



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**HABILIDADES SOCIALES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
EN LOS ESTUDIANTES DE QUINTO DE PRIMARIA DE LA
I.E. 40091 “ALMA MÁTER DE CONGATA”, AREQUIPA-2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

BACH. ALEJANDRA IRMA, YALTA BENAVIDES

LIMA – PERÚ

2017

ASESORA DE TESIS:

Dra. Madelaine Bernardo Santiago

JURADO EXAMINADOR :

Dra. Grisi Bernardo Santiago

Presidente

Mg. Lenmy Stephanie Ochoa Santos

Secretaria

Dra. Ana Cecilia Pareja Fernández

Vocal

Dedicatoria:

A Dios, creador de todo, porque sin él nada es posible. A mi madre, por ser ejemplo de vida. A mi querido esposo y a mi hijo por ser los pilares en los que se cimientan mis esfuerzos; a todos ellos, gracias.

Agradecimientos:

A los docentes de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada TELESUP, por los conocimientos y experiencias ofrecidas en las aulas; ello ha contribuido en formar mi perfil profesional enmarcado en valores éticos y amor por mi carrera.

A los estudiantes de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", docentes, personal administrativo y padres de familia, por su valiosa colaboración y contribución en el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, **Alejandra Irma Yalta Benavides**, identificada con DNI N° 40108364 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada TELESUP, Facultad de Salud y Nutrición, Escuela Profesional de Psicología; me presento con la tesis titulada “**Habilidades sociales y solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 ‘Alma Máter de Congata’, Arequipa - 2017**” y declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría; asimismo, todos los datos, información y documentación que se presentan son auténticos y veraces.

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

Lugar y fecha : **Arequipa, 17 de Enero del 2018**

Alejandra Irma Yalta Benavides
DNI 40108364

Resumen

La finalidad del presente estudio de investigación, cuyo título es “Habilidades sociales y solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E.40091 “Alma Máter de Congata”, Arequipa - 2017 , tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la solución de conflictos y como objetivos específicos el conocer las habilidades sociales y su relación con la agresividad física ; así como establecer las habilidades sociales y su relación con la agresividad verbal y psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091" Alma Máter de Congata ", Arequipa.

Este estudio corresponde a una investigación no experimental. De acuerdo a la naturaleza del mismo, reúne por su nivel, las características de un estudio descriptivo, correlacional , teniendo una muestra conformada por 20 estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata". Para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, la lista de chequeo Evaluación de Habilidades Sociales y el Test Escala de Agresividad (EGA).

Los resultados de esta investigación nos dan como conclusión que las Habilidades Sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa ; no se relacionan con el nivel de Solución de Conflictos, debido a que las variables en estudio no se relacionan directamente de modo que el $\text{sig.} = 0.374 > \alpha = 0.05$. Estos resultados contrastados con las hipótesis determinaron que las variables no presentan relaciones, de manera que se acepta H_0 y se rechaza la H_a .

Palabras Clave: Habilidades Sociales, Agresividad y Solución de Conflictos.

Abstract

The purpose of this research study, whose title is "Social Skills and Conflict Resolution in Fifth Grade Students of the IE40091" Alma Mater de Congata", Arequipa - 2017, has the general objective of establishing the relationship that exists between social skills and conflict resolution and as specific objectives to know the social skills and their relationship with physical aggression, as well as establish social skills and their relationship with the verbal and psychological aggression of the fifth grade students of I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa.

This study corresponds to a non experimental research. According to the nature of it, it gathers by its level the characteristics of a descriptive, correlational study, with a sample conformed by 20 students of the fifth grade of primary education of the I.E. 40091 "Alma Máter de Congata". For the data collection we used the survey technique, the Social Skills Assessment checklist and the Aggressiveness Test (EGA).

The results of this investigation give us as a conclusion that the Social Skills of the of the fifth grade students of the I.E. 40091 "Alma Máter de Congata" Arequipa are not related to the level of conflict resolution, because the variables under study are not directly related so that the $\text{sig.} = 0.374 > \alpha = 0.05$; these results contrasted to the hypothesis determined that the variables do not present relations, so that H_0 is accepted and the H_a is rejected.

Keywords: Social Skills, Aggressiveness and Conflict Solution.

Índice de Contenido

Asesora de tesis.	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Declaración de autenticidad	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Índice de Contenido.....	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Introducción.....	14
I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.Planteamiento del problema.....	16
1.2.Formulación del problema.....	19
1.2.1.Problema general	19
1.2.2.Problemas específicos	19
1.3.Justificación y aportes del estudio.....	20
1.3.1. Justificación teórica	20
1.3.2. Relevancia práctica	20
1.3.3. Justificación metodológica.....	21
1.3.4. Relevancia social	21
1.3.5. Es original.....	21
1.3.6. Los motivos personales.....	21
1.3.7. Alcance pedagógico	21
1.3.8. Forma práctica	22
1.3.9. Por su relevancia.....	22
1.4.Objetivos de la Investigación.....	22
1.4.1.Objetivo general	22
1.4.2.Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.Antecedentes de la investigación	23
2.1.1.Antecedentes nacionales	23
2.1.2.Antecedentes internacionales	29
2.2.Bases teóricas de las variables	32

2.2.1. Habilidades sociales.....	32
2.2.1.1. Definiciones.....	32
2.2.1.2. Mecanismos de aprendizaje de las habilidades sociales	34
2.2.1.3. Características generales de las habilidades sociales básicas	37
2.2.1.4. Dimensiones que forman las habilidades sociales	39
2.2.1.5. Áreas de las habilidades sociales	40
2.2.1.6. El proceso de adquisición de las habilidades sociales	43
2.2.1.7. Dificultades en las habilidades sociales	45
2.2.1.8. La enseñanza de las habilidades sociales en la escuela	48
2.2.1.9. Adquisición de habilidades sociales	49
2.2.2. El Conflicto	51
2.2.2.1. Definición de conflicto.....	51
2.2.2.2. Tipos de conflictos.....	56
2.2.2.3. Causas de los conflictos en el aula	61
2.2.2.4. La resolución de conflictos	65
2.2.2.5. Resolución de conflictos en la actualidad.....	65
2.2.3. Habilidades sociales y conflicto escolar	73
2.3. Definición de términos básicos	76
III. MÉTODOS Y MATERIALES	79
3.1. Hipótesis de la investigación	79
3.1.1. Hipótesis general.....	79
3.1.2. Hipótesis específicas	79
3.2. Variables de estudio	80
3.2.1. Definición conceptual	80
3.2.2. Definición operacional	80
3.2.2.1. Operacionalización de las variables	81
3.3. Nivel de investigación.....	87
3.3.1. Nivel de investigación.....	87
3.4. Diseño de la investigación	87
3.5. Población y Muestra de estudio	88
3.5.1. Población.....	88
3.5.2. Muestra	88
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	89
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	89
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	89
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	89

3.7.1.Descripción del instrumento de la variable habilidades sociales	90
3.7.2.Descripción del instrumento de la variable solución de conflictos	92
3.8.Métodos de análisis de datos	93
3.9.Desarrollo de la propuesta de valor.....	93
3.10.Aspectos deontológicos.....	93
IV. RESULTADOS.....	94
4.1.Comprobación de la hipótesis	105
4.1.1.Análisis de correlación de Rho de Spearman entre el nivel de habilidades sociales y nivel de agresión física.....	105
4.1.2.Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el nivel de habilidades sociales y nivel de agresión verbal	107
4.1.3.Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el nivel de habilidades sociales y nivel de agresión psicológica	108
4.1.4.Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el nivel de habilidades sociales y nivel de resolución de conflicto	110
V.DISCUSIÓN	113
5.1.Análisis de discusión de resultados.....	113
VI.CONCLUSIONES	116
VII.RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS	118
ANEXOS	122

Índice de tablas

Tabla 1: Población estudiantil	88
Tabla 2: Índice de los factores	91
Tabla 3: Pimeras habilidades sociales	94
Tabla 4: Habilidades sociales avanzadas.....	95
Tabla 5: Habilidades relacionadas con los sentimientos	96
Tabla 6: Habilidades alternativas	97
Tabla 7: Habilidades para hacer frente al estrés	98
Tabla 8: Habilidades sociales de planificación	99
Tabla 9: Nivel de agresión física	100
Tabla 10: Nivel de agresión verbal.....	101
Tabla 11: Nivel de agresión psicológica	102
Tabla 12: Nivel de habilidades sociales	103
Tabla 13: Nivel de resolución de conflicto	104
Tabla 14: Habilidades sociales y agresión física	106
Tabla 15: Habilidades sociales y agresión verbal.....	108
Tabla 16: Habilidades sociales y agresión psicológica.....	110
Tabla 17: Habilidades sociales y resolución de conflictos	111

Índice de figuras

Figura 1: Tomado de Munné y Mac-Cragh, 2006.....	72
Figura 2: Primeras habilidades sociales.....	94
Figura 3. Habilidades sociales avanzadas.....	95
Figura 4: Habilidades relacionadas con los sentimientos.....	96
Figura 5: Habilidades alternativas.....	97
Figura 6: Habilidades para hacer frente al estrés.....	98
Figura 7: Habilidades sociales de planificación.....	99
Figura 8: Nivel de agresión física.....	100
Figura 9: Nivel de agresión verbal.....	101
Figura 10: Nivel de agresión psicológica.....	102
Figura 11: Nivel de habilidades sociales.....	103
Figura 12: Nivel de resolución de conflicto.....	104

Introducción

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental, establecer la relación entre las habilidades sociales y la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa - 2017.

Para una mejor comprensión de la presente investigación, se muestra de una manera práctica y resumida la composición de cada uno de los siete capítulos resaltando la importancia que cada uno alberga en ellos para un mejor manejo y análisis de la información:

En el capítulo I, se presenta el problema de investigación y el planteamiento del problema , donde se aborda la importancia de las habilidades sociales en la solución de conflictos entre los estudiantes, la justificación, los objetivos y aportes de estudio.

En el capítulo II, del marco teórico se presentan los antecedentes de investigación a nivel nacional como internacional, las bases teóricas relacionadas a las habilidades sociales y conducta, finalizando con la definición de los términos básicos.

En el capítulo III , se abordan las hipótesis , definición conceptual y operacionalización de variables , el nivel y diseño de investigación ;la población y muestra , las técnicas e instrumentos para los datos , la confiabilidad y descripción de instrumentos ;los métodos , la propuesta de valor y los aspectos deontológicos.

En el capítulo IV, de los resultados se presentan las tablas con sus frecuencias y porcentajes, figuras e interpretaciones respectivas, donde se hace la comprobación de las hipótesis a través del análisis de correlación de Rho de Spearman .

En el capítulo V se presenta la discusión en torno a los resultados obtenidos con respecto a la hipótesis general y su comparación con las tesis tomadas como antecedentes; así mismo se realizó la comparación de los resultados con las hipótesis específicas planteadas.

En el capítulo VI se dan a conocer las conclusiones de la investigación, que nos ayudan a tener una visión general de lo que se obtuvo con la investigación realizada, lo cual ayudará para que se tomen como referente para futuras generaciones.

En el capítulo VII se presentan las recomendaciones para obtener aún mejores resultados en cuanto a la muestra y población estudiada y los anexos correspondientes que nos dan una visión más general de la investigación realizada.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Tomando como referencia el contexto internacional, se sabe que en México se están potencializando los procesos de comunicación y diálogo entre estudiantes y maestros, teniendo en cuenta las dimensiones de las habilidades sociales. Esta manifestación debe alertar a autoridades, funcionarios, profesores y estudiantes de los nacientes compromisos en el ejercicio de las respectivas responsabilidades, orientados a mejorar la comunicación, a enriquecer el trabajo individual y a posibilitar la transformación cualitativa de los servicios de nivel primario. Naturalmente, todo eso requerirá de cambios en la organización curricular, en las estrategias de enseñanza, en la infraestructura de apoyo y en las normas. Por otro lado, los programas de tutoría han generado grandes expectativas de impacto en el desempeño de los estudiantes, en la actividad de los profesores y en las dinámicas de las instituciones en general. (ANUIES, 2005).

Caballo (1986), afirma que conducta socialmente habilidosa es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, a través de los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, de modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás, y que generalmente resuelve problemas inmediatos de diversas situaciones mientras se minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Por tal motivo, es recomendable que las habilidades sociales sean construidas desde la temprana infancia, reforzadas desde la pubertad y adolescencia, enseñándoles a los estudiantes a resolver problemas.

A nivel nacional, encontramos que el Minedu (2010) consigna en sus páginas un área bien trabajada en el curso de tutoría, con el afán de propiciar en los docentes la aplicación de programas que sirvan para modificar conductas inadecuadas, mejorar sus habilidades sociales, entre otras; sin embargo, en la práctica la realidad es totalmente diferente, dejando en el papel muchas buenas intenciones.

La etapa escolar es una época particularmente determinante en el desarrollo. Como bien sabemos, cada persona se desarrolla y madura tanto física como emocionalmente a un ritmo diferente, lo que genera en muchos de ellos un gran conflicto e inseguridad. Por otro lado, la influencia de los pares se ve fortalecida sobre todo en la transición de la etapa primaria a la secundaria, ya que la escuela por sí misma constituye un ambiente amenazador y confuso, pues los alumnos cuentan con varios profesores al día, sin tener la oportunidad de relacionarse de manera individual con alguno de ellos.

La institución educativa es un mundo en el que el niño deberá adquirir un determinado número de conocimientos y habilidades cada vez más complejos, los mismos que le serán necesarios para adaptarse a la sociedad y resultan indispensables para la futura formación del individuo; sin embargo, llevarlos a la práctica, en ocasiones es una contrariedad, ya que en el camino se presentan una serie de dificultades para el estudiante; entre estos, se encuentran los problemas de aprendizaje y fracaso escolar, los cuales se convierten en factores determinantes de la deserción escolar; y/o niños que permanecen más de lo debido en un grado escolar, es decir, en condición de *repitentes* en más de dos oportunidades.

Los estudiantes de la Institución Educativa atraviesan por una serie de problemas en la conducta, pensamiento y emociones, razón por la cual no respetan a sus compañeros, no expresan lo que desean, no se relacionan,

entonces, decimos que las relaciones sociales son una fuente de satisfacción para todos. A todos nos gusta tener amigos, que nos quieran, estar relacionados y estar con gente de nuestro entorno. Si un estudiante no se relaciona adecuadamente, también puede llegar a ser una gran fuente de malestar y de estrés. Si es un estudiante con pocas habilidades sufre de un proceso depresivo y ansioso por no controlar esa área de su vida que es importante.

Es por ello, que decidí investigar las habilidades sociales de los estudiantes; para que a su vez estos logren un comportamiento asertivo en la sociedad, donde el estudiante pueda expresar con libertad, hablar en público, perder el miedo y la timidez.

Toda habilidad social es un pensamiento que conlleva a resolver un problema de manera eficaz y eficiente, como también un comportamiento adecuado, es decir, que las habilidades sociales son observadas como pensamiento y comportamiento, que son importantes y ayudan a resolver situaciones, tareas sociales y conflictos. El estudiante asertivo, es la persona socialmente habilosa, es aquella que es capaz de dirigirse a otras y cumplir con las categorías de habilidad social, es una persona que pide las cosas y nos las exige, se relaciona con tranquilidad, respeta a los demás y va aprendiendo cómo mejorarlo en el camino de su vida.

La sociedad peruana actual, tiene como reto contribuir al desarrollo integral de los estudiantes; colaborando en su proceso de integración a la vida social, habilitándolos para la participación responsable en la vida ciudadana y el protagonismo en la ejecución de su propio proyecto de vida. Es por ello que para lograr el pleno desarrollo de la persona se requiere de un ambiente escolar dinámico, diverso, abierto, claro en sus posibilidades y oportunidades, a la vez de exento de conductas discriminatorias.

A nivel local, se observa que, en las Instituciones Educativas del medio, los docentes del Nivel Primario solo se concentran en impartir contenidos de sus áreas mas no en mejorar las habilidades sociales de los estudiantes. El estudiante necesita fortalecer, promover sus habilidades sociales, pudiendo

ello, ayudar a fortalecer el aprendizaje y enseñanza que se centra en la parte cognitiva.

Se observa con claridad acerca del conflicto en los estudiantes, que existen una serie de problemas de convivencia escolar al interior de la institución educativa, la dificultad es clara ya que existe conflicto en nuestra sociedad como pandillaje y esto produce rivalidades entre los colegios, generando problemas en nuestra vida social. Por consiguiente, los problemas de conflictos son entendidos como falta de comunicación, autocontrol, falta de asertividad y empatía hacia los demás.

Por último, se observa algunos problemas relacionados con las habilidades sociales en los estudiantes del quinto grado del nivel primario, de la Institución Educativa 40091 "Alma Máter de Congata", os mismos que se evidencian en las malas relaciones que tienen con sus compañeros, falta de comunicación, atribución de apodos, agresión verbal, psicológica; no hay respeto hacia los demás, existe mayormente antivalores, no son empáticos, ni asertivos, por lo que la solución a sus problemas es a través de agresiones verbales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de las habilidades sociales y solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", ¿Arequipa - 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo las habilidades sociales se relacionan con la agresividad física de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", ¿Arequipa?

- ¿Cómo las habilidades sociales se relacionan con la agresividad verbal de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", ¿Arequipa?

- ¿Cómo las habilidades sociales se relacionan con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", ¿Arequipa?

1.3. Justificación y aportes del estudio

Todos sabemos que existe una gran variedad de habilidades sociales, unas básicas y otras complejas. Estas habilidades pueden mejorar las relaciones interpersonales y facilitar la resolución de conflictos, este ha sido el reto de este proyecto, hacer que puedan utilizarlas correctamente y que las incorporen en su repertorio de estrategias para afrontar las distintas situaciones que se presenten en la edad escolar.

La presente investigación desde el punto de vista científico abordará en forma objetiva y precisa las habilidades sociales de los estudiantes para optimizar un desenvolvimiento social adecuado.

