>Tabla 8:</i> Habilidades sociales avanzadas evidenciadas por los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	75
<i>Tabla 9:</i> Habilidades sociales para manejar los sentimientos, en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	77
<i>Tabla 10:</i> Habilidades sociales alternativas a la agresión, en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	78
<i>Tabla 11:</i> Habilidades sociales de planificación, en los docentes IESPP “Pomabamba”.....	80
<i>Tabla 12:</i> Capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	82
<i>Tabla 13:</i> Capacidad para la preparación del escenario de mediación del conflicto interpersonal de los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	84
<i>Tabla 14:</i> Capacidad para la caracterización de las partes y las cuestiones de controversia en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	86

<i>Tabla 15:</i> Capacidad para buscar alternativas de solución del conflicto en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	88
<i>Tabla 16:</i> Capacidad de finalización del proceso de mediación del conflicto en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	90
<i>Tabla 17:</i> Resultados de la prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	93
<i>Tabla 18:</i> Niveles relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo los conflictos interpersonales en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	95
<i>Tabla 19:</i> Relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	97
<i>Tabla 20:</i> Relación entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	99
<i>Tabla 21:</i> Relación entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021.....	101
<i>Tabla 22:</i> Relación entre las habilidades para planificar y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	103

## Lista de figuras

<i>Gráfico 1:</i> Distribución de la Población de docentes del IESPP “Pomabamba”.....	64
<i>Gráfico 2:</i> Nivel de habilidades sociales alcanzadas por los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	74
<i>Gráfico 3:</i> Habilidades sociales avanzadas evidenciadas por los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	75
<i>Gráfico 4:</i> Habilidades sociales para manejar los sentimientos, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2021.....	77
<i>Gráfico 5:</i> Habilidades sociales alternativas a la agresión, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2021.....	79
<i>Gráfico 6:</i> Habilidades sociales de planificación, en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	81
<i>Gráfico 7:</i> Capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	83
<i>Gráfico 8:</i> Capacidad para la preparación del escenario de mediación del conflicto interpersonal de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2021.....	85
<i>Gráfico 9:</i> Capacidad para la caracterización de las partes y las cuestiones de controversia en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	87
<i>Gráfico 10:</i> Capacidad para buscar alternativas de solución del conflicto en los docentes del IESPP “Pomabamba”.....	89
<i>Gráfico 10:</i> Capacidad de finalización del proceso de manejo o mediación del conflicto en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2021.....	91

## Resumen

Está referida a las habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales, como tal tiene por objetivo, identificar el nivel de correlación entre las variables señaladas. En consecuencia, es una investigación de tipo sustantiva con un diseño descriptivo correlacional, desarrollada teniendo una población muestral de 45 docentes formadores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba; cuyo proceso de búsqueda de nuevos conocimientos se resume en la recopilación de datos, vía escala de actitudes sobre las habilidades sociales y otra para el manejo de conflictos interpersonales; seguido de un procesamiento de datos a través del paquete SPSS-25, teniendo como resultado de la prueba de Rho Spearman,  $r = 0.558$ , que conlleva a concluir que, a mayor nivel de desarrollo de las habilidades sociales, mayores capacidades para manejar los conflictos interpersonales en los estudiantes; determinándose finalmente, la existencia de una relación fuerte entre las variables involucradas.

### *Palabras clave*

Habilidades sociales, manejo de conflictos, capacidades interpersonales

### **Abstract**

It refers to social skills and management of interpersonal conflicts, as such it aims to identify the level of correlation between the variables indicated. Consequently, it is a substantive research with a correlational descriptive design, developed with a sample population of 45 teacher trainers from the Public Pedagogical Higher Education Institute of Pomabamba; whose process of searching for new knowledge is summarized in the collection of data, via a scale of attitudes on social skills and another for the management of interpersonal conflicts; followed by data processing through the SPSS-25 package, resulting in the Rho Spearman test,  $r = 0.558$ , which leads to the conclusion that, at a higher level of development of social skills, greater abilities to manage conflicts. interpersonal in students; finally determining the existence of a strong relationship between the variables involved

#### *Keywords*

Social skills, conflict management, interpersonal skills

## INTRODUCCIÓN

Cuando un maestro ingresa al aula, más que lidiar con los problemas cognitivos de los estudiantes, está obligado a afrontar y gestionar de manera democrática las necesidades y ciertos trastornos socioemocionales de los estudiantes. En tal sentido, es más tedioso y complicado tratar cuando el estudiante no quiere integrarse al grupo, se resiste desarrollar las tareas asignadas, cuando solicita permiso frecuentemente para abandonar el aula, agrede física o verbalmente a sus compañeros, exige atención exclusiva y no tiene predisposición para compartir los materiales, ni mucho menos tolera los gustos, preferencias, ideas y sentimientos de los demás; por lo mismo, hoy más que nunca el maestro de cualquier nivel o modalidad educativa debe ser experto en el manejo y la solución de los conflictos interpersonales. Dicha actitud y habilidad no le es inherente a todo ser humano, sino fundamentalmente de quienes, como resultado de múltiples influencias socioculturales, haya desarrollado ampliamente; sin embargo, es importante aclarar que, muchos de los que han demostrado grandes habilidades sociales, no han tenido suficiente tino y pericia para afrontar sus propios problemas.

Por estas consideraciones y conscientes que las características sociales y emocionales de los estudiantes vienen a ser “los contenedores” para el aprendizaje, las cuales solamente es posible de ser encaminado por maestros con un perfil similar o superior, se ha desarrollado el presente trabajo de investigación educativa cuantitativa, titulado: Habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en los docentes del IESPP Pomabamba, 2019; teniendo como propósito, plantear diagnósticos operativos que permita a las autoridades educativas y a los estudiosos en general, diseñar e implementar programas para reorientar el perfil profesional y didácticos de los maestros de los futuros maestros, quienes desde ya llevan la mayor y la delicada responsabilidad social. Este estudio dentro de su estructura está constituido por 04 capítulos.

El primero capítulo aborda cuestiones relacionadas al planteamiento del estudio; de manera que allí, se realiza la descripción de la situación problemática, de igual forma se precisa el problema de investigación y sus respectivos elementos y exigencias de rigor; se fijan además las respuestas a la pregunta ¿para qué investigar? en forma de objetivos

general y específicas; culminando este apartado con el planteamiento de posibles respuestas iniciales en términos de hipótesis.

En el capítulo segundo, se realiza la sistematización de la investigación de la literatura, acerca de las definiciones y reflexiones teóricas sobre las habilidades sociales, de igual forma relacionado al manejo de conflictos interpersonales tales como las teorías que lo sustentan, definición, importancia y dimensiones, bajo la denominación de marco teórico. Del mismo, con el propósito de hacer indagaciones de situaciones que no tienen respuestas relativamente satisfactorias, en este capítulo se resalta a las investigaciones que involucran a una o ambas variables de este estudio.

El capítulo tercero, en concordancia con lo establecido por Reichenbach (1988), pertenece al campo de la validación del conocimiento. En tal sentido, realiza la identificación y operacionalización de las variables de estudio; al tiempo de precisar el tipo y diseño de investigación, para culminar definiendo tanto a la población y la muestra, así como los instrumentos para recopilar la información.

El capítulo cuarto, presenta detalladamente, los resultados por cada objetivo. En efecto, se registran los elementos estadísticos que aluden a la situación de los docentes en las dimensiones estudiadas. A demás, aquí se plasma, el proceso de contrastación de las hipótesis de investigación, así como las particularidades de la discusión en los niveles exigidos.

Por último, con el propósito de contribuir a la mejora de la formación integral de los maestros, se pone a consideración de los lectores, las conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha arribado. De igual forma, como parte del sustento teórico, se adjunta las fuentes bibliográficas de las referencias que se puede encontrar en su estructura.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1. Situación problemática**

En concordancia con Delors (1996), se puede señalar que, la demanda social hacia el proceso educativo, conforme pasan los tiempos son cada vez mayores, amplias e integrales. En tal sentido, casi todos los sistemas educativos del mundo, están en pos de implementar reformas efectivas y modernas, teniendo como horizonte, el mejoramiento y desarrollo de las competencias de los estudiantes para contribuir al desarrollo de una sociedad de emprendimiento. Para el efecto, se pretende controlar sustancialmente, la calidad de enseñanza de los docentes, las formas y niveles de aprendizaje de los estudiantes así como la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión escolar que vienen liderando los directivos de las organizaciones educativas, teniendo como base formativa, a la gran influencia que tienen las habilidades sociales, en estos menesteres, por cuanto constituyen herramientas básicas para manejar democráticamente los diversos conflictos interpersonales de los cuales casi ninguna escuela es ajena.

Todo ello, cobra relevancia, por cuanto, es importante reconocer lo advertido por Hundek (2015) que, casi nadie es capaz de eludir, de la confrontación natural de intereses entre los semejantes; es más sería difícil encontrar una organización libre de todo tipo de conflictos, en la cual sus miembros nunca experimenten desacuerdos y controversias; por lo mismo, los profesionales en educación a más de tener amplio conocimiento y manejo de las teorías pedagógicas y su aplicación didáctica, deben

contar con otras habilidades para manejar los sentimientos, hacer frente a las agresiones y el estrés así como para poseer una cultura de planificación; los cuales los convierta progresivamente en expertos para manejar los conflictos interpersonales, preparando el escenario adecuado, caracterizando a los protagonistas, recabando alternativas de solucionando y finalizando las controversias no sólo de sus estudiantes, sino también para contribuir en la forja de una sociedad democrática y justa.

En consecuencia, para aprender a vivir juntos o aprender a vivir con los demás miembros de la escuela, necesariamente el docente está obligado a realizar el descubrimiento de la verdadera personalidad del estudiante el cual necesariamente pasa por el reconocimiento de sí mismo; por consiguiente, para desarrollar en el niño y el adolescente una visión cabal del mundo, primero debe el docente identificar a ciencia cierta su situación socioemocional que lo incita a actuar y reaccionar de una u otra manera en verdaderas y auténticas interacciones de carácter social; sin embargo, estudios como el de Merlero (1993) desarrollado en 20 centros escolares de Málaga en los niveles de Bachillerato y formación profesional, resaltan que un 57,5% de los maestros, indica haber experimentado conflictos con los estudiantes, de los cuales el 39% con enfrentamientos abiertos y el 2% se siente incluso agredido.

En tal sentido, fomentar actitudes y posturas proactivas en la escuela, puede ser fecundo para construir comportamientos socialmente aceptables, los cuales pueden ser presupuestos para ejercer una vida saludable en todo el sentido de la palabra; sin embargo, en función a la situación desarrollo en la que se encuentra nuestro país, es posible señalar que, ninguna de las reformas aplicadas en este campo, ni mucho menos la última desprendida como parte de la implementación de la ley de la reforma magisterial, estuvieron concentrados por tener en cuenta legal ni metodológicamente, el desarrollo social y emocional de los docentes; más por el contrario, se centraron más a la cuestión cognitiva y académica. Como tal existe la necesidad de concebir al maestro, en su verdadera dimensión humana, capacitándole para que pueda lidiar efectivamente con los problemas de relación interpersonal.

En ese sentido, Pantoja (2005) puso de manifiesto el Informe de la Defensoría del Pueblo, donde señala que, de acuerdo a una amplia investigación llevada a cabo en las instituciones educativas públicas y privadas de todo el ámbito nacional, lo más común en los estudiantes, es la agresión verbal (33%), seguida de agresiones a la propiedad (20%), amenazas sólo para meter miedo (8%), agresiones físicas (5%), acoso sexual (2%), chantaje y amenazas con armas (1%); el cual a pesar que en comparación con los de otros países es significativamente menor, pero que genera amplia preocupación en los padres de familia y las autoridades en general.

Como una de las consecuencias probablemente de esta realidad y en el entendido que la socialización se transmite a través de ejemplos concretos, se tiene en la región Ancash, la noticia cotidiana de los casos de violencia en las instituciones educativas, trascendiendo inclusive a niveles de educación superior, lo cual implica déficit en el manejo de conflictos interpersonales a nivel de las aulas, el mismo que, sin duda tendría que ser liderado por el propio docente del aula; toda vez que este problema no es otra que la falta de un tratamiento pedagógico oportuno y creativo de las diferencias y discrepancias naturales de los estudiantes; de manera que, se ponía en tela de juicio el nivel de formación de estas habilidades en los maestros y sobre todo de aquellos que se encargan de la formación inicial de los mismos.

En la institución formadora de docentes IESPP Pomabamba, considerado alma mater del magisterio en la zona de Conchucos, que cuenta con plana docente relativamente numerosa; en pleno siglo XXI, aún se pudo observar reacciones verticales en función a la indisciplina del estudiante y autoritarismo a las situaciones conflictivas, frente al cual no se ofrecía alternativas de solución. En efecto, los estudiantes son tratados sin equidad, las relaciones interpersonales entre estudiante - estudiante – docente, así como de los docentes entre los directivos y jefes de áreas, no eran altruistas ni colaborativas; haciendo entrever que no existía suficiente capacidad de escucha ni habilidades sociales para resolver los conflictos interpersonales. En tal sentido se observó que, las veces que ocurrían conflictos entre los estudiantes en dicha institución, suelen los docentes, dar mediación y/o tratamiento no en función al caso, sino en función a la persona de los estudiantes,

de modo que diariamente la relación de ellos con sus estudiantes va deteriorándose, generándose en el faltamiento de respeto a los profesores y la pérdida de los cánones de socialización a nivel de toda la organización.

## 1.2. Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, en el año 2021?

Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes formadores del IESPP Pomabamba, en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes formadores del IESPP Pomabamba, en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes en los docentes formadores del IESPP Pomabamba?
- ¿Cuál es la relación entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes en los docentes formadores del IESPP Pomabamba, en el año 2021?

## 1.3. Justificación teórica

En cada una de las aulas de educación superior pedagógica, así como del IESPP Pomabamba, donde los maestros prestan sus servicios profesionales como docentes de las diversas áreas y sub áreas curriculares, se observa a diario que, muchos de sus estudiantes presentan una serie de acciones y reacciones actitudinales que no concuerdan con las normas de convivencia establecida. Tal es así, no respetan los

gustos y preferencias de los demás, mienten, agreden, evaden responsabilidades, marginan a sus compañeros, entre otros; los cuales, sino son tratados pertinente y oportunamente por el docente, pueden convertirse en verdaderos conflictos interpersonales, sobrepasándose inclusive las esferas institucionales. Esta situación, lógicamente exige del docente altos niveles de formación socioemocional, que se exprese en el tino y el sentido místico para manejar democrática y persuasivamente, los diversos conflictos que pudieran desencadenarse en la interacción cotidiana de los estudiantes e inclusive entre los propios docentes y trabajadores. Esta realidad empírica, pone en tapete el principio teórico que, para ser experto en el manejo de relaciones interpersonales es indispensable haber desarrollado previa y suficientemente las habilidades sociales, por lo que es una exigencia de primer nivel no solamente para los docentes quienes interactúan con adolescentes y jóvenes; sino también con niños.

Consecuentemente y así como la explicación efectuada por Robbins y Judge (2013), que en la negociación o manejo de conflictos influyen grandemente la capacidad para establecer relaciones interpersonales, en clara alusión a las habilidades sociales que son imprescindibles para afrontar inteligentemente exabruptos de esta naturaleza; a través del presente trabajo se proporciona valiosa información a los directivos, autoridades educativas y al mundo académico acerca de la situación socioemocional de los docentes, la cual sin duda es presupuesto indispensable para manejar apropiadamente los conflictos interpersonales.

En tal sentido, desde un punto de vista teórico, el estudio beneficiará a los investigadores y a los docentes en especial, para que puedan realizar una reflexión pedagógica y académica acerca del perfil socioemocional requerida para lidiar con los problemas de interacción de los estudiantes, para hacer que su rol de mediación de conflictos interpersonales sea más eficaz y pertinente. Aporta al campo de los conocimientos, precisando los factores más relevantes en la adquisición de estrategias adecuadas para implantar una convivencia institucional armónica

#### **1.4. Justificación práctica**

Esta investigación tiene una repercusión práctica por cuanto, de manera inmediata, permite a los docentes, realizar reajustes sustanciales no solamente en su forma de promover actividades para el razonamiento, pensamiento crítico y la creatividad; las estrategias de monitoreo al trabajo de los estudiantes; sino también, en las acciones de retroalimentación, la regulación del comportamiento del estudiante y sobre todo las formas de interacción con ellos; desarrollando de esta manera, una didáctica enmarcada en los principios democráticos, participativos y colaboración horizontal.

Los resultados también permiten a los docentes, reorientar algunos aspectos metodológicos que aplican habitualmente para efectos del aprendizaje de los estudiantes en las diversas áreas; de igual forma constituyen bases no solamente para crear nuevos modelos didácticos acordes a las necesidades intrínsecas de los estudiantes, sino también para que las autoridades educativas puedan plantear y ejecutar acciones de innovación pedagógica, administrativa e institucional, orientada a mejorar los niveles de desarrollo de las habilidades sociales del personal docente.

#### **1.5. Justificación metodológica**

Si bien es cierto, que todos los esfuerzos y recursos de la presente investigación, estuvieron orientados netamente a conocer el nivel de correlación entre las variables de habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales; los resultados de esta investigación constituyen a su vez, base para que los investigadores conciban y desarrollen nuevos trabajos de investigación con una metodología de corte experimental; en la medida que se formulará programas de habilidades sociales, se incluirá esta temática dentro de los planes de estudio para ser aplicado en la formación inicial y perfeccionamiento académico de los docentes; por cuanto, lejos de lidiar el docente, con los problemas cognitivos de los estudiantes, debe estar preparado suficientemente para encaminar el desarrollo y los problemas socioemocionales de ellos. De igual forma, el efecto de este trabajo, se

podrá visibilizar, en las aulas de formación docente, cuando se diseña y aplica nuevas estrategias didácticas, que supongan en cada etapa las maneras de mediar y resolver conflictos interpersonales que de acuerdo a los estudios es casi imposible anular de las interacciones escolares cotidianas.

## 1.6. Objetivos

Objetivo general.

Determinarla relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021

Objetivos específicos.

- Establecerla relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021
- Establecerla relación entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021
- Establecerla relación entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021
- Establecerla relación entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021

## 1.7. Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el desarrollo de las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Pomabamba, en el año 2021

### Hipótesis específicas.

- Existe relación significativa entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021
- Existe relación significativa entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021
- Existe relación significativa entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021
- Existe relación significativa entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes de la institución formadora IESPP Pomabamba, en el año 2021

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación**

La misma dinámica social ha demostrado que, existen personas muy hábiles en sus interacciones sociales; es decir, no tienen inconvenientes para convencer a los demás y ganarse la confianza. Aparentemente tuvieran alta sensibilidad para comprender y leer sus propios sentimientos y de los demás, es más no tienen problema para compartir algo y actúan siempre en base a propósitos y metas claramente establecidos; sin embargo, cuando están frente a un problema personal y concreto, expresan una reacción que desborda los límites de autocontrol emocional; de manera que les genera altos niveles de estrés y al no estar en condiciones de manejarlos se ven obligados a abandonar inclusive su puesto laboral, alejarse de los seres de su entorno, aislarse frecuentemente, hasta el extremo de tomar decisiones fatales. Esta situación no es ajena a los maestros de la educación básica y universitaria; porque tal y como señala Caballero (2002), el modelo de formación del profesorado en el contexto europeo, atiende poco a algunas cuestiones socioemocionales, de manera que, los algunos maestros no han tenido la preparación suficiente como para mediar en algunos problemas de interacción con sus estudiantes; por lo que no sería extraño que puedan ser víctimas de los problemas descritos.

Por otro lado, se observa a otras personas quienes aparentemente viven aislados del contexto social; es decir, no conversan mucho, ni tampoco son muy conocidos dentro de su propia comunidad; sin embargo, dentro de su historial de convivencia no han sido víctimas de conflictos interpersonales, ni aún en el caso que tuvieran,

han permitido que trascienda a la esfera familiar y social. En el campo pedagógico, así como alude Fernández (1998) existen centros escolares en los que los conflictos no se resuelven, se ignoran, mientras se puede, entretanto profesores y alumnos evitan a como dé lugar, estar envueltos en un clima nada agradable, cuidando en todo momento que nada apañe, la apasionante tarea de enseñar y aprender.

Similar caso ocurre en las aulas, no solamente de Educación Básica Regular, sino también a nivel de educación superior; en la medida que, existen muchos maestros quienes casi nunca aprueban las evaluaciones para efectos de contrato y nombramiento docente; sin embargo, en el proceso de mediación pedagógica, realizan maravillas, es decir, tienen una relación formidable con sus estudiantes, quienes están trabajando a gusto y placer, todos respetan y cumplen la normas de convivencia establecida, nadie se queja; de manera que, el maestro no cuenta dentro de su historial profesional, con quejas de padres de familia, estudiantes ni los directivos de la institución educativa; contrariamente, se perciben casos en que directivos y docentes, quienes se nombraron y se designaron por ocupar los primeros puestos en dichas evaluaciones, pero en estos instantes han sido procesados, sancionados y separados en muchos casos de sus cargos; de manera que no han tenido la actitud y las habilidades suficientes para manejar los sentimientos de los demás, hacer frente al estrés, reaccionar con inteligencia ante las agresiones y actuar de manera planificada; por lo mismo aún dentro del marco de las ciencias, no se ha definido claramente que, los que manejan adecuadamente los conflictos interpersonales son socialmente hábiles ni tampoco señalar categóricamente que el que ha desarrollado sus habilidades sociales es libre de conflictos interpersonales; todo ello se sustenta en lo expresado por DeVries y Zan (1998), en el sentido que, el choque de intereses entre los seres humanos, es casi inevitable del contexto de las sesiones de aprendizaje, lo cual obliga que en la escuela, el aprendizaje socioemocional, sea mediado de manera adecuada y pertinente por cuanto está ligado directamente con la formación ética y moral del futuro ciudadano. Por otro lado, es necesario reconocer que, muchos maestros asumen a los conflictos interpersonales, como elementos perturbadores y tienen la ansiedad por tratar de evitar en todo lo posible, dejando de lado, la posibilidad que ello, puede constituir

también en recursos imprescindibles para engendrar un desarrollo (Licciardi, 2010).

Es más aún siguen vigentes las teorías que aceptan y/o rechazan “el valor” del conflicto como medio de desarrollo social y realización personal, los cuales se pasa a exponer a continuación.