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación servirá como base para futuras investigaciones sobre habilidades sociales, ya que es descriptiva y busca llenar un vacío en el conocimiento científico de las habilidades sociales y la solución de conflictos, además de cómo se relacionan las variables de estudio, pues, se vale de la teoría de Monjas (1992) y Caballo (1993) quienes sostienen que la conducta social es adquirida a través del aprendizaje, por consiguiente, esta se puede modificar, mejorar o enseñar a través de diversos mecanismos.

1.3.2. Relevancia práctica

Este estudio ayudará a la resolución de conflictos, ya que mejorando las habilidades sociales se influirá en la solución de estos para que el

estudiante logre desenvolverse sin dificultad en su medio, desarrollando sentimientos de empatía frente a sus compañeros y cualquier situación que se les presente.

1.3.3. Justificación metodológica

Porque con la aplicación de instrumentos ya elaborados y validados se medirá las dos variables de estudio como son las habilidades sociales y la solución de conflictos, dentro de un contexto y procedimientos diferentes que darán valor a los resultados.

1.3.4. Relevancia social

Se pondrá en evidencia las interrelaciones de los estudiantes debido a que existe un inadecuado desenvolvimiento de esta habilidad debido a la falta de técnicas apropiadas para el desarrollo de habilidades sociales.

1.3.5. Es original

Pues se pretende determinar la relación de las habilidades sociales en la solución de conflictos de los estudiantes, lo que posibilitará una mejor integración de éstos en la sociedad.

1.3.6. Los motivos personales

La actividad docente ha motivado a investigar el problema por las múltiples deficiencias encontradas y que se arrastran de nivel primario con referencia a las habilidades sociales de los estudiantes y conflictos que perjudican en su normal desempeño.

1.3.7. Alcance pedagógico

Esta investigación permitirá propiciar la elaboración de nuevos programas relacionados con habilidades sociales y solución de conflictos, de acuerdo al desarrollo evolutivo del estudiante, fomentando la práctica de las habilidades sociales básicas.

1.3.8. Forma práctica

En la medida que se determine la relación de las habilidades sociales en la solución de conflictos posibilitará acciones básicas para mantener mejores relaciones interpersonales y vivir en armonía, dentro y fuera del aula, valorando la vida propia y la de los demás.

1.3.9. Por su relevancia

Porque sabemos que hoy en día la violencia no solo ha alcanzado a los hogares, sino que se manifiesta en las mismas instituciones educativas, de tal manera que conociendo la influencia de las habilidades sociales en la solución de conflictos se podrá asumir medidas que contribuyan a mejorar sus relaciones interpersonales y por ende convivir en armonía en cualquier lugar y circunstancia.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa, 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer las habilidades sociales y su relación con la agresividad física de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa.
- Establecer las habilidades sociales y su relación con la agresividad verbal de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa.
- Establecer las habilidades sociales y su relación con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El soporte bibliográfico ha derivado tanto de fuentes primarias como libros y artículos como de repositorios virtuales para acceder a información de data reciente. Los antecedentes encontrados son de ámbito nacional e internacional, se han encontrado algunos trabajos de investigación relacionados con el tema, los cuales se detallan a continuación.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Haciendo recuento de las investigaciones en orden de actualidad, se han revisado tesis del año 2015, 2012 y 2009. Así, Verde (2015) presentó realizó la tesis titulada “Taller aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos del primer año de educación secundaria de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre. El Porvenir – Trujillo, 2014. Perú, Universidad Cesar Vallejo”. Este estudio tuvo como propósito determinar en qué medida el Taller Aprendiendo a Convivir desarrolla habilidades sociales en los alumnos del Primer Grado de Educación Secundaria. Su metodología fue experimental, longitudinal y orientada a la aplicación; su diseño pre-experimental. Su población estuvo conformada por 43 estudiantes del primer grado del nivel secundario, el criterio de inclusión considera estudiantes entre los 12 y 13 años de edad, la situación economía es baja; su muestra

es la sección A conformada por 21 estudiantes. Su instrumento de recolección de datos es la ficha técnica elaborado por Arnol Goldstein, la ficha técnica está conformada por 50 ítems dividida por VI grupos: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades para hacer frente a estrés y por último habilidades de planificación.

Se concluye que los estudiantes alcanzaron un desarrollo significativo en 42 puntos. Entre el promedio de las habilidades sociales y el pre test se obtuvo un 135.40 puntos en el nivel promedio y en seguida en el postest 177.40 puntos. Al comparar el pretest y postest se obtuvo un incremento de 6.7 puntos indicando que es altamente significativo $p=0.00000000000688<0.01$); para las habilidades sociales avanzadas.

Se utilizó el método inductivo-deductivo, el diseño fue pre-experimental, la población estuvo conformada por 43 alumnos y la muestra fue de 21 estudiantes pertenecientes al año mencionado. A todos ellos se les aplicó un pre y pos test, consistente en 50 ítems. Después del desarrollo del Taller Aprendiendo a Convivir, se incrementó significativamente en 42.0 puntos, el nivel promedio de la habilidad social general pre test (135.4 puntos) vs el nivel promedio de la habilidad social general pos test (177.4 puntos) en los estudiantes. Se pudo observar que antes del desarrollo del taller; el 66.7% de los estudiantes se encontraban en el nivel Inicio, el 23.8% en el nivel Proceso, el 9.5% en el nivel Logrado y ninguno en el nivel Logro Destacado; pero después del Taller y por efectos del mismo tenemos que solo el 4.8% se ubicaron en el nivel Inicio, mientras que el 57.1% en el nivel Proceso, el 19% en el nivel Logrado y el 19% en el nivel Logro Destacado.

Por otro lado, Ángulo (2012), en su investigación con motivo de tesis de maestría titulada: Programa pedagógico “viviendo en armonía” para desarrollar las habilidades sociales básicas de los

estudiantes del sexto grado de Educación Primaria de la I.E. Los Laureles del distrito el Porvenir – Trujillo de la Universidad Privada Antenor Orrego, permitió conocer la influencia de este programa en el desarrollo de habilidades sociales básicas. El tipo de estudio empleado en la investigación fue experimental, la muestra fue de 31 estudiantes para el grupo experimental y 35 en el grupo control con características similares. El criterio de inclusión contempló estudiantes de primer año de secundaria de la sección A, la técnica utilizada fue la observación y el instrumento, el test de habilidades sociales básicas conformado por 20 ítems.

Concluyó que el programa permitió desarrollar significativamente las habilidades sociales de los estudiantes en un promedio de 78.39 puntos y un 52.57 puntos para el grupo control. Existe una mejora en las habilidades sociales en la capacidad de saber conversar con un promedio de 10.48 y en la capacidad expresar sentimientos con un promedio de 16.26 y por último en la capacidad de tomar decisiones se obtuvo un puntaje promedio de 43.55.

En el ámbito local, se revisó el trabajo de Urquiza (2012) quien con su tesis titulada: “Influencia de las habilidades sociales en el aprovechamiento de los aprendizajes de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa N° 40052 Cayma”. Su metodología de investigación fue deductivo –inductivo, el nivel de investigación fue descriptiva, el tipo de estudio, descriptivo correlacional, su diseño de investigación es no experimental. La población estuvo conformada por 66 estudiantes del nivel de educación primaria de la I.E. Reich la Perla, su muestra es censal e intencional por lo que se toma la totalidad de la población. Su técnica es la encuesta y el instrumento es la Escala de Habilidades sociales que consta de 36 ítems, su criterio de inclusión son los estudiantes de 8 a 11 años. Los resultados obtenidos indican que $r = 0.563731$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y

rechaza la hipótesis nula. Teniendo una relación de 56% entre habilidades sociales. Destaco el valor de la sociedad en las conductas de los estudiantes, pero acotó que es la escuela quien tiene gran responsabilidad en la formación de valores.

En la ciudad de Lima, López (2012) ejecutó la tesis titulada “Las habilidades sociales y educativas de los estudiantes” (Lima-Perú), en la que, considerando una muestra de 186 docentes que analizan las habilidades sociales y comunicativas de los estudiantes, se concluye que 91.90% de docentes indica que la comunicación en los estudiantes es la herramienta que más utilizan para mejorar en su integración social y las relaciones interpersonales, en seguida el 87.10% indica que para fomentar la expresión y emociones, resolución de problemas y la participación requiere de la ayuda del resto de docentes y por último un 79% de docentes considera positivas las reuniones con los padres.

Por otro lado, un 56.5% de docentes tienen dificultad para poner en práctica distintas cualidades, la falta de tiempo. Luego un 36.6% de docentes tienen dificultad en la falta de formación, aplicación de programas y acerca de instrumentos de evaluación.

En el norte de nuestro país, también se ha tratado este tema, así, Mendoza (2011) con su tesis “Las Habilidades Sociales de los Alumnos de La I.E “Artemio Requena” Del Distrito De Catacaos”, realizada en una población y muestra de 33 estudiantes del 3º grado de educación primaria, la técnica e instrumentos utilizados fueron la observación y la ficha de observación, los mismos que fueron validados por tres expertos con una confiabilidad de 0.869 alfa de Cronbach.

En conclusión, nos indica que los alumnos muestran un nivel bajo con un 3%, con un 75.8% regular, por último, con 21.2% alta.

Retomando el recuento de las investigaciones realizadas en nuestra ciudad, tenemos a Callata (2009) quien con la tesis “Aplicación de estrategias de habilidades sociales para optimizar las relaciones humanas en los estudiantes del segundo grado de nivel secundario de la I.E. Padre Pérez de Guereño - Paucarpata – Arequipa”.

Su metodología de investigación es deductivo –inductivo, el nivel de investigación es descriptiva, el tipo de estudio, descriptivo correlacional y su diseño de investigación es no experimental. La población estuvo conformada por 106 estudiantes del nivel de secundario, su muestra fue censal e intencional, se tomó la totalidad de la población. Su técnica es la encuesta y el instrumento es la Escala de Habilidades sociales que consta de 45 ítems, además su criterio de inclusión consideró a estudiantes de 13 a 14 años. Los resultados obtenidos son de $r: 0,84$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula. Teniendo una relación de 45% entre habilidades sociales.

En otro contexto, como la ciudad de Trujillo, Linares (2009), propuso la tesis titulada “Diferencias entre los niveles de agresividad de los escolares de tercero y sexto de primaria de la Institución Educativa N° 81011 “Antonio Raimondi”, Trujillo 2008”, la misma que fue presentada como tesis de licenciatura en Psicología, para la Universidad César Vallejo de Trujillo y cuyo objetivo fue conocer si existe diferencia entre los niveles de agresividad de los escolares. Su metodología de investigación es experimental, su población está conformada por 159 estudiantes del tercer y sexto grado de educación primaria, los estudiantes son de 8 a 12 años, su técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario de AGI.

Finalmente se concluye, que un 7.4% se encuentra en un nivel bajo de agresividad, un 25% de estudiantes se encuentra en el nivel

muy superior de agresividad, en seguida un 5.9% de estudiantes se encuentra en un nivel bajo de agresividad, por último, un 8.8% se encuentra en un nivel superior.

Ha sido relevante encontrar el trabajo de Gonzales (2005) quien en su tesis “Efecto de la Aplicación de un Programa de Habilidades sociales sobre los problemas de Comportamiento de Alumnas del 6º Grado de primaria del CEP “Sagrado Corazón” (2005), utilizó un método de investigación aplicada, su investigación es cuasi-experimental, se considera dos grupos: grupo es experimental y el grupo control, se aplicó el pre test y post test, su población estuvo conformada por 112 estudiantes del sexto grado de primaria, la muestra estuvo constituida por 28 estudiantes para el grupo experimental y 27 estudiantes para el grupo control, sus técnicas fueron el análisis documental, observación directa, administración de pre test y post test y dentro del instrumento se encuentra la ficha de evaluación del desarrollo de las habilidades sociales básicas esta consta de 20 ítems, para su validez y confiabilidad se obtuvo $r=0.754$.

Este autor, concluye que la aplicación del programa influye significativamente en los problemas de comportamiento, lo cual muestra un puntaje obtenido en pre test con los puntajes post test de los estudiantes del grupo experimental mejoran los problemas de comportamiento.

Así también ha sido inspirador revisar la tesis de García y Sánchez (2002); “El Desarrollo Social y su relación con el logro de Competencias Básicas de los Niños de 5 años del Jardín de Niños Nro. 253. Urb. La Noria – Trujillo”, realizada en el Instituto Superior Pedagógico Indoamérica de Trujillo.

Su metodología de investigación es experimental y aplicada, su diseño es pre experimental, se aplicó un pre test y post test, su

población es 25 niños de 5 años, la muestra es censal e intencional está conformada por 25 niños y niñas, su técnica de evaluación es la observación y su instrumento es la lista de cotejo y test. Concluyó que los niños que cuentan con habilidades sociales como respeto de las normas, buenas relaciones con sus compañeros, tienen mejores oportunidades de aprendizaje, tal como lo muestran los resultados de la lista de cotejo y test aplicados. Existe una correlación significativa entre el nivel de desarrollo social y el nivel de logro de las competencias básicas en los niños de 5 años.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Siendo el tema de las relaciones sociales, importante en todo contexto y realidad, citamos a quienes en el ámbito internacional han sentado bases en esta línea de investigación.

Silva (2015), en su tesis: La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria. España, universidad de Alcalá, para la obtención del grado de doctor, utilizando una metodología cuantitativa y experimental, propia del paradigma positivista y la metodología cualitativa, determinada por la lógica de investigación propia del paradigma interpretativo o cualitativo. su diseño es cuasi-experimental dividido en dos grupos: experimental y control, su población y muestra está conformada por 13 docentes y 2 padres con un total de 15 personas, su técnica y instrumentos fueron la escala de habilidades sociales (EHS), la Escala de afrontamiento para adolescentes (ACS), el cuestionario de entrevista semi-estructurada, discusión, entrevista.

Se concluyó, que los estudiantes que cortan, interrumpen el desarrollo de la clase, eso perjudica a los demás estudiantes, a algunos docentes les falta formación pedagógica. Se indica que las

relaciones interpersonales entre docente y alumno, se llevan adecuadamente porque el docente explica bien los contenidos.

A su vez, Gómez (2014) con la investigación titulada: Resolución de Conflictos en el aula de Educación Primaria: Actividades para mejorar su gestión, de la Universidad de Valladolid, Soria, concluye que debemos promover el concepto de centro educativo como un entorno humano y social, donde la máxima prioridad sean las personas y su desarrollo integral. Partiendo de esta premisa resulta fundamental promover la comunicación en las relaciones interpersonales, incidiendo en el trabajo cooperativo y facilitando la interrelación entre los alumnos/as de la clase. Debemos continuar trabajando la interrelación entre sexos y promulgando su igualdad, así como la igualdad entre razas, culturas, religiones, etc., creando individuos más tolerantes que sean capaces de detectar la injusticia de la discriminación y capaces de rechazarla. Las intervenciones educativas deben fomentar la aceptación de puntos de vista diferentes y seguir dando estrategias que ayuden a los alumnos/as a entender y respetar las normas de convivencia. Así mismo se debe basar el trabajo del conflicto en el aula, en experiencias próximas a los niños/as, para facilitar su comprensión, asimilación, funcionalidad y significatividad de los aprendizajes.

En España, también, Bermejo y Fernández (2010), presentaron la investigación titulada: Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía. España, Universidad de Sevilla, para el grado de maestros; esta, de carácter cuantitativo y cualitativo, utilizó una muestra compuesta por 871 docentes, su técnica es la encuesta y entrevista, para su fiabilidad se aplicó el Alpha de Cronbach con un 0.739, concluyendo que los conflictos escolares se han incrementado los últimos años, se observa que en la mayoría de los conflictos, son comunes los insultos, malos comportamientos en el aula, falta de respeto a sus

compañeros, conductas inadecuadas. Dentro de ello el método más utilizado para potenciar la convivencia debe promover, fomentar y desarrollar actividades que facilitan la integración y la participación del alumnado.

Significativo ha sido también el trabajo de Ahumada (2001), quien ejecutó en su programa la investigación “Comités de Convivencia Escolar”, en Santiago de Chile. Su metodología de estudio es cualitativa de orientación etnográfica, exploratoria y descriptiva, su población está constituida por 660 estudiantes y 40 docentes, su técnica cuantitativa utilizada fue un cuestionario, trabajo de campo y bitácora de observación de las actividades diarias, registro de conflictos observados, cuestionario de conocimiento del PEI, cuestionario sobre el manual de convivencia, cuestionario a profesores y alumnos sobre clima del aula.

Finalmente, los resultados presentados indican que, por la falta de gestión de la disciplina escolar, falta de participación, reformular el PEI y reformular el manual de convivencia, todo esto se tiene que subsanar, para así poder lograr una apropiada y entendimiento de los aportes innovadores de los docentes, alumnos y directivos

Finalmente comento el trabajo de Montes (2000), quien realizó un estudio de investigación titulado “Viviendo la convivencia”, en la Universidad del Valle Cali, Colombia. El método de investigación es exploratorio, descriptivo y explicativo, el paradigma es positivista, interpretativo y crítico, su diseño es cuasi-experimental dividido en dos grupos: experimental y control, su población y muestra está conformada por 13 docentes y 2 padres con un total de 15 personas, su técnica e instrumentos es la escala de habilidades sociales (EHS), la Escala de afrontamiento para adolescentes (ACS), el cuestionario de entrevista semi-estructurada, discusión, entrevista.

Se concluye, que los estudiantes deben convivir mejor, aprender a convivir adecuadamente, vivir con otros no es tarea fácil, lo cual es complicado la convivencia diaria en el trabajo. Para ello, el hombre posee un arma poderosa que es el lenguaje, ya que es importante comunicarnos, así puede convencer, estimular, engañar, criticar y aborrecer a los demás. Por eso es importante saber hablar, con coherencia, fluidez, claridad y un tono de voz adecuado.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Habilidades sociales

2.2.1.1. Definiciones

Para Kelly, una habilidad social se define como «un conjunto de conductas identificables, aprendidas que emplean los reforzamientos de su ambiente» (Kelly, 1982, p.3). El autor indica, que el estudiante adquiere las conductas y/o posturas durante las primeras etapas de su vida, es decir, desde la concepción, infancia, pubertad y adolescencia. Lo que le permite una excelente relación comportamental con sus compañeros, se refleja también en la una adecuada expresión oral, lo cual permitirá sin mayor obstáculo el cumplimiento de sus objetivos.

Así, «las habilidades sociales se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje, por ejemplo, mediante la observación, la imitación, el ensayo y la información; son un repertorio de comportamientos verbales y no verbales, a través de los cuales los niños influyen en la respuesta de otros individuos en el contexto interpersonal» (Michelson et al.; 1987, p.18).

La conducta socialmente habilidosa es ese:

Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes,

deseos, opiniones, o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 1986, p.15).

El autor indica que el estudiante en proceso de formación, expresa sus sentimientos, actitudes, con convicción sin temor, sin miedo, lo cual permite ampliamente el respeto a sus compañeros y a su entorno social, lo que en definitiva permite el refuerzo de conductas fortaleza.

Gresham (citada por Angulo, 2012, p. 18), emplea tres tipos de definiciones de habilidades sociales, que a pesar de haber sido escritas hace más de dos décadas siguen vigentes hoy en día y son utilizadas por muchos autores en investigaciones recientes. De esta manera recalca que el estudiante en proceso de formación, expresa sus sentimientos, actitudes, con convicción sin temor, sin miedo, lo cual permite ampliamente el respeto a sus compañeros y a su entorno social, lo que en definitiva permite el refuerzo de conductas fortaleza.

- **Definición de aceptación de los iguales:** Somos iguales, pero sin duda, también somos diferentes, ya que lo más importante es que cada persona tiene sus propios valores, emociones y percepciones, cultura, lengua o religión, lo que nos hace particulares en nuestra identidad. Se considera que los estudiantes socialmente hábiles son los que son aceptados en la escuela o por los compañeros de juegos. El fallo de esta definición es que no identifica los comportamientos específicos que se relacionan con la aceptación de los iguales.
- **Definición conductual:** La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el comportamiento, se

refiere a las acciones que desarrolla el estudiante frente a los estímulos que recibe y los vínculos que se establece con su entorno son aquellas conductas que aumentan la posibilidad de incrementar el reforzamiento o disminuyen la posibilidad de castigo, esto permite la adquisición de habilidades sociales específicas y mutuamente satisfactorias. Sin embargo, esta definición no asegura que los comportamientos seleccionados para la intervención sean socialmente importantes y hábiles.

- **Definición de validación social:** Es la tendencia a actuar como el resto de la gente. Según esta definición, las habilidades sociales son aquellos comportamientos que se observan en determinadas situaciones, los resultados sociales para el niño son favorables porque elevan su autoestima en cuanto a la aceptación, popularidad, etc.

2.2.1.2. Mecanismos de aprendizaje de las habilidades sociales

Según Monjas (citada por Angulo, 2012, p. 20), las habilidades de interacción social se aprenden de la misma forma que otros tipos de conducta a través de los siguientes mecanismos:

a) Aprendizaje por experiencia directa

Como aprendizaje, la experiencia directa se da en la vida real a través de simulaciones, actividades en diferentes ambientes y por supuesto también cuenta las que se realizan al aire libre donde se puede invitar inclusive a jugar. En este tipo de aprendizaje cuentan las vivencias pasadas lo cual facilita el análisis e interacción para la adquisición de nuevos conceptos. Por ejemplo, si cuando un niño sonríe a su padre, este le gratifica, esta conducta tenderá a repetirse y entrará con el tiempo a formar parte del repertorio de conductas del niño. Si el padre ignora la conducta, esta se extinguirá y si por el

contrario el padre lo castiga además de extinguirse las conductas, aparecerán respuestas de ansiedad condicionada.

b) Aprendizaje por observación

El niño aprende conductas de relación como resultado de la exposición ante modelos significativos. La teoría cognitiva social del aprendizaje defiende que muchos comportamientos se aprenden por observación de otras personas. Si un niño observa que su hermano es castigado cuando utiliza un tono de voz desagradable para hacer peticiones; aprenderá a no imitar esa conducta.

Los modelos a los que el niño y la niña se ven expuestos a lo largo del desarrollo son muy variados y entre ellos están hermanos y hermanas, primos, vecinos, amigos, padres, profesores y adultos en general. También son muy importantes y de notable impacto los modelos simbólicos, entre los que destacan los de la televisión. Y algunos medios visuales como paneles.

c) Aprendizaje verbal o instruccional

Según este mecanismo, el sujeto aprende de lo que se le dice, a través del lenguaje hablado por medio de preguntas, instrucciones, incitaciones, explicaciones o sugerencias verbales.

El aprendizaje visual se define como un método de enseñanza/aprendizaje que utiliza un conjunto de organizadores gráfico/simbólicos (métodos visuales para ordenar información) con el objeto de ayudar a los estudiantes mediante el trabajo con ideas y conceptos, que al utilizarlos ayudan a los estudiantes a pensar y a aprender más efectivamente. Además, estos permiten identificar ideas erróneas y visualizar patrones e interrelaciones en la información, factores necesarios para la comprensión e interiorización profunda de conceptos. Ejemplos de estos organizadores son: mapas conceptuales, diagramas de causa-efecto y líneas de tiempo, entre otros.

d) Aprendizaje por feedback interpersonal

El feedback o retroalimentación interpersonal es la explicación por parte de observadores de cómo ha sido nuestro desenvolvimiento, lo que ayuda a la corrección del mismo sin necesidad de ensayos. Consiste en la información por medio de la cual la persona con la que se interactúa, nos comunica su reacción ante nuestra conducta: si un niño le está pegando a otro y su madre pone la cara de enfado, seguramente el niño cesará de hacer eso. El feedback puede ser concebido como reforzamiento social administrado contingentemente por la otra persona durante la interacción.

El feedback se genera casi de manera automática y muchas veces inconsciente, pero es interesante pensar y contemplar su uso como una herramienta para las instancias de evaluación, sobre todo en la etapa de comprobación y observación que los docentes hacen a sus alumnos.

Estos tipos de mecanismo de aprendizaje, ayudan a conocer la competencia social del aprendizaje por experiencia directa, que son las conductas interpersonales de cada estudiante donde se aplica por el entorno y luego por el comportamiento social, en seguida se observa el aprendizaje por observación, aquí el estudiante aprende acerca de sus conductas de relación al observar a su compañero por el desatinado comportamiento. Luego contamos con el aprendizaje verbal, es cuando al estudiante debemos conversar, dialogar y explicar acerca del comportamiento suscitado, es ahí donde el estudiante se da cuenta de las cosas y luego tiene que aplicar las palabras páginas y respetar a los demás. Por último, tenemos el aprendizaje interpersonal, esto indica que el estudiante comunica su reacción ante nuestra conducta.

2.2.1.3. Características generales de las habilidades sociales básicas

Las habilidades sociales son conductas aprendidas de forma natural, las que pueden ser enseñadas. Estas se manifiestan en situaciones interpersonales, que son socialmente aceptadas, además de ser orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales o en su defecto autoreforzos.

En ellas, se dan cita dos componentes principales: Los componentes “verbales” y los “no verbales”. Estos, contribuyen al proceso de interacción social y al ser ambos elementos aprendidos son susceptibles de presentar deficiencias o conflicto en su despliegue.

El lenguaje no verbal es continuo y difícil de controlar, ya que se produce de forma inconsciente; su aprendizaje tiene lugar de forma indirecta e informal. Por otro lado, el lenguaje verbal se realiza de manera consciente, directa y puede controlarse fácilmente; los errores en él se interpretan como una falta de educación y se aprende de forma directa y formal (Ballesteros y Gil, 2002; Gol Ma At Tal y Jaras, 2005).

Componente no verbal: Este componente presenta dificultad en su control, ya que se uno puede estar sin hablar, pero seguir emitiendo mensajes, y de este modo aportando información de sí mismo.

La comunicación no verbal se emplea para enfatizar un aspecto del discurso; así también, permite reemplazar una palabra (por ejemplo, una mirada puede indicar si un comportamiento es correcto o incorrecto) y finalmente, puede llegar a contradecir lo que se está diciendo.

Esta comunicación implica: expresión facial, mirada, sonrisa, postura corporal, gestos, proximidad y apariencia personal.

Componente verbal: La conversación es la herramienta por excelencia que se utiliza para poder interactuar con los demás. Ballesteros y Gil (2002) postulan, que la persona competente es aquella que habla, aproximadamente el 50% de una conversación; que da retroalimentación y que realiza preguntas como muestra de interés.

Dentro de los componentes verbales, se puede mencionar los componentes paralingüísticos, que refuerzan el discurso verbal y dentro de los que se encuentran: la velocidad, fluidez, tono y volumen de la voz.

Podemos decir que la comunicación y el lenguaje se encuentran en el sistema nervioso central, que controla todos los procesos de la vida cotidiana, dándose de manera casual y espontánea, por lo que no requiere de un determinado nivel cultural. Siendo su ventaja, los recursos más expresivos, la estructura del mensaje, así como el lenguaje no verbal, la dicción. Dentro ello se encuentra las cualidades indispensables, como: volumen, fluidez, coherencia, movimientos corporales y gesticulación. A todo ello, son interesantes, las cualidades que desarrollan la expresión oral que son propuestas para la mejora de las propias estrategias y habilidades comunicativas y que sirve para implementar o aplicar ejercicios en el aula.

Considerando el desarrollo de la comunicación verbal, indicamos que en nuestro país existe una diversidad de culturas y lenguas nativas, lo cual es necesario el respeto de las lenguas originarias y enseñar la comprensión. Así mismo el niño y niña manifiestan la práctica del lenguaje oral, es decir, que cuando hable se desenvuelva adecuadamente, y pueda escuchar y entender las ideas. Existen distintas lenguas de formas regionales del uso del español, lo cual el niño sepa desarrollar su cualidad, habilidad y destrezas al momento de expresar su sentimiento y emociones. Se

manifiesta paulatinamente la adecuación cultural y social de los niños preescolares de las diferentes instituciones educativas.

2.2.1.4. Dimensiones que forman las habilidades sociales

Lazarus (citado por Angulo, 2012, p.23), fue uno de los pioneros en establecer desde una perspectiva clínica, las principales clases de respuestas conductuales que abarcan las habilidades sociales. Estas dimensiones fueron las siguientes:

- Iniciar, mantener y concluir conversaciones.
- Expresar sentimientos positivos.
- Recepcionar sentimientos positivos
- Rechazar peticiones. Decir No.
- Pedir un cambio de conducta.
- Afrontar críticas.
- Defender los propios derechos.
- Hacer peticiones y/o pedir favores.

Posteriormente, de manera empírica se han elaborado nuevas clasificaciones, las cuales han girado alrededor de la clasificación hecha por Lazarus. Estas dimensiones son:

- Hacer incumplidos.
- Aceptar cumplidos.
- Hacer peticiones.
- Expresar amor, agrado y afecto.
- Iniciar y mantener una conversación.
- Identificar, etiquetar y controlar sentimientos.
- Hablar con uno mismo. Saber leer e interpretar indicadores sociales.
- Comprender el punto de vista de los demás.
- Capacidad de hablar en público.
- Defender los propios derechos.

- Rechazar peticiones.
- Expresar opiniones personales, incluido el desacuerdo.
- Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado.
- Petición de cambio de conducta del otro.
- Disculparse o admitir ignorancia.
- Afrontar las críticas.

2.2.1.5. Áreas de las habilidades sociales

Para el desarrollo de la capacidad de inserción social del niño de educación infantil, es necesario programar una serie de estrategias o habilidades básicas. Según Monjas (1995), estas estrategias pueden ir alrededor de seis habilidades, de las cuales se abordarán para el presente estudio las siguientes:

a) Habilidades para relacionarse con otros niños

Estas habilidades pueden ser: sonreír, saludar, presentarse, pedirse favores, tener expresiones y hábitos de cortesía, etc.

Sonreír es una habilidad que se aprende por imitación, implica agrado, agradecimiento, aprobación. La persona que sonríe se hace agradable para los demás y esto ya implica una conexión. El bebé percibe en la sonrisa que se le quiere y se le acepta, observa la imagen de la madre y del padre, de modo que la imita. Cuando realiza algo, mira para obtener la aprobación o no de su acto y solo sabe que es bueno o malo cuando mira la cara del adulto que le sonríe o no.

El saludo indica hacerse presente, tener en cuenta al otro, acercarse a él o ella, transmitir el sentimiento de aceptación de alegría por encontrarse. El niño necesita que el adulto le repita una y mil veces: "¡hola! ¿Qué haces? ¿Qué miras?, ¡que guapo o guapa, estás!, etc. Con estas frases de saludo estamos

reforzando la aceptación y la seguridad ante la presencia del otro.

Presentarse sirve para darse a conocer. Es frecuente enseñar al niño a decir su nombre para que cuando le pregunten sepa decir quién es. Cuando el niño responde a la pregunta, ¿Cómo te llamas? está indicando conocer su yo y está ocupando un lugar en la sociedad haciendo que se le distinga de otros.

Pedir o hacer favores indica medir nuestras posibilidades y descubrir cuáles son las del otro. Se dice que un niño no reconoce al otro en su juego hasta que necesite que lo ayuden a cargar, a tirar de algo, a sujetar, etc. Esta situación natural dará pie a los educadores para enseñar las formas correctas de las peticiones, la gratitud y la cortesía propias de la sociedad donde vive.

b) Habilidades Conversacionales

Lo que Monjas (citado por Angulo, 2012, p. 26) nos indica en términos de relación con otras personas, podemos aplicarlo al desarrollo de las habilidades lingüísticas en el bebé. El desarrollo de la capacidad lingüística no es solo biológico, sino que tiene un factor netamente social. El bebé tiene capacidad de emitir sonidos, pero no lo hará si no los oye. Puede articular palabras, pero no logra esto si no las escucha. Al fin, decide hablar porque necesita comunicarse, decir ¿qué quiere?, ¿cuál es su necesidad?, etc. El educador debe acompañar el proceso lingüístico del niño enriqueciendo su potencial comprensivo y expresivo.

Por su parte, Vigotsky (citado por Angulo, 2012, p. 26), manifestaba en 1974 que «los niños pequeños usan el lenguaje no solo para comunicarse sino también para guiar, planificar y controlar

su propia actividad, además, este le permite una codificación cada vez más compleja de la realidad».

c) Habilidades para solucionar problemas

El niño desde los primeros años de vida necesita reconocer que existen situaciones conflictivas con los otros; querer el mismo juguete, que le coja en brazos su mamá, igual que a su hermanito pequeño.

Esas situaciones conflictivas las debe solucionar poniendo en juego un pensamiento y actividad alternativa, de otro modo se volverá agresivo o pasivo.

Elegir una solución, buscar una alternativa va a ser una labor de integración social que ponga en juego para integrar sus celos y envidias.

Los educadores y los padres serán los mejores mediadores para aplicar estrategias que por una parte le hagan sentirse querido al igual que el otro, y por otra, sienta la autoestima necesaria como para no sentirse menos que el otro. En este aprendizaje la función de la autoestima le servirá de poderoso resorte para ir delimitando su propio lugar en la sociedad respetando el lugar del otro.

Es importante también mencionar las destrezas sociales que Prieto y Cols (2003), aseguran que los niños deben poseer:

- *Destrezas de supervivencia en el aula:* pedir ayuda, prestar atención, dar las gracias, seguir instrucciones, realizar las tareas, participar en las discusiones, ofrecer ayuda, hacer preguntas, no distraerse, hacer correcciones, decidir hacer algo, marcarse un objetivo.

- Destrezas para hacer amistades: presentarse, empezar y finalizar una conversación, participar en juegos, hacer cumplidos, disculparse, sugerir actividades.
- Destrezas para abordar los sentimientos: conocer los sentimientos y expresarlo, reconocer los sentimientos de los demás y mostrar comprensión ante ellos, mostrar interés por los demás, expresar afecto, controlar el miedo, otorgarse recompensas.
- Destrezas sobre distintas alternativas a la agresividad: utilizar el autocontrol, pedir permiso, saber cómo responder cuando son molestados, evitar los problemas, alejarse de las peleas, resolución de problemas, saber abordar una situación, negociación.
- Destrezas para controlar el estrés: controlar el aburrimiento, descubrir las causas de un problema, responder a una queja, mostrar camaradería, controlar los sentimientos de vergüenza, tomar una decisión, ser honesto.

2.2.1.6. El proceso de adquisición de las habilidades sociales

Huebner (citado por Angulo, 2012), manifiesta que:

Los seres humanos somos, desde niños, criaturas sociables inmensamente interesadas por otras personas. Desde los seis meses de edad, los niños reaccionan a la proximidad con otros niños, con gestos, sonidos o llanto, si se le acercan o lloran los otros. Los niños pequeños se vuelven cada vez más sociables y su sociabilidad tiene una mayor intencionalidad. A la edad de 10 meses, un niño puede dar un juguete a otro, pero lo hace tanto si el niño está de espaldas como de frente. Durante el segundo año de vida las aptitudes sociales mejoran y aprende en qué momento, ofertas de este tipo, tienen más posibilidades de ser aceptadas y cómo responder a las ofertas de otros niños. Este es el comienzo de una

conducta social que vamos aprendiendo a lo largo de nuestra vida
(p. 28)

La etapa escolar también está marcada en el área social por un cambio importante. En este período existe un gran aumento de las relaciones interpersonales del niño, los grupos de amistad se caracterizan por ser del mismo sexo. Entre los escolares pequeños, hay mayor énfasis en la cooperación mutua, lo que implica dar y tomar, pero que todavía está al servicio de intereses propios.