Cuando se hace un análisis de la teoría sociológica del conflicto, se puede encontrar a la teoría marxista y la liberal; donde la primera concibe a la sociedad como cuerpo de organización integrado y dividido entre distintas clases sociales, con intereses enfrentados. En tal sentido, habiendo seres con intereses y propósitos contrapuestos van entablar automáticamente conflictos interpersonales, más o menos de la forma que, en dentro del aula, los hijos de los empresarios, van estar siempre en conflicto con los hijos de los obreros; a lo que la teoría liberal desarrollado con mayor detalle por Dahrendorf (1993), sostiene que los conflictos no solamente ocurren entre los miembros de un estrato social con los de otro; sino también es común al interior de cada estrato, de manera que es importante más bien hablar de grupos e identificar los protagonistas del mismo; es decir, pueden haber también conflictos entre los hijos de los mismos empresarios o de los propios obreros. Más adelante Ferrari (1989) precisa que las variables que influyen en la interacción conflictual devienen de tres ámbitos relacionados entre sí, tales como la organización social, las partes y la cuestión en disputa. De esta manera, también se demuestra que el tema de conflicto interpersonal aún puede seguir siendo ocupado en el campo epistemológico.

También, se tiene la persistencia de las teorías planteadas por Domínguez y García (2003), quienes distinguen a la teoría tradicional, de relaciones humanas e interaccionista.

En palabras de los autores, la teoría tradicional, advierte que el conflicto interpersonal es negativo y dañino, por lo que en todas las esferas sociales y culturales, se debe aplicar las mejores estrategias para evitarlos; a lo que el punto de vista de las relaciones humanas, señala que es imposible evitar los conflictos

interpersonales: desde el momento que se asume al ser humano como único e irreplicable, éste tiene sus propios intereses y expectativas comunes e individuales por lo mismo tarde o temprano va tener que entrar en contraposición con los de otros; por lo que, lo único que nos queda es gestionar correctamente y contrariamente a ambos surge la corriente interaccionista, que alienta más bien la ocurrencia de conflictos, advirtiendo que las grandes transformaciones son resultados de constantes luchas de las clases sociales; de manera que nos insta a aprovechar el valor pedagógico de los problemas con fines de desarrollo de competencias, por lo mismo quizá en la actualidad ya se puede encontrar a modelos pedagógicos como el aprendizaje basado en problemas (ABP) entre otros.

## **2.2. Antecedentes de la investigación**

### **Internacionales.**

Rodríguez (2017), en Nuevo León, México, realizó la investigación titulada: La mediación en los conflictos interpersonales entre directivos y maestros de las escuelas secundarias técnicas del municipio de Monterrey Nuevo León, para optar el grado académico de doctor en métodos alternos en solución de conflictos, en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Concluye que, realizar prácticas de restauración, constituyen la vía más eficaz para realizar la mediación de los conflictos interpersonales. De igual forma advierte que, el odio, el resentimiento y el perdón constituyen valores inmateriales que evidencian la solución integral del conflicto, el cual genera niveles aceptables de confianza en los involucrados; todo ello abordado desde un punto de vista regenerativo.

Lucicleide de Souza (2011), en Madrid, España, realizó la investigación titulada: Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula, conducente a la obtención del grado académico de Doctor, en la Universidad Autónoma de Barcelona. Concluyó que, los profesores promueven de manera esporádica, actividades orientadas a desarrollar las competencias emocionales de los estudiantes, e inclusive afirma que, lo hacen de manera ínfima. En efecto, para él, es un gran error, por cuanto, tal y como afirma Bisquerra (2003) el tipo y calidad de

apoyo emocional del profesorado en el proceso de aprendizaje es decisivo. En pleno siglo XXI, es muy urgente la necesidad de pasar de un rol tradicional del docente de instructor a otro de un educador auténtico, que orienta el aprendizaje del estudiante, el cual tiene su razón de ser en el apoyo emocional que el docente brinda al estudiante.

Rondon (2015), en Murcia, España, realizó la investigación titulada: Mediación y violencia de género, para optar el grado académico de Doctora en Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Concluye que, dentro del protocolo establecido para mediación de la violencia, no establece claramente que, la participación y protagonismo de la víctima en el proceso de la solución de sus problemas, ni mucho menos se ofrece un ambiente seguro que le ayude salir del laberinto de la duda y la carga emocional no trabajada tras una experiencia traumática.

Prieto (2012), en Salamanca, España, realizó la investigación titulada: Calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay, para optar el grado académico de Doctor, en la Universidad de Salamanca. Concluyó que, el 62% de los investigados, señalan que el trabajo que realizan, genera mucho estrés y el 32,3% indica que en los últimos 12 meses ha tenido que acudir a un médico por problemas socioemocionales. Entre los elementos causantes del estrés más relevantes que fueron identificados son: el número de tareas asignadas (26,7%), la excesiva responsabilidad (22,58%) y la burocracia desmedida (28,11%). Cuando se analiza por grupo especialidades u oficios, los que cumplen la función de negociadores tienen mayores problemas, con los horarios y turnos de trabajo, la cantidad de tareas asignadas y la excesiva responsabilidad que se asume; es decir, por pertenecer a las áreas: comercial, empresarial y bancaria, son más propensos a este tipo de problemas.

Olivos (2010), en Madrid, España, realizó una investigación titulada: Entrenamiento de habilidades sociales para la integración psicosocial de inmigrantes, para optar el grado académico de Doctor, en la Universidad de Complutense. Concluyó que, con la aplicación de un programa con una serie de actividades para entrenar a los sujetos en habilidades sociales, es posible mejorar la

situación de una muestra de latinoamericanos; es decir, se pudo constatar, incremento sustancial en el desarrollo de las habilidades de todo tipo en los integrantes que formaron parte del grupo experimental frente al grupo control que se mantenía estable; sin embargo, como es natural, algunos objetivos no fueron posible lograr en su totalidad, tales como incrementar el nivel de desarrollo de las habilidades para oponerse asertivamente, lograr amistades incondicionales con inmigrantes procedentes de España, aunque este último objetivo se mejoró considerablemente, tan igual que hacerlo con los propios compatriotas.

### **Nacionales.**

Vásquez (2019), en Chimbote, Perú, desarrolló la investigación titulada: Aplicación del programa de relaciones interpersonales y el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes del I ciclo de la Facultad de Educación, Universidad Nacional de Trujillo- 2017, para optar el grado académico de Doctor en Psicología de la Universidad Nacional del Santa. Concluye que, la aplicación del programa de relaciones interpersonales mejoró sustancialmente a las habilidades sociales, con una ganancia pedagógica de 42 puntos entre el nivel de promedio alcanzado en el pre test que es 135.4, frente a lo alcanzado en pos test que es 177.4 puntos, en los estudiantes de la universidad del Trujillo, del primer ciclo, en el año 2017.

Rentería (2018), en Chimbote, Perú, desarrolló la investigación titulada: Habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar en docentes y estudiantes de la Institución Educativa Santa Lucía de Ferreñafe, para optar el grado académico de Doctor en Educación de la Universidad César Vallejo. Concluye que, luego de realizar una evaluación holística de la convivencia escolar en cada uno de los estudiantes matriculados y asistentes en la Institución Educativa de la muestra, es posible verificar que el 47% se encuentra en el nivel de convivencia adecuada, el 37% se halla en el nivel de bastante adecuado, mientras que, el 16% aún se ubica en el nivel de convivencia necesaria; 8% de ellos en el nivel poco adecuado y también 8% restante en el nivel no adecuado; del cual se infiere que la gestión escolar en

dicha institución educativa está llamado a incidir en la mejora de la convivencia escolar .

Montoro (2018), en la ciudad de Lima, Perú, realizó la investigación titulada: “Las habilidades sociales en los desempeños docentes de la facultad de arquitectura-UNI”, para optar el grado Académico de Maestría, en la Universidad Cayetano Heredia. Concluyó que, las habilidades sociales de los docentes formadores cobran gran importancia en la formación universitaria de los futuros profesionales; lógicamente ello no implica, dejar de lado otras competencias, toda vez que los estudiantes refuerzan la importancia de las relaciones afectivas y sociales dentro del contexto universitario.

Bardaraco (2017), en Lima, Perú, realizó la investigación titulada: “Técnicas de mediación de conflictos y su influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, con la finalidad de obtener el grado de Doctor en Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluyó que, una de las mejores estrategias para responder a las necesidades intrínsecas e individuales del ser humano, viene a ser la mediación; por cuanto, permite partir del reconocimiento de intereses particulares existentes en cada uno de los sujetos que forman parte del conflicto, los cuales por ser meramente rígidas y un tanto irracionales, pueden obstaculizar el proceso de mediación o negociación; por consiguiente, es función básica del docente mediador, identificar previamente los intereses colectivos de los involucrados, sin perder su poder de decisión.

Reyes (2016), en la ciudad de Lima, Perú, realizó la investigación titulada: “Relación entre habilidades sociales y desempeño docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú”, para optar el grado académico de maestría, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluyó que, entre las habilidades sociales y las cuatro dimensiones del desempeño docente empleado por Valdés (2004), existen relaciones moderadas para la muestra consideradas en este estudio. En tal sentido, se puede determinar que estos aspectos de las habilidades sociales son importantes

y necesarias, como tal forman parte del desempeño docente, pero no son las únicas a ser consideradas al evaluar a un docente.

Iman (2019), en Lima, Perú, realizó la investigación titulada: Habilidades sociales en estudiantes del sexto grado de primaria de una Institución Educativa Pública del Callao, para optar el grado de Maestro en Educación, en la Universidad San Ignacio de Loyola. Concluyó que, la mayoría de los investigados alcanzan un nivel medio en el desarrollo de las habilidades sociales, lo cual implica que, están dotados de habilidades sociales básicas que les permita establecer relaciones armónicas en el medio y contexto donde se desenvuelven; sin embargo, un porcentaje mínimo, aún continúa presentando un nivel de desarrollo relativamente bajo. Ellos representan a un poco menos del 50% de la muestra de estudio, como tal, requieren preparación y formación para tener un desenvolvimiento óptimo en los distintos escenarios de interacción social o interpersonal.

### **2.3. Bases teóricas**

#### **Variable habilidades sociales.**

##### ***Teoría de las habilidades sociales.***

Braz et. al. (2013) señalan que, las habilidades sociales son:

Sustancialmente, el conjunto de comportamientos y destrezas que suponen un nexo entre el estado social y afectivo de un ser humano; en tanto, se tornan en capacidades de gran importancia e indispensable para lidiar con las exigencias y los requerimientos sociales, competentemente. De esta forma, se puede contribuir al desarrollo humano en general, tomando en cuenta los componentes como la autoestima, el asertividad, la toma de decisiones, la empatía y el manejo de emociones. (p.29)

En consecuencia, el propósito central del proceso de las relaciones sociales, no es otra que brindar las herramientas necesarias para que el individuo pueda afrontar satisfactoriamente, las distintas interacciones de carácter social y situacional que se le presente en su vida cotidiana.

Por su parte Reyes (2016) precisa que las habilidades sociales:

Se forman desde la temprana edad, manifestándose con mayor naturalidad desde la niñez, y va desarrollándose, de acuerdo al tipo y calidad de los estímulos, a lo largo de toda la vida. En tal sentido, la formación en las habilidades sociales durante la etapa de la infancia, es capaz de influir positivamente en el desarrollo de las condiciones psicológicas de los niños, consecuentemente, guarda una relación sólida con la formación y funcionamiento de las estructuras psicológicas posteriores. (p.45)

En tal sentido, existe una gran posibilidad que, por estas consideraciones, un niño no logre desarrollar lo suficiente y oportunamente, sus habilidades sociales. Consecuentemente, ya de adulto presenta dificultades para socializar; presentando permanentemente signos de cohibición, siendo un ser anónimo dentro de su entorno, de esta manera ocasionándose, fuertes conflictos de emociones en su interioridad. Con este argumento se demuestra que, las habilidades de tipo social son posibles de ser aprendidas y transmitidas de una generación a otra.

### ***Hacia una concepción de las habilidades de tipo social.***

En torno a las habilidades de tipo social, se ha esbozado una serie de ideas, concepciones, hipótesis, definiciones, reflexiones y comentarios; sin embargo, aún no se tiene un consenso acerca de los alcances de este concepto. Tal es así que realizando una investigación bibliográfica se puede encontrar a:

Caballo (2007) quien señaló que la habilidad social es:

La emisión de una serie de conductas por parte de un individuo, en un proceso de relación interpersonal, donde se pone en juego la expresión de sentimientos, posturas, actitudes, deseos, opiniones, o derechos del ser humano de una manera más adecuada a cada situación, con amplio respeto a las pautas culturales de los demás, con los cuales generalmente se resuelve problemas mediatos o inmediatos, minimizando ampliamente la posibilidad de ocurrencia de problemas futuros. (p. 6)

Por su parte Roca (2014) afirma que las habilidades sociales son consideradas como:

Una variedad de hábitos y formas de proceder que se reflejan no solamente en las conductas de las personas, sino también configuran los pensamientos y los estados emocionales de ellas, los cuales vienen a ser presupuestos sustanciales para entablar comunicaciones con los demás de una manera eficaz, establecer satisfactoriamente relaciones interpersonales, alcanzar el bienestar y las aspiraciones; evitando en todo lo posible que otras personas sean capaces de impedir nuestras metas. (p.5)

Diaz (2011) afirma que las habilidades sociales “han sido vistas como comportamientos que son instrumentales para resolver conflictos, situaciones o tareas sociales” (p. 24).

De igual forma se encuentra lo afirmado por Linehan (1984), quien asume que la habilidad de tipo social, es una potencialidad ampliamente compleja que, impulsa la emisión de las conductas para optimizar cuestiones de influencia interpersonal, así como la oposición a la influencia social negativa. Al mismo tiempo, permite la optimización de las ganancias, minimizando las pérdidas de relación con otras personas, en tanto garantiza y mantiene la integridad de todos.

Ya hace mucho tiempo Alberti (1978), había señalado que es una postura conductual que favorece a las personas, demostrar una actuación en virtud a sus necesidades más apremiantes, defenderse sin la necesidad de herir al otro, expresar con comodidad y honestidad sus sentimientos y ejercer sus propios derechos sin la necesidad de negar o violentar los derechos de los semejantes.

En el entendido que, no existe una definición única en torno a las habilidades sociales y en concordancia con Ortego, et. al. (2016), es posible concluir, que entre las definiciones existentes es posible distinguir los siguientes elementos y características: Son conductas que son socialmente aprendidas y aceptadas, las cuales son herramientas para interactuar con los demás con el propósito de lograr una meta propuesta. Así mismo tiene dentro de su constitución no solamente componentes afectivos, sino también elementos cognitivos, las mismas para ser

asumidas como válidas y funcionales dependen del contexto, coyuntura, circunstancia y espacio donde se pretende aplicarlas.

En efecto, todo ello permite formular una concepción, en el sentido que las habilidades de tipo social vienen a ser conjunto de reacciones y destrezas específicas que permiten al ser humano, relacionarse e interactuar con los demás demostrando mucho tino, para “leer” los sentimientos y expectativas del grupo; haciendo de esa interacción un espacio mutuamente beneficioso. En general, se hace referencia al conjunto de cogniciones, emociones y conductas que conllevan relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficiente.

Lo formulado tiene mucha aproximación a lo señalado por el Fondo Social Europeo EQUAL (2006) que una habilidad social, está constituida por una serie de formas de vida, estilos de pensamiento que se conjugan con una variedad de emociones, los cuales son elementos insustituibles para mejorar las relaciones con otras personas, sintiéndonos bien, al mismo tiempo obteniendo lo que nos proponemos, ejerciendo control emocional, al impedimento que puede existir de personas de nuestro entorno hacia nuestros objetivos. En tal sentido, este planteamiento será la base operativa del presente estudio.

### ***El valor y la importancia de una habilidad de tipo social.***

Al asumir que a la habilidad de tipo social, como pautas de comportamiento las cuales permiten relaciones horizontales y democráticas con otras personas, procurando conseguir beneficios máximos y disminuyendo posibles efectos negativos, ya sea en el plazo mediano o inmediato; prácticamente ya se ha resaltado la función y la gran importancia que cumplen en la forja de una sociedad libre, responsable y emprendedora; sin embargo, para mayor consistencia de lo sostenido y siguiendo a Roca (2014), se considera imprescindible precisar a continuación las razones de tal importancia, de la siguiente manera:

En virtud a lo afirmado por Durkheim (2009) en el sentido que el hombre es un ser social por excelencia, el interés y el sentimiento personal no está aislado de los

demás; por lo que indirectamente al procurar alcanzar el bienestar propio, también se consiguen soluciones satisfactorias para todos. En el entendido que una de las necesidades intrínsecas del ser humano es la comunicación, siendo así la principal fuente de bienestar; en tal sentido, el déficit en las habilidades sociales puede conllevar a un estrés y malestar general. Está ampliamente demostrada que las personas quienes poseen bajas habilidades sociales, son más proclives a contraer alteraciones psicológicas como la ansiedad o la depresión, así como ciertas enfermedades psicosomáticas.

En efecto, así como señaló Rios (2014), tener altos niveles de habilidades sociales, incrementa la calidad y condición de vida, en la medida que permite contar siempre con una sensación de bienestar, el cual es requisito para obtener lo que se propone a partir de las relaciones sanas con los demás. En general las habilidades sociales facilitan el éxito en las tareas acometidas y son fuente de poder en los diversos ámbitos; de manera que, no es el estudiante que obtuvo mejor rendimiento académico, el empresario más próspero, el gobernante del pueblo, o el que tiene la mejor familia, etc.

### ***Ámbitos de despliegue de las habilidades sociales.***

Según versiones de Vaello (2005), los ámbitos educativos en los que tienen lugar las habilidades sociales son: Relación docente - estudiante, considerada como de entre desiguales, por cuanto cada uno de ellos asumen y cumplen roles y funciones diferentes; de manera que y sin querer, ya existen condiciones suficientes para hacer que prevalezca los intereses y expectativas del maestro; de ahí también a lo largo de mucho tiempo la educación es considerada como arma fundamental para ejercer la dominación. Relación docente - docente; comprendida como de entre iguales. Tiene lugar con una serie de protocolos formales, prefijados por la misión a cumplir, pero con un gran peso de los contactos informales no establecidos por el guion institucional. Relación escuela - familia; constituida por lo general por cuestiones y funciones de carácter tutorial, la cual se caracteriza por ser relativamente esporádica, pero de acuerdo a las experiencias últimas son fuentes de conflictos si no son canalizados de manera oportuna y democrática. Relación

consigo mismo, que viene a ser una especie de introspección, de manera que el docente toma conciencia acerca de sus pensamientos y emociones que los gobiernan y configuran su forma de relacionarse con los demás; al mismo tiempo se puede señalar que es el acto de reconocimiento y sinceramiento acerca de los aciertos y desaciertos. Relación estudiante - estudiante, considerada como la más frecuente y variada, por la concurrencia de estudiantes con diversos perfiles socioemocionales, quienes generan dinámicas relacionales muchas veces impredecibles; frente al cual es tarea crucial de la escuela y los maestros promover efectos socializadores altamente positivas.

En esta oportunidad el esfuerzo de caracterización estará enfocado directamente a las habilidades manifestadas por los docentes durante las relaciones con los estudiantes y entre los estudiantes. Todas las relaciones caracterizadas se llevan a cabo en el plano cognitivo, en la medida que sale a relucir lo que piensa el sujeto acerca de alguien o algo; en lo afectivo, por cuanto se pone en evidencia el tipo de sentimiento que se aguarda; en los procesos comunicativos, en el sentido que la calidad de relación está configurada por las palabras que se expresan y mientras que en los procesos conductuales se toma en cuenta lo que se hace durante la ocurrencia de los conflictos interpersonales.

### ***Objetivos de las habilidades sociales.***

En concordancia con Ballester y Gil (2002), es posible señalar que las habilidades sociales en sí, persiguen los siguientes objetivos: En la dimensión afectiva, busca obtener consecuencias o efectos gratificantes, las mismas que faciliten el desarrollo de las relaciones interpersonales positivas y proactivas. El logro de lo expresado, se evidencia cuando se consigue la satisfacción de todos los involucrados, es decir, donde no hay perdedores ni ganadores; lo cual pasa por la capacidad que tienen los relacionistas para actuar a partir del conocimiento profundo y cabal de las necesidades y expectativas de los demás y contar con mucha predisposición para contribuir positivamente, especialmente las de afiliación y aprobación social. En la dimensión instrumental, facilita el éxito en las diversas actividades humanas, constituyéndose de esta manera en fuentes de poder para

lograr las metas de la convivencia humana; ya que se superpone su validez por encima de toda brillantez académica u otras capacidades humanas.

### ***Clases de habilidades sociales.***

De acuerdo con Monjas (2018), se puede distinguir las siguientes habilidades sociales:

*Habilidades sociales de tipo cognitivo:* constituida por aquellas donde predomina el despliegue o la interacción de los aspectos y/o componentes de carácter psicológico, que se desencadenan en acciones de pensamiento, es decir, relacionado fundamentalmente del desarrollo de la verdad y la lógica. Como ejemplos de ello, se puede citar lo siguiente: Destrezas para identificar con facilidad y propiedad las necesidades, gustos y preferencias primero en uno mismo, luego en los demás; tener la suficiente habilidad para identificar y discriminar, cuáles son esas conductas deseables, para velar por su práctica y masificación; tener la pericia necesaria para resolver creativamente los distintos tipos de problemas, poniendo en tapete la aplicación del pensamiento alternativo, consecuencial y relacional; contar entre sus hábitos personales, la predisposición para autorregular sus pensamientos y actuaciones, auto reforzándose y de ser necesario, someterse en el buen sentido de la palabra, al autocastigo; así como, tomar permanentemente, conciencia de los estados de ánimo de uno mismo y consecuentemente en los demás.

*Habilidades sociales de tipo emocional:* Como su nombre lo indica, son aquellas relacionadas a la expresión y la manifestación de las diversas emociones, las cuales de manera concreta se pueden apreciar en la alegría, la tristeza, la ira, el disgusto, el enfado, la vergüenza, el asco, entre otras; de manera que, mientras las primeras son reflejo del pensamiento, están son reacciones de sentimiento.

*Habilidades sociales instrumentales:* Constituidas por aquellas que reflejan la utilidad práctica, como tal la naturaleza de todas ellas es el actuar. Como ejemplos de ello, se pueden citar: Las expresiones verbales, que implican el inicio y desarrollo de las conversaciones, diálogos, habilidad para plantear no solamente preguntas sino

también de respuestas, entre otras; habilidades para hacer frente a las agresiones, rechazar provocaciones, negociar y mediar conflictos interpersonales, entre otras; así como, reacciones no verbales, consistentes en posturas corporales, tono e intensidad de la voz, ritmo, gestos y contacto visual.

### ***Elementos constitutivos de una habilidad social.***

En concordancia con Del Prette y Del Prette (2002) se puede señalar que una habilidad de tipo social está dotada de un componente conductual, cognitivo – afectivo, fisiológico y otros. El componente conductual, es el que configura el contenido y las formas del desenvolvimiento social, las cuales se expresan en cuestiones de forma verbal y los no verbales; el componente cognitivo - afectivo, son aquellos conocimientos previos que tiene el sujeto en relación, de igual modo, sus aspiraciones y modos de creer, así como los procedimientos y técnicas de procesar una información; mientras que el componente fisiológico, sobresale en las formas de respiración, flujo sanguíneo, tasa cardíaca. Las habilidades sociales también son configuradas por otros componentes como la actividad física y apariencia personal, que determinan en primera instancia la calidad de las relaciones interpersonales.

De igual forma, Pérez (2009) distingue que los elementos constitutivos de una habilidad social, pueden ser externos; es decir aquellos que son de tipo motor; así como también internos, cuando se refiere a las habilidades de carácter cognitivo, afectivo y emocional. Según el indicador autor, las habilidades externas estarían conformados por la expresión del rostro, la adopción de posturas corporales y la expresión oral; mientras que los elementos internos, son procesos subjetivos, que parten de las estructuras mentales del sujeto y sirven para una evaluación permanente de la calidad de nuestras relaciones humanas.

Por otro lado, Ballester y Gil (2002), muy similar a lo planteado, señalan que, los elementos constitutivos principales de una habilidad de tipo social son: la comunicación no verbal que sobresale en las formas de expresión facial, el tipo de mirada, la sonrisa, la postura corporal, los gestos, la proximidad, la apariencia

personal; y los componentes paralingüísticos expresado en el volumen, tono, fluidez y velocidad de la expresión oral, lo cual se mide en la conversación y el diálogo. En ese sentido, así como se puede apreciar, la gran mayoría de los estudiosos señalados en este trabajo, distinguen varios elementos constitutivos de una habilidad de tipo social; por lo mismo, es importante mencionar que, casi todos resaltan más al componente observable, es decir, de carácter conductual, consecuentemente siendo la afectividad, el componente menos tomado en cuenta en estos abordajes, frente al cual, Pérez (2009) advierte que en los procesos de evaluación de una competencia de tipo social, al menos hasta hoy, no se han tomado en cuenta lo suficientemente las variables e indicadores de cognitivo y afectivo; a pesar que en estos últimos años, es posible observar el incremento del interés por elementos de esta naturaleza. Es más, en el entendido que, que la mejora y la consolidación de las habilidades de tipo social, están orientados básicamente al cambio y aplicación de la información recibida activamente por parte del sujeto cognoscente, para la creación de pensamientos y resolver problemas múltiples, se torna imprescindible trabajar el componente cognitivo, por cuanto forzosamente pasa por el análisis y reconocimiento del comportamiento y acción socialmente validada, así como por la identificación clara de prácticas sociales y los diferentes indicios de posibilidades de respuesta que se puede obtener con una acción determinada.

### ***Pilares que sustentan una habilidad de tipo social.***

En virtud a lo señalado por Zavala, et. al. (2008), entre los pilares que sustentan a las habilidades sociales se tiene que: Tienen su base en el modelo conductual, toda vez que, es un modelo con cobertura metodológica para el desarrollo de interacciones de tipo social, por lo mismo se fundamenta en la conducta, el cual es resultado y/o efecto del proceso de aprendizaje que ocurre en un determinado espacio y contexto sociocultural. Otro de los pilares lo constituye la enseñanza-aprendizaje de las habilidades sociales, en la medida que, ellas no son innatas, es decir, no existe ser humano alguno quien haya venido al mundo, siendo muy experto en las relaciones con otros semejantes y como tal, constituyen posturas actitudinales y formas de convivencia adquiridas por intermedio del aprendizaje;

por lo que resulta siendo un aspecto de suma importancia en el desarrollo de la personalidad. También se tiene al rigor metodológico en la aplicación del procedimiento de enseñanza-aprendizaje, en tanto, los enfoques actuales, otorgan a lo cognitivo conductual, así como al uso de procedimientos de evaluación centrados en respuestas motoras cognitivas y afectivas como indicadores de la consolidación de las habilidades de tipo social. En este sentido los autores citados, recomiendan, emprender trabajos de investigación, en torno a las habilidades sociales, tomando como dimensiones fundamentales a los aspectos cognitivos, conductuales, situacionales y culturales en los que necesariamente se presentan.

Por otro lado, en base a la recomendación de Zavala, et. al. (2008), se toma en cuenta a la enseñanza-aprendizaje de las habilidades sociales como procedimientos psicoeducativos de formación, en la medida en que éstas son instruibles, modificables y reajustables a través de la aplicación de métodos y programas apropiados. En efecto, pueden resultar siendo nuevas habilidades o auténticas oportunidades de reaprendizaje. En tanto, la capacidad del ser humano para orientar y/o enrumbar su comportamiento tras la consecución de los propósitos y metas claramente definidos; así como las capacidades propias y las exigencias del medio en el que se desenvuelven, deben estar expresados en los indicadores situacionales, la flexibilidad, así como la versatilidad de las habilidades de tipo social. Las habilidades sociales, tan solo se manifiestan en contextos interpersonales, en tal sentido, las acciones y reacciones para iniciar un proceso de interacción con los semejantes, son de gran importancia, toda vez que, cuanto mejor estén desarrolladas y adecuadas esta habilidades, existe mayor posibilidad de conseguir una respuesta altamente favorable; del mismo modo, es importante también la necesidad de garantizar la correspondencia del interlocutor, para realizar una interacción horizontal y por ende una buena retroalimentación de la conducta. Se orientan siempre a razón de uno o más objetivos, en el sentido que, persiguen siempre refuerzos del medio ambiente o interpersonales para alcanzarlos; en tanto las herramientas conductuales utilizadas, deben haber sido validados dentro del marco de las normas sociales existentes. Las personas consideradas como agentes de desarrollo y cambio; por cuanto están en la obligación de admitir que el desarrollo

social y cultural parte de la comprensión que, ellos son los responsables directos de los impactos positivos o negativos del cambio o mejora social; por lo tanto, es decisiva su participación activa y la adquisición de una cultura para la aplicación permanente de criterios de autoevaluación.

### ***Dimensiones de las habilidades sociales.***

Tomando como base a las habilidades identificadas y clasificadas por Goldstein (1980), para efectos del presente estudio, se asume como válidas las dimensiones siguientes:

*Habilidades sociales avanzadas*, reflejadas en saber y poder: pedir ayuda, participar con naturalidad, brindar y actuar siguiendo instrucciones, saber pedir las disculpas, hasta llegar a persuadir a los demás que se nos otorgue.

*Habilidades relacionadas con los sentimientos*; las cuales se vislumbran cuando existe la posibilidad de identificar y expresar los sentimientos las siguientes, para así comprender lo que sienten los demás; enfrentarse a la incomodidad y el disgusto de otros, ser expresivo afectuosamente, lidiar con el miedo y finalmente auto otorgarse una recompensa.

*Habilidades alternativas*, cuando el ser humano es capaz de pedir permiso, no tienen inconvenientes para compartir algo, ayuda a los demás, realiza negociaciones democráticas, se autocontrola, defiende sus derechos, responde a las bromas, evita los problemas con los demás y en consecuencia evita peleas.

*Habilidades para hacer frente a estrés*, relacionadas a la capacidad de formular y responder 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 y al fracaso; de igual forma comprende la capacidad para asimilar y reaccionar frente a mensajes que pueden herir susceptibilidades, el tino para reaccionar cuando uno se encuentra frente a una acusación grave, afrontar

planificadamente una conversación sobre un asunto difícil, así como para encaminar ciertas presiones emanadas del grupo al cual integra.

*Habilidades de planificación*, consistente en la capacidad para emprender nuevas iniciativas, descubrir coherentemente el origen de un problema, definir una meta, tomar conciencia de las propias habilidades, recoger información, priorizar y resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea.

### **Variable Manejo de conflictos interpersonales**

#### ***Teoría del manejo de conflictos.***

Cuando se revisa la literatura existente frente a los conflictos, es posible encontrar a varios los teóricos quienes los abordan, con posiciones y perspectivas muy divergentes; pero siempre enfatizando el valor, la importancia y la esencia que lo distingue como proceso fundamental e inevitable del ser humano, en términos generales; así como para efectos de despliegue de la socialización y la construcción de la moralidad del ser humano en su dimensión más específica.

En efecto, Piaget (2006) fue uno de los estudiosos que resalta el aspecto cognitivo de un conflicto, estableciendo como una especie de contraposición entre las ideas internalizadas, a los cuales los conoce como estructuras mentales o esquemas de pensamiento ya arraigados y las nuevas formas de pensar, percepciones e informaciones que se pretenden incorporar como parte del proceso de influencia externa (enseñanza). Bajo esta perspectiva, el conflicto es muy importante y decisivo para lograr mejoras y consolidación de nuevas formas de pensar y percibir a la realidad, haciendo del proceso de equilibración y adaptación, un acto cognitivo continuo. En cuanto se refiere a la construcción de los valores morales, el citado autor subraya el rol que cumplen las interacciones dentro de la sociedad y fundamentalmente a los conflictos que subyacen como resultado de ella, los cuales se debe asumir como oportunidades para emprender acciones de desarrollo de la autonomía en cuanto se refiere a la consciencia moral. Por lo tanto, según versiones de este autor, el sujeto tiene la gran posibilidad de generar conflicto cognitivo, en el

proceso mismo de las interacciones sociales, toda vez que, es una ocasión propicia analizar a la realidad, tomando en cuenta los puntos de vista provenientes de otras personas. El mencionado proceso de generación de conflicto cognitivo, ocurre y se desarrolla a lo largo de la historia de vida de cada sujeto, al tiempo de ir permitiéndole, a asumir y aceptar la naturalidad de las discrepancias, aprendiendo consecuentemente a respetar y reaccionar neutralmente frente a las posiciones controversiales de los demás.

Por su parte Selman (1980) señala la necesidad y la gran importancia que tiene en estos menesteres, la realización de un análisis y reconocimiento exhaustivo de las posiciones e intereses del otro, como medio para coordinar y correlacionar con el punto de vista de uno mismo. Todo ello, supone la transición por una serie de etapas y/o niveles, que empieza con expresión de conductas egocéntricas de un niño, hasta llegar a la comprensión de la interpersonalidad, que se concretiza en las relaciones sociales relativamente estables y que ocurre por lo general en etapa adulta. En tal sentido, los mencionados niveles o etapas de entendimiento interpersonal formulados y analizados por este autor, parten teniendo como base a dos tipos de interacciones indispensables dentro del proceso de interrelación de la persona humana. En este contexto, la negociación constituye el primero de ellos, por cuanto, tiene como objetivo central, la necesidad de conservar su identidad auténtica, distanciada de los rasgos de identidad de los otros. Lo cual implica que, el ser humano logra tomar en cuenta, los intereses y posiciones de los otros, sin embargo, aún tiene serias limitaciones para correlacionar con su propio punto de vista e intereses, en el sentido de poder compartir y hacer la cooperación con propósitos distintos a los suyos. La cooperación, constituye el segundo aspecto, el cual posee como finalidad principal, el establecimiento de la posibilidad de actuar recíprocamente con los demás. En este aspecto, es donde el niño logra considerar dentro de sus actuaciones el punto de vista de los demás.

Para Wallon (2007), los conflictos tienen un papel fundamental en el proceso de formación de la personalidad y pueden ser comprendidos a partir de la idea de diferenciación o distinción entre el yo y el otro. En efecto, mientras que en la niñez

el conflicto es experimentado de manera predominantemente emocional, en la adolescencia nace ya, la capacidad de argumentar y fundamentar las razones de su posición diferente frente a las posiciones de los otros.

Si la teoría tradicionalista consideraba al conflicto como un fenómeno contraproducente, Corsi (2011), asume que la ocurrencia de un conflicto en el marco de las interacciones entre los seres humanos, es natural e inevitable. El detalle radica en que, un conflicto, dependiendo de la forma y el nivel en que se maneja, puede ser constructivo o destructivo. En consecuencia, el rol del profesional o cualquier ser humano, no es prioritariamente hacer todo lo posible para evitar o en el mejor de los casos realizar todas las acciones preventivas, sino fundamentalmente, prepararse y preparar a los demás para saber y poder manejarlos democráticamente y lidiar con ello, con suficientes y pertinentes herramientas materiales y cognitivas; de manera que, el conflicto se torne como presupuesto indispensable para el cambio y desarrollo. Por lo tanto, cuando se realiza el trabajo de mediación o resolución de un conflicto, se parte del supuesto o principio que, un conflicto más que cumplir funciones negativas, cumple un rol altamente positivo para innovar e implementar cambios; en tanto, es vital para evitar ciertos estancamientos, estimular la imaginación, curiosidad y creatividad, siendo así, el punto de partida de todo cambio personal y social, y finalmente, es posible señalar que, permite el establecimiento de la identidad personal y grupal de los individuos sociales. De igual forma, en una relativamente más concreta, el conflicto facilita el aprendizaje de nuevas y mejores estrategias para poder dar respuesta pertinente a los obstáculos, así como a establecer relaciones cada vez mejores y duraderas en el tiempo, al tiempo de favorecer el reconocimiento propio y a los demás. En concordancia con los planteamientos del autor señalado, es posible afirmar que, el quien ya pudo experimentar el valor, la importancia y los beneficios que genera el proceso de resolución de conflictos, va ver incrementado sus habilidades y destrezas para resolver problemas y confrontaciones futuras. Sin embargo, es necesario advertir una vez más, que el conflicto tratado y mediado de manera descartada puede conllevar a situaciones destructivos y denigrantes, que puede materializarse en relaciones de oposición, odio, hostilidad, entre otros; por lo tanto, es necesario

seguir reflexionando acerca de ¿Qué es lo que conlleva a que un conflicto adopte un derrotero positivo o negativo?

***Definición de la variable manejo de conflicto.***

Según versiones de Robbins (1999), el conflicto, “es un proceso que comienza cuando una parte percibe, que la otra parte la ha afectado en forma negativa, en algo que la primera parte estima” (p.46).

Según Chiavenato (1989), “conflicto significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar” (P.56).

Domínguez y García (2003) señalan que, se puede; concordar con Putnam y Poole (1987) en el sentido que varias definiciones del conflicto, integran de una u otra manera: “La interdependencia entre las partes (tienen el potencial de interferir en la otra); la percepción, de al menos una parte, de algún grado de oposición o incompatibilidad entre los objetivos o intereses entre las partes, así como alguna forma de interacción”. (p.3)

Similar a los autores citados, Stephen (2013), señala que el conflicto es una percepción, el cual significa que, si nadie se dio cuenta de las contradicciones, pugnas y desacuerdos, entonces hay consenso que no existe. De igual forma, el detonante de un conflicto, no es otra que la contraposición o discrepancia entre dos o más sujetos; que se complementa con una interacción de algún tipo. Por estas consideraciones, se puede definirlo, como una acción sistemática, que tiene su punto de partida, en la percepción de alguien, para asumir la consciencia que otras personas están afectando o pueden afectar a sus intereses de manera negativa; como tal obstaculiza alcanzar sus aspiraciones iniciales. En efecto, en las organizaciones, los conflictos tienen lugar por: metas incompatibles, diferencias en la interpretación de los hechos, desacuerdos basados en expectativas conductuales, entre otras. Finalmente es importante aclarar que es flexible la posibilidad de definir los conflictos, que abarcan desde las acciones explícitas y violentos, hasta formas casi imperceptibles de demostrar desacuerdo entre las partes.

En los abordajes tomados en cuenta, es posible distinguir coincidencias existentes dentro de su elaboración, tales como que, un conflicto no puede ser conflicto, si, ninguna de las partes no se da cuenta de su existencia; por lo mismo, su existencia o no, pasa necesariamente por el proceso de percepción, es decir, si nadie se da cuenta de él, se asume por lo general que no existe conflicto alguno. Por otro lado, es necesario aclarar que, no todo conflicto percibido, es real y objetivo, de manera que, algunas situaciones que son catalogadas como conflictivas, en los hechos quizá no lo sean, por cuanto, los integrantes del grupo no las asumen de esa manera.

Así mismo, se tiene a otros componentes en la estructura de las definiciones presentadas, tales como las nociones de oposición, carencia, incomunicación y la suposición acerca de la intervención de más de dos personas que tienen intereses y metas relativamente antagónicas y que se les hace inicialmente imposible de llegar a un acuerdo o consenso. En tanto, cuando se obstaculiza el logro de las aspiraciones de otras personas, se enciende la chispa del conflicto. En términos generales, las divergencias en el interior de las definiciones sobre este tema, se ciñen en la intención, así como en establecer si el conflicto es una cuestión exclusiva de los eventos internos del ser humano.

### ***Tipos de conflictos interpersonales.***

Cuando se revisa la literatura existente al respecto, es posible encontrar una serie de denominaciones, menciones y clasificaciones en relación al conflicto en sí o conflictos interpersonales; pero habiendo leído a profundidad a Fernández, et. al. (2000), a continuación, se presenta una clasificación en función a varios criterios, tales como:

#### *Según su alcance o sus efectos*

En virtud a este criterio, los conflictos interpersonales pueden ser:

*Conflicto de relación.* Ocurre cuando al interior de cada estamento organizacional, se generan desacuerdos o contraposiciones, por cuestiones de

ejercicio de autoridad, distribución de recursos o asignación de responsabilidades funcionales; en tal sentido, si bien es cierto, afecta a la fluidez y eficacias relacionales, no altera la estructura organizativa.

*Conflicto estratégico.* Es un tipo de conflicto, cada más complejo; como tal implica una reingeniería, el cual supone a su vez, toda una redistribución o modificación de la estructura organizativa; es decir, cambio de gerencias, jefaturas, asistentes entre otros, el cual se refleja en serios procesos de reorganización institucional. En esta ocasión, el estudio implica un análisis del tipo de conflicto de relación entre docentes y estudiantes.

*Según su contenido.*

Los conflictos interpersonales pueden ser de:

*Relación:* Conocidas también irreales, innecesarios o falsos, por cuanto se desencadenan, cuando no se pueden controlar las emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, escasa o falsa comunicación, conductas negativas repetitivas.

*Información:* Ocurren por la presencia de una información falsa, falta de la misma, o por discrepancias en los puntos de vista acerca de la importancia de algo, también da lugar cuando cada persona interpreta a su manera una información, o cuando alguien hace cálculos y aproximaciones distintas a las de los demás, entre otros.

*Intereses:* Tienen lugar cuando empieza todo un proceso de disputa sobre algo, que pueden ser de carácter sustancia, tales como el tiempo, el dinero, materiales, etc; procedimentales como los mecanismos para poner fin a una pugna o de carácter psicológico, que pueden ser el respeto mutuo, la confianza depositada, reglas de juego claras, necesidad e intención de participar en algo, entre otros. De ser así, es imprescindible, establecer acuerdos en todos los niveles, para de esa manera garantizar la satisfacción completa de las partes.

*Valores:* generados básicamente por la incompatibilidad de creencias y prácticas culturales, es decir, cuando alguien pretende imponer un valor que no aparentemente no es de la concepción del otro. En el entendido que cada quien asigna un sentido distinto a su vida, en la medida que cada quien, asume y distingue lo malo de lo bueno o viceversa, la verdad de la falsedad, la justicia de la injusticia, requiere ser abordado en el campo axiológico y como tal tienden naturalmente a generar conflictos interpersonales.

*Juicio u opinión- conflictos cognitivos:* Cuando no existen la capacidad para llegar a un consenso sobre la percepción de algo, de manera que una de las partes asume que la otra, tiene una posición equivocada o incorrecta y no tiene ninguna predisposición para ceder.

*Según su naturaleza*

En concordancia con Deutsch (1973), se puede distinguir los siguientes tipos de conflictos interpersonales:

*Verídico:* Cuando el conflicto real y objetivamente existe, como tal es captado concreta y precisamente por todos

*Desplazado:* Tiene lugar, cuando el objeto del conflicto interpersonal sobre el que se discute no es el real; es decir, se crea un conflicto donde no los hay.

*Mal atribuido.* Cuando se le atribuye el error a la persona equivocada; es decir, se le culpa a alguien de algo que no lo cometió.

*Latente:* Todas las potencialidades del conflicto están presentes; sin embargo, este no se encadena por cuanto se encuentra en su estado de pasividad, apartado, atribuido injustamente o simplemente no es identificado por los involucrados.

***Etapas del conflicto interpersonal.***

Muchos autores se han dignado en detallar las etapas en las que se lleva a cabo un conflicto, pero entre las definiciones más asequibles de este proceso es lo

esbozado por Robbins (1999), quien, de forma específica y práctica, se atrevió en dividirlo en las siguientes etapas:

*Primera etapa: Oposición o incompatibilidad potenciales*

Como el punto de partida del conflicto interpersonal, viene a ser la generación explícita o implícita de las condiciones y oportunidades que permitan emerger; entre ellas pueden ser, la desnaturalización de la comunicación, la estructura o variables personales. Con ello no se pretende señalar, que se requiere de la conjugación de los tres aspectos y/o categorías, pero se requiere mínimamente al menos una de estas condiciones para que se lleve a cabo. A continuación, es importante precisar cada uno de ellos.

*Comunicación;* Si bien es cierto que, de alguna manera, la mala comunicación, es la fuente de los conflictos interpersonales; sin embargo, es importante ir desterrando el mito, que esa es la única razón. En tal sentido, aunque existen evidencias las cuales sugieren que, muchos obstáculos en los procesos de interacción comunicativa, intervienen para retrasar la cooperación correspondiente, así como para provocar malentendidos; pero lo más preponderante es que, la sobrecomunicación, incrementa el potencial del conflicto. En efecto, existen investigaciones que señalan, que las dificultades en la estructuración gramatical, la escasa información que se intercambia, así como las desavenencias en el canal de comunicación constituyen impedimentos para una comunicación asertiva y como tal se convierten condiciones y oportunidades para el conflicto interpersonal.

*Estructura;* para nadie es secreto, mientras sea menor el tamaño y la especialización de una institución u organización, existen menores posibilidades y condiciones para generarse conflictos interpersonales; contrariamente ocurre, cuando la organización es cada vez más grande y compleja; su misma estructura actúa como fuerza para estimular el conflicto. Ello ocurre, cuando los grupos dentro de la organización, persiguen metas distintas, como tal se convierten en mayores fuentes de conflicto.

De igual forma, en este aspecto, puede ser fuente de conflicto, aquellos procedimientos y mecanismos de otorgar recompensas por acciones extraordinarias, en la medida que, la victoria o triunfo de un miembro implica la derrota de la otra parte. Finalmente, cuando existe la interdependencia de un grupo con otro o simplemente cuando ella, favorece que un grupo sea ganador a costa del fracaso del otro, en tal sentido, la contraposición de intereses será reforzadas con mayor intensidad.

*factores personales*; también influyen significativamente en la generación de conflictos interpersonales, los prejuicios, el nivel de autoestima baja, el autoritarismo, las prácticas culturales arraigadas, las idiosincrasias, en fin, todos los sistemas de valores individuales y las características de la personalidad de los sujetos en relación.

#### *Segunda Etapa: Cognición y personalización*

Lo descrito en la primera etapa, solamente puede ser canalizado, siempre y cuando, los integrantes de un grupo, toman conciencia y se sienten directa o indirectamente afectados; de manera que, la cognición y personalización, a nivel del sentimiento, exactamente cuando los individuos se involucran emocionalmente, experimentando ansiedad, tensión, frustración u hostilidad.