El grupo de pares, en los escolares, comienza a tener una centralidad cada vez mayor, ya que es en interacción con ellos donde descubre sus actitudes y es con ellos con quienes va a medir sus cualidades y su valor como persona, lo que va a permitir el desarrollo de su autoconcepto y de su autoestima. Las opiniones de sus compañeros acerca de sí mismo, por primera vez en la vida del niño, van a tener peso en su imagen personal.

El intercambio con los compañeros permite al niño poder confrontar sus opiniones, sentimientos y actitudes, ayudándoles a examinar críticamente los valores que ha aceptado previamente como incuestionables de sus padres, y así ir diciendo cuáles conservará y cuáles descartará. Por otro lado, este mayor contacto con otros niños les da la oportunidad de aprender como ajustar sus necesidades y deseos a los de otras personas, cuando ceder y cuándo permanecer firme.

El aspecto negativo en este ámbito es que los niños de esta edad son muy susceptibles a las presiones para actuar de acuerdo con los pares. Esto principalmente afecta a los niños de baja autoestima y habilidades sociales poco desarrolladas. En términos generales, la relación con los pares, contrapesa la influencia de los padres, abriendo nuevas perspectivas y liberando a los niños para que puedan hacer juicios independientes.

Con respecto a los padres, el niño va aumentando su nivel de independencia y distancia, como consecuencia de su madurez física, cognitiva y afectiva. Sin embargo, los padres siguen siendo figuras muy importantes; los niños se dirigen a ellos en busca de afecto, guía, vínculos confiables y duraderos, afirmación de su competencia y valor como personas.

Los profesores comienzan en este período a tener una mayor importancia, se convierten en sustitutos de los padres en el colegio; sin embargo, el valor que le asignen al niño va a estar dado por la demostración de sus capacidades. Los profesores imparten valores y transmiten las expectativas sociales al niño y a través de su actitud hacia él colaboran en el desarrollo de su autoestima.

Se ha demostrado que aquellos profesores que muestran confianza en la capacidad del niño, incentivan el trabajo y el desarrollo de potencialidades en el niño, a la vez que favorecen un autoconcepto y una autoestima positivos.

2.2.1.7. Dificultades en las habilidades sociales

Prieto y Cols (2003), encontraron que las dificultades o limitaciones que una persona puede tener en cuanto a sus habilidades sociales pueden deberse a varios factores. Desde la psicología, dos son los modelos que pretenden explicar los déficits en las habilidades interpersonales:

- **Modelo centrado en el sujeto**

Esto sucede por ejemplo en el caso de los niños con Síndrome de Down, en los que esta limitación puede provocar un complejo en sus sentimientos y emociones afectando su autoconcepto, autoestima y por lo tanto interfiriendo en sus relaciones con los demás.

Angulo (2012), explica que cuando no se han aprendido las habilidades:

En algunos casos, el problema reside en un incorrecto o limitado aprendizaje de las habilidades sociales educadas. En ocasiones el problema es tan sencillo como no saber qué hacer en determinadas situaciones. Cuando existen interferencias en la puesta en marcha de las habilidades sociales. En ocasiones el problema no reside tanto en no saber cómo comportarse en una determinada situación, sino en quedarse bloqueado, sentir ansiedad o necesidad de huir de dicha situación. Estamos hablando de la existencia de interferencias que rompen la secuencia normal de conducta, como si de un corto circuito se tratara (p. 30).

- **Modelo centrado en el ambiente**

Al abordar las dificultades de relaciones interpersonales es importante tener en cuenta el contexto en las que se llevan a cabo. Los contextos en los que el niño se desarrolla son:

- a) El entorno familiar: Tanto las primeras de relaciones de apego como el posterior estilo educativo de los padres son elementos que modulan el desarrollo afectivo y social del niño. Factores como el grado de madurez exigido, consistencia en la comunicación, las manifestaciones de afecto, etc. influyen directamente en este desarrollo.

Un estilo democrático por parte de los padres parece favorecer el desarrollo de competencias sociales de los hijos, les ayuda a ser más responsables e independientes y a tener un mayor nivel de autoestima. Así mismo poseen más estrategias de resolución de problemas interpersonales.

En otro orden de cosas, es importante tener en cuenta el grado en que los padres aceptan las limitaciones de su hijo, para no provocar reacciones de rechazo o sobreprotección. Las actitudes sobreprotectoras pueden limitar las experiencias sociales del niño o niña, por miedo a posibles peligros, a que no sea capaz de arreglárselas por sí mismo.

Por último, debemos mencionar la importancia de que los padres manejen educadamente los premios y castigos para regular la conducta social de sus hijos. En ocasiones, una mala administración de los refuerzos puede provocar precisamente el efecto contrario, esto es, que aumente la frecuencia de la conducta no deseada. Ejemplos de estas situaciones forman parte de las rutinas diarias: niños que no saben esperar su turno, interrumpen conversaciones, no respetan las normas de cortesía más básicas y elementales.

- b) El entorno escolar: Numerosos estudios evidencian que las interacciones entre los niños no siempre son positivas. El sentimiento de rechazo y de no pertenencia al grupo, son algunas de las experiencias a las que el niño debe hacer frente cuando ingresa a la escuela. No es fácil para ellos manejar estos sentimientos. Muchos son los factores que pueden influir en la mayor y menor calidad de las interacciones en la escuela.

Las relaciones con los compañeros. Los niños pueden provocar diferentes reacciones y sentimientos en sus compañeros: rechazo, aceptación, simpatía, etc. Estrategias didácticas novedosas como la tutoría entre iguales está demostrando ser una manera eficaz para lograr un mayor autoconocimiento y de respeto mutuo.

Las actitudes de los profesores. El profesor es un modelo a imitar en el aula. Su actitud y forma de relacionarse con los alumnos será una pauta a imitar por el resto de los alumnos, así el estilo proactivo ha demostrado ser el beneficioso para favorecer el desarrollo social como afectivo del niño con dificultades.

2.2.1.8. La enseñanza de las habilidades sociales en la escuela

Coll (citado por Angulo, 2012, p. 34), asegura que:

A lo largo de la etapa escolar, niños y niñas adquieren conocimientos cada vez más complejos, habilidades analíticas, verbales y sociales y aprenden el manejo de una serie de instrumentos y técnicas. Además, ha de interiorizar una serie de normas y roles que permiten el funcionamiento del centro educativo en general y del aula en concreto y que actúan como guía de su conducta. Por último, niños o adolescentes aprenden una serie de actitudes sobre sí mismos, sobre los demás y sobre el mundo por el hecho de encontrarse en una situación pública, de interacción con otros individuos. Al hablar de la escuela como contexto de aprendizaje de actitudes y comportamientos y por tanto, de socialización, hay que partir del hecho que los niños no acuden a la escuela de modo completamente voluntario, sino que es una decisión de los padres y hasta una cierta edad y desde fecha bastante temprana en nuestro país, una imposición por parte del Estado. Esta obligatoriedad propia del proceso de aprendizaje escolar, junto a otros factores que iremos viendo, va a condicionar la definición que cada alumno hace de su rol y del de los demás, la interacción entre profesores y alumnos y las reacciones de estos últimos frente a las evaluaciones del profesor, así como las actitudes del alumno hacia sí mismo, hacia los demás y hacia la escuela.

«La enseñanza de las habilidades sociales a los niños y niñas es una competencia y responsabilidad clara de la escuela como

institución junto a la familia y en coordinación con ella» (Monjas, 1995).

Es de suma importancia que la escuela asuma un rol responsable en la enseñanza directa y sistemática de las habilidades sociales, para lo cual deberá priorizar el área personal social de los niños en los proyectos educativos y curriculares de los centros. Por esta razón, es conveniente que los profesores se capaciten en el campo de las habilidades interpersonales, tanto en el aspecto personal como profesional.

En síntesis, podemos decir, que es necesario incluir programas de enseñanza de las habilidades sociales dentro de los currículos educativos habituales de los Centros de Educación Inicial y Primaria, con un doble objetivo; por un lado, de promoción de una adecuada competencia social y de prevención de posibles desajustes y, por otra parte, de intervención con los alumnos de riesgo y con los que presentan problemas de incompetencia social.

2.2.1.9. Adquisición de habilidades sociales

Sin quitar importancia a los factores genéticos y hereditarios que intervienen en la configuración del carácter y la personalidad de los individuos, lo elemental en el comportamiento humano viene dado por el ambiente que lo rodea, ya que este le proporciona la mayor parte de los aprendizajes; lo que se pretende decir con todo esto es que, las conductas sociales, y por lo tanto las habilidades sociales, se aprenden.

Los seres humanos no nacen alegres, tristes o simpáticos etc. si no que a lo largo de la vida van aprendiendo a comportarse de determinadas maneras. La exposición a situaciones sociales nuevas, facilitan la adquisición de habilidades sociales y disminuyen los temores sociales iniciales. Así pues, padres tímidos evitan el

contacto propio y de sus hijos con las demás personas y actúan de manera inhibida.

De esta manera, los niños aprenden, por modelo, este tipo de conductas que no son favorables para el desarrollo de habilidades sociales; a medida que el niño va creciendo y ampliando su mundo empieza a tener distintas figuras significativas de interacción como son: los profesores, compañeros de clase y educadores; los cuales juegan un papel importante en el proceso de aprendizaje de habilidades sociales.

Así pues, este aprendizaje de socialización puede darse de distintas formas (Monjas, 1998; Monjas 2000, Ballesteros y Gil, 2002; Frederick y Moigeson, 2005)

- **Aprendizaje por propia experiencia/conducta:** los niños aprenden por su propia vivencia, a través de lo que dicen, hacen y piensan. Este tipo de aprendizaje puede estar determinado por la respuesta que da el entorno hacia esa conducta.
- **Aprendizaje por observación de la conducta de los demás:** el niño aprende conductas de relación como resultado de exposición ante modelos significativos; los modelos a los que los niños están expuestos son variados a lo largo de su desarrollo.
- **Aprendizaje verbal:** el sujeto aprende a través de lo que le dicen. Estas instrucciones suelen ser de manera informal en el ámbito familiar, sin embargo, en la escuela suelen ser directas y sistemáticas.
- **Aprendizaje por retroalimentación interpersonal:** este tipo de aprendizaje hace referencia a la respuesta que pueden dar los demás a una conducta que realiza el niño u

otro individuo, y el niño aprende a realizarla por el refuerzo social que ha visto que recibe esa conducta.

A modo de recapitulación se puede decir que las habilidades sociales:

- Se aprenden.
- Es importante valorar las conductas adecuadas y positivas que realice un niño.
- Se debe brindar un modelo adecuado desde las primeras etapas de la vida.
- Es necesario potenciar la búsqueda de alternativas a los diferentes problemas que se pueden presentar.
- Hay que proporcionar situaciones variadas de aprendizaje social.
- Proporcionar consecuencias adecuadas.

2.2.2. El Conflicto

2.2.2.1 Definición de conflicto

Para la mayoría de autores, tal y como veremos, el conflicto es un fenómeno que acompaña la vida de las personas; es decir, es algo natural y propio de nuestra condición humana. Entendemos, desde nuestro trabajo, el conflicto como una oportunidad de cambio y mejora, y como una vía de aprendizaje de habilidades para la vida. Coincidimos con Silva (2015) en que:

Analizar y comprender los orígenes y causas del conflicto es una manera de entender a la persona, así como las sociedades que estas conforman. En este apartado nos centraremos en intentar recoger algunas de las aportaciones que se han realizado en los últimos años sobre la definición de conflicto.

Por otro lado, Jares (citado por Angulo, 2012, p. 38), señala que:

Tanto en el plano escolar como en la vida social, el conflicto tiene, como el concepto de paz, una lectura negativa dominante, como algo no deseable o patológico. Es más, en ocasiones se asocia el conflicto a la violencia, confundiendo determinadas respuestas a un conflicto con su propia naturaleza. En este sentido es necesario diferenciar entre agresión o cualquier comportamiento violento y el propio conflicto. Para este autor, como consecuencia del legado de la no violencia, la investigación para la paz y la teoría crítica de la educación, el conflicto se asume como lo que realmente es, un proceso natural y consustancial a la vida que, si se enfoca positivamente, puede ser un factor de desarrollo personal, social y educativo

Según Vinyamata (citado por Silva, 2015, p.137), el conflicto es una «confrontación de intereses, percepciones o actitudes entre dos o más partes. Esta confrontación no debería interpretarse de manera negativa, ya que los conflictos poseen aspectos positivos que permiten un desarrollo que beneficie a todas las partes implicadas».

Fisas (2001) lo define como:

Un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Siendo este una construcción social, creación humana, diferenciada de la violencia, que puede ser tanto positivo como negativo, de acuerdo a cómo se aborde, considerando la posibilidad del ser conducido, transformado y superado. (p. 30)

Y en un sentido más holístico, Entelman (2002) señala que:

El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. (p.173)

Casamayor (citado por Silva, 2015, p.18) destaca que «un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los de un grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima». Así, para este autor, no solo hay conflictos cuando se produce malos tratos físicos o verbales, sino cuando se producen otras situaciones como deterioro del mobiliario o cuando alguien molesta o no deja trabajar a sus compañeros.

En este sentido, Zabalza (2002) señala cómo en ocasiones, parte del profesorado y de las familias se preocupa solo de las conductas violentas e inadaptadas, olvidando que hay otras muchas fuentes de conflictos que deben ser abordadas. Coincidimos con este autor en que sería reduccionista no tener en cuenta la diversidad de conflictos que pueden darse en los centros educativos que reclaman soluciones que van más allá de lo punitivo.

Asimismo, consideramos importante a Uruñuela (2006), quien considera que los conflictos deben ser entendidos, no como algo raro y disfuncional, sino como normales y habituales en las organizaciones educativas. Es natural que sus protagonistas tengan diversos intereses, diferentes planteamientos, distintas necesidades que chocan entre sí y dan lugar a la aparición de conflictos.

En esta línea, Funes (2001) recalca también que en las aulas de secundaria hay conflictos.

Es difícil valorar si estos son mayores o menores que antes, pero en todo caso son diversos y complejos. Debemos tener presente, que, aunque los conflictos son desequilibradores, no son un problema. El problema aparece cuando no acertamos con la respuesta educativa adecuada.

Asimismo, como recoge Lederach (2000), el conflicto es un proceso natural en toda sociedad y un fenómeno necesario para la

vida humana, además, puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo. Por tanto, si aceptamos que el conflicto siempre va a estar presente en las aulas, quizá lo central tiene que ver con cómo tratamos esos conflictos, cómo lidiamos en los centros educativos con ellos.

En esta misma línea, coincidimos con Cornelius y Faire (1995) que señalan que el conflicto puede ser negativo o positivo, constructivo o destructivo según lo abordemos. Estos autores destacan que el simple hecho de cambiar el punto de vista desde el que lo observamos puede ayudar a modificarlo. Así, la resolución de un conflicto pasa en ocasiones por mirar desde otra perspectiva lo ocurrido, o entender el punto de vista de las otras personas (citado por Silva, 2015).

Herraz y Lozano (2006) recogen las tres posibles formas de conceptualizar el conflicto: *tradicional*, el conflicto es algo negativo, que se debe eliminar; la *teoría conductual del conflicto*, que entiende esta como un proceso natural en todos los grupos y organizaciones; y, por último, la *perspectiva interaccionista*, que acepta el conflicto y lo alimenta, considera que un grupo en el que no existe conflicto tiende a volverse estático e indiferente a la necesidad de cambiar e innovar.

Para finalizar, Andrés (2009) acota que en estos momentos en los que parece que lo que destaca más en los centros son los conflictos por encima de las buenas relaciones de convivencia, debemos tener presente la importancia de llevar a cabo actuaciones de prevención en los centros educativos. En concreto, y tal y como proponemos en nuestro trabajo, promover las relaciones interpersonales positivas entre los distintos colectivos que están en el centro debe ser un objetivo central de la intervención educativa.

Si realizamos un análisis de las definiciones recogidas hasta aquí, podemos ver algunas coincidencias a la hora de definir qué es el conflicto:

- Diferencias en objetivos, opiniones, valores, necesidades, prioridades, etc.
- Frustración en las distintas partes, sentimiento de no haber logrado que se pretendía.
- Interdependencia o relación entre las partes en conflicto.
- El conflicto como un proceso natural y propio de la condición humana.

Por tanto, podríamos señalar como conclusión, que desde nuestro trabajo entendemos el conflicto como un proceso natural en la vida del individuo como ser social. Consideramos también que si este es abordado de la manera adecuada puede suponer una oportunidad de aprendizaje y crecimiento, tanto personal como relacional.

Al analizar la estructura del conflicto, podemos distinguir tres partes, tal y como señala Lederach (citado por Silva, 2015):

1. Personas: ¿Quiénes están involucrados en el conflicto?
2. Proceso: Hace referencia a la cadena de acontecimientos que ha seguido el conflicto.
3. Problema: ¿Cuáles son las posiciones, necesidades e intereses de las partes en conflicto?

Hemos hecho referencia al principio de este apartado a la conceptualización del conflicto como algo natural y consustancial al ser humano. Si hablamos de conflictos entre escolares, de igual forma entendemos que son inevitables; es más, coincidimos con Ortega y Del Rey (2004) en que además son necesarios, suponen un contexto de aprendizaje y puesta en práctica de estrategias de resolución de problemas, así como de habilidades sociales.

Por otro lado, Novella y Puig (2003) señalan que cuando solo percibimos los conflictos escolares como una anomalía destructiva y difícil de gestionar, estamos perdiendo una buena oportunidad de educar. Dicho de otro modo, enfrentarse a los conflictos es uno de los recursos pedagógicos más rentables que tenemos en nuestras manos.