#### *Tercera etapa: Intenciones*

Una vez que las partes se sienten aludidos en el conflicto interpersonal, se pone en juego, las decisiones que pueden adoptar para actuar de determinada manera e intensidad, lo cual se visibiliza en el comportamiento abierto. Al respecto, García y Domínguez (2003) mencionan, que gran parte de los conflictos de relación interpersonal se tornan más graves, cuando sencillamente una de las partes inculpa equivocadamente a la otra persona. Más aún, no existe una delimitación clara y precisa entre las intenciones teóricas de las personas con el rasgo mismo del comportamiento real, de manera que éste último, no necesariamente es fiel reflejo de las intenciones con las cuales actúa una persona.

Entre las intenciones que provocan la continuidad y la materialización de los conflictos pueden reflejarse en:

*Competencia*; ocurre cuando una persona pretende alcanzar sus metas, sin importar el bienestar y los intereses de los demás; es decir, intenta lograr sus aspiraciones, postergando o relegando el anhelo de la otra parte, buscar hasta los peores argumentos para tratar de hacer creer a otros que, sólo su planteamiento está dotado de la verdad; subestimando de esta manera a la de otra parte, lo cual generaría consecuentemente que más de uno admita ser culpable de un inconveniente.

*Colaboración*; ocurre cuando se pretende que, ninguna de las partes pierda en el conflicto, de manera que, se busca satisfacer completamente los intereses de todas las partes, donde además la intención, es resolver el problema aclarando las diferencias en lugar de reconciliar varios puntos de vista.

*Evasión*; tiene lugar cuando una persona, a pesar de haber tomado conocimiento y conciencia de la existencia del conflicto, opta por retirarse o suprimirlo; es decir, tiene una actitud inmediata de ignorarlo y evitar mayores desavenencias, discusiones o controversias con quienes está en desacuerdo.

*Complacencia*; cuando una de las partes, tiene miedo de perder la buena relación con la otra persona; en tal sentido, se encuentra dispuesto a colocar los intereses del oponente por encima de los propios. Como evidencia de ello, se puede citar a la predisposición que tiene una persona para posponer su meta con tal de ver realizado el sueño o la aspiración de la otra parte, expresar el respaldo a la posición u opinión de alguien a pesar que no tiene sustento o coherencia alguna, así como dispensar fácilmente a alguien, por una contravención airada para de esa manera permitir que la situación se repita con mucha frecuencia.

*Compromiso*; tiene lugar cuando progresivamente una parte involucrada en el conflicto interpersonal, procura ceder en parte algo sobre el cual inicialmente se aferraba; de esta manera se lleva a cabo la acción insólita de compartir algo tan apreciado, generando consecuentemente, un resultado de mucho compromiso. En

este caso, no es posible distinguir claramente a un perdedor o a un ganador, más por el contrario, existe voluntad de racionalizar el objeto de conflicto y aceptar una solución que proporcione una satisfacción incompleta a los intereses de ambas partes. La característica que lo distingue es, por tanto, que cada parte tiene el propósito de renunciar a algo. El papel de las intenciones, es proporcionar pautas generales de actuación, definir el propósito de los involucrados; sin embargo, es importante aclarar, que las decisiones tomadas en esta etapa no son irreversibles ni fijas; por cuanto, en el transcurso y dependiendo de la forma de mediación y gestión, pueden ir adoptando otros y nuevos horizontes. En consecuencia, puede estarse al frente de personas, quienes tienen la intención de alcanzar la victoria, sin importa la forma de proceder; otro grupo de personas no se conforman con una solución dada, más por el contrario buscan optimizarlos, otras optan por evadir del problema con cualquier excusa; mientras que otro grupo de personas buscan acomodarse a la situación.

#### *Cuarta etapa: Comportamiento*

Es la etapa de materialización del conflicto interpersonal, de manera que, es aquí donde se ponen en juego las intenciones, que se expresan en declaraciones, acciones y reacciones de cada uno de los involucrados en el conflicto.

#### *Quinta etapa: Resultados*

Como resultado de todas las etapas anteriores, se puede obtener consecuencias funcionales o disfuncionales. Estaremos frente a resultados funcionales, cuando todo lo gestionado, permite tomar decisiones de alta calidad, al tiempo de motivar la innovación y la creación de nuevos productos e ideas, así mismo promueve mayor concentración y la curiosidad entre los integrantes del grupo, prepara los canales por medio del cual pueden ponerse de manifiesto a los inconvenientes y estar fuera de situaciones de tensión y promueve un escenario para autoevaluarse y cambiar rutinas. En cambio, las consecuencias poco funcionales y positivos, generan únicamente el descontento, el cual rompe las relaciones de amistad y confianza y accidentalmente conlleva a la desintegración del equipo. Entre los efectos poco

deseados, se encuentran el desarrollo de la comunicación inoportunamente, disminución de la calidad de cohesión grupal, así como la subordinación de los objetivos del grupo a la primacía de la pugna e incomprensiones entre los integrantes. Finalmente, ya en estado grave, el conflicto es capaz de detener todos los mecanismos de función del grupo y poner en juego su permanencia en el tiempo.

### ***Niveles del conflicto interpersonal.***

Según el planteamiento de Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), dentro de las organizaciones, se pueden encontrar los siguientes niveles primarios de conflicto, que con frecuencias se interrelacionan entre sí, tales como: intrapersonal, interpersonal, intragrupo, intergrupos e interorganizacional.

*El conflicto intrapersonal*; ocurre al interior de una persona, por lo general, por incumplimiento y/o insatisfacción de metas de metas personales a nivel material, cognoscitivo o afectivo, los cuales conducentes a demostrar una conducta excluyente, resultados de serias tensiones y frustraciones internas.

*Conflicto interpersonal*; cuando es capaz de incluir a más de dos personas que tienen percepciones antagónicas frente a sus actitudes, conductas u objetivos principales, los cuales ocurren por conflicto de roles, ocasionando a la larga, acciones agresivas y comunicación hostil; retiro; entre otros y como tal urge, acercarse al emisor de roles para intentar una solución democrática del contratiempo.

*Conflicto intragrupo*; incluye discrepancias e incomprensiones entre algunos, o todos los integrantes del grupo, afectando de esta manera, los procedimientos y la efectividad de interrelación de los integrantes del grupo.

*Conflicto intergrupos*; se refiere a la oposición, los desacuerdos y controversias entre grupos o equipos en general; los cuales pueden llegar a ser muy intensos, agotadores y costosos para los involucrados, si no se gestionan de menara adecuada y oportuna. En casos extremos, las partes afloran lo otros, actitudes de desconfianza

y la rigidez, donde el centro de atención es sólo, el interés propio, la falta de voluntad de escuchar, etc.

*Conflicto Interorganizacional*; incluye el choque entre organizaciones.

### ***Técnicas de manejo de conflictos interpersonales.***

En atención a Chiavenato (2013), se puede distinguir básicamente dos tipos de solución pacífica de los conflictos: Con o sin intervención de un tercero.

*Sin intervención de un tercero.* Con ello se hace referencia a un proceso de búsqueda de solución al conflicto, teniendo como base, a la gran potencialidad de autonomía de los que están dotados legal y biológicamente cada uno de los involucrados en la disputa o controversia; en tal sentido, la calidad de solución final, descansa exclusivamente en manos de ellos, al margen de las influencias externas. Entre las estrategias más conocidas para este propósito, sobresale la negociación, la cual, en tanto, puede ser definida, como un proceso consciente y sistemático que conlleva a resolver los conflictos de relación interpersonal, con lo cual lógicamente los involucrados llegarían adoptar posiciones nuevas y distintas a lo acontecido o elaboradas inicialmente, satisfaciendo íntegra o parcialmente los intereses de las partes.

*Con la intervención de un tercero;* ocurre cuando en la solución de problemas de relación interpersonal, no es posible la primacía de la autonomía de las partes; por lo mismo, es imprescindible, la mediación de una tercera persona, quien debe procurar en todo momento, demostrar respeto a la autonomía de las partes en el proceso de solución respectiva, como tal, solamente intervendrá buscando conciliar las posiciones de ambas partes. Entre las estrategias que adoptan la característica señalada, puede ser la mediación, la conciliación y el arbitraje y. En tanto, la primera, tiene lugar, cuando una tercera persona, debe prestar una asistencia más directa a cada uno de los involucrados, para que puedan arribar a una solución favorable; el segundo, tiene razón de ser, cuando la tercera persona, se encarga de organizar un encuentro o reunión entre los involucrados en el conflicto, a quienes

los animará a evaluar conscientemente sus posiciones y brindará asistencia para que los propios protagonistas puedan diseñar y aplicar una solución apropiada; mientras que la última, es decir, el arbitraje, viene a ser la técnica a través del cual, la tercera persona tiene la facultad y la potestad para tomar la mejor decisión para de esa manera poner fin a la disputa o la controversia que lo generó contratiempos.

El Ministerio de Educación de Chile (2006), resalta la gran importancia que tiene la intervención del mediador en el proceso de manejo de conflictos, por lo mismo se exige también a él, una serie de cualidades sustanciales, sobre todo aquella relacionada la empatía, la misma es concebida como la predisposición de alguien para ubicarse en el lugar de la otra persona; de igual forma, no se llegará a propósitos serios, sino demuestra la neutralidad y la imparcialidad en su intervención; aquí también es importante el profesionalismo que debe ostentar en el cargo de mediador; la forma confidencial con la que se debe manejar el caso, entre otros. En efecto, en situaciones de esta naturaleza, es posible distinguir a mediadores de dos tipos: aquel mediador caracterizado por la pasividad y otro mediador que es activo. El primero de ellos, se caracteriza por su intervención escasa durante la mediación, más por el contrario solamente se dedica a motivar que la comunicación directa y horizontal sea de los protagonistas del conflicto, por lo que actúa solamente como portavoz de las posiciones e ideas de las partes; de igual forma, promueve con mayor frecuencia reuniones de concertación; donde la presión no sale del mediador, sino predominantemente de las partes en conflicto; en tanto el segundo tipo de mediador, tiene la costumbre de intervenir con mayor intensidad y como tal se convierte en el canal protagónico por donde fluye la comunicación. En tal sentido, suele llevar a cabo reuniones de manera aislada con cada involucrado, lo cual le hace a él cada vez más dinámico. Lo característico también de un mediador de este tipo es que, ejerce presión directa sobre los litigantes para poder lograr cesiones. En conclusión, es importante enfatizar que la función medular de un mediador, es apoyar en todo lo posible para hacer que las partes en conflicto retomen el diálogo o la conversación, donde se ponga en tapete los intereses particulares, analizarlos para a partir de allí conjuntamente con la intervención de ellos, diseñar acciones de solución o remediación, de ser necesaria.

Finalmente, según Folberg y Taylor (1992), lo más importante de un mediador, es que debe en todo momento garantizar su intervención neutral e imparcial, donde cada una de las partes depositen toda la confianza necesaria en él. La aspiración mayor en este caso, es que el mediador debe salir elegido a partir del consentimiento y aceptación voluntaria de los involucrados; por lo que su tarea medular, es hacer un aislamiento sistemático de las controversias con el afán de adoptar otras opciones; es decir, las alternativas que conducen a un acuerdo salomónico, deben ajustarse a las necesidades de los protagonistas, más no precisamente a los negociadores.

### ***Dimensiones del manejo de conflictos interpersonales.***

Según Trechera (2004), el proceso de mediación eficaz de los conflictos interpersonales pasa por considerar las siguientes dimensiones:

*Preparación del escenario de la mediación;* en esta dimensión o momento tan importante y decisivo; lo que se debe garantizar es la recopilación de la información válida, confiable y relevante; la cual debe estar orientado realizar pesquisas sobre los antecedentes de los protagonistas y la naturaleza de las controversias que aún se mantienen en pie. En ese sentido, es necesario preparar adecuadamente las instalaciones físicas donde se tendrán lugar las reuniones de concertación. Aquí, por cuestiones de formalidad, a pesar que los protagonistas se conocen mutuamente, se debe empezar haciéndoles la presentación correspondiente, para luego conciliar las reglas de actuación a tomar en cuenta durante las acciones de mediación, y llevando a cabo reuniones previas donde se advierta las posibles consecuencias de un conflicto. La clave fundamental para emprender con el proceso de mediación es determinar el lugar y espacio donde se llevará a cabo el acto de concertación, lo cual según acuerdo de las partes puede ser un espacio neutral o como también el ambiente propio de uno de los protagonistas. En efecto, el espacio de mediación, el nivel de liderazgo del mediador caracterizado por una comunicación asertiva para una solución óptima de conflictos es crucial cumplir con las condiciones siguientes mínimas, tales como: las dimensiones suficientes, el confort, la temperatura, la iluminación, la privacidad, entre otros.

*Comprensión a las partes y las situaciones en controversia;* habiendo la necesidad de poner en práctica al principio que sentencia, escuchando activamente al conflictuante, podemos lograr que éste se sienta comprendido y consecuentemente ahorrar muchos esfuerzos emocionales y tiempo para obtener grandes ganancias; es muy importante y decisivo en segundo lugar desarrollar este procedimiento cognitivo y socioemocional; por lo que, habiendo logrado el propósito, estaremos frente a personas con muchas predisposiciones para escuchar las orientaciones, advertencias y consejos; principalmente será el momento crucial donde podamos hacer público de los intereses que se encontraban ocultos en el estado psicológico y emocional de las partes. En consecuencia, así como señala Fisher (1996), mantener una escucha activa con el contrincante, puede convertirlo a éste, en un colaborador eficaz para buscar y encontrar un acuerdo armónico entre todos. De igual forma, para tener un conocimiento cabal de los intereses, la pregunta de reflexión debe estar basado en hacia donde queremos llegar, más que detenerse en la reflexión sobre desde dónde venimos; por cuanto, es característica del ser humano, interesarse en lo que se hará en el futuro que hacer justificaciones sobre su accionar pasado; es decir, así como manifiesta Farré (2004), el futuro es más expectante que el pasado.

En este proceso, las características de las expresiones corporales en términos de gestos, reacciones faciales, posición del cuerpo, entre otros, constituyen indicadores claves para determinar el sentimiento y el pensamiento de las otras personas. Lo común aquí es que la gran mayoría de las personas emiten mensajes de carácter no verbal de manera inconsciente e involuntaria muchas veces. Así por ejemplo, se ha visto a muchos imputados señalar enfáticamente que, no soy culpable, mientras fuertemente cierra el puño y a la entreceja lo mantiene arrugada; de igual forma cuando alguien mantiene los brazos cruzados durante el cuestionamiento, puede indicar que es una actitud de irreverencia; mientras que el cuerpo inclinado en sentido contrario al interlocutor, es un indicio de rechazo ya sea al mensaje, al oponente, o ambos (Kreps, 1995).

En consecuencia, lo prioritario es determinar las cuestiones que se encuentran en conflicto, para ello, es necesario hacer que cada interviniente haga aclaraciones y resuma los puntos poco discutidos; para ello es indispensable formular preguntas. aclaratorias, preguntando y resumiendo su intervención, cuantas veces sea necesario, más o menos de la siguiente forma: Puede aclarar una vez más lo que dijo, dilo nuevamente por favor, mejor dime con sus propias palabras lo que le ha dicho la otra persona; describa solamente evidencias, sin emitir juicios y calificativos, aquí es necesario también incluir los sentimientos y los hechos.

*Búsqueda de alternativas de solución*, es sumamente decisiva ir identificando y diseñando soluciones pertinentes al conflicto; para el cual, como estrategia, se puede adoptar la lluvia de ideas, donde cada uno va lanzando soluciones posibles para así progresivamente ir armando la solución general y proseguir con el establecimiento de los detalles de los acuerdos. Aquí también es decisivo, definir el tipo de enfoque que se adoptará en el proceso de mediación que, pueden ser por ejemplo, analizar por cada cuestión, tratarlo en un solo bloque, proceder de manera inductiva o deductiva, siendo común en todo proceso la necesidad de generar hábitos de solución lejos de actitudes de entrapamiento. Además, es importante en este momento, aprovechar en todo lo posible las oportunidades de solución que se vienen presentando para así ir cerrando algunas partes del conflicto; por lo mismo, el momento exacto para formular preguntas; para ejercer presiones; brindar recomendaciones o crear dudas, son aspectos decisivos que permiten avanzar o estancarse en el proceso de solución de un conflicto.

*Finalización de la mediación*, este proceso sistemático, consciente y democrático conocida como la mediación, se extingue por dos razones, cuando ambas partes llegaron a un acuerdo armónico o contrariamente cuando ninguna de las partes ya no tiene la mínima voluntad para seguir dialogando; es decir, ya no queda otra alternativa más. En tal sentido, se deriva el caso a instancias superior donde se ventilaría (cuando es en el segundo caso), pero cuando se ha arribado a buenos acuerdos, lo que queda es garantizar que debe estar ampliamente fundamentado y sostenible en el tiempo. Lo que se debe procurar aquí, es que los protagonistas, lo

sientan como un acuerdo claro y consentido, controlando que no se preste para interpretaciones distintas; por lo mismo, es indispensable que el acuerdo final, quede refrendado en un documento formal por escrito, elaborado no precisamente por el mediador sino por uno de los protagonistas del conflicto quien prepara el borrador, donde básicamente contenga inicialmente la redacción parcial de un acuerdo o los acuerdos.

### ***Los elementos del conflicto interpersonal.***

Según Caballo (2007), en un conflicto interpersonal, es posible, entre otros, la intervención los elementos siguientes: Los principales involucrados conocidos como los protagonistas y los que se sienten identificados o involucrados, denominados como personajes secundarios; es decir, se hace referencia a los involucrados en forma directa y aquellos que asumen ser aludidos, vinculados o afectados a la situación problemática de una manera indirecta. También aquí cabe, el tipo y nivel de relación de poder que ya se han establecido entre las partes, referida a una interacción de igual a igual o de subordinación, como tal exige la colaboración de un tercero para mediar la resolución del conflicto. La forma cómo asume al conflicto cada involucrado en el caso. Las emociones y sentimientos de las partes, los que en algunas ocasiones no son claros ni reconocibles a simple vista. Los intereses y necesidades reclamadas por cada parte, consistente en el interés: que puede ser, por ejemplo, el deseo de la postergación de una prueba; o una necesidad: más tiempo para prepararse.

## **2.4. Glosario**

### **Asertividad**

Es aquel tipo de relación interpersonal, que adopta una postura emocional intermedia; es decir, es un estilo que no es agresivo ni tampoco pasivo lo es, como tal puede ser definida como la serie de reacciones y acciones ejercidas por un individuo en un proceso de relación interpersonal propiamente dicha, donde se ponen en juego los sentimientos, las actitudes, los deseos, las opiniones y los derechos de toda persona de una manera horizontal,

comprensiva, firme, sincera y democrática: Se caracteriza por procurar y garantizar un respeto pleno a la integridad de los interlocutores. (Carrillo, 1991, p. 131)

### **Competencia social**

Es una categoría multidimensional que se caracteriza por incluir el manejo suficiente de una serie de habilidades conductuales de tipo social, así como también a los procesos sociales, cognitivos y afectivos, orientados hacia la solución de un problema como respuesta a las necesidades e intereses de cambio y transformación del ser humano (López et al., 2008).

### **Conflicto**

Vinyamata (2001) define al conflicto como:

Un proceso de pugna, por un desacuerdo y aparente incompatibilidad, donde lo real es la contraposición de intereses, maneras de pensar o agresiones entre dos o más personas; en este sentido, se asume que es una cuestión innata del ser humano, como tal guarda una directa relación con el sacrificio de vida; de igual forma, establecen relación con la no satisfacción de las necesidades humanas, que se tornan en estrés y temor por perder algo lo cual termina en muchos casos en conductas y comportamiento cada vez más violentos y agresivos. (p. 129)

### **Habilidades sociales**

Es el conjunto de hábitos a manera de comportamientos, pensamientos y emociones, que permiten al ser humano, mejorar sus relaciones interpersonales; haciéndole sentir bien, como requisito para obtener sus anhelos y contrarrestar oportunamente que nadie pueda obstaculizar el logro de las aspiraciones. (Roca, 2014, p.18)

### **Inteligencia social**

En concordancia con la AASI (2000), se define a la inteligencia social como “la capacidad que permite la comprensión profunda de las aspiraciones sociales y el comportamiento de los demás, así como emitir juicios valorativos adecuados acerca del comportamiento humano, teniendo como referencia a distintas situaciones de tipo social (p.32). Entre los elementos constitutivos de este concepto pueden ser: la conciencia social y las habilidades de tipo social; de una manera más concreta. pueden incluirse en su estructura a la intuición, comunicación, comprensión y juicio.

### **Manejo del conflicto**

Involucra un conjunto de estrategias y actividades para abordarlos, encaminar procesos de discusión y toma de decisiones, procurando en todo momento que al final no haya un ganador ni un perdedor (Hernandez, 2012, p.77)

### **Mediación del conflicto**

La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. (Rojas, 2010, p. 36)

### **Socialización**

Es el proceso a través del cual, la persona humana aprende e interioriza, los elementos socioculturales de su medio ambiente a lo largo de toda la vida, de igual forma, los integra a la estructura de su personalidad, bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales significativos, y se adapta así al entorno social en cuyo seno debe vivir (Rocher, 1990).

**Resolución del conflicto**

Es un proceso sistemático, democrático y sensible de intervención humana, que consiste en realizar las acciones de control de variables y factores internos y externos, para minimizar los efectos negativos de las controversias y pugnas entre los seres humanos; como tal requiere de la aplicación de una serie de métodos, técnicas y estrategias en función a las características y la etapa en la que se encuentre la situación del conflicto. (Díaz, 2011, p. 26)

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Habilidades sociales	Habilidades sociales avanzadas	- Sabe pedir ayuda	Muy satisfactorio [17 - 20]
		- Se integra al grupo, con facilidad	
	Habilidades para manejar sentimientos	- Brinda instrucciones claras	Satisfactorio [14 - 16]
		- Realiza actividades en función a las instrucciones.	
Habilidades alternativas a la agresión	Habilidades para manejar sentimientos	- Es capaz de convencer a otros	Poco satisfactorio [11 - 13]
		- Es consciente de sus actos y sus sentimientos	
	Habilidades alternativas a la agresión	- Es capaz de ubicarse en el lugar de otros	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Reacciona con tino frente a la cólera de los otros	
Habilidades de planificación	Habilidades alternativas a la agresión	- Maneja el miedo	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Es capaz de sentir por los demás	
	Habilidades de planificación	- Realiza negociación tomando en cuenta postura de los demás	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Realiza el control de sus emociones	
Habilidades de planificación	Habilidades de planificación	- Responde con eficacia a las amenazas	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Evita peleas con los demás	
	Habilidades de planificación	- Es inteligente para resolver problemas.	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Toma iniciativas	
Habilidades de planificación	Habilidades de planificación	- Discierne sobre la causa de un problema:	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Se plantea objetivos	
	Habilidades de planificación	- Resuelve los problemas según su importancia	Insatisfactorio [01 - 10]
		- Toma decisiones acertadas	

<b>Variable Y</b> Manejo de conflictos interpersonales	Preparación del escenario para la mediación del conflicto interpersonal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopila información sobre los antecedentes de las partes involucradas.</li> <li>- Prepara las condiciones físicas y emocionales para administrar y resolver el conflicto.</li> <li>- Establece reglas para mediar el conflicto</li> <li>- Define el tipo de mediación</li> </ul>	Muy satisfactorio [17 - 20]
	Caracterización de las partes y las cuestiones de controversia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica a los protagonistas y personas secundarias.</li> <li>- Tipo de relación de poder existente entre las partes.</li> <li>- Reconoce la percepción que tiene cada involucrado del conflicto.</li> <li>- Distingue las necesidades e intereses reclamados por las partes.</li> </ul>	Satisfactorio [14 - 16] Poco satisfactorio [11 - 13] Insatisfactorio [01 - 10]
	Búsqueda de alternativas de solución del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra postura democrática para acoger a las propuestas.</li> <li>- Define las técnicas de participación y propuestas de soluciones.</li> <li>- Evalúa con objetividad a las propuestas.</li> <li>- Establece acuerdos y detalles coherentes.</li> </ul>	
	Finalización del proceso de manejo o mediación del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resuelve en primera instancia.</li> <li>- Deriva a otra instancia para resolverlo</li> <li>- Establece compromisos formales.</li> <li>- Fomenta acciones de remediación.</li> <li>- Formula el mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de acuerdos.</li> </ul>	

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

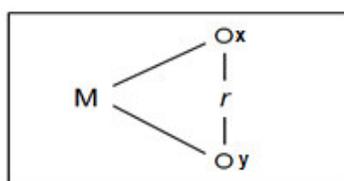
En virtud a la clasificación efectuada por Barriga (2005), esta investigación es de tipo descriptiva correlacional. Al respecto el citado autor señala que las investigaciones de esta naturaleza “proporcionan conocimientos acerca de la existencia o no, o el grado y sentido de la relación de correlación, entre dos o más variables” (p. 185). Por su parte Hernández et al. (2014) advierte que “Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales

primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p.93).

En tal sentido, como parte del proceso lógico de esta investigación, una vez realizado la medición, cuantificación y análisis de ambas variables de manera independiente, se ha establecido vinculaciones directas aplicando una prueba no paramétrica, por cuanto la distribución de los datos, distan de la normalidad. En efecto, el diseño que mejor presentación panorámica le concede al presente estudio, es el diseño no experimental, frente al cual Hernández et al. (2014) afirma que:

Se refiere a investigaciones, en las cuales no es necesario manipular o generar variación intencional en el comportamiento de la o las variables independientes para evaluar el efecto en otras variables; de manera que, estamos frente a una investigación no experimental, que se limita únicamente en observar hechos o fenómenos tal como se ocurren en su contexto natural, para analizarlos”. (p. 126)

Por estas consideraciones en la medida que, siendo el esquema que mejor representa a la intencionalidad de esta investigación, se adoptó el diseño correlacional propuesto por Sánchez (2015) de la siguiente manera:



*Diseño Correlacional*

Donde:

M = representa a la muestra de estudio integrado por docentes.

O<sub>x</sub>= constituyen los datos recopilados para la variable desarrollo de las habilidades sociales.

O<sub>y</sub>=Son los datos obtenidos para la variable capacidad de manejo de conflictos interpersonales.

r = Indica el grado de relación que puede existir entre las variables estudiadas

### 3.2. Población y muestra

La población entendida como “el conjunto de unidades de observación que poseen características específicas determinadas por el investigador según los objetivos que persigue” (Flores, 2012, p. 203). En tal sentido, se consideró como tal, a los 46 docentes quienes, en el año lectivo 2021, vienen laborando en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba, ubicado en el distrito y provincia de Pomabamba, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

*Distribución de la Población de docentes del IESPP Pomabamba.*

Condición	Masculino	Femenino	Total
Nombrados	18	14	32
Contratados	02	11	13
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>45</b>

*Nota. Datos tomados del Cuadro de Asignación del Personal del IESPP Pomabamba, 2021*

Según Martínez (2006), la elección de la muestra está supeditada, a lo que se piensa hacer con ella y de lo que se cree que se puede hacer con ella. En tal sentido, teniendo como propósito de la presente investigación, establecer el nivel de relación entre las variables de habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales en una población relativamente pequeña; se adopta como tal, a todos los integrantes de la población, por lo mismo se trabajó en este estudio con una población muestral.

En efecto, así como señala Ramos (2005), la decisión adoptada pertenece al muestreo de carácter no probabilístico, por lo tanto, no se aplicó ninguna fórmula para establecer la relación entre el tamaño de la población y la muestra; más por el contrario es importante precisar que, cuando se toma en cuenta los datos de la población en general, se disminuyen los márgenes de error en el momento de esbozar generalizaciones.

### 3.3. Instrumentos de recolección de datos

Tomando en consideración a lo planteado por Ramos (2005), todos los procedimientos aplicados para generar la información necesaria para la presente investigación, estuvieron centrados básicamente en la técnica proyectiva, en tanto, se tuvo que indagar acerca de la opinión y actitud de la población sobre las habilidades sociales y la capacidad de manejo de conflictos interpersonales; que son cuestiones eminentemente de respuesta socioemocional. En consecuencia, para aplicar concretamente la técnica correspondiente, se emplearon como instrumentos para recopilar la información, a la escala de actitudes del desarrollo de las habilidades sociales y otra escala para medir la capacidad de manejo de conflictos interpersonales; cuyas características fueron los siguientes:

Ficha técnica de escala de actitudes de habilidades sociales.

**Nombre:** Escala de actitudes sobre habilidades sociales de los docentes

**Autores:** Adaptación del cuestionario de habilidades sociales de Goldstein (1980)

**Objetivo:** Identificar el nivel desarrollo de las habilidades sociales en los docentes de un Instituto de Educación Superior Pedagógico Público.

**Administración:** Se aplicó en forma individual a través de un aplicativo en google drive, con una duración de 30 minutos aproximadamente, donde los investigados tuvieron la oportunidad de responder con: Me sucede escasas veces (1), me sucede pocas veces (2), me sucede bastantes veces (3) y me sucede siempre (4).

**Dimensiones:** Abarca las 04 dimensiones de las habilidades sociales, tales como: Habilidades sociales avanzadas, habilidades para manejar los sentimientos, habilidades sociales alternativas a la agresión y las habilidades de planificación.

**Validez y confiabilidad de la escala de actitudes de habilidades sociales.**

Si bien es cierto, que el cuestionario de habilidades sociales inicialmente fue diseñado y validado en el año de 1978, por Arnold Goldstein en Nueva York, Estados Unidos, el mismo que inicialmente fue traducido por Rosa Vásquez en 1983, posteriormente fue traducido, adaptado, validado y estandarizado en el contexto como el nuestro por Rojas en (1994 – 1995), en esta ocasión también se ha efectuado una adaptación al nivel profesional de los miembros de la muestra de estudio.

En lo concerniente, a la confiabilidad de este instrumento, se toma en cuenta lo descubierto por Chávez (2001) quien afirma que viene a ser el nivel y el grado con los cuales se alcanza resultados similares cuando se realiza aplicaciones en otras muestras de estudio. En efecto, frente a este instrumento se procedió a calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach a través de una prueba piloto aplicada a 10 docentes quienes no formaron de la muestra de estudio, para cada uno de los instrumentos que corresponden al presente estudio, obteniendo lo siguiente:

Tabla 2

*Coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de actitudes sobre las habilidades sociales*

Dimensiones	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
Habilidades sociales avanzadas	56.55	214.8275	.77	.9635
Habilidades para manejar los sentimientos	56.5333333	215.174167	.7115	.96416667
Habilidades alternativas a la agresión	56.4166667	212.6575	.73066667	.96416667
Habilidades de planificación	56.35	215.83325	.713	.964375
Total	56.4625	214.6231043	.731291668	.964052085

*Nota. Datos procesados con SPSS.26*

Este resultado obtenido, es interpretado de acuerdo siguiente tabla:

Tabla 3

*Niveles Teóricos del Coeficiente Alfa de Crombach*

Valores	Criterio de Confiabilidad
Menos de 0.20	Ligera
0,21 - 0,40	Baja
0,41 - 0,70	Moderada
0,71 - 0,90	Alta
0,91 - 1,00	Muy alta

Se puede concluir que el puntaje de .964 obtenido, es muy próximo al valor 1 y como tal indica que, existe muy alto nivel de confiabilidad del instrumento utilizado para medir la variable habilidades sociales, es decir, en las veces que se vuelve aplicarlos, se obtendrá resultados muy similares.

Mientras que, para realizar el estudio de validez de contenido de este instrumento de recolección de datos y lo que corresponde a la variable de capacidad de manejo de conflictos interpersonales, se sometió a juicio de expertos, contando de esta manera, con la apreciación de profesionales que cuentan con estudios a nivel de doctorado, así como trayectoria profesional en el uso y manejo de las variables de estudio; cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 4

*Opinión de aplicabilidad del cuestionario de habilidades sociales*

Juez	Grado	Instrumento	Opinión de aplicabilidad
Flores Barboza José Clemente	PhD en Currículum y Supervisión	Cuestionario de habilidades sociales y capacidad de	Aplicable  Aplicable

Santos Jimenez	Doctora en	manejo de conflictos	Aplicable
Ofelia Carmen	educación	interpersonales	
Perez Zeballos	Doctor en		Aplicable
Máximo Enrique	Educación		

Ficha técnica de escala de actitudes de la capacidad de manejo de conflictos interpersonales.

**Nombre:** Escala de actitudes de la capacidad de manejo de conflictos interpersonales

**Autor:** Elaboración propia

**Objetivo:** Medir la capacidad que tienen los docentes de un Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, para manejar democráticamente los conflictos interpersonales que pudieran ocurrir en el interior del aula, ya sea en las relaciones entre estudiantes o estudiantes y docentes.

**Administración:** Los integrantes de la población y muestra de estudio a la vez, respondieron una escala de Likert, en un formulario elaborado y proporcionado en línea a través de google drive, por un espacio de 30 minutos como máximo, cuyo conteo ya se tenía en tiempo real.

**Dimensiones:** Los valores que evalúa son: Preparación del escenario de la mediación, caracterización de las partes y las cuestiones en controversia, búsqueda de alternativas de solución y la finalización de la mediación del conflicto; de manera que, para cada una de ellas, se formuló 05 indicadores, con cuatro categorías cada una, tales como: Escasas veces (1), a veces (2), muchas veces (3) y siempre (4), los cuales al ser procesados se obtuvo como máximo un calificativo vigesimal

**Validez y confiabilidad de la escala de actitudes de la capacidad de manejo de conflictos interpersonales.**

Tomando como marco de referencia a lo planteado por Trechera (2004) respecto a los procesos de mediación eficaz de un conflicto interpersonal, se formuló los ítems de la escala de actitudes, con 04 categorías cada una; los cuales tuvieron que pasar por criterios de validez de contenido y confiabilidad.

Para la versión original del instrumento, se estableció la confiabilidad por consistencia interna aplicando el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose los resultados siguientes:

Tabla 5

*Coeficiente Alfa de Cronbach para la escala de actitudes para la capacidad de manejo de conflictos interpersonales*

Dimensiones	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfate Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preparación del escenario para la mediación del conflicto interpersonal	44.325	148.07475	.854	.9705
Caracterización de las partes y las cuestiones de controversia	44.325	151.77475	.71075	.9725
Búsqueda de alternativas de solución del conflicto	44.35	149.57775	.764	.9715
Finalización del proceso de manejo o mediación del conflicto	44.32	147.6	.8862	.97
Promedio	44.33	149.256813	.8037375	.971125

*Nota. Datos procesados con SPSS.26*

En función a los valores establecidos en la tabla 3, se puede determinar que la consistencia interna del cuestionario para el manejo de conflictos interpersonales, posee una consistencia interna de muy alto nivel de confiabilidad, toda vez que, .097, se encuentra muy próximo al valor 1, lo cual indica que las veces que se reitera la aplicación de este instrumento, se obtendrá resultados muy similares.

Tan similar que el instrumento de habilidades sociales, para determinar la validez de contenido del cuestionario de capacidad de manejo de conflictos interpersonales, se sometió a la validación por expertos constituido por profesionales con estudios de

doctorado y especialistas en la variable investigada, teniendo como resultado los siguiente:

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

A continuación, se presenta la información descriptiva encontrada en una muestra de 45 docentes de un instituto de educación superior pedagógico público, quienes vienen formando a futuros maestros que vienen preparándose en la especialidad de educación inicial, primaria, educación secundaria: comunicación y computación e informática y educación física.

Tabla 6

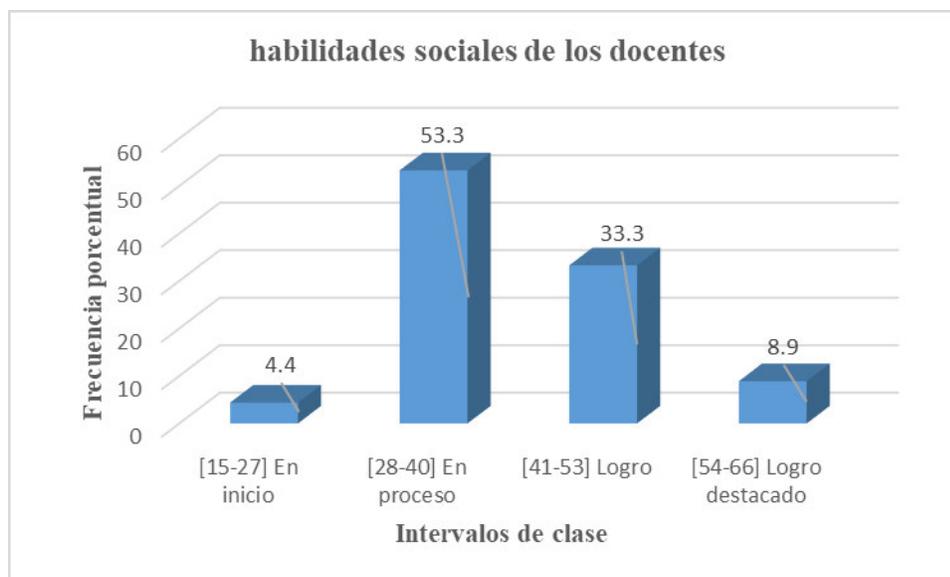
*Nivel de habilidades sociales alcanzadas por los integrantes de la muestra, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcent.	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[15-27] En inicio	2	4.4	4.4	4.4
	[28-40] En proceso	24	53.3	53.3	57.8
	[41-53] Logro	15	33.3	33.3	91.1
	[54-66] Logro destacado	4	8.9	8.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados a través de cuestionario de habilidades sociales aplicado a los docentes*

Figura 1

*Nivel de habilidades sociales alcanzadas por los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En la estructura de la tabla 6, se presenta información consolidada de los niveles alcanzados por los docentes de la muestra, en el desarrollo de las habilidades sociales en las cuatro dimensiones estudiadas. En ello, se puede percibir que, de los 45 docentes investigados; 28 docentes que representan al 62.2% se encuentran en proceso, 07 docentes que integran al 15,6% están en inicio, 06 docentes pertenecientes al 15,6% en logro y mientras que 04 docentes que equivalen al 8.9% restante, demuestran un logro destacado.

Esta situación, es una muestra que, que un 77,8% de docentes aún requieren mejorar sus habilidades para ejercer ascendencia sobre un grupo, identificar y manejar sus emociones y de los demás, accionar y reaccionar controladamente frente a las agresiones y ejercer una actuación plenamente planificada; caso contrario y siendo la mediación, el rol principal del maestro de hoy, no estaría en condiciones óptimas para influir en la formación afectiva de los futuros maestros, ni tampoco para sumir su función en un estado de bienestar general. Esto se sustenta en lo afirmado por Roca (2014) quien advierte que “tener altos niveles de habilidades sociales, incrementa la calidad y condición de vida, en cuanto, permite contar siempre con una sensación de bienestar, el cual es requisito para obtener lo que se propone a partir de las relaciones sanas con los demás”

Tabla 7

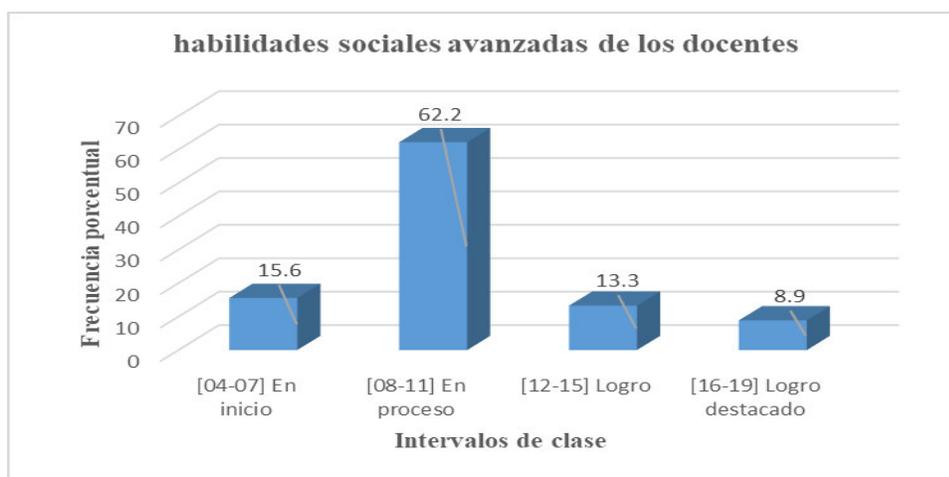
*Habilidades sociales avanzadas evidenciadas por los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcent.	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[04-07] En inicio	7	15.6	15.6	15.6
	[08-11] En proceso	28	62.2	62.2	77.8
	[12-15] Logro	6	13.3	13.3	91.1
	[16-19] Logro destacado	4	8.9	8.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota Datos recopilados a través del cuestionario de habilidades sociales aplicado a los docentes*

Figura 2

*Habilidades sociales avanzadas evidenciadas por los integrantes de la muestra, en el año 2021*



En el contenido de la tabla 7, se puede observar que, de los 45 docentes investigados, 28 docentes que representan a 62,2%, se encuentran en el nivel en proceso; 07 docentes que forman parte del 15,6%, se encuentran en inicio; 06 docentes que equivalen al 13,3%, están en logro y mientras que 04 docentes del 8,9% restante, demuestran un logro destacado.

Esta información, conlleva a inferir que, gran parte de la población de maestros (77,8%) aún requieren consolidar sus habilidades sociales avanzadas, para de esa manera encontrarse en condiciones óptimas para pedir ayuda, brindar y seguir instrucciones claras y correctas, así como para discutir y convencer a los demás; caso contrario el establecimiento de relaciones al interior de las aulas no serían del todo horizontales y democráticas. En consecuencia, corre el riesgo de experimentar fracasos permanentes en el logro de los propósitos curriculares establecidos. Todo ello se sustenta en lo que Vaello (2005) afirma que, la relación docente – estudiante, es de entre desiguales, en la medida que, cada uno de ellos asumen y cumplen roles y funciones diferentes; por lo mismo y habiendo por otro lado la necesidad de establecer un clima emocional favorable, plagado de respeto, confianza y naturalidad, los cuales permiten a los estudiantes aflorar, explorar y aprovechar óptimamente todas sus potencialidades, es imprescindible que el maestro procure en todo lo posible ponerse al “lugar” de los estudiantes.

Tabla 8

*Habilidades sociales para manejar los sentimientos, por los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[05-07] En inicio	4	8.9	8.9	8.9
	[08-10] En proceso	25	55.6	55.6	64.4
	[11-13] Logro	13	28.9	28.9	93.3
	[14-16] Logro destacado	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados a través del cuestionario de habilidades sociales aplicado a los docentes*

Figura 3

*Habilidades sociales para manejar los sentimientos, por los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En la estructura de la tabla 8, se puede constatar que, de los 45 docentes investigados; 25 de ellos que forman parte del 55,6%, se encuentran en el nivel en proceso en el desarrollo de las habilidades sociales para manejar los sentimientos; 13 docentes que integran al 28,9%, están en logro; 04 estudiantes que forman parte del 8,9% en inicio y 03 docentes que representan al 6,7% restante, demuestran un logro destacado.

Esta información, permite señalar que, existe el 64,5% de maestros quienes aún requieren mejorar sus condiciones afectivas y cognitivas para afrontar responsablemente sus emociones y de los demás; de manera que, al interior del aula tendrían limitaciones para tomar consciencia de sus sentimientos, expresarlos con amplia naturalidad, comprender a ciencia cierta lo que sienten las otras personas, afrontar con mucha inteligencia la cólera que los agobia a los demás, manejar el miedo y lo más importante, poder expresar afecto. Lo afirmado tiene su base en Ballester y Gil (2002) quienes indican que, con el desarrollo de las habilidades de esta naturaleza, se busca obtener consecuencias o efectos gratificantes, las mismas que faciliten el desarrollo de las relaciones interpersonales positivas y proactivas.

Tabla 9

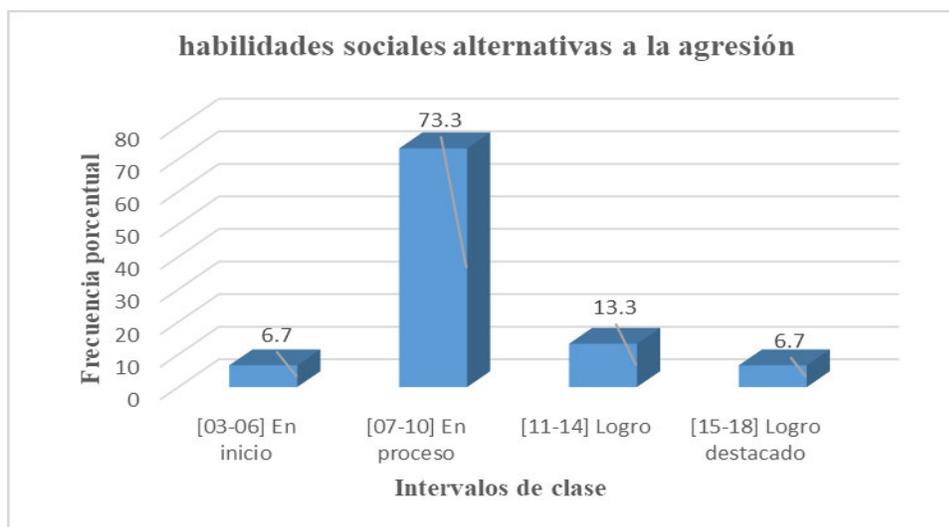
*Habilidades sociales alternativas a la agresión, en los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[03-06] En inicio	3	6.7	6.7	6.7
	[07-10] En proceso	33	73.3	73.3	80.0
	[11-14] Logro	6	13.3	13.3	93.3
	[15-18] Logro destacado	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados a través de cuestionario de habilidades sociales aplicado a los docentes*

Figura 4

*Habilidades sociales alternativas a la agresión, en los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En el contenido de la tabla 9, se detalla información correspondiente al nivel alcanzado por los docentes de la muestra de estudio, en el desarrollo de las habilidades

alternativas a la agresión. En ello se puede observar que, de los 45 docentes investigados, 33 de ellos que integran al 73,3% se encuentran en el nivel en proceso; 06 docentes pertenecientes al 13,3% se encuentran en logro; 03 docentes que representan al 6,7% se ubican en inicio y mientras que también 03 docentes que equivalen al 6,7% restante, alcanzan el logro destacado.