2.2.2.2 Tipos de conflictos

Analizamos en este apartado distintas tipologías de conflictos. Viñas (2004) afirma que en un centro educativo existen diversos tipos y propone cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

1. Por conflicto de poder se entiende todos aquellos conflictos que se dan en relación a las normas (cuando un alumno reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que limitan su libertad y que aseguran la estabilidad del sistema).
2. Los conflictos de relación, son aquellos en los que una de las partes en conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. Estamos hablando de casos de “bullying”.
3. Los conflictos de rendimiento son todos aquellos relacionados con el currículum.
4. Los conflictos interpersonales, van más allá del hecho educativo y se dan en el centro en cuanto que en él se reproducen las mismas relaciones que en la sociedad.

Siguiendo a Puig (citado por Silva, 2015), podemos destacar la siguiente tipología de conflictos escolares:

1. Conflictos interpersonales: Que implican ruptura de la armonía entre las personas y conflictos psico-sociales.

2. Conflictos de adaptación a la escuela: Expectativas equivocadas: malestar e indisciplina y conflictos pedagógicos.
3. Conflictos de sentido de la educación: Distancia insalvable entre escuela y alumnado, además de conflictos socio-políticos.

De manera general, en los centros escolares, podemos destacar que nos encontramos los siguientes tipos de conflictos (Torrego, 2006):

1. Violencia general, psicológica, física y estructural: incluye la violencia psicológica que puede expresarse con conductas como falta de respeto, maltrato, exclusión, motes, intimidación, se considera también la violencia física contra uno mismo y contra las personas; la violencia que la estructura del propio sistema ocasiona a las personas que habitan en ella, la organización deficiente del centro y del currículo que pueden generar procesos de exclusión (currículo como instrumento a modificar).
2. Disrupción en las aulas: que son un conglomerado de conductas inapropiadas que se producen en el aula y que impiden el normal desarrollo de la actividad educativa, pérdida de tiempo, falta de disciplina. Se trata del tipo de violencia que ocasiona mayor índice de fracaso escolar.
3. Vandalismo: violencia física contra el centro y sus instalaciones.
4. Problemas de disciplina: trasgresión de normas de convivencia.
5. Bullying: maltrato reiterado y permanente dirigido a un compañero que es incapaz de defenderse.
6. Acoso y abuso sexual.
7. Absentismo y deserción escolar: no ejercer las tareas como estudiante o como profesor.

8. Fraude-corrupción: trasgresión de los comportamientos socialmente reconocidos y aceptados en la vida escolar: copiar, tráfico de influencias
9. Problemas de seguridad en el centro escolar: miedo a sufrir daños de diverso tipo, por parte de miembros de la comunidad educativa o fuera de ella.

Por último, queremos recoger la clasificación que realizan Martín et al. (2006) que nos sirve para describir detalladamente algunos de los conflictos más habituales en los centros educativos. Estos autores señalan que existen seis tipos de conflictos de convivencia: disrupción, agresiones de los estudiantes hacia el profesorado, agresiones de los docentes al alumnado, maltrato entre iguales, vandalismo y absentismo.

De las propuestas revisadas, se desprende que lo que entendemos por “disrupción” o por “conductas disruptivas” depende mucho de la apreciación de cada profesor. Cada ser humano percibe una misma situación de manera distinta, por eso a la hora de interpretar qué conductas resultan molestas, cada persona puede interpretar de manera diferente los hechos.

Sanders y Hendry (citados por Marchesi, 2004, p. 128) destacan que «la conducta disruptiva es cualquier conducta que entorpece el orden y la disciplina en la escuela y el bienestar educativo de los alumnos escolarizados en ella».

Desde el modelo integrado de gestión de la convivencia, tal y como recoge Torrego (2006), se define las conductas disruptivas como «un conglomerado de conductas inapropiadas que se producen en el aula y que impiden el normal desarrollo de la actividad educativa (boicot, ruido permanente, interrupciones, etc.)» (p. 20).

Se puede considerar al *absentismo* como un conflicto de convivencia, tal y como recogen Martín et al. (2006), aunque esta apreciación puede resultar polémica. El inicio del absentismo puede partir de las malas relaciones interpersonales, en particular con los docentes. Muchos profesores consideran que, independientemente de la causa, las ausencias de algunos alumnos hacen muy difícil sacar adelante la clase.

Las *agresiones de estudiantes a docentes*, aunque son poco frecuentes, en algunos centros sí se han convertido en un problema importante. Incluimos aquí faltas de respeto, agresiones verbales y físicas. Este tipo de agresiones son más difíciles de solucionar a través de procedimientos participativos, como es la mediación.

En cuanto a las *agresiones de docentes a estudiantes*, tampoco son frecuentes, por lo menos en su vertiente más explícita (agresión física o agresión verbal). Pero sí resulta más frecuente que el profesorado ridiculice o se burle de.

Otro tipo de conflicto de convivencia es el *vandalismo*, se trata de una conducta antisocial contra la institución educativa; en ocasiones refleja problemas de relación interpersonal con miembros de la comunidad educativa, y en otras, un rechazo generalizado contra el sistema escolar. Hay un tercer tipo de situación, y se da cuando el vandalismo es un desajuste social que no tiene que ver únicamente con el centro, sino que se produce en otros contextos.

Por último, destacamos el *maltrato entre iguales*. Este tipo de conflicto de convivencia fue investigado en los años 70 de forma pionera por Olweus. En este tipo de conflictos lo que se produce es una pérdida de la simetría entre los iguales dando lugar a una dinámica de dominación entre agresor y víctima.

Fernández (citado por Silva, 2015) explica este tipo de situaciones señalando que son:

Aquellas en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro compañero y lo someten, por tiempo prolongado, a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenazas, aislamiento, etc. y se aprovechan de su inseguridad, miedo y dificultades personales para pedir ayuda o defenderse. (p. 47)

Como hemos destacado, Olweus (citado por Silva, 2015) fue uno de los primeros en estudiar este fenómeno y elaboró una serie de criterios para detectar el problema de forma específica. Para que una agresión se considere abuso y/o maltrato se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. La acción tiene que ser repetida, ha de haber ocurrido durante un tiempo prolongado.
- b. Existe una relación de desequilibrio de poder, de indefensión entre la víctima y el agresor. Es decir, no puede referirse a una pelea concreta entre dos individuos en igualdad de condiciones.
- c. La agresión puede ser física, verbal o psicológica: *física*, se refiere a agresiones del cuerpo; *verbal*, a insultos, motes, burlas, etc. y *psicológica*, se refiere al aislamiento, rechazos, chantajes.

Queremos terminar destacando, por su frecuencia en los centros escolares, un tipo de conflicto que creemos que responde muy bien a la mediación entre iguales, se trata de los conflictos interpersonales.

Torrego y Funes (2000) señalan que el conflicto interpersonal hace referencia a:

Aquellas situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las

emociones y los sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución de conflictos. (p. 37)

2.2.2.3 Causas de los conflictos en el aula

La conceptualización del conflicto varía según el punto de vista desde el que lo analicemos; desde la perspectiva crítica, tal y como señala Jares (citado por Angulo, 2012), y como hemos señalado anteriormente, el conflicto es concebido como algo natural, inherente a todo tipo de organizaciones y a la vida misma, y se entiende como algo necesario para el cambio social. El problema es que hasta hace poco tiempo, ni se le ha dado importancia, ni se ha formado a los profesores para afrontar los conflictos de esta forma, siendo relegados a un segundo puesto.

Cuando el conflicto se niega y no se ponen en juego las medidas necesarias para afrontarlo, se genera agresividad; asimismo, cuando se ignora o se silencia, el conflicto se convierte en una herramienta para destruir, en lugar de una oportunidad para aprender.

Los conflictos en la organización se generan por diferentes causas, tal y como señala Jares (citado por Angulo, 2012), las más habituales están relacionadas con los siguientes aspectos: *en primer lugar*, la existencia de distintas ideologías, distintas formas de pensar por parte del profesorado; *en segundo lugar*, los conflictos que se generan por diferencias de poder, por ejemplo, a la hora de tomar decisiones, en la pugna por imponerse o por una ambigüedad de las metas y funciones, por la falta de claridad en la normas que dicta la organización, etc., y *por último*, también en la escuela hay conflictos por cuestiones personales, por problemas de relación entre personas, por la falta de comunicación, y otras variables relacionadas con aspectos interpersonales. Ya hemos destacado en el apartado anterior, que consideramos que la mediación entre

iguales puede ser una herramienta muy eficaz para este tipo de conflictos relacionados con aspectos interpersonales.

Todo esto nos lleva a considerar a la escuela como un sistema de interrelaciones, un sistema complejo en el que el conflicto está presente, simplemente por el hecho de ser una organización. Se hace necesario en este contexto, explicar cuáles se producen en el centro y analizar si obedecen a cuestiones coyunturales y más o menos puntuales del funcionamiento organizativo, o si se trata más bien de conflictos inherentes a la propia naturaleza de la institución escolar. Cuando dejamos pasar los conflictos sin resolverlos, surge el problema, puesto que como señala Jares (citado por Angulo, 2012) este se hace crónico y deja de tener sus propiedades vitalizantes y democráticas para el grupo, pudiendo llegar a ser un elemento desestabilizador del mismo.

Siguiendo a Kreidler (citado por Silva, 2015), podemos destacar las siguientes causas que provocan conflictos:

1. Una atmósfera competitiva. Cuando hay una atmósfera competitiva en el aula, los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás.
2. Un ambiente intolerante. Un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Los alumnos no saben ser colaboradores, tolerantes y en ocasiones, ni siquiera amables.
3. Comunicación precaria. La comunicación precaria crea un terreno especialmente fértil para el conflicto. Muchos conflictos pueden atribuirse a malos entendidos o percepciones erróneas de las intenciones, los sentimientos, las necesidades o las acciones de los otros.
4. La expresión inadecuada de los sentimientos. Todos los conflictos tienen un componente afectivo y la forma en que

las personas expresan sus emociones tiene un papel importante en cómo se desarrollan los conflictos.

5. La carencia de habilidades para la resolución de conflictos. Los conflictos del aula pueden crecer cuando los estudiantes y también los docentes no saben cómo responder de manera creativa ante los conflictos. Los padres y el grupo de compañeros a menudo recompensan los enfoques violentos o muy agresivos ante los conflictos, e indudablemente hay modelos sociales para este tipo de conductas, como pueden ser los que ofrecen los medios de comunicación.
6. Abuso de poder de parte del maestro. El propio profesorado puede crear una gran cantidad de conflictos, entre otros aspectos, porque tiene una influencia muy fuerte en los factores nombrados anteriormente.

Martín (2006), realiza una investigación en el curso de los años 2005 y 2006 en una muestra de 80 centros de educación secundaria del país vasco mediante cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión. En este estudio, se recogen diferentes aspectos en relación a las causas y solución de los conflictos, hemos querido recoger aquellos que están más relacionados con nuestra investigación:

- El alumnado y las familias creen que la causa de los conflictos se debe fundamentalmente a que hay alumnos muy conflictivos. Los docentes por su parte insisten en que las familias son demasiado permisivas con sus hijos e hijas.
- El profesorado atribuye muy poca importancia a los factores relacionados con su práctica docente.
- Todos los colectivos (familias, profesorado y alumnado) creen en su mayoría que los conflictos se resuelven de forma justa, pero en el caso de los estudiantes solo lo piensa uno de cada dos, en el de las familias una de cada

tres, mientras que en el profesorado lo considera así en un 90%.

- Los centros responden a los conflictos con medidas internas. Las denuncias a la policía y a los juzgados son muy infrecuentes.
- Las familias creen que recurrir a la vía judicial es una buena manera de actuar ante los conflictos, los docentes en cambio están en desacuerdo con esta idea.

Según Binaburo y Muñoz (2007) existen diferentes variables que pueden ser consideradas como desencadenantes del conflicto:

1. Diferencias y defectos de personalidad.
2. El desinterés y la falta de motivación en el trabajo.
3. Objetivos y metas diferentes.
4. Recursos compartidos: el conflicto puede surgir cuando una parte de la comunidad escolar considera que aporta más que lo que recibe o cuando se deben compartir recursos escasos entre los diferentes estamentos.
5. Diferencias de información y percepción: cada miembro de la comunidad escolar selecciona solo una parte de la información en función de sus intereses.

Otros datos significativos los podemos obtener del estudio de Zabalza (2002) en el que se preguntaba al profesorado por la situación de la convivencia. A la hora de explicar por qué suceden los problemas de convivencia, el profesorado tiende a situar las causas en factores de tipo personal o familiar de los alumnos. A la situación familiar como causa importante de los problemas de convivencia aluden el 53,8%; otro tanto hace el 54,1% con respecto a los problemas individuales de los propios alumnos problemáticos.

2.2.2.4 La resolución de conflictos

García y López (2011), consideran que aprender a resolver los conflictos de manera pacífica es una de las competencias que resulta necesario adquirir para lograr una convivencia democrática.

2.2.2.5 Resolución de conflictos en la actualidad

Tras realizar un repaso a las principales figuras de la resolución de conflictos y sus aportaciones, nos centramos a continuación en describir algunas propuestas actuales en relación a la resolución de conflictos.

Aunque, hoy en día, encontramos propuestas que ofrecen una visión positiva de la resolución de conflictos, con las cuales nos identificamos, el nacimiento de los estudios del conflicto proviene directamente de la necesidad de eliminar conflictos sociales y políticos por vías diferentes a la de la violencia. Por esta razón, los estudios iniciales que se desarrollaron sobre el conflicto provienen de esa percepción negativa y parten de la idea de que los conflictos deben ser erradicados.

Desde nuestro punto de vista nos identificamos con una corriente más positiva de la resolución de conflictos y entendemos, como señala Vinyamata (citado por Silva, 2015), que:

La resolución de conflictos designa una corriente innovadora de pensamiento y de aplicación del mismo que aspira a comprender e intervenir positivamente en la resolución de los conflictos de una manera pacífica y no violenta. La manera de resolver pasa por procesos de pacificación y de reconciliación que conducen a transformaciones en la comprensión y expresión humanas (p. 144).

Para Vinyamata (citado por Silva ,2015), si observamos cualquier proceso conflictivo, este se suele desarrollar con un incremento de la tensión en forma de escalera. Cada peldaño

supone un incremento de la tensión. Los primeros peldaños en general suelen definirse por pérdidas de confianza o deterioro del equilibrio; conforme avanzamos en los peldaños nos encontramos con ofensas más graves. Esta escalada conflictual debe resolverse también bajando peldaño a peldaño, es decir debe desandarse el camino, la solución implicará bajar esta misma escalera, pero en sentido contrario, es decir, induciendo o favoreciendo los comportamientos y actitudes opuestas a los que han generado el conflicto

Este autor señala, además que, aunque cada caso merece una atención personalizada, existen una serie de pasos que se deben seguir en la resolución de conflictos:

1. Reducción de la tensión que permita la recuperación de las facultades de las partes en conflicto. Esta reducción en ocasiones puede lograrse a través del diálogo, pero en ocasiones la distancia también puede resultar acertada.
2. Detección de necesidades y problemas. En esta fase el objetivo es que las partes puedan expresarse y manifestar sus necesidades e inquietudes. El respeto se convertirá en un aspecto fundamental.
3. Reconstrucción en común de la relación. Una vía puede ser el establecimiento de proyectos comunes, acuerdos o alianzas. Para este autor, la palabra y el acuerdo verbal resulta más recomendable que los acuerdos por escrito que pueden suscitar más problemas.

Por otro lado, para Burton (citado por Silva, 2015, p.83):

El conflicto y la resolución de conflictos son un fenómeno universal y tienen un componente ético derivado de la responsabilidad de intervenir en relaciones interpersonales. En función de la concepción que tenemos del conflicto, las propuestas de resolución variarán. Es decir, si consideramos que el conflicto está provocado por variables

individuales, por ejemplo, la agresividad, buscaremos alternativas represivas para solucionarlo.

Mientras que, si el conflicto está ligado a la naturaleza humana, trataremos de buscar una solución basada en el ajuste del entorno.

Cuando hablamos de solucionar un conflicto es importante tener en consideración que no hay una sola vía o estrategia para dar solución a todos los problemas, sino que será necesario analizar la situación para ver qué estrategias son las más adecuadas para ese conflicto concreto. En esta línea, cabe destacar la aportación de Puig (citado por Silva, 2015, p.83) que señala que:

La resolución de conflictos pretende evitar la aparición de respuestas claramente erróneas y, sobretodo, intenta transmitir algunos conocimientos y algunas pautas de conducta para tratarlos de modo cooperativo. Eso a veces significará su solución, pero en otros casos los resultados son aparentemente más modestos: la gestión positiva de los conflictos, el logro de acuerdos limitados pero constructivos, o la pacificación de las partes, aunque las posturas respectivas puedan seguir estando frenadas.

Según este autor, no debemos esperar resultados milagrosos de las técnicas de resolución de conflictos, sino la posibilidad de desarrollar capacidades personales que predisponen al acuerdo y a la resolución cooperativa de las situaciones de conflicto.

Continuamos analizando la resolución de conflictos, ahora desde la perspectiva de la Educación para la Paz que plantea Soriano (2000). Este autor señala que se puede trabajar el conflicto en tres niveles:

1. **Prevención:** entendido como el proceso de intervención y regulación del conflicto cuando está en sus primeros estadios, antes de que aumente la tensión. Se propone desarrollar una serie de habilidades como: generar un ambiente de confianza,

favorecer la comunicación, tomar decisiones por consenso y trabajar la cooperación.

2. **Análisis y negociación:** hace referencia a la búsqueda de soluciones creativas mutuamente para las partes, para regular el conflicto.

3. **Mediación:** es el proceso para la resolución de conflictos en el que es necesaria la intervención de una tercera persona. La mediación es relevante para aquellos casos en los que las partes han agotado las posibilidades de resolver el conflicto por sí mismos, o en los que la situación de violencia o incomunicación impiden que puedan hacerlo sin ayuda de un tercero.

Este autor habla de la *prevención de los conflictos* para aludir a la necesidad de actuar antes de que se produzca la crisis. En este sentido, Soriano (2000) apunta que la prevención en el ámbito educativo significará intervenir en el conflicto cuando todavía esté en los primeros estadios, sin esperar que alcance la fase de la crisis. Plantea luego, el *análisis y la negociación* y lo que pretende es capacitar a los alumnos para analizar, negociar y buscar soluciones creativas y satisfactorias para las partes implicadas que les permitan resolver de manera autónoma sus propios conflictos.

Frente al conflicto, sea cual sea su naturaleza hay diversas posibilidades de reacción. Binaburo y Muñoz (2007) destacan los cinco estilos más usuales de afrontar un conflicto; de todos ellos, consideramos que el último es el más adecuado para reconvertirlo en un proceso positivo y en una oportunidad para aprender.

1. **Competir:** La persona mantiene su posición firme. Utiliza amenazas, sanciones, imposiciones, para persuadir al otro a que acepte su solución. No cede hasta que haya un ganador y

un perdedor. Así no se resuelve el conflicto porque se cortocircuita la relación con el perdedor.

2. Evitar: Actitud escapista ante el conflicto. Se trata de no hacer nada y esperar a que el conflicto se disuelva, pues no hay deseos de satisfacer los propios intereses ni los ajenos. En apariencia hay tranquilidad, pero el problema que se enquistó puede volver a aparecer en cualquier momento.

3. Acomodar: Se satisfacen los intereses de la otra persona, renunciando a las propias necesidades. Lo que interesa es ajustar el comportamiento a las expectativas del otro. Aquí la solución se consigue cediendo y de este modo se corre el riesgo de herir la autoestima.

4. Negociar: Acuerdo mediante la satisfacción de las necesidades de ambas partes, pero perdiendo la oportunidad de optimizar los beneficios. La percepción final es de satisfacción porque han sido recogidos los intereses y necesidades de ambos.

5. Colaborar: Favorecer comportamientos cooperativos, para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Es un proceso más largo, pero hay más expectativas de resolución del conflicto. Este es el estilo más adecuado porque potencia la relación entre las personas y porque ambas partes se benefician.

Cuando se produce un reconocimiento del conflicto por las partes implicadas, siempre será más fácil entrar en una vía negociadora, mientras que tratar de eludir el conflicto da pie a que se produzca un agravamiento de las tensiones latentes y, con ello, una escalada del conflicto. La acomodación puede suponer un aplazamiento de las hostilidades, pero no una resolución de las mismas. La arrogancia y la actitud belicista, por supuesto,

desprecian cualquier posibilidad inicial de llegar a un diálogo que conduzca a un cese de las hostilidades.

Es necesario educar para el conflicto como algo natural y consustancial al ser humano, asumir el sentido positivo de la agresividad, encauzarla, y quitarle todo el valor negativo que en ocasiones se le ha adjudicado.

Un ámbito en el que también se ha profundizado de cara a ofrecer una alternativa en la búsqueda de soluciones a una determinada situación o conflicto es el relativo a la solución de problemas. D´Zurilla y Goldfried (citados por Silva, 2015) idearon la Técnica de Solución de Problemas que consiste en una estrategia de cinco pasos para encontrar solución a cualquier tipo de problema con el que nos encontremos. Se define un problema como un fracaso para encontrar una respuesta eficaz ante una situación determinada. Estos son.

1. Especificar el problema.
2. Concretar la respuesta que como hábito damos al problema.
3. Hacer una lista con soluciones alternativas.
4. Valorar las consecuencias de cada alternativa.
5. Valorar los resultados.

Cuando nos enfrentamos a un conflicto hay numerosas técnicas que pueden ser utilizadas, el arbitraje, conciliación, mediación o negociación entre otras; al intervenir lo importante no radica en la aplicación de una determinada técnica, sino en aprender a hacer uso de una herramienta u otra en función del trabajo al que nos enfrentamos.

Un aspecto importante es abordar el conflicto de una manera creativa. El objetivo es no centrarse en los aspectos negativos, sino aprovechar y potenciar aquellos aspectos que pueden ayudar en la resolución.

Munné y Mac-Cragh (2006) recogen distintas formas de proceder que se pueden poner en marcha con el fin de conseguir una mejor integración de las relaciones en la comunidad educativa y así hacen referencia a distintas técnicas de solución de problemas:

1. **La sanción escolar:** Es la pena que el reglamento del centro establece para aquellas personas que lo incumplen; en este caso no hay posibilidad de diálogo y el poder recae en la persona que, con autoridad, hace respetar las normas del centro.
2. **El arbitraje escolar:** Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero que decide la resolución del conflicto. El poder recae en esta tercera persona que tiene autoridad para imponer un acuerdo, y las dos partes en conflicto deben someterse. Hay que evitar confundir la mediación con el arbitraje en el cual, tal y como señalan Herraz y Lozano (2006), las personas en conflicto de forma voluntaria o bien impuesta de forma legal, asumen la decisión del juez.
3. **La conciliación escolar:** Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas, con la presencia de un tercero, que ayuda a las partes a decidir partiendo de sus intereses y necesidades. A diferencia del mediador, el conciliador puede realizar propuestas de solución que las partes pueden aceptar o no. En este caso, el poder sigue recayendo en las partes, aunque el tercero puede proponer soluciones.
4. **La mediación escolar:** Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en la

resolución del conflicto, pero que facilita el diálogo entre las partes. El poder, por tanto, recae en las dos partes en conflicto.

5. **La negociación escolar:** Es un proceso de diálogo enfocado al entendimiento de un conflicto entre las partes implicadas. No existe la presencia de un tercero y la resolución, si llega, se realiza basándose en la voluntad de todos los implicados. En este caso, todo el poder recae en el diálogo entre las partes.

Mostramos en la siguiente figura, las técnicas ordenadas según el reparto de poder. Como se puede notar, en la parte baja de la pirámide se sitúan aquellas técnicas que hacen hincapié en el diálogo de las partes.

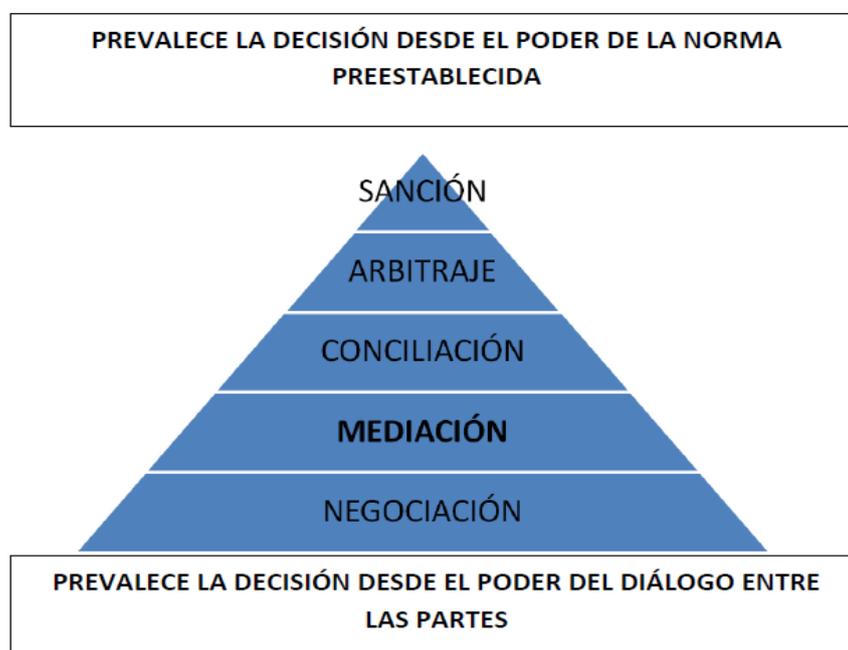


Figura 1: Tomado de Munné y Mac-Cragh, 2006.

2.2.3. Habilidades sociales y conflicto escolar

Para Burguet (citado por Gómez, 2015, p.7):

Las habilidades sociales son esenciales para gestionar de forma correcta los conflictos, por ello centro mi investigación en conocer las habilidades sociales de los alumnos. Para llevar a cabo una correcta gestión del conflicto se requieren habilidades sociales, normas y valores. factores positivos son: la asertividad positiva, las habilidades comunicativas que traten en conflicto, los valores, percepciones y asunciones positivos, la interpretación del lenguaje corporal, la escucha activa, la búsqueda de soluciones, los acuerdos y la confidencialidad.

El mismo autor, indica que todos los medios para reducir la conflictividad están relacionados con unas habilidades sociales positivas. Algunos de esos medios son, adquirir la capacidad dialógica para una cultura de consenso, posibilitar la toma de decisiones autónomas, desarrollar la empatía, reconocer la alteridad, favorecer las habilidades asertivas, potenciar las habilidades de razonamiento, promover la intercalación cordial, desarrollar la construcción de la libertad y de la autonomía personales y capacitar para el entusiasmo.

Para fortalecer estas habilidades sociales existen cuestionarios, técnicas narrativas, juegos de rol, estudio de casos, dramatización, dinámicas de grupos, relajación o meditación, que contribuyen a favorecer la autoestima, la cooperación, la confianza, la empatía, la comprensión crítica, a mantener el equilibrio, el esfuerzo, la pacificación y el autodomínio, entre otros. Para esta investigación, se eligieron dinámicas de grupo, en las que se busca que el grupo de alumnos interiorice las habilidades sociales positivas para así evitar el conflicto.

Burguet, se centra sobre todo en dos de las habilidades sociales, que son la empatía y la asertividad. Esto es positivo para la presente investigación ya que si en los resultados, alguna de estas dos habilidades resulta ser la menos fortalecida en alguno de los alumnos se puede recurrir a esta información para crear algunas alternativas.

La empatía es la capacidad de percibir el mundo subjetivo de los otros y poder participar de sus experiencias, se trata de una capacidad para ponerse auténticamente en el lugar del otro y ver el mundo tal como este lo ve. Para fomentar la empatía se proponen ejercicios de rol-modelo donde se presentan situaciones a imitar y roleplaying donde ponerse en el lugar del otro para llegar a la correcta percepción de sus valores.

En cuanto a las habilidades asertivas, estas son entendidas como la capacidad de afirmación ante los otros, la capacidad de autoafirmación en la sociedad. De ellas, se destaca la posibilidad de trabajar en grupo de forma cooperativa y no individualista, ya que así dejamos de lado la competitividad y nos centramos en la cooperación.

Para que una conducta asertiva sea adecuada, es importante la retroalimentación que se recibe por parte de los otros; escuchar con atención y controlar las emociones, eliminar distorsiones en la información que se recibe, admitir los hechos y mostrar acuerdo si la crítica es apropiada, solicitar alternativas de solución, pedir disculpas y solicitar las aclaraciones oportunas.

En cuanto a los procedimientos para intervenir con asertividad, es importante trabajar en equipo desarrollando las estrategias, para minimizar las discrepancias y maximizar la cooperación, practicar habilidades de comunicación, resolución de disputas, autodecisiones y favorecer la habilidad de compartir. El valor para poder intervenir con asertividad es el respeto de las normas de convivencia para vivir en comunidad, promover la interrelación cordial y la amistad, ya que esto genera espacios de diálogo, de intercambio y de encuentro, además de crear marcos apropiados para las relaciones fluidas. En estas relaciones interpersonales de amistad podemos dirigirnos con la conciencia de que las motivaciones, gustos, intereses, proyectos de vida, deseos y percepciones de la realidad de las personas son cambiantes en el marco espacio temporal. La persona es cambiante y hemos de aceptarlo antes de interrelacionarnos con ella. Para fomentar la interrelación se propone crear un clima basado en el respeto,

la confianza y la estima, facilitar espacios de comunicación y dialogo personal, propiciar un ambiente en que las personas puedan observar libremente, estar dispuestas a aceptar críticas constructivas. Las actitudes, valores y normas que se proponen son: buscar el bien de las personas a través de medios buenos, propiciar el espíritu de cooperación e interiorizar que alcanzar mis objetivos no significa que el otro no alcance los suyos.

Para Olweus (citado por Gómez, 2015, p. 9.) «los programas de resolución de conflictos se utilizan para que las habilidades sociales, los comportamientos y las creencias que se van a aprender sirvan como método de protección contra la violencia futura». Aunque las habilidades sociales no son el único elemento que lleva a la resolución de conflictos, ya que se requieren de otras variables, sí que es la parte integradora fundamental de la resolución. El enfoque del aula pacífica es realmente útil. Se utiliza una metodología de habilidades sociales, principios y valores. Por tanto, requiere de enseñanza de habilidades sociales y conceptos constructivos. También define estos programas de aula pacífica con los siguientes principios: cooperación, comunicación, expresión positiva de las emociones y resolución de conflictos. Otro programa muy interesante es “Enfoque en la escuela positiva” que se basa en el aprendizaje cooperativo, instrucción directa, práctica de habilidades sociales, gestión del aula y sistemas de mediación. El plan ideal de este programa sería crear un programa de mediación ente compañeros que trate los conflictos entre estudiantes y adultos, que los padres acepten el programa y utilicen las habilidades en casa, que el personal del centro educativo use constantemente habilidades sociales y dirija los conflictos hacia la mediación.

Es interesante observar cómo la mayoría de programas de resolución de conflictos se basan en las habilidades sociales. Olweus (citado por Gómez, 2015), explica a través del programa Community Boards, que:

Muchas personas desconocen las habilidades sociales, y que por ello tenemos que explicarlas al mayor número de personas y cuantas más las

interioricen, menos conflictos se llevarán a cabo. Las consecuencias de que la gente conozca las habilidades sociales son el mayor aprendizaje de los alumnos a la hora de manejar los conflictos sin pelearse, insultar ni quejarse a un adulto, el enfrentamiento de los conflictos con mayor confianza e independencia asumiendo sus responsabilidades, el mayor tiempo que dedican los docentes a la enseñanza y no al control, una gran facilidad a la hora de resolver los conflictos en casa y una disminución de suspensos.

2.3. Definición de términos básicos

Aceptación: aceptación, entendida como la capacidad humana de experimentar el estar conscientes, en el aquí y el ahora, de las sensaciones, los pensamientos, sentimientos, emociones, recuerdos, imágenes, etc. Esta capacidad de estar conscientes vendría unida al compromiso de llevar a cabo acciones acordes con los valores personales (Páez, Gutiérrez, Valdivia y Luciano, 2006)

Agresividad física: Dar una patada, es el uso de la fuerza para intimidar controlar o forzar a alguien en contra de su voluntad y atentarla en contra de su integridad física; manazos, pellizcos, empujones, golpes, arrebatos, bofetadas, mordiscos, jalones, etc; suelen utilizar los sujetos para lograr sus objetivos. Generalmente este tipo de agresiones dejan marcas visibles en el cuerpo, sin embargo, puede no dejar evidencias y seguir siendo violencia física (Serrano, 2006).

Agresividad psicológica: Son actitudes de agresión indirectas, amenazas, “Eres un burro”, “Te voy a matar”, “Te voy a cortar”, “Eres hombre muerto” expresiones de esta forma causa un daño que se va acentuando y consolidando en el tiempo. Cuanto más tiempo persista, mayor y más sólido será el daño.

Agresividad verbal: Tendencia a atacar o actuar con provocación haciendo el uso del lenguaje oral mediante insultos, amenazas, palabrotas, etc. de un individuo a otro individuo (Reyes, 2013).

Aprendizaje: Es un cambio producido por la experiencia (Knowles y otros, 2001).

Asertividad: Es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atender contra los demás, negociando con ellos su cumplimiento (Ruiz, 2011).

Autocontrol: Implica “hacer algo cuyas consecuencias inmediatas no son relevantes e incluso pueden ser desagradables en favor de hacer algo relacionado verbalmente a la consecución de un resultado exitoso o valioso a más largo plazo” (Gómez y Luciano, 2000).

Clima escolar: Es la sensación que una persona tiene a partir de sus experiencias en el sistema escolar. La percepción del social incluye la percepción que tienen los individuos que forman parte del sistema escolar sobre las normas y creencias que caracterizan el clima escolar, Arón y Milicic (citados por Gómez, 2015).

Comunicación: Es considerado como el medio de participación conjunta de dos o más personas en contenidos desarrolladores de la personalidad, de cada uno de los intervinientes en la acción común (Fermoso, 1997).

Conducta: Es “lo que el organismo hace o dice”. Acto seguido, aclara que “hablar es hacer, esto es, comportarse. Algo tan objetivo como jugar al béisbol” (Watson, 1961, p. 23).

Conflictividad: Conjunto de dificultades que surgen en los centros educativos entorpeciendo la práctica educativa, el rendimiento académico y causando malestar a todo el conjunto o a alguna parte de la comunidad educativa (Ortega, et. al.; 2010).

Convivencia escolar: La convivencia escolar se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un establecimiento educacional y tiene incidencia significativa en el

desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de las y los estudiantes (Ministerio de Educación- Gobierno de Chile, 2010).

Diálogo: Constituye un ejercicio multifacético que trasciende, con mucho, las nociones típicas de charla o intercambio de comunicación.

Empatía: La empatía se basa en respetar al otro, sus opiniones y puntos de vista, sus valores, decisiones y experiencias. La empatía es lo que hace que haya una buena comunicación, el nexo entre dos personas que permite que comprendan mutuamente sus sentimientos y motivos, sea entre iguales o de un adulto con un joven (Funes y Saint-Mezard, 2001).

Familia: “La familia ha sido el lugar primordial donde se comparten y gestionan los riesgos sociales de sus miembros” (Carbonell, 2012. p.4)

Interacción: relación entre sistemas de comunicación, para diferenciarla de los sistemas de información o medios de difusión (Galindo, 2004).

Interpersonal: Una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” (Bisquerra 2003: 23).