Esta información permite inferir que, la gran parte de los maestros de los institutos pedagógicos, es decir, el 80% de ellos, aún requieren desarrollar sus habilidades para afrontar de manera inteligente a las agresiones de terceros; de manera que, en la actualidad, no se encuentran en condiciones óptimas para ofrecer ayuda a los demás, controlar sus emociones, responder responsablemente a las amenazas, evitar peleas con los demás, así como para defender sus derechos. Esta situación es corroborada con el planteamiento de Linehan (1984), quien asume que una habilidad de tipo social es la constitución de capacidades complejas que se movilizan íntegramente para exteriorizar comportamientos que viabilicen la ascendencia interpersonal y contrarrestar en todo lo posible, influencias de tipo social no deseada, al tiempo que también favorece la optimización de las ganancias y minimizando las posibles pérdidas en el proceso de relación con otros individuos; por lo que se debe mantener la propia integridad. De manera, que es sumamente importante ejercer influencia sobre los demás, pero aún es más indispensable resistir a las influencias negativas de los demás, las cuales, si no se ha desarrollado lo suficientemente habilidades de esta naturaleza, una simple ofensa puede envolverle en un problema mayor.

Tabla 10

*Habilidades sociales de planificación, en los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

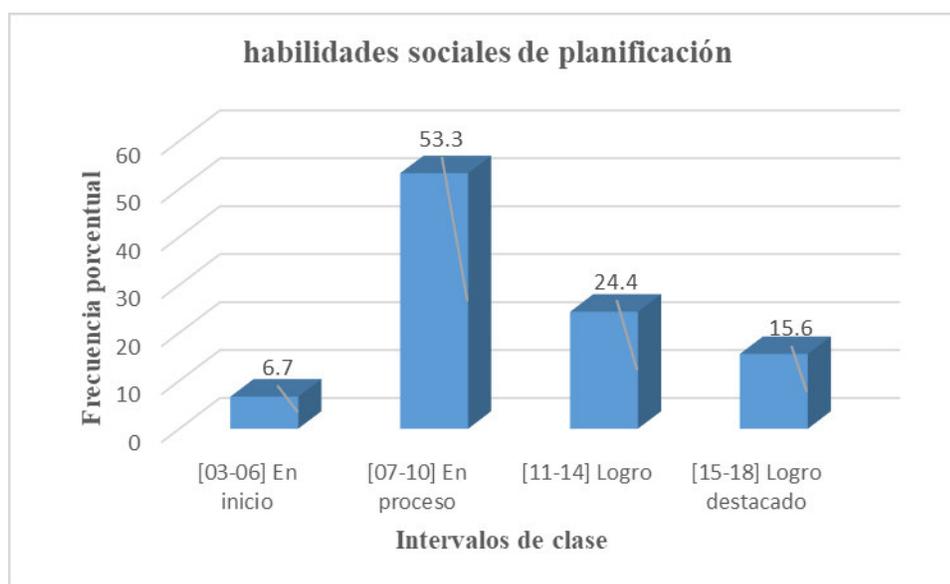
	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[03-06] En inicio	3	6.7	6.7	6.7
	[07-10] En proceso	24	53.3	53.3	60.0
	[11-14] Logro	11	24.4	24.4	84.4

[15-18] Logro destacado	7	15.6	15.6	100.0
Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados a través del cuestionario de habilidades sociales aplicado a los docentes*

Figura 5

*Habilidades sociales de planificación, en los docentes del IESPP "Pomabamba", en el año 2021*



En la estructura de la tabla 10, se especifica información perteneciente a los niveles alcanzados por los docentes investigados en el desarrollo de las habilidades sociales de planificación. En ello, se puede constatar que, de los 45 docentes encuestados; 24 de ellos que representan al 53,3%, alcanzan el nivel en proceso; 11 docentes que equivalen al 24,4%, se encuentran en logro; 07 docentes que forman parte del 15,6%, demuestran logro destacado y 03 docentes restantes que pertenecen al 6,7%, se ubican en inicio.

En virtud a esta información es posible aseverar, que el 60% de docentes investigados aún requieren mejorar y/o consolidar sus habilidades sociales de planificación, de manera que, si bien es cierto, que una proporción significativa posee las condiciones necesarias y otra parte considerable, aún tendría limitaciones para emprender iniciativas, analizar e identificar el origen de un problema, plantearse objetivos claros, recopilar datos, priorizar la resolución de problemas, así como para tomar decisiones

acertadas y oportunas. Todo lo señalado, tiene sustento en lo descubierto por Diaz (2011) quien señala que las habilidades de esta naturaleza son comportamientos de carácter instrumental que ayuda aclarar controversias, cuestionamientos o tareas sociales difíciles. De manera que, siendo el pensamiento el mejor ensayo para la acción, el maestro que actúa sin antes de efectuar una reflexión acerca de lo que quiere alcanzar, como pretende hacerlo, la finalidad con la que procede, entre otros, a la larga puede desencadenar en un arrepentimiento de sus actos.

Tabla 11

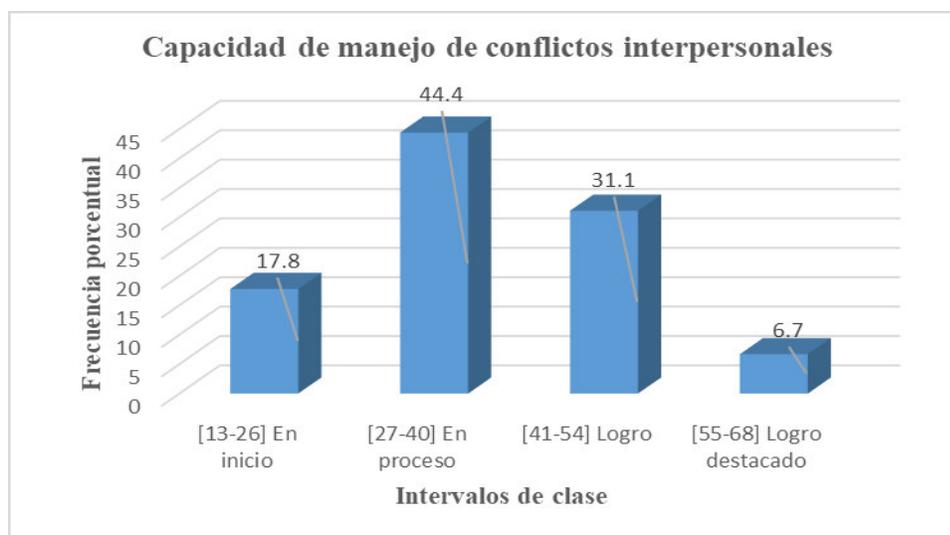
*Capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[13-26] En inicio	8	17.8	17.8	17.8
	[27-40] En proceso	20	44.4	44.4	62.2
	[41-54] Logro	14	31.1	31.1	93.3
	[55-68] Logro destacado	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados sobre la capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes a través de una escala de actitudes*

Figura 6

*Capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En la estructura de la tabla 11, se presenta el resumen de los resultados alcanzados por los docentes en la capacidad de manejo de conflictos interpersonales. En ello, se puede verificar que, de los 45 docentes investigados; 20 docentes que representan al 44,4%, se ubican en el nivel en proceso; 14 de ellos que forman parte del 31,1%, se ubican en logro; 08 docentes que equivalen al 17,8%, están en inicio; mientras que 03 docentes que integran al 6,7%, demuestran logro destacado.

Con base a este resultado, se puede afirmar que un poco más de la mitad de docentes, no están resolviendo los conflictos interpersonales en las aulas de manera democrática; es decir, no toman en cuenta que, para ello, es necesario preparar un ambiente adecuado de la mediación, para luego realizar la caracterización de los protagonistas y las cuestiones en controversia, recoger alternativas de solución de las partes involucradas y finalizar pertinentemente el proceso de mediación respectiva. Lo afirmado tiene sustento en lo planteado por Rojas (2010), que para alcanzar acuerdos armónicos es muy importante poner énfasis en los intereses y no en las posiciones de los involucrados; de ahí que se habla del proceso de negociación de conflictos que tiene su base en las posiciones de las partes, denominada como “positional bargaining” por estudiosos de la Universidad de Harvard, en la cual, los involucrados adoptan una posición, realizan argumentaciones y sustentos a favor; de modo que, cuanto más la defienden están obligados a asumir mayor compromiso con esa posición. En tal sentido, es imprescindible que, en todo momento, se procure que los arquitectos de la solución sean únicamente los

involucrados, mientras que el docente tan solo prepara o ofrece condiciones ambientales y afectivos favorables para que tenga un final feliz, es decir donde no exista ganadores ni perdedores.

Tabla 12

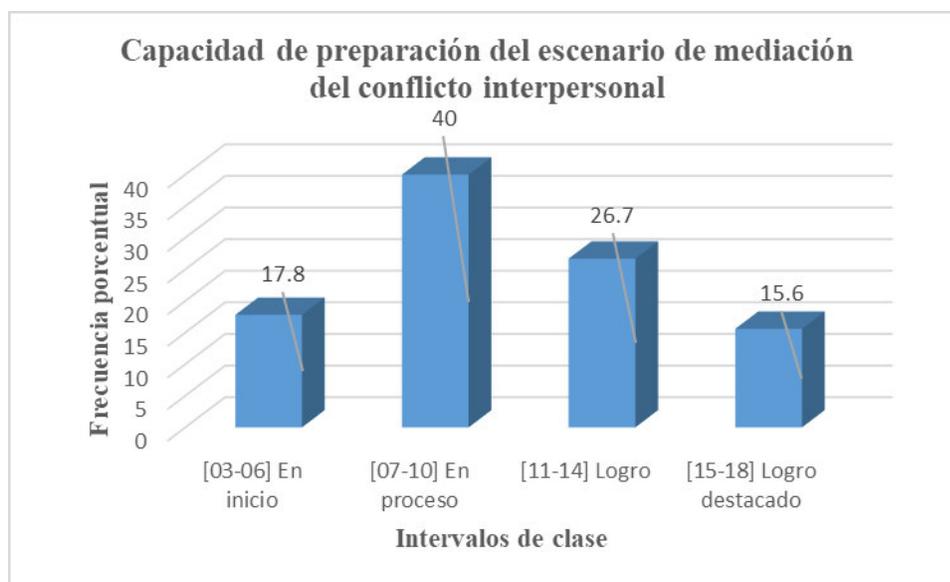
*Capacidad para la preparación del escenario de mediación del conflicto interpersonal de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[03-06] En inicio	8	17.8	17.8	17.8
	[07-10] En proceso	18	40.0	40.0	57.8
	[11-14] Logro	12	26.7	26.7	84.4
	[15-18] Logro destacado	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados sobre la capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes a través de una escala de actitudes*

Figura 7

*Capacidad para la preparación del escenario de mediación del conflicto interpersonal de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En la estructura de la tabla 12, se detalla información perteneciente a la capacidad y predisposición que tienen los docentes investigados para preparar un ambiente o escenario para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de mediación de conflicto interpersonal. En ello, se puede verificar que, de los 45 docentes encuestados; 18 docentes que forman parte del 40%, se ubican en el nivel en proceso; 12 de ellos que integran al 26,7%, en logro; 08 docentes que representan al 17,8% se hallan en inicio, mientras que 07 docentes que equivalen al 15,6% demuestran logro destacado.

Con base a esta información, es posible afirmar que, una proporción significativa de maestros, es decir, un poco más del 50%, cuando surge un conflicto interpersonal dentro de su aula, no acostumbran iniciar el proceso de mediación correspondiente, preparando y definiendo en un ambiente o escenario adecuado. En tal sentido, lo hacen sin antes de recopilar información sobre los antecedentes de las partes involucradas; preparar las condiciones físicas y emocionales para administrar y resolver el conflicto; establecer reglas de mediación, ni mucho menos luego de haber definido el tipo de mediación. Al respecto Trechera (2004) sustenta que, determinar el lugar o el ambiente donde se llevará a cabo concretamente el proceso de mediación del conflicto, viene a ser la clave del inicio de este proceso, el mismo que puede ser un escenario neutral o como también el espacio propio de uno de los involucrados, esos sí tiene que haber aceptación y consentimiento de la otra parte. El espacio de intervención, el nivel de liderazgo del

mediador, la comunicación asertiva y la posibilidad para el conflicto, debe estar ampliamente definido, cumpliendo en efecto, con ciertas condiciones básicas, tales como: Dimensiones de los espacios adecuados, debe favorecer el confort, temperatura media, la iluminación suficiente y al tiempo de ofrecer mucha privacidad. En efecto, si no se prepara previamente el cimiento para construir acuerdos salomónicos, es más posible que el resto de las etapas no se lleve a cabo de manera adecuada y corre un riesgo muy alto de fracasar en la solución del conflicto, por el contrario, hacerlo de éste, un problema mayor.

Tabla 13

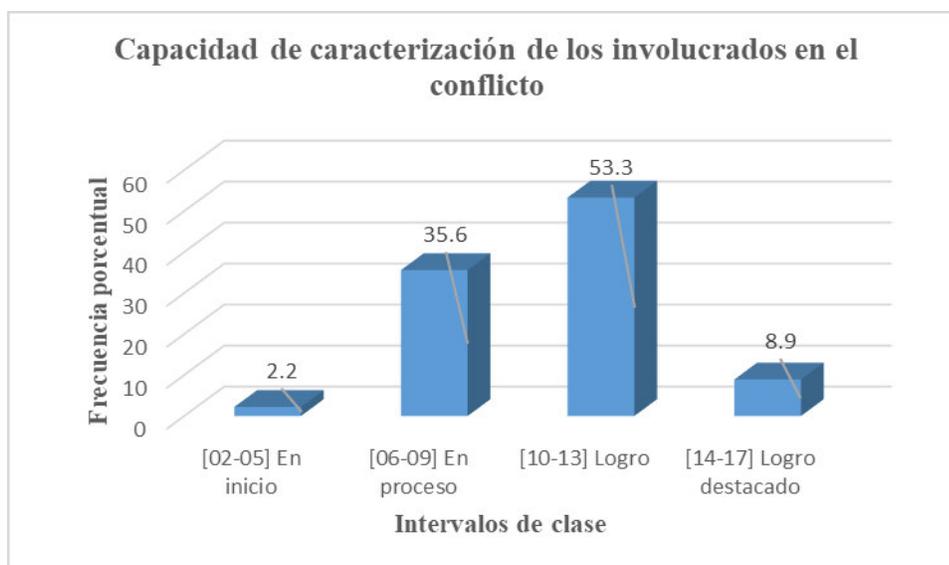
*Capacidad para la caracterización de las partes y las cuestiones de controversia de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[02-05] En inicio	1	2.2	2.2	2.2
	[06-09] En proceso	16	35.6	35.6	37.8
	[10-13] Logro	24	53.3	53.3	91.1
	[14-17] Logro destacado	4	8.9	8.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados sobre la capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes a través de una escala de actitudes*

Figura 8

*Capacidad para la caracterización de las partes y las cuestiones de controversia en los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En el contenido de la tabla 13, se especifica información perteneciente a la capacidad que tienen los docentes para realizar la caracterización de las partes que se encuentran involucradas en el conflicto y la cuestiones que se encuentran en controversia o disputa. En ello, se puede observar que, de los 45 docentes investigados; 24 de ellos que forman parte del 53,3%, se encuentran en el nivel logro; 16 docentes que integran al 35,6%, alcanzan el nivel en proceso; 04 docentes que representan al 8,9%, demuestran logro destacado, mientras que 01 docente equivalente al 2,2%, se ubica en inicio.

En virtud a los datos precisados, es posible indicar que, gran parte de los docentes, cuando ocurre un conflicto interpersonal, inmediatamente se dedican a caracterizar a los protagonistas del conflicto, es más identifican lo que está en controversia y disputa; sin embargo, aún existe un 38% de docentes quienes tienen limitaciones para distinguir a los protagonistas de las personas secundarias; así mismo para identificar el tipo de relación de poder que se establecen entre los involucrados; reconocer la percepción que tiene cada involucrado del conflicto y distinguir las necesidades e intereses reclamados por los involucrados. En efecto, así como manifiesta Fisher (1996) quien señala que, escuchando asertivamente con el oponente puede ser muy beneficioso, en la medida que éste puede convertirse en un colaborador para la lograr acuerdos importantes; es importante antes de emitir un juicio, recomendación o sentencia, conocer a profundidad lo que sienten y

piensan cada uno de los protagonistas, tan solo así se ofrecerá mejores “pistas” para arribar a la verdadera justicia que ambas partes anhelan.

Tabla 14

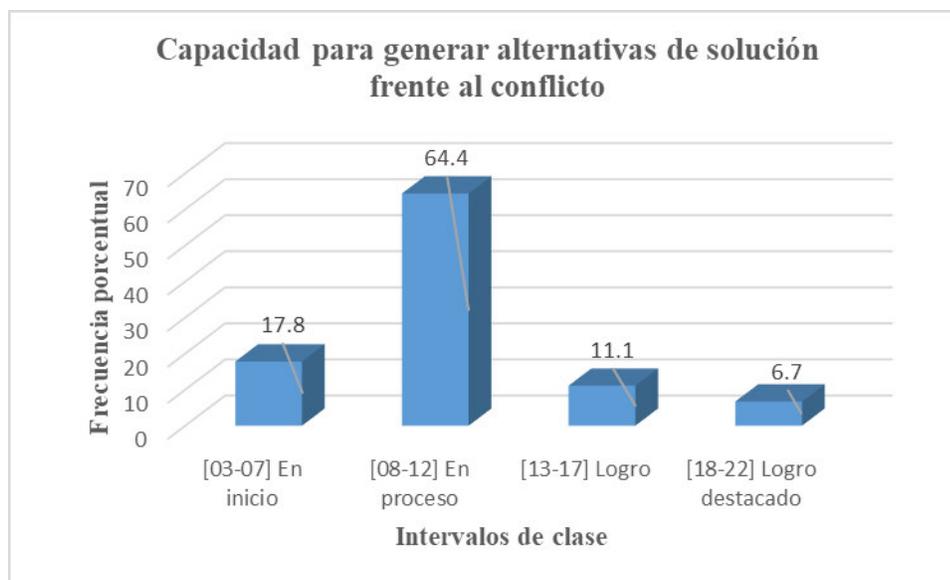
*Capacidad para buscar alternativas de solución del conflicto de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcent. válido	Porcentaje acumulado
Válido	[03-07] En inicio	8	17.8	17.8	17.8
	[08-12] En proceso	29	64.4	64.4	82.2
	[13-17] Logro	5	11.1	11.1	93.3
	[18-22] Logro destacado	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados sobre la capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes a través de una escala de actitudes*

Figura 9

*Capacidad para buscar alternativas de solución del conflicto en los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



La tabla 14, detalla información sistematizada respecto a la capacidad que tienen los maestros para hacer que los involucrados planteen alternativas de solución viables frente a controversias generadas. En ello, es posible constatar que; de los 45 docentes encuestados, 29 de ellos que representan al 64,4%, se ubican en el nivel en proceso; 08 docentes integrantes del 17,8%, se encuentran en inicio; 05 docentes que equivalen al 11,1%, se hallan en logro; mientras que 03 docentes que equivalen al 6,7%, demuestran logro destacado.

En función a la información procesada, se puede afirmar que, gran parte de los maestros (82,2%), aún no cuentan con capacidades suficientes como para hacer que los involucrados emitan alternativas de solución viables frente a las cuestiones en controversia; de manera que, requieren consolidar sus habilidades y actitudes para demostrar postura democrática para acoger a las propuestas; definir las técnicas de participación y propuestas de soluciones; evaluar con objetividad a las propuestas, así como para establecer acuerdos y detalles coherentes. Todo ello se sustenta en lo que Trechera (2004) recomienda en el sentido que, es importante en este momento, aprovechar en todo lo posible las oportunidades de solución que se vienen presentando para así ir

cerrando algunas partes del conflicto; por lo mismo, el momento exacto para formular preguntas; para ejercer presiones; brindar recomendaciones o crear dudas, son aspectos decisivos que permiten avanzar o estancarse en el proceso de solución de un conflicto. Como se puede ver, esta etapa es tan decisiva, como tal requiere de la puesta en marcha de toda la capacidad y experiencia del mediador, toda vez que depende mucho del tino y la oportunidad con que se formulan las preguntas, sugerencias y ofertas.

Tabla 15

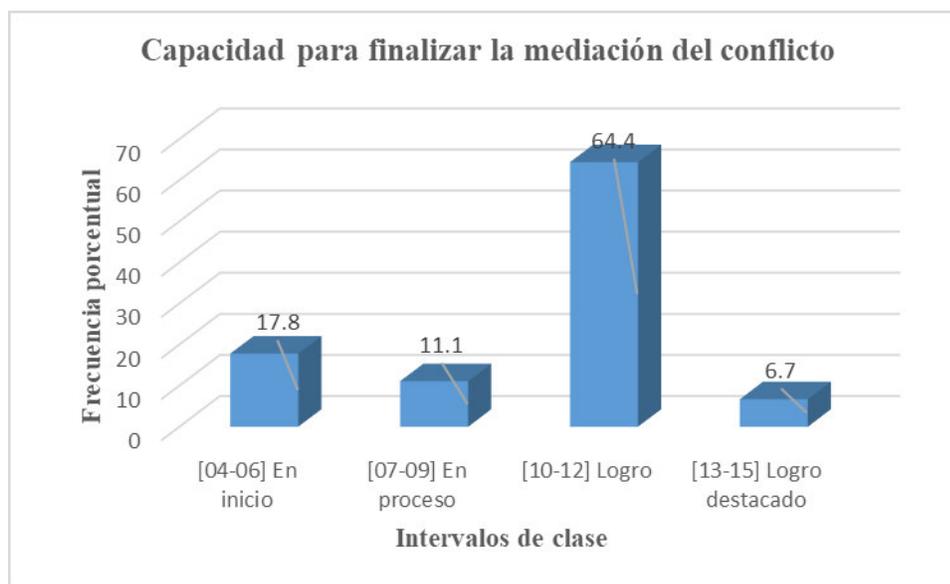
*Capacidad de finalización del proceso de mediación del conflicto de l los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*

	Intervalos de clase	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[04-06] En inicio	8	17.8	17.8	17.8
	[07-09] En proceso	5	11.1	11.1	28.9
	[10-12] Logro	29	64.4	64.4	93.3
	[13-15] Logro destacado	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

*Nota. Datos recopilados sobre la capacidad de manejo de conflictos interpersonales de los docentes a través de una escala de actitudes*

Figura 10

*Capacidad de finalización del proceso de manejo o mediación del conflicto de los docentes del IESPP “Pomabamba”, en el año 2021*



En el contenido de la tabla 15, se presenta información concerniente a la capacidad que tienen los investigados para hacer que el conflicto interpersonal tenga un final feliz. Tal es así que, se observa que, de los 45 docentes investigados, 29 de ellos que forman parte del 64.4%, se encuentran en el nivel logro; 08 docentes integrantes del 17,8%, se ubican en inicio; 05 docentes que equivalen al 11,1%, se hallan en proceso y solamente 03 docentes que representan al 6,7%, demuestran logro destacado.