Resolución: Acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa - 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresión física de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa - 2017.
- Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresividad verbal de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa - 2017.
- Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa - 2017.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Las Habilidades Sociales: Son un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal, que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, de un modo adecuado a la situación (Escala y Pujantell, 2014, p.22)

Resolución de conflictos: El conflicto es visto desde una perspectiva negativa. Se centra en la evolución y el resultado final del conflicto. No obstante, enfatiza los efectos negativos del mismo. (París, 2005, p.145)

3.2.2. Definición operacional

Las habilidades sociales: Se evalúa las conductas de los individuos relacionadas a sus habilidades, distribuido en seis grupos: primeras habilidades en primeras, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas, habilidades para hacer frente a estrés y habilidades de planificación. Se les aplicará la lista de chequeo evaluación de habilidades sociales, test dirigido a medir las habilidades sociales.

Resolución de conflictos: Se evalúa la resolución de conflictos a través de la escala de agresividad (EGA), la cual mide los niveles de agresividad física, verbal y psicológica distribuido en conductas violentas, violencia directa, interrupción, violencia indirecta, ansiedad, intimidación inseguridad, superioridad y dominio, seguridad percibida e inadaptación.

3.2.2.1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Habilidades Sociales	Grupo I PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar ▪ Iniciar y mantener una conversación ▪ Formular una pregunta ▪ Dar las gracias ▪ Presentarse ▪ Hacer un cumplido 	1. ¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo? 2. ¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento? 3. ¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos? 4. ¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada? 5. ¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti? 6. ¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa? 7. ¿Presentas a nuevas personas con otros(as)? 8. ¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	<i>Inferior</i> <i>Debajo del promedio</i> <i>Sobre el promedio</i> <i>Superior</i>	<i>Nunca</i> <i>Muy pocas veces</i> <i>Alguna vez</i> <i>A Menudo</i> <i>Siempre</i>
			9. ¿Pides ayuda cuando la necesitas? 10. ¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?		

	<p>Grupo II</p> <p>HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedir ayuda ▪ Participar ▪ Dar instrucciones ▪ Seguir instrucciones ▪ Disculparse ▪ Convencer a los demás 	<p>11. ¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?</p> <p>12. ¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?</p> <p>13. ¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?</p> <p>14. ¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?</p>		
	<p>Grupo III</p> <p>HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer los propios sentimientos ▪ Expresar los sentimientos ▪ Comprender los sentimientos de los demás ▪ Enfrentarse con el enfado del otro ▪ Expresar afecto ▪ Resolver el miedo 	<p>15. ¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?</p> <p>16. ¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?</p> <p>17. ¿Intentas comprender lo que sienten los demás?</p> <p>18. ¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?</p> <p>19. ¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?</p> <p>20. ¿Cuándo sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?</p> <p>21. ¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?</p>		
	<p>Grupo IV</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedir permiso ▪ Compartir algo ▪ Ayudar a los demás ▪ Negociar 	<p>22. ¿Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?</p> <p>23. ¿Compartes tus cosas con los demás?</p> <p>24. ¿Ayudas a quien lo necesita?</p>		

	HABILIDADES ALTERNATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emplear el autocontrol ▪ Defender los propios derechos ▪ Responder a las bromas ▪ Evitar los problemas con los demás ▪ No entrar en pelea 	<p>25. ¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?</p> <p>26. ¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano?</p> <p>27. ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?</p> <p>28. ¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?</p> <p>29. ¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?</p> <p>30. ¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?</p>		
	<p style="text-align: center;">Grupo V</p> HABILIDADES PARA HACER FRENTE A ESTRÉS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular una queja ▪ Responder a una queja ▪ Resolver la vergüenza ▪ Arreglárselas cuando le dejan de lado ▪ Defender a un amigo ▪ Responder a una persuasión ▪ Responder al fracaso ▪ Responder a una acusación 	<p>31. ¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?</p> <p>32. ¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?</p> <p>33. ¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?</p> <p>34. ¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?</p> <p>35. ¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?</p> <p>36. ¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prepararse para una conversación difícil ▪ Hacer frente a las presiones de grupo 	<p>37. ¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?</p> <p>38. ¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?</p> <p>39. ¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?</p> <p>40. ¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?</p> <p>41. ¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?</p> <p>42. ¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?</p>		
	<p style="text-align: center;">Grupo VI</p> <p style="text-align: center;">HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar iniciativas ▪ Discernir sobre la causa de un problema ▪ Establecer un objetivo ▪ Recoger información ▪ Resolver los problemas según su importancia ▪ Tomar una decisión 	<p>43. ¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?</p> <p>44. ¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?</p> <p>45. ¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?</p> <p>46. ¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?</p> <p>47. ¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentrarse en una tarea 	<p>48. ¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?</p> <p>49. ¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?</p> <p>50. ¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?</p>		
--	--	---	--	--	--

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Solución de conflictos	AGRESIVIDAD FÍSICA	1. Conductas violentas	<p>1. ¿Peleo con mis compañeros/as de clase?</p> <p>2. ¿Me gusta golpear a mis compañeros/as?</p> <p>3. ¿Cuándo estoy con cólera doy empujones a mis compañeros/as?</p>	<p>Puntuación general</p> <p>Bajo 0-25</p> <p>Medio 26- 52</p> <p>Alto 53-80</p>	<p>Nunca</p> <p>Algunas veces</p> <p>Casi siempre</p>
		2. Violencia directa	<p>4. ¿Cuándo mis compañeros/as no me dan lo que les pido, les pego?</p>		
		3. Disrupción	<p>5. ¿Si alguien me patea, le hago lo mismo?</p> <p>6. ¿Cuándo estoy molesto, rompo objetos?</p> <p>7. ¿Aprovecho la ausencia de mi profesor para agredir físicamente a algún compañero?</p>	<p>Puntuación por Dimensiones</p>	<p>siempre</p>
	AGRESIVIDAD VERBAL	4. Violencia indirecta	<p>8. ¿Me burlo de mis compañeros/as?</p> <p>9. ¿Pongo apodos a mis compañeros/as?</p> <p>10. ¿Me fijo en los defectos de mis compañeros/as?</p>	<p>Agresividad física</p> <p>Bajo 0-9</p>	

		5. Ansiedad	11. ¿Cuándo un compañero/a me insulta, generalmente yo le respondo con otro insulto? 12. ¿Digo malas palabras en el aula?	Medio 10- 18 Alto 19-28	
AGRESIVIDAD PSICOLÓGICA		6.- Intimidación	13. ¿Miro con desprecio a los niños/as más débiles? 14. ¿Disfruto cuando inspiro miedo a los demás? 15. ¿Me gusta amenazar a mis compañeros/as?	Agresividad verbal Bajo 0-6	
		7.- Inseguridad	16. ¿Hablo mal de mis compañeros/as? 17. ¿Disfruto arrebatando las cosas a mis compañeros/as?	Medio 7- 13	
		8.- Superioridad y dominio		Alto 14-20	
		9.- Seguridad percibida	18. ¿Me encuentro seguro/a en el aula?	Agresividad psicológica	
		10.-Inadaptación	19. ¿Tengo problemas con mis compañeros/as del aula? 20. ¿Me han golpeado en el aula?	Bajo 0-10 Medio 11- 20 Alto 21-32	

3.3. Nivel de investigación

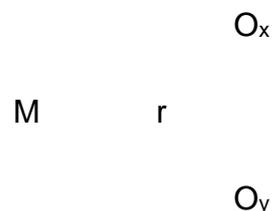
3.3.1. Nivel de investigación

Esta investigación está en la categoría no experimental que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, así lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2010; p.252).

3.4. Diseño de la investigación

El tipo de diseño utilizado es descriptivo correlacional ya que es el que nos ha permitido encontrar la relación entre la habilidad social y la solución de conflictos. Según Hernández, et. al. (2010), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

El esquema de investigación utilizado fue el siguiente:



Donde:

M: Representa los estudiantes que conforman la muestra de estudio a realizar.

O_X: Representa habilidades sociales.

O_Y: Representa la solución de conflictos.

R: Representa el grado de relación que existe entre las variables.

3.5. Población y Muestra de estudio

3.5.1. Población

Para Hernández et. al. (2010), «una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones» (p. 65).

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por 319 estudiantes de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata".

Tabla 1

Población estudiantil I.E. 40091 "Alma Máter de Congata"

Primaria		Secundaria	
Grados	Estudiantes	Grados	Estudiantes
1° Grado	39	1° Grado	27
2° Grado	31	2° Grado	29
3° Grado	37	3° Grado	25
4° Grado	39	4° Grado	21
5° Grado	20	5° Grado	23
6° Grado	26		
Total	192	Total	125

Nota: Tomada de Escala Minedu

3.5.2. Muestra

Debido a que la población es muy pequeña se ha optado por considerarla por completo en el estudio, cabe indicar que se trata de un muestreo censal. Según López (1998), opina que «la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población» (p.123).

La muestra estuvo conformada por 20 estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata".

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para ambas variables se ha utilizado como instrumento la encuesta. La encuesta es una técnica de análisis ejecutada por muestreo, por lo tanto, son asumidas como parciales, y su finalidad es preguntar a las personas sobre el tema que se desea investigar (Hernández et. al., 2010, p.218)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

a) Para la variable 1 se utilizó la Lista de chequeo Evaluación de Habilidades Sociales.

b) Para la variable 2 se utilizó la Escala de agresividad (EGA), de 20 ítems.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Con respecto a la validez del instrumento, Hernández, et. al. (2010), señala:

Un instrumento es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas (p. 107).

Para la presente investigación la confiabilidad de los instrumentos de medición se determinó mediante el método estadístico Alpha de Cronbach, aplicado a los resultados obtenidos luego de la aplicación de los mismos, dando como resultado para habilidades sociales 0.86 y agresividad 0.76, lo cual demuestra que es Muy Alta. El alcanzar un resultado confiable y consistente significa que el instrumento de medición puede ser aplicado nuevamente al mismo sujeto y producir iguales resultados.

3.7.1. Descripción del instrumento de la variable habilidades sociales

Ficha Técnica de habilidades sociales

Nombre del Instrumento	: Lista de chequeo y evaluación de habilidades sociales.
Autores	: Goldtein, Sprafkin, Gershaw y Klein
Año	:1989
Administración	: Individual.
Tiempo Aplicación	: En promedio de 20 minutos.
Significación	: Evalúa las características y capacidades que se desarrollan con las habilidades sociales.
Ítems	: 50 preguntas
Dimensiones que evalúa Primeras habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades sociales avanzadas• Habilidades relacionadas a los sentimientos• Habilidades alternativas• Habilidades para hacer frente al estrés• Habilidades de planificación
Escala valorativa	En proceso, aún no desarrolladas y desarrolladas (categorías).
Adaptación	:Luis Alberto Santos Paucar (2010)
Confiabilidad	:Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuya consistencia interna resultó con Alfa =.98 que significa confiabilidad alta.
Validez	:V de Aiken de .85

Tabla 2
Ítems de los Factores

Factor	Nombre del Factor	Números de Ítems
F1	Habilidades sociales frente al estrés	16 ítems (1, 5,12,13,15,24,25,26, 28,31,32, 33,36,41,50)
F2	Primeras habilidades sociales	8 Ítems (3,6,7,8,16,17,19,23)
F3	Habilidades sociales de planificación	10 Ítems (34,35,37,43,44,45, 46,47,48,49)
F4	Habilidades alternativas a la agresión	5 Ítems (4,9,11,21,22)
F5	Habilidades relacionadas con los sentimientos	4 Ítems (18,20,29,38)
F6	Habilidades sociales avanzadas	7 Ítems (2,10,14,27,39,40,42)

Nota: Elaboración propia.

Baremos

La prueba de Komogorov-Smimo mostró que la distribución de los puntajes K-S) es paramétrica (distribución normal) lo que indica que tiene puntuaciones típicas y baremación.

En los baremos de acuerdo al puntaje se tiene la siguiente distribución:

Inferior	Menor a 116.75
Debajo del promedio	116.75 a 134
Sobre el promedio	135 a 150
Superior	Superior a 151

3.7.2. Descripción del instrumento de la variable solución de conflictos

Ficha técnica de agresividad

Nombre de la escala	: Escala de agresividad (EGA).
Autores	:Mg. Martínez, M. y Mg. Moncada, S. (2012)
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Forma de administración	: Es aplicada en forma individual o colectiva, la aplicación la puede realizar un personal entrenado o una persona con experiencia en aplicación.
Objetivos	: Medir los niveles de agresividad en los estudiantes.
Finalidad	: Identificar la existencia de los niveles de agresividad.
Población a aplicar	: Estudiantes desde los 8 años hasta los 15 años.
Tiempo de aplicación	:El cuestionario / escala se aplica en un promedio utilizado para estudiantes de tercer grado de 6 minutos, el tiempo para estudiantes de cuarto grado es de 5 minutos, el tiempo utilizado para los de quinto grado y sexto es el de 4 minutos. Asimismo, es necesario resaltar que en alumnos del nivel secundario 1 y 2 grado el tiempo es de 3 minutos y medio.
Evalúa	: Analiza, la estructura y la forma de la violencia en el aula, asimismo la apreciación del estudiante y su relación con los demás dentro del aula, si el estudiante es agresivo o si no lo es, el tipo de agresión que desarrolla, si está adaptado al grupo o no y su grado de seguridad en el aula.

3.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y el procesamiento de los datos; se utilizó la estadística descriptiva correlacional, para lo cual nos valimos del cálculo Rho de Spearman, a fin de determinar si los ítems de habilidades sociales y solución de conflictos junto con sus indicadores o reactivos guardaron relación.

3.9. Desarrollo de la propuesta de valor

Frente a la situación hallada, la institución educativa logró enfrentar la resolución de conflictos, pues debe haber un objetivo estratégico que guarde relación con la innovación y el desarrollo de habilidades sociales, sin perder el enfoque en la educación integral del niño.

Para ello creo necesario tomar en cuenta la “Teoría del Aprendizaje Social” propuesta por Bandura (1976), quien considera que el comportamiento agresivo es resultado de un aprendizaje por observación e imitación, de modelos observados donde conductas positivas o agresivas, existiendo la probabilidad que imite un determinado comportamiento. Desde esta perspectiva es de especial relevancia los modelos tan importantes como la escuela, los padres y los amigos.

3.10. Aspectos deontológicos

Durante el desarrollo de la investigación se tomaron en cuenta los principios de respeto a la persona, la beneficencia y la justicia hacia los sujetos participantes; manteniendo su identidad en anonimato. Además, se trabajó bajo un consentimiento informado por parte de la Directora de la I.E. y por parte de los padres y un asentimiento informado (por parte de los estudiantes), otorgándole veracidad a la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 3
Primeras habilidades sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Sobre el promedio	3	15,0
Superior	17	85,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia.

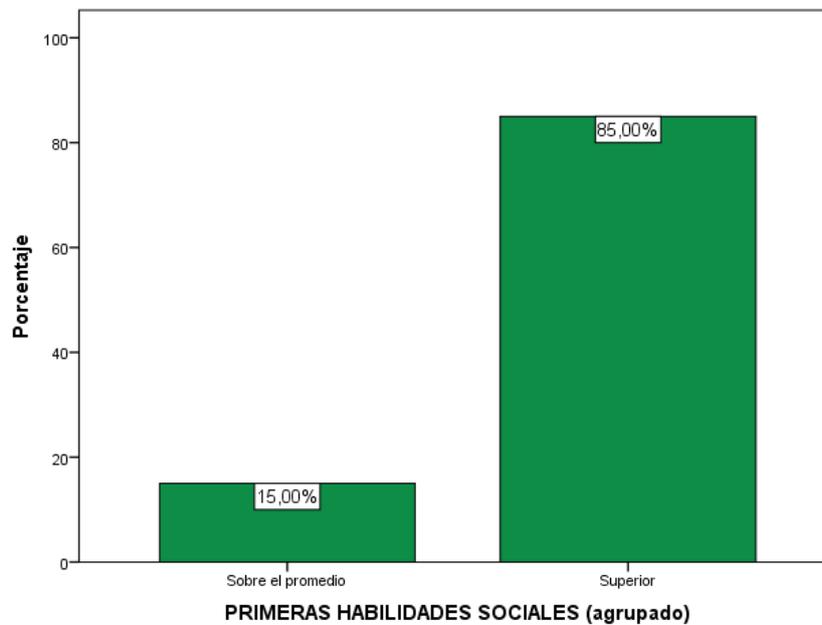


Figura 2: Primeras habilidades sociales.

Interpretación:

Como se ha podido observar en la tabla 3 y figura 4, las primeras habilidades sociales alcanzadas por los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose que 17 de ellos que representan el 85% se encuentran en un nivel superior y 3 estudiantes que representan el 15% sobre el promedio.

Tabla 4
Habilidades sociales avanzadas

	Frecuencia	Porcentaje
Debajo del promedio	4	20,0
Sobre el promedio	6	30,0
Superior	10	50,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia.

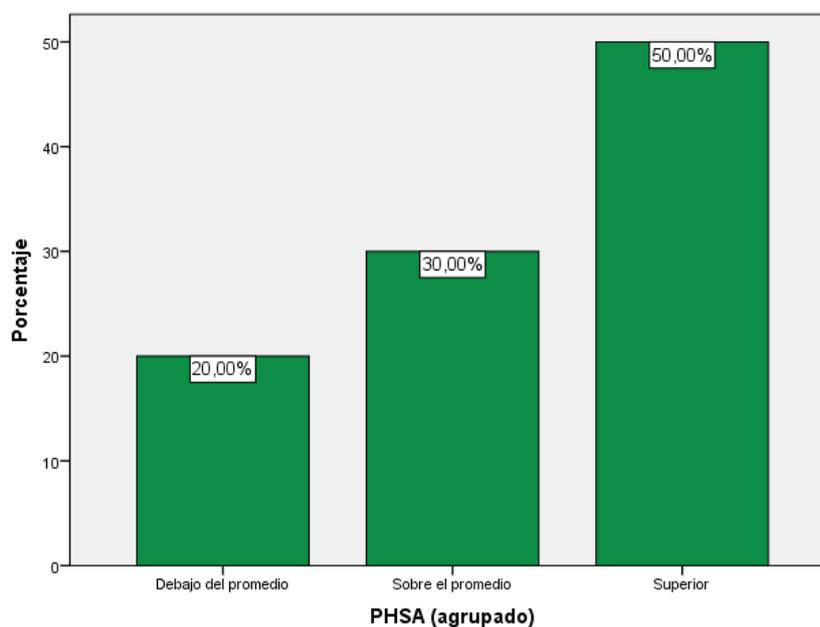


Figura 3. Habilidades sociales avanzadas.