En función a la información sistematizada, es posible señalar que, gran parte de los docentes están preparados lo suficientemente como para finalizar de manera apropiado los conflictos, haciendo que no pase a mayores, por ello seguramente son muy pocos los casos que son registrados en el portal del SISEVE; sin embargo, es importante tomar en cuenta al 28,9% de docentes quienes requieren apoyo para que en corto plazo puedan estar en condiciones de resolver los conflictos en primera instancia, establecer siempre compromisos formales, fomentar acciones de remediación, así como para formular el mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de acuerdos. Todo ello se sustenta en Farré (2004) quien advierte que, se deriva el caso a instancias superior donde se

ventilaría (cuando es en el segundo caso), pero cuando se ha arribado a buenos acuerdos, lo que queda es garantizar que debe estar ampliamente fundamentado y sostenible en el tiempo. Lo que se debe procurar aquí, es que los protagonistas, lo sientan como un acuerdo claro y consentido, controlando que no se preste para interpretaciones distintas; por lo mismo, es indispensable que el acuerdo final, quede refrendado en un documento formal por escrito. En efecto, el desempeño del docente en la dimensión socioemocional se mide justamente en función a los casos resueltos en primera instancia, cuando sucede lo contrario, es indicio que requiere mejorar sus habilidades para el efecto.

## **4.2. Pruebas de hipótesis**

### **4.2.1. Prueba de normalidad.**

Para tomar la decisión de aplicar una prueba paramétrica o no paramétrica es importante hallar la prueba de normalidad de los datos obtenidos para ambas variables, así tenemos:

#### **Hipótesis:**

$H_0$  : Los datos obtenidos tanto para la variable habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales tienen una distribución normal

$H_i$  : Los datos obtenidos tanto para la variable habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales no tienen una distribución normal

#### ***Nivel de significancia:***

Nivel de confianza establecida por el investigador: 95%

Significancia (alfa) 5% = 0,05

#### ***Prueba estadística empleada***

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Tabla 16

*Resultados de la prueba de normalidad Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades sociales	.814	45	.000
Manejo de conflictos interpersonales	.868	45	.000

*Nota. Datos procesados a través de SPSS.26*

***Criterio de decisión***

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$

***Decisión y conclusión***

Como el valor  $p = 0.000$ , el cual es muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia es posible rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial del investigador ( $H_i$ ); es decir, los datos obtenidos tanto para la variable habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales, no tienen una distribución normal; por tanto, se toma la decisión de aplicar una estadística no paramétrica en este caso el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**4.2.2. Pruebas de hipótesis.*****Hipótesis general:***

$H_i$  Existe relación significativa entre el desarrollo de las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021

H<sub>i</sub> No existe relación significativa entre el desarrollo de las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021

***Nivel de significancia:***

Nivel de confianza establecida por el investigador: 95%

Significancia (alfa) 5% = 0,05

***Prueba estadística empleada***

Prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, por cuanto se cumple con las siguientes condiciones: El nivel de medición de ambas variables son de intervalo, la distribución de datos es libre, es decir, no es normal; así como también se viene trabajando con una muestra pequeña  $n = 45$ , el cual es menor a 50 integrantes.

Tabla 17

*Niveles relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo los conflictos interpersonales en los docentes de la muestra de estudio, en el año 2021*

		Habilidades sociales	Capacidad de manejo de conflictos interpersonales
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1.000
			,558**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	45
	Capacidad de manejo de conflictos interpersonales	Coeficiente de correlación	,558**
			1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

***Criterio de decisión:***

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$

***Decisión y conclusión***

Como el valor  $p = 0.000$ , el cual es muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteado por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.558$ , se puede concluir que, existe fuerte relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo de conflictos interpersonales; es decir, a mayor desarrollo de las habilidades sociales de los docentes, se puede demostrar mejores capacidades para manejar los conflictos interpersonales y viceversa.

***Hipótesis específica 1:***

$H_i$  Existe relación significativa entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

$H_i$  No existe relación significativa entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

***Nivel de significancia:***

Nivel de confianza establecida por el investigador: 95%

Significancia (alfa) 5% = 0,05

***Prueba estadística empleada***

Prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, por cuanto se cumple con las siguientes condiciones: El nivel de medición de ambas variables son de intervalo, la distribución de datos es libre, es decir, no es normal;

así como también se viene trabajando con una muestra pequeña  $n = 45$ , el cual es menor a 50 integrantes.

Tabla 18

*Relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021*

		Habilidades sociales avanzadas	Capacidad para preparar el escenario de mediación de conflictos	
Rhode Spearman	Habilidades sociales avanzadas	Coefficiente de correlación	1.000	,404**
		Sig. (bilateral)		.006
		N	45	45
	Capacidad para preparar el escenario de mediación de conflictos	Coefficiente de correlación	,404**	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	
		N	1.000	,404**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### ***Criterio de decisión***

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$

### ***Decisión y conclusión***

Como el valor  $p = 006$ , el cual es muy inferior al valor de significancia establecida por el investigador, que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.404$ , se puede concluir que, existe fuerte relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario para la mediación de conflictos interpersonales; es decir, cuando los docentes han desarrollado mejor sus habilidades sociales avanzadas mayores

capacidades para preparar un escenario apropiado para mediar los conflictos interpersonales y viceversa.

### ***Hipótesis específica 2***

H<sub>i</sub> Existe relación significativa entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

Tabla 19

*Relación entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021*

		Habilidades sociales para manejar los sentimientos	Capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal	
Rhode Spearman	Habilidades sociales para manejar los sentimientos	Coefficiente de correlación	1.000	,388**
		Sig. (bilateral)		.008
		N	45	45
	Capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal	Coefficiente de correlación	,388**	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

***Criterio de decisión***

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$

***Decisión y conclusión***

Como el valor  $p = 008$ , el cual es muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$  ; en consecuencia es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.338$ , se puede concluir que, existe fuerte relación entre las habilidades sociales para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas de los conflictos interpersonales; es decir, cuando los docentes han podido desarrollar sus habilidades sociales de esta naturaleza tendrían mejores capacidades para caracterizar a los protagonistas de los conflictos interpersonales y viceversa.

***Hipótesis específica 3***

$H_i$  Existe relación significativa entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

$H_0$  No existe relación significativa entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

Tabla 20

*Relación entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021*

		Habilidades alternativas a la agresión		Capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal
Rho de Spearman	Habilidades alternativas a la agresión	Coefficiente de correlación	1.000	,566**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Capacidad para generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal	Coefficiente de correlación	,566**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### ***Criterio de decisión***

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$

### ***Decisión y conclusión***

Como el valor  $p = 0.000$ , el cual es muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.566$ , se puede concluir que, existe fuerte relación entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y la capacidad para plantear alternativas de solución a los conflictos interpersonales; es decir, cuando los docentes han desarrollado mejor sus habilidades sociales alternativas a la agresión

tendrían mejores capacidades para proponer alternativas más viables a los conflictos interpersonales y viceversa

#### ***Hipótesis específica 4***

H<sub>i</sub> Existe relación significativa entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

H<sub>0</sub> No existe relación significativa entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021

Tabla 21

*Relación entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes de la institución formadora de docentes de la provincia de Pomabamba, en el año 2021*

		Habilidades de planificación	Capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal	
Rho de Spearman	Habilidades de planificación	Coefficiente de correlación	1.000	,563**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal	Coefficiente de correlación	,563**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

\*\* . La correlaciones significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

***Criterio de decisión***

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$

***Decisión y conclusión***

Como el valor  $p = 0.000$ , el cual es muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.563$ , se puede concluir que, existe fuerte relación entre las habilidades sociales de planificación y la capacidad para finalizar democráticamente a los conflictos interpersonales; es decir, cuando los docentes han desarrollado mejor sus habilidades sociales de planificación tendrían mayores capacidades para finalizar adecuadamente a los conflictos interpersonales y viceversa.

**4.3. Presentación y discusión de resultados**

Teniendo como objetivo general, determinar la medida en que las habilidades sociales y la capacidad de manejo de conflictos interpersonales se encuentran relacionadas, se estableció que, entre ambas variables existe fuerte relación; el cual es validada con la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, de tal manera que, siendo el valor  $p = 0.000$ , muy inferior al valor de significancia establecido por el investigador ( $\alpha = 0,05$ ); es posible rechazarla hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); es más como  $r = 0.558$ , sustenta con precisión el grado de relación mencionada; lo cual implica que cuando los docentes han desarrollado mejor sus habilidades de tipo social, demuestran mejores y mayores capacidades para afrontar democráticamente los conflictos dentro y fuera del aula y viceversa.

Este resultado concuerda ampliamente con lo descubierto por Lucicleide de Souza (2011), quien señala que, los profesores promueven en las aulas escasas actividades para desarrollar las competencias emocionales de los estudiantes, lo cual es considerada como un error, toda vez que el apoyo emocional del profesorado en el proceso de aprendizaje es esencial; sin embargo, marca distancia entre lo

investigado por Bolaños (2015), quien concluye que, no es evidente relación entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos en el distrito 090105. Todo lo afirmado recibe un sustento teórico en Diaz (2011) quien afirma que, las habilidades sociales son consideradas como comportamientos instrumentales para resolver conflictos, situaciones o tareas sociales.

En torno al primer objetivo específico, se ha podido determinar que existe fuerte relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación de los conflictos interpersonales; lo cual es validada con la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman; donde el valor  $p = 006$ , por ser inferior al valor de significancia establecido por el investigador, que es  $\alpha = 0,05$ ; es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.404$ , se puede concluir que, cuanto más los docentes se encuentran dotados de habilidades sociales avanzadas, están en mejores condiciones para preparar un escenario de mediación adecuado y acogedor.

Este resultado, guarda cierta similitud con los encontrado por Rondón (2015) quien, advierte que, en el protocolo de mediación de la violencia, no se debe contemplar la participación de la víctima y permitir ser protagonista en la solución de sus problemas a no ser que se le ofrece un escenario adecuado o con espacios restaurativos que le ayuden a salir del laberinto de la duda y la carga emocional no trabajada tras una experiencia traumática. Sin embargo, es necesario precisar que solamente contar con habilidades sociales avanzadas, es suficiente para garantizar un escenario de mediación adecuado; sino que la situación es más compleja, así como afirma Olivos (2010), que a pesar que se aplicó un programa bien diseñado, no se logró desarrollar en su plenitud todos los objetivos, tales como incrementar el nivel de desarrollo de las habilidades para oponerse asertivamente, lograr amistades incondicionales con inmigrantes procedentes de España, aunque este último objetivo se mejoró considerablemente, tan igual que hacerlo con los propios compatriotas. Todo ello, teóricamente se sustenta en lo señalado por Trechera

(2004), quien afirma que, es necesario preparar adecuadamente las instalaciones físicas donde se tendrán lugar las reuniones de concertación. Aquí, por cuestiones de formalidad, a pesar que los protagonistas se conocen mutuamente, se debe empezar haciéndoles la presentación correspondiente, para luego conciliar las reglas de actuación a tomar en cuenta durante las acciones de mediación, y llevando a cabo reuniones previas donde se advierta las posibles consecuencias de un conflicto.

En relación al segundo objetivo específico que busca analizar la relación existente entre las habilidades sociales para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal; se pudo descubrir que también existe fuerte relación entre ambas variables, toda vez que, luego de haber aplicado el coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman, se pudo comprobar que siendo  $p = 008$ , inferior al valor de significancia establecido por el investigador que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.338$ , se puede arribar a la conclusión que, cuando los docentes han desarrollado mejor sus habilidades sociales para manejar los sentimientos tendrían mejores capacidades para caracterizar a los protagonistas de los conflictos interpersonales y viceversa.

El resultado presentado se asemeja con lo encontrado por Bardaraco (2017), quien descubrió que, una de las mejores estrategias para responder a las necesidades intrínsecas e individuales del ser humano, viene a ser la mediación; por cuanto, permite partir del reconocimiento de intereses particulares existentes en cada uno de los sujetos que forman parte del conflicto, los cuales por ser meramente rígidas y un tanto irracionales, pueden obstaculizar el proceso de mediación o negociación; por consiguiente, es función básica del docente mediador, identificar previamente los intereses colectivos de los involucrados, sin perder su poder de decisión. Todo ello es corroborado por García y Domínguez (2003) quienes afirman, que gran parte de los conflictos de relación interpersonal se tornan más graves, cuando sencillamente una de las partes inculpa equivocadamente a la otra persona.

En función al tercer objetivo específico se ha establecido la relación entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y la capacidad para generar alternativas de solución de parte de los involucrados en el conflicto interpersonal, aplicando para el efecto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde por ser  $p = 000$ , muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia es conveniente rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.566$ , se puede arribar a la conclusión que, cuando mejor los docentes han desarrollado sus habilidades sociales alternativas a la agresión tienen mejores capacidades para proponer alternativas más viables a los conflictos interpersonales y viceversa.

Este hallazgo, se asemeja con lo investigado por Bravo y Silva (2014), quienes advierten que; la mediación tiene lugar, cuando un mediador como tercera persona, seleccionado y consentido por los protagonistas del conflicto, asume la función de brindar apoyo en el diálogo a cada una las partes en controversia, como tal busca persuadirlos para que por iniciativa propia puedan reflexionar y asumir en torno a sus responsabilidades inherentes; es decir, los protagonistas principales, tienden a buscar ellos mismos los posibles acuerdos de reparación; sin embargo, si aún muchos docentes no logran las habilidades sociales necesarias así como lo encontrado por Iman (2019) que, cerca de la mitad de los docentes investigados requieren entrenamiento para desenvolverse en los distintos escenarios de interacción social o interpersonal; no estaríamos frente a un grupo capaz de gestionar correctamente los conflictos de esta naturaleza. Esta situación se sustenta en lo planteado por Chiavenato (2013), quien indica que, la búsqueda de solución al conflicto, no es otra que la expresión de la capacidad de autonomía de los involucrados y de su voluntad propia y plena, de manera que, depende única y exclusivamente de ellos, la solución final.

Finalmente, el cuarto objetivo fue alcanzado al aplicar el coeficiente de correlación de Rho Spearman, a los datos obtenidos para la variable habilidades sociales de planificación y capacidad de finalización en la mediación del conflicto interpersonal; donde el valor  $p = 000$ , el cual es muy inferior al valor de significancia

establecida que es  $\alpha = 0,05$  ; conllevar rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y dar por aceptada la hipótesis alterna inicialmente planteada por el investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.563$ , conlleva a la conclusión que, cuando mejor los docentes han podido desarrollar sus habilidades sociales de planificación tendrían mayores capacidades para finalizar adecuadamente a los conflictos interpersonales y viceversa.

El resultado tiene cierta similitud con lo descubierto por Rodríguez (2017), quien afirma que, realizar prácticas de restauración, constituyen la vía más eficaz para realizar la mediación de los conflictos interpersonales. De igual forma advierte que, el odio, el resentimiento y el perdón constituyen valores inmateriales que evidencian la solución integral del conflicto, el cual genera niveles aceptables de confianza en los involucrados; todo ello abordado desde un punto de vista regenerativo. Con todo ello, es posible reafirmar a pesar que como manifiesta Reyes (2016), que las habilidades sociales a pesar que no son las únicas, son muy importantes y ejercen una gran influencia en el desempeño de los docentes en el aula. Esta situación es corroborada por Linehan (1984), quien asume que la habilidad de tipo social, es una potencialidad ampliamente compleja que, impulsa la emisión de las conductas para optimizar cuestiones de influencia interpersonal, así como la oposición a la influencia social negativa. Al mismo tiempo, permite la optimización de las ganancias, minimizando las pérdidas de relación con otras personas, en tanto garantiza y mantiene la integridad de todos



## CONCLUSIONES

### General

Entre las habilidades sociales y la capacidad para el manejo de conflictos interpersonales existe fuerte relación. Dicha aseveración es validada con la aplicación del coeficiente de correlación no paramétrica de Rho Spearman, donde siendo  $p = 0,000$  muy inferior al valor de significancia establecido inicialmente por el investigador ( $\alpha = 0,05$ ), permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna del investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.558$ , conlleva a concluir que, cuando los docentes han podido desarrollar mejor sus habilidades sociales avanzadas, habilidades para manejar los sentimientos, para afrontar la agresión y las referidas a la planificación, tendrían mejores capacidades no solamente para preparar el escenario de la mediación, sino también para caracterizar a los sujetos involucrados, generar alternativas de solución con la intervención de los propios protagonistas y finalizar el proceso de mediación logrando que no resulten ganadores ni perdedores.

### Específicas

**Primera:** Las habilidades sociales de los docentes de la institución formadora de la provincia de Pomabamba, aún se encuentra en proceso de desarrollo, el cual se puede corroborar cuando el 77,8% de ellos han alcanzado ubicarse entre las escalas inferiores al nivel de logro (tabla 7). Esta situación hace entrever la necesidad que tienen para mejorar sus habilidades no solamente para ejercer ascendencia sobre sus estudiantes, sino también para identificar y manejar sus emociones y de los demás, accionar y reaccionar controladamente frente a las agresiones y ejercer una actuación plenamente planificada;

caso contrario y siendo la mediación, el rol principal del maestro de hoy, no estaría en condiciones óptimas para influir en la formación afectiva de los futuros maestros, ni tampoco para sumir su función en un estado de bienestar general.

**Segunda:** La capacidad para manejar los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, aún no son del todo convincente; lo cual estaría reflejándose, en la forma precaria y escasa con las que intervienen para preparar adecuadamente el escenario o ambiente donde desarrollar el trabajo de mediación del conflicto; así como la poca sabiduría no solamente para caracterizar a las partes involucradas en la confrontación interpersonal, sino también para generar alternativas de solución de los propios protagonistas y finalizar el conflicto en acuerdos y acciones reparadoras consistentes. Este planteamiento tiene su base en el contenido de la tabla 12, donde se observa que un promedio de 62,2% de los investigados, obtuvieron un calificativo por debajo del nivel deseado.

**Tercera:** Existe fuerte relación entre las variables de habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de la mediación por parte de los docentes; el cual es validada con la aplicación del coeficiente de correlación no paramétrica de Rho Spearman, donde siendo  $p= 006$ , inferior al valor de significancia establecido por el investigador ( $\alpha = 0,05$ ); conlleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna del investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r= 0.404$ , es posible concluir que, los docentes quienes tienen dentro de su práctica pedagógica, la costumbre de iniciar el proceso de mediación del conflicto, preparando o fijando un ambiente o escenario libre de todo tipo de presión o distracción, son aquellos que saben pedir ayuda, así como también están en condiciones de brindar y seguir instrucciones y discutir y convencer a los demás.

**Cuarta:** Las habilidades sociales para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los sujetos en conflicto y las cuestiones en disputa, se relacionan significativamente; lo cual significa que, cuanto más un docente se encuentra en condiciones para reconocer las emociones, angustias y miedos propios y ajenos, estaría en mejores posibilidades para “leer” los intereses y expectativas, así como el carácter y temperamento de los protagonistas del conflicto. Esta situación se sustenta en el valor

$p=008$  obtenido de la correlación Rho Spearman, el mismo siendo inferior al valor de significancia establecida por el investigador ( $\alpha = 0,05$ ), conlleva rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna del investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r= 0.338$  es un indicador claro de la relación significativa entre ambas variables.

**Quinta:** Se determina que entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y la capacidad para generar alternativas de solución; existe fuerte relación; lo cual implica que, si los docentes pueden y saben controlar sus emociones, evitan las peleas de manera inteligente, responden con tino a las amenazas y se defienden sin agredir a los demás; estarían preparados para acoger democráticamente a las propuestas, evaluarlas objetivamente y establecer acuerdos y detalles coherentes frente a los conflictos interpersonales. Esta elaboración tiene su base en el resultado de la aplicación del coeficiente Rho Spearman, donde  $p=000$ , por ser muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$  ; permite rechazar sistemáticamente la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna del investigador ( $H_i$ ); e inclusive siendo  $r = 0.566$ , corroboran el grado de relación fuerte.

**Sexta:** Existe una relación significativa entre las habilidades sociales de planificación y la capacidad para finalizar la mediación del conflicto interpersonal; lo cual es validado por la aplicación del coeficiente de correlación de Rho Spearman; donde el valor  $p=000$ , por ser muy inferior al valor de significancia establecida que es  $\alpha = 0,05$  ; permite rechazar sistemáticamente la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna del investigador ( $H_i$ ); e inclusive como  $r = 0.563$  corrobora que, los docentes quienes tiene entre sus hábitos tomar iniciativas, contar con objetivos claros, priorizar la solución de problemas; estarían en mejores condiciones para resolver los conflictos en primera instancia, establecer acuerdos formales y fomentar acciones de control de cumplimiento de los mismos.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Los directores de los Institutos de Educación Superior Pedagógico, públicos y privados, deben propiciar la reformulación del perfil socioemocional de los docentes formulados dentro de su Proyecto Educativo Institucional; así como la verificación y el análisis permanente del perfil real que vienen ostentando cada uno de los docentes; toda vez que el establecimiento del clima emocional favorable en el aula como condición para el logro de las competencias de los futuros maestros, está ampliamente supeditada al tipo y nivel de habilidades sociales que pudieran desplegar durante las jornadas pedagógicas.

**Segunda:** Existe la necesidad urgente que, a nivel de los centros de formación inicial docente, se fomente talleres de manejo de conflictos interpersonales dirigido a los formadores; por cuanto antes de lidiar con los problemas académicos, ellos están obligados a afrontar problemas de carácter social y emocional de sus estudiantes; caso contrario no se desarrollará sesiones de aprendizaje en un ambiente libre de tensiones y presiones, consecuentemente arriesgando la formación integral de los futuros maestros.

**Tercera:** Los formadores de todas las áreas curriculares de los centros de formación inicial docente, deben realizar la implementación de taller curricular con los estudiantes, sobre las habilidades sociales y manejo de conflictos interpersonales. En consecuencia, comenzar a impartir y poner en práctica algunas estrategias para desde ya, puedan desarrollar hábitos y actitudes de una convivencia armónica en cualquier contexto escolar,

social o familiar, basado en el máximo respeto a la integridad propia y de los demás, así como el ejercicio consciente e inteligente del derecho que tienen a la discrepancia y confrontación de ideas.

**Cuarta:** Todos los docentes de las instituciones de formación inicial docente, deben desarrollar curricularmente, las habilidades sociales como contenido transversal de todas las áreas curriculares, con el propósito de favorecer la interacción real entre maestro – estudiante - estudiante durante las sesiones de enseñanza y aprendizaje, como estrategia por la cual se forja una comunidad magisterial libre y digno, capaz de contribuir al desarrollo de una nación íntegra y unida a pesar de las adversidades y diferencias, expresadas en su pluriculturalidad.

**Quinta:** Los directores de los institutos de educación superior pedagógico, deben involucrar en esta tarea a las diversas autoridades eclesiásticas, municipales, judiciales, policiales y del Ministerio Público, para diseñar y ejecutar planes de intervención multisectorial, destinando de esta manera, todos los esfuerzos y presupuestos para la forja de una sociedad con alto nivel educativo, con capacidad de utilizar la diversidad como medio para la unidad e integración social.

**Sexta:** La Unidad Académica de todas las instituciones formadoras de maestros, durante el trabajo que corresponde en las denominadas horas no lectivas, debe promover talleres de diagnóstico de la situación socioemocional de los estudiantes, no solamente como base para proponer medidas preventivas y restaurativas en el proceso interactivo de los miembros, sino como una estrategia para ir generando hábitos y habilidades de actuación planificada en los formadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberti, E. (1978). *Assertive behavior training: definitions, overview, contributions*. Editorial Impact.
- Ballester, R. y Gil, M. (2002). *Habilidades sociales*. Editorial Síntesis.
- Bardaraco, V. (2017) *Técnicas de mediación de conflictos y su influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Cybertesis. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7071/Badaraco\\_dv.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7071/Badaraco_dv.pdf?sequence=1)
- Barriga, C. (2005), *Investigación educativa B*. Fondo Editorial UNMSM
- Barriga, C. (2005). *Investigación educativa A*. Fondo Editorial UNMSM
- Braz, C., et al. (2013). *Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares*. Editorial Apuntes de Psicología.
- Caballero, A. (2002). *Investigación y Desarrollo*. Editorial Universidad del Norte.
- Caballo, V. (2007). *Manual de entrenamiento y evaluación de habilidades sociales*. Editorial Siglo XXI
- Carrillo, I. (1991). *Habilidades sociales*, en Martínez M. y Puig J. M. (Coords.) La educación moral. Perspectivas de futuro y técnicas de trabajo. Editorial Graó

- Chávez, P. (2001). *Conocimiento, ciencia y método I*. Editorial Publicaciones cultural
- Chiavenato, I. (1989) *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial Mc. Graw
- Dahrendorf, R. (1993). *El conflicto social moderno*. Editorial Mondadori.
- Del Prette, A. & Del Prette, A. (2002) *Psicología de las habilidades sociales: Terapia y educación*. Editorial Manual Moderno. <http://www.rihs.ufscar.br/livros-e-artigos-sobre-hs/livros-de-hs/psaicologia-de-las-hs>
- Delors, J. (1996). *Los cuatro pilares de la educación en La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Editoria Santillana/UNESCO.
- Deutsch, M. (1973.) *The Resolution of conflict Constructive and destructive processes*. Editorial Yale University Press
- DeVries, R. & Zan, B. (1998). *A ética na educação infantil: o ambiente sócio-moral na escola*. Editorial Artes Médicas
- Diaz, M. (2011). *Habilidades de comunicación para la vida cotidiana*. Editorial Artes gráficas
- Diccionario de las Ciencias Humanas (1975). Editorial Grijalbo
- Domínguez, R. y García, S. (2003) *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Editorial Universidad Rey Juan Carlos
- Durkheim, É. (2009) *Educación y sociología*. Editorial Popular
- Farré, S. (2004) *Gestión de conflictos: Taller de mediación*. Editorial Ariel.
- Fernández, I. (1998) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Editorial Narcea

- Fernández, M., et al. (2000). *De la confrontación y el conflicto hacia nuevos modelos de relaciones laborales*. Editorial McGraw-Hill
- Ferrari, V. (1989). *Funciones del derecho*. Editorial Debate.
- Flores Barboza, J. (2012). *Construyendo la tesis universitaria*. Editora Flores Barboza, José
- Folberg, J. y Taylor, A. (1992). *Mediación: Resolución de conflictos sin litigo*. Editorial Limusa
- Goldstein, A. (1980). *Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (LCHS)*. Editorial Projective Way.
- Hellriegel, D., et al. (1999). *Comportamiento organizacional*. Editorial Universidad de Lima
- Hernandez, G. (2012) *Manual de gestión y resolución de conflictos*. Editorial Indesol
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ª Edic.). Editorial McGraw Hill.
- Hundeck, M (2015) *Comportamiento social*. Editorial Morata
- Iman, M. (2019). *Habilidades sociales en estudiantes del sexto grado de primaria de una Institución Educativa Pública del Callao* [Tesis de Doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio USIL. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8794/1/2019\\_Iman-Mendez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8794/1/2019_Iman-Mendez.pdf)
- Kreps, L. G. (1990). *Organizational communication: Theory and practice*. Editorial Longman.
- Licciardi, L. M. (2010). *Investigando os conflitos entre as crianças na escola*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Brasil.

- Lineham, M. (1984) *Interpersonal effectiveness in assertive situations*. Editorial Guilford Press
- López de Di Castillo, Iriarte, C. & Torrez, C. (2008). *Competencia social y educación cívica*. Editorial Síntesis
- Lucicleide de Souza (2011). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona] Eumed. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/ficha.htm>
- Martínez, M. (2006). *Pertinencia social en la investigación endógena*. Editorial Espacio Abierto
- Mejía, E. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Fondo Editorial UNMSM
- Melero, J. (1993) *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Editorial Siglo XXI.
- Ministerio de Educación de Chile. (2006) *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar*. Editorial División de Educación General. Chile, Ministerio de Educación
- Miranda, B. (2002) *Negociación y manejo de conflictos*. Editorial Byron Miranda
- Monjas, I. (2018) *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS). Para niños y niñas en edad escolar*. Editorial CEPE
- Moreno, M. y Torrego, C. (1999) *Resolución de conflictos de convivencia en centros escolares*. Editorial UNED.
- Olivos, X. (2010). *Entrenamiento de habilidades sociales para la integración psicosocial de inmigrantes* [Tesis de Doctorado, Universidad de Complutense] eprints. <https://eprints.ucm.es/10653/1/T31851.pdf>
- Olweus, D. (1998) *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Editorial Morata.
- Ortega, R. (1996) *Las relaciones entre compañeros/as escolares*. Editorial Fundamentos.

- Ortego, M., et al. (2016). *Ciencias psicosociales I*. Editorial Universidad de Cantabria
- Pantoja, A. (2005) *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*. Ministerio de educación y ciencia secretaria general de educación instituto superior de formación del profesorado
- Pérez, I. (2009) *Habilidades sociales*. Editorial D.F Lukaband
- Piaget, J. (2006). Seis estudios de psicología. Editorial Forense Universitaria. (Originalmente publicado en 1964)
- Prieto, J. (2012) *Calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay* [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca]. gredos <https://gredos.usal.es/handle/10366/115597>
- Ramos, R. (2005) *Investigación social: teoría y práctica*. Editorial CELATs
- Reichenbach, H. (1988) *Problemas científicos y filosóficos*. México: UNAM
- Rentería, J. (2018). *Habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar en docentes y estudiantes de la Institución Educativa Santa Lucía de Ferreñafe*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30090/Renteria\\_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30090/Renteria_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, M. (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *RIDU - Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 17-31.
- Ríos, M. (2014). *Escala de Evaluación de Habilidades Sociales (EEHSA)*. Editorial Manual Moderno
- Robbins y Judge (2013) *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice-Hall
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Editorial ACDE

- Rocher, G. (1990). *Introducción a la sociología general*. Editorial Herder.
- Rodríguez, D. (2017) *La mediación en los conflictos interpersonales entre directivos y maestros de las escuelas secundarias técnicas del Municipio de Monterrey Nuevo León*” [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León] eprints. <http://eprints.uanl.mx/13941/1/1080216536.pdf>
- Rojas, C. (2010) *Guía didáctica para docentes: El Conflicto como una oportunidad. Inclusión y Equidad Consultora*. Editorial Minedu Chile
- Rondon, U. (2015). *Mediación y violencia de género* [Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/371744/TUR.pdf?sequence=1>
- Sanchez, H. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Editorial Visión Universitaria
- Santos, O. (2016) *Metodología de la investigación Científica. Compilación de textos de investigación*. Editorial Revista UNMSM.
- Selman, R. (1980). *The growth of interpersonal understanding*. Editorial Academic Press.
- Stephen, C. (2018) *Tercera alternativa para resolver los problemas más difíciles de la vida*. Editorial Paidós
- Trechera, J. (2004) *Introducción a la psicología del trabajo*. Editorial Almuzara
- Vaello, J. (2005) *Habilidades sociales en el aula*. Editorial Santillana
- Vásquez, E. (2019) *Aplicación del programa de relaciones interpersonales y el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes del I ciclo de la Facultad de Educación, Universidad Nacional de Trujillo- 2017* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Santa].

<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3353/48995.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vinyamata, E. (2001) *Manual de prevención y resolución de conflictos: Conciliación, mediación, negociación*. Editorial Ariel Practicum

Wallon, H. (2007). *A evolução psicológica da criança*. Editorial Martins Fontes.  
(Originalmente publicado en 1941).

Zavala, M., Valdez, D. y Vargas, M. (2008) *Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social*

## **ANEXOS**

**Matriz de consistencia**

**Título: Habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, 2021**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Técnicas e instrumentos	Población	Tipo de investigación
<p><i>General</i></p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021?</p> <p><i>Específicos</i></p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en los</p>	<p><i>General</i></p> <p>Determinar la relación entre las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021.</p> <p><i>Específicos</i></p> <p>Analizar la relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal, en</p>	<p><i>General</i></p> <p>Existe relación significativa entre el desarrollo de las habilidades sociales y la capacidad de manejo de los conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021.</p> <p><i>Específicas</i></p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto</p>	<p><i>Variable X:</i></p> <p>Desarrollo de habilidades sociales</p> <p><i>Variable Y:</i></p> <p>Manejo de conflictos interpersonales</p>	<p>Habilidades sociales avanzadas</p> <p>Habilidades para manejar sentimientos</p> <p>Habilidades alternativas a la agresión</p> <p>Habilidades de planificación</p> <p>Preparación del escenario para la mediación del conflicto interpersonal</p> <p>Caracterización de las partes y las cuestiones de controversia</p> <p>Búsqueda de alternativas de</p>	<p>Observación: Guía de observación</p> <p>Proyectiva: Escala de actitudes</p> <p>Observación: Guía de observación</p> <p>Proyectiva: Escala de actitudes</p>	<p>46 docentes nombrados y contratados del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Pomabamba</p>	<p>El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- Ox     M --- Oy     Ox --- r     Oy --- r             </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>Ox: Variable</p>

<p>docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021?</p>	<p>los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>	<p>interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>		<p>solución del conflicto</p>			<p>Desarrollo de habilidades sociales</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a los protagonistas del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>		<p>Finalización del proceso de manejo o mediación del conflicto</p>			<p>Oy: Variable  Manejo de conflictos interpersonales  r : Relación de las variables de estudio</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las</p>	<p>Analizar la relación entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para</p>	<p>Existe relación significativa entre las habilidades alternativas a la agresión y la capacidad para generar las</p>					

<p>alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021?</p>	<p>generar las alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>	<p>alternativas de solución del conflicto interpersonal, en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre las habilidades de planificación y la capacidad de finalización de la mediación del conflicto interpersonal en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”, en el año 2021</p>					

## Escala de actitudes para medir las habilidades sociales de los docentes

Estimado Maestro:

Con el propósito de conocerlos mejor y como parte de mi proyecto de investigación doctoral; a continuación, me permito en presentarle una serie de reactivos relacionados a los diferentes aspectos de las habilidades sociales básicas. Se le solicita, señalar con toda la sinceridad necesaria, el grado en que le ocurre a Ud., teniendo para ello en cuenta:

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

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

### I. Habilidades sociales avanzadas

Nº	Cuestiones	1	2	3	4
01	Cuando tengo alguna dificultad, no tengo problemas para solicitar ayuda a otra persona				
02	No tengo inconveniente para integrarme y trabajar en un grupo, o para participar en una determinada actividad				
03	Me concentro a las instrucciones y ante menor duda solicito explicaciones para ejecutarlas correctamente.				
04	Reconozco con facilidad mi error y pido disculpas por ello, con sinceridad.				
05	Cuando tengo seguridad que mis ideas son mejores y pueden ser de gran utilidad para todos, intento persuadirlos con argumentos consistentes				

### II. Habilidades sociales para manejar los sentimientos

Nº	Cuestiones	1	2	3	4
06	Tengo la costumbre de reconocer y comprender el estado de mis emociones				
07	Procuro comprender lo que sienten los demás				
08	Me doy cuenta con rapidez, el enfado de la otra persona				

09	Hago notar con facilidad mi interés y preocupación por los asuntos de otra persona				
10	Identifico las razones del miedo que me agobia y aplico estrategias idóneas para controlarlos.				

### III. Habilidades sociales alternativas a la agresión

Nº	Cuestiones	1	2	3	4
11	Ante un desacuerdo, establezco un sistema de negociación que no solamente me satisface sino también al que tiene postura diferente a la mía.				
12	Controlo mi carácter, de modo que es difícil, “se me escapan las cosas de la mano”				
13	Reacciono con calma ante las bromas “pesadas” que me pudieran hacer				
14	Me mantengo al margen de las situaciones que me pueden ocasionar problemas				
15	Siempre se me ocurre una manera idónea de resolver situaciones difíciles, sin tener que llegar a peleas				

### IV. Habilidades sociales de planificación

Nº	Cuestiones	1	2	3	4
16	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad más interesante				
17	Ante la ocurrencia de un problema, automáticamente procuro identificar la causa que lo generó				
18	Antes de hacer algo, defino con claridad qué necesito saber y cómo conseguir la información				
19	Cuando estoy frente a varios problemas, defino y determino el orden de prioridad de ellos, para solucionarlos				
20	Entre varias posibilidades de solución, me acostumbro elegir aquella que me hará sentir mejor				

**¡Responde a todo el instrumento!**

**No dejes ninguna parte sin contestar** y hazlo pensando en el contexto de la historia específica. Ten presente que en este instrumento no existen respuestas buenas o malas.

*Muchas gracias por tu colaboración*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
SANTOS JIMENEZ OFELIA	EDUCACIÓN	UNMSM	Escala de actitudes para el desarrollo de habilidades sociales	Adaptación Goldstein (1980)

**Título: Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales en los docentes del Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2020**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado.					89%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					89%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					89%
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					89%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					89%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
9. METODOLOGIA	La Estrategia responde al propósito del diagnóstico.					89%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para El propósito de la investigación.					89%

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

Ciudad universitaria, 28 de diciembre del 2020	25454259	 UNMSM	Firmado digitalmente por SANTOS JIMENEZ Ofelia Carmen FAO 20148392262 ec8 Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.01.2021 19:32:48 -05:00	995487219
--	----------	---	--	-----------

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
Perez Zeballos Máximo Enrique	Doctor en Educación	Docente universitario	Escala de actitudes para el desarrollo de habilidades sociales	Adaptación Goldstein (1990)

Título: Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos Interpersonales en los docentes del Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2020

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está Formulado con lenguaje apropiado.					98
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					98
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					96
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					98
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					96
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					97
9. METODOLOGÍA	La Estrategia responde al propósito del diagnóstico.					96
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para El propósito de la investigación.					98

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir

[ ]

No aplicable [ ]

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

Ciudad universitaria, 28 de diciembre del 2020	08602016		996659023
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

### Escala de actitudes para medir la capacidad de manejo de conflictos interpersonales

Estimado Maestro:

Un estudiante del programa de doctorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, como parte de su trabajo de investigación y con la finalidad de conocer los mecanismos que emplea Ud. para manejar los conflictos interpersonales en las aulas, se permiten en plantearle los siguientes reactivos, solicitándole se sirva responder con toda la sinceridad del caso, marcando la opción que cree es su situación.

#### Datos generales:

Cargo : \_\_\_\_\_ Condición Laboral : \_\_\_\_\_

Grado que atiende: \_\_\_\_\_ Edad : \_\_\_\_\_ Sexo : \_\_\_\_\_

#### I. Preparación del escenario para la mediación del conflicto.

Ítems	Escasas veces (1)	A veces (2)	Muchas veces (3)	Siempre (4)
Ante un conflicto en el aula, previamente me remito a los antecedentes				
Intervengo apaciguando los ánimos de los sujetos en conflicto				
Evito tratar de resolver el conflicto públicamente, sino en un ambiente apropiado				
Establezco concertadamente las reglas para intervenir en la solución del conflicto				
Decido y comunico previamente mi rol en la solución del problema				

#### II. Caracterización de las partes y las cuestiones en controversia.

Ítems	Escasas veces (1)	A veces (2)	Muchas veces (3)	Siempre (4)
Distingo con claridad quiénes son los implicados directos e indirectos en el conflicto.				
Identifico el tipo de relación de poder que existe entre las partes involucradas.				

Evalúo el estado emocional de las partes involucradas.				
Trato de ubicarme en “el lugar” de ambos involucrados.				
Reconozco el interés o el motivo que reclama cada involucrado.				

### III. Búsqueda de alternativa de solución ante un conflicto.

Ítems	Escasas veces (1)	A veces (2)	Muchas veces (3)	Siempre (4)
Soy imparcial ante los intereses de los involucrados.				
Promuevo creativamente los mecanismos de sustentación de “sus razones”				
Solicito propuestas de solución de ambas partes.				
Promuevo la evaluación conjunta y objetiva de las propuestas.				
Procuró acuerdos y compromisos coherentes y democráticos.				

### IV. Finalización del proceso de mediación del conflicto:

Ítems	Escasas veces (1)	A veces (2)	Muchas veces (3)	Siempre (4)
Siempre resuelvo el conflicto en primera instancia.				
Varios casos de conflicto los he derivado a la Dirección de la institución.				
Promuevo la suscripción de acuerdos y compromisos.				
Fomento acciones de remediación.				
Evalúo el cumplimiento de acuerdos y compromisos				

**¡Gracias por tu sinceridad!**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE  
INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
SANTOS JIMÉNEZ OFELIA	EDUCACIÓN	UNMSM	Escala de actitudes para la capacidad de manejo de conflictos interpersonales	Honorato Tomas Jaramillo Hernandez

Titulo: Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos Interpersonales en los docentes del Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2020

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					80%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					80%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					80%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para El propósito de la investigación.					90%

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**



Procedo digitalmente por SANTOS  
JIMÉNEZ OFELIA Correo: PAJ  
20140002040 wuf  
Nota: 00000000000000000000

Ciudad universitaria, 28 de diciembre del 2020	25454259		995487219
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
Perez Zeballos Máximo Enrique	Doctor en Educación	Docente universitario	Escala de actitudes para la capacidad de manejo de conflictos interpersonales	Honorato Tomas Jaramillo Hernandez
Titulo: Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos Interpersonales en los docentes del Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Pomabamba, 2020				

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					98
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					98
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					97
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organización lógica.					97
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					98
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					97
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					96
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					97
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					97
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para El propósito de la investigación.					97

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

Ciudad universitaria, 28 de diciembre del 2020	08602016		996659023
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

*Coefficiente de Alfa de Cronbach para la escala de actitudes sobre las habilidades sociales*

Ítems	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
Sabe pedir ayuda	56.50	218.722	.688	.964
Da instrucciones claras	56.50	215.833	.682	.964
Sigue instrucciones correctamente	56.60	207.822	.903	.962
Discute y convence a los demás	56.60	216.933	.807	.964
Reconoce sus sentimientos	56.80	220.178	.580	.965
Expresa con naturalidad sus sentimientos	56.70	209.567	.865	.963
Comprende los sentimientos de los demás	56.20	217.733	.618	.965
Afronta la cólera de los demás	56.80	212.400	.794	.963
Maneja el miedo	56.80	215.511	.802	.964
Puede expresar afecto	55.90	215.656	.610	.965
Pide permiso	56.90	207.433	.820	.963
Ayuda a los demás	56.70	220.011	.547	.966
Puede controlar sus emociones	56.30	205.567	.787	.964
Sabe responder a las amenazas	56.40	209.600	.813	.963
Evita peleas con los demás	55.80	218.178	.560	.966
Defiende sus derechos	56.40	215.156	.857	.963
Toma iniciativas	56.40	220.044	.502	.966
Discierne sobre la causa de un problema	56.30	217.789	.734	.964
Se plantea objetivos	56.00	213.778	.738	.964
Determina sus propias habilidades	56.00	220.889	.547	.966

Recopila información	56.50	214.722	.889	.963
Resuelve los problemas según importancia	56.70	217.344	.665	.965
Toma decisiones acertadas	56.50	208.500	.860	.963
Se concentra en una tarea	56.40	213.600	.769	.964
<b>Promedio</b>	<b>56.45</b>	<b>214.71</b>	<b>.73</b>	<b>0.966</b>

*Coeficiente Alfa de Cronbach para la escala de actitudes sobre la capacidad de manejo de conflictos interpersonales*

Ítems	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
Recopila información sobre los antecedentes de las partes involucradas	44.30	142.900	.977	.969
Prepara las condiciones físicas y emocionales para resolver el conflicto	44.30	150.011	.904	.970
Establece reglas para mediar el conflicto	44.40	150.044	.738	.972
Define el tipo de mediación	44.30	149.344	.797	.971
Identifica a los protagonistas y personas secundarias	44.40	148.044	.830	.971
Identifica el tipo de relación de poder existente entre las partes	44.50	153.833	.648	.973
Reconoce la percepción que tiene del conflicto, cada involucrado	44.30	155.789	.594	.974
Distingue las necesidades e intereses reclamados por las partes	44.10	149.433	.771	.972
Demuestra postura democrática para acoger a las propuestas	44.20	141.289	.979	.969
Define las técnicas de participación y propuestas de solución	44.40	150.933	.698	.973
Evalúa con objetividad a las propuestas	44.40	159.156	.498	.974
Establece acuerdos y detalles coherentes	44.40	146.933	.881	.970
Resuelve en primera instancia	44.50	146.056	.904	.970
Deriva a otra instancia para resolverlo	44.40	147.600	.850	.970
Establece compromisos formales	44.10	151.433	.796	.971
Fomenta acciones de remediación	44.30	150.011	.904	.970

Formula el mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de los acuerdos	44.30	142.900	.977	.969
Promedio	44.33	149.16	.8087	.973