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 3 se evidencian los resultados de las habilidades sociales avanzadas, encontrándose que 10 estudiantes que representan el 50% están en un

nivel superior, 6 estudiantes que representan el 30% están sobre el promedio y 4 estudiantes que representan el 20% se encuentran por debajo del promedio.

Tabla 5
Habilidades relacionadas con los sentimientos.

	Frecuencia	Porcentaje
Debajo del promedio	2	10,0
Sobre el promedio	3	15,0
Superior	15	75,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

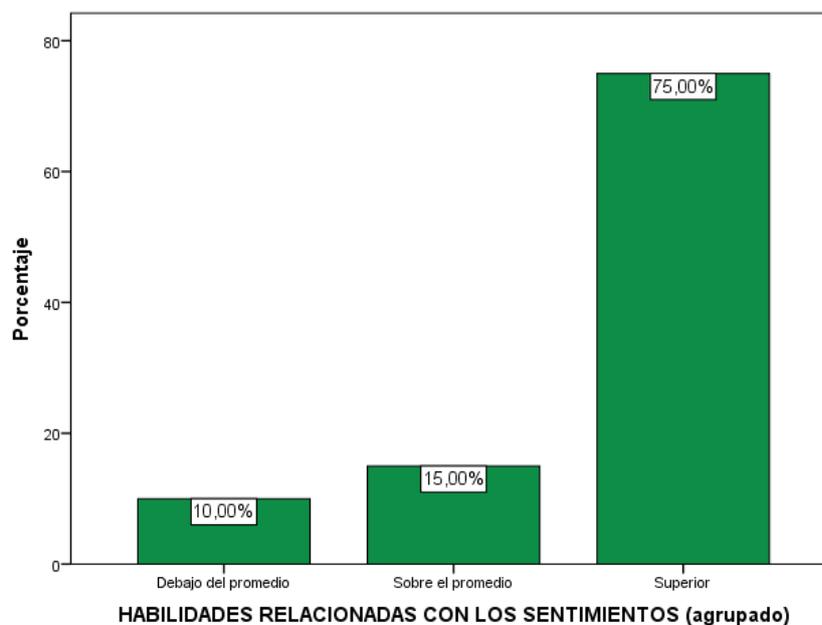


Figura 4: Habilidades relacionadas con los sentimientos.

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 4, se muestran las habilidades relacionadas con los sentimientos de los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose que, del total de la muestra, 15 estudiantes que representan el 75% están en un nivel superior, 3

estudiantes que representan el 15% están sobre el promedio y solo 2 estudiantes que representan el 10% se encuentran debajo del promedio.

Tabla 6
Habilidades alternativas

	Frecuencia	Porcentaje
Sobre el promedio	4	20,0
Superior	16	80,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

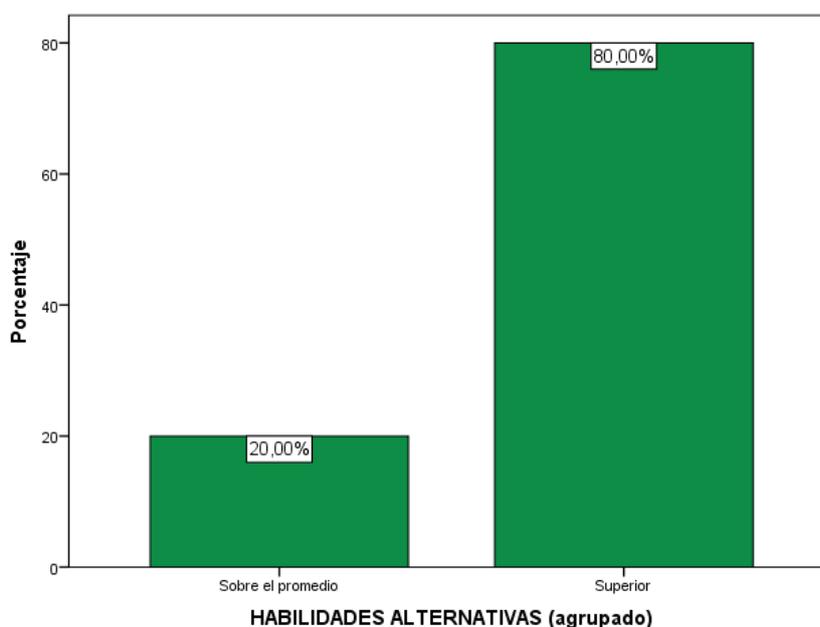


Figura 5: Habilidades alternativas

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 5, se observan las habilidades alternativas a la agresión de los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose que 16 estudiantes representan el 80% y están en un nivel superior; mientras que 4 de ellos que representan el 20% están sobre el promedio.

Tabla 7
Habilidades para hacer frente al estrés

	Frecuencia	Porcentaje
Debajo del promedio	1	5,0
Sobre el promedio	2	10,0
Superior	17	85,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

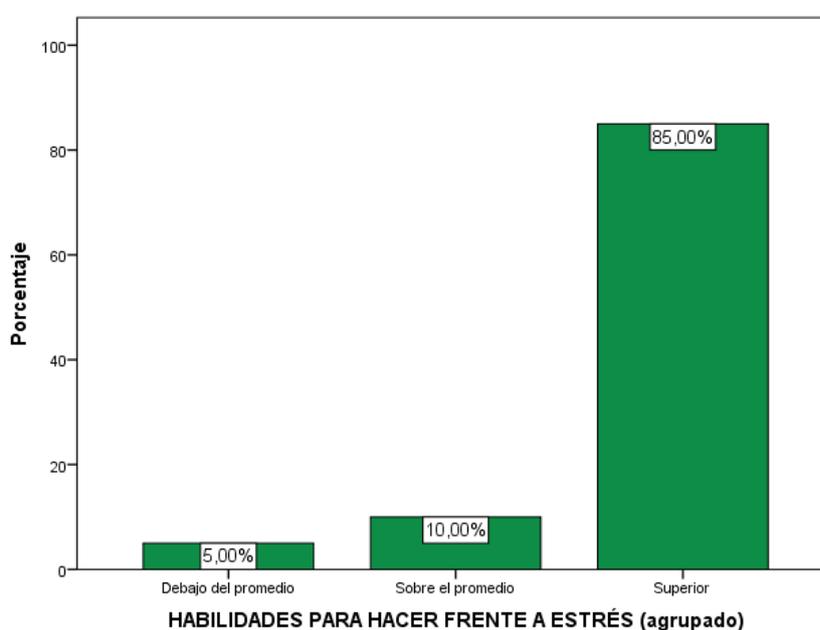


Figura 6: Habilidades para hacer frente al estrés.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 6 se observan las habilidades para hacer frente a estrés encontrándose 17 estudiantes que representan el 85% en un nivel superior, 2 estudiantes que representan el 10%, sobre el promedio y 1 estudiante que representa el 5% por debajo del promedio.

Tabla 8
Habilidades sociales de planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Inferior	1	5,0
Debajo del promedio	1	5,0
Sobre el promedio	6	30,0
Superior	12	60,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

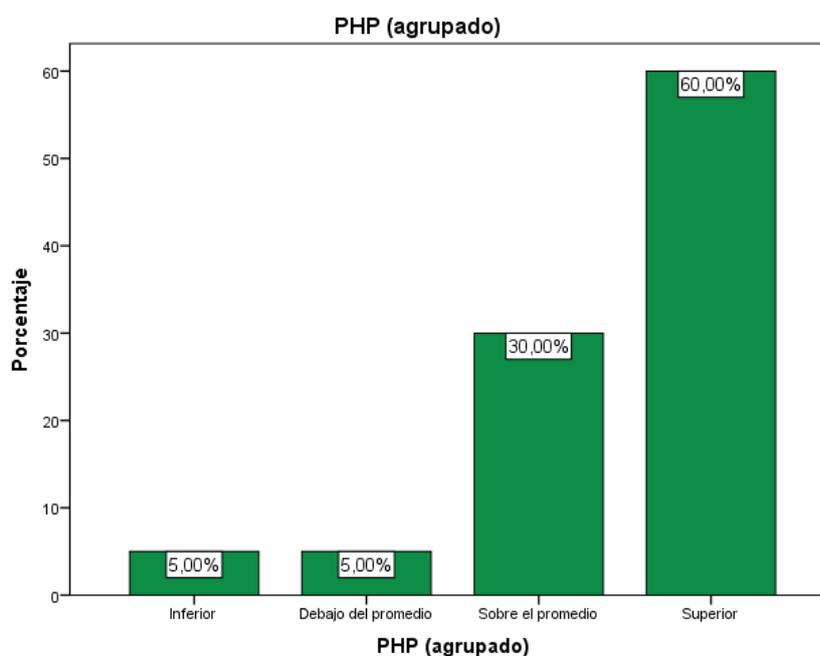


Figura 7: Habilidades sociales de planificación.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 8 y figura 7, las habilidades sociales de planificación alcanzadas por los estudiantes de quinto de primaria, indica que 12 estudiantes que representan el 60% se encuentran en un nivel superior, 6 estudiantes que representan el 30% están sobre el promedio, 1 estudiante que representa el 5% está por debajo del promedio así como 1 estudiante que representa el 5% está en el nivel inferior.

Tabla 9
Nivel de agresión física.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	45,0
Medio	10	50,0
Alto	1	5,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

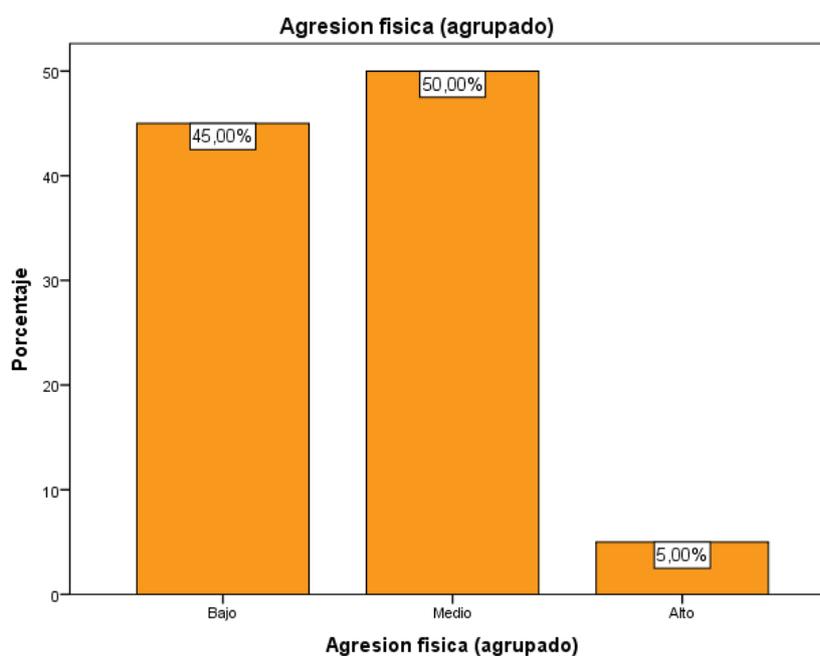


Figura 8: Nivel de agresión física.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 8, se observan los niveles de agresión física presentes en los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose en un nivel medio 10 estudiantes que representan el 50%, 9 estudiantes que representan el 45% están en un nivel bajo y solo 1 estudiante que representa el 5% se encuentra en un nivel alto.

Tabla 10
Nivel de agresión verbal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Medio	15	75,0
Alto	1	5,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

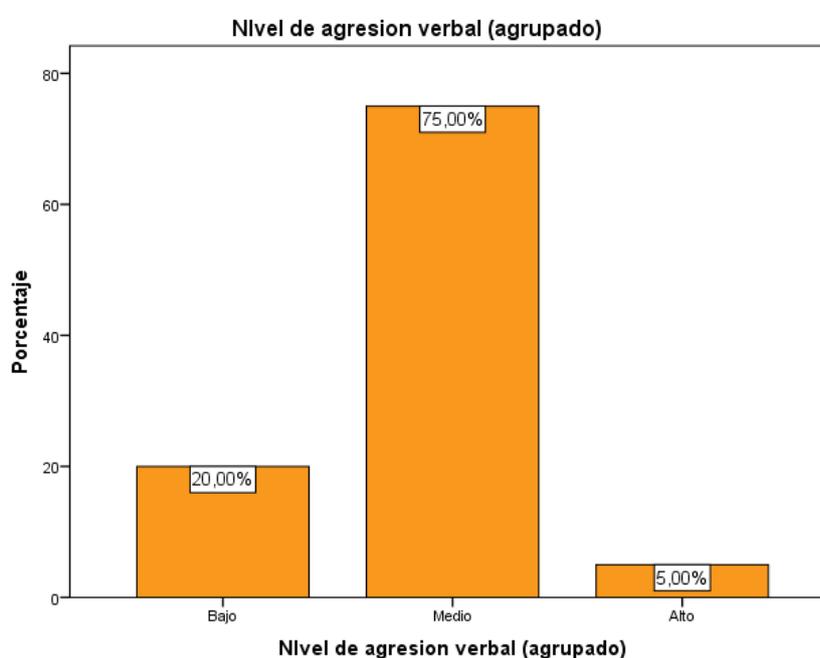


Figura 9: Nivel de agresión verbal.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 9, se observan los niveles de agresión verbal presentes en los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose en un nivel medio 15 estudiantes que representan el 75%, en un nivel bajo 4 estudiantes con el 20% y en el nivel alto 1 estudiante con el 5%.

Tabla 11
Nivel de agresión psicológica

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Medio	16	80,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

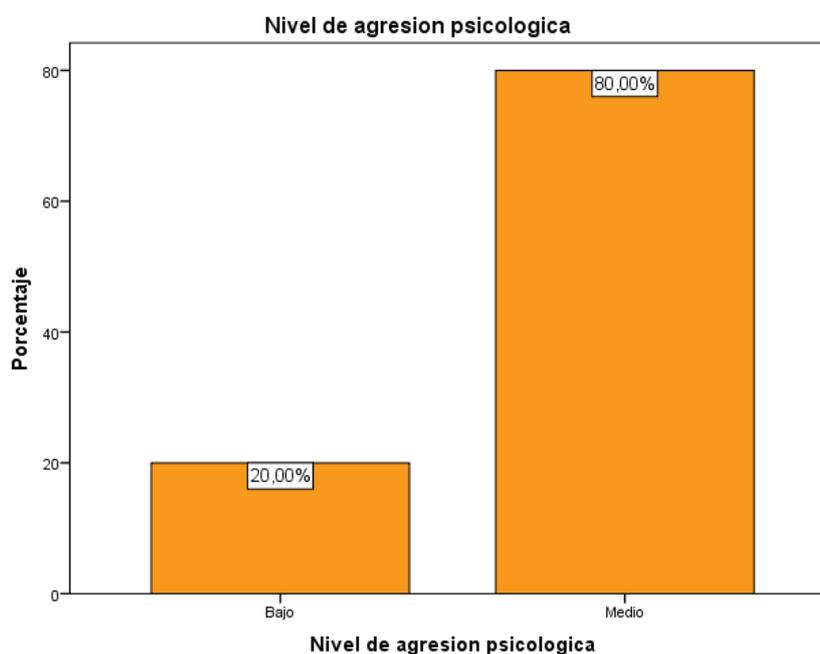


Figura 10: Nivel de agresión psicológica.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 10, se observan los niveles de agresión psicológica presentes en los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose 16 estudiantes en un nivel medio con el 80% y 4 estudiantes en el nivel bajo con el 20%.

Tabla 12
Nivel de habilidades sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Sobre el promedio	4	20,0
Superior	16	80,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

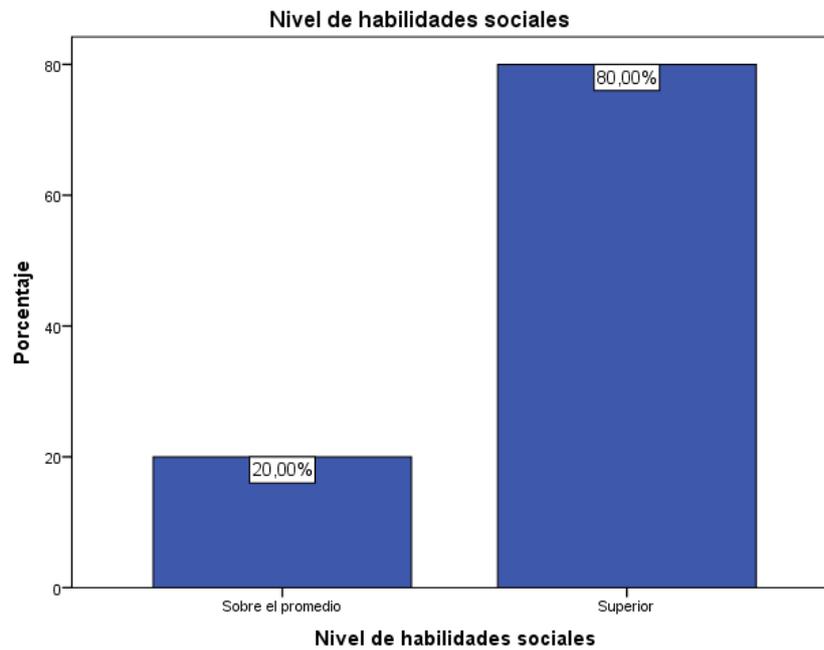


Figura 11: Nivel de habilidades sociales.

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 11, se observan los niveles de habilidades sociales alcanzado por los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose 16 estudiantes con el 80% en un nivel superior y 4 estudiantes en un nivel sobre el promedio con el 20%.

Tabla 13
Nivel de resolución de conflicto

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15,0
Medio	17	85,0
Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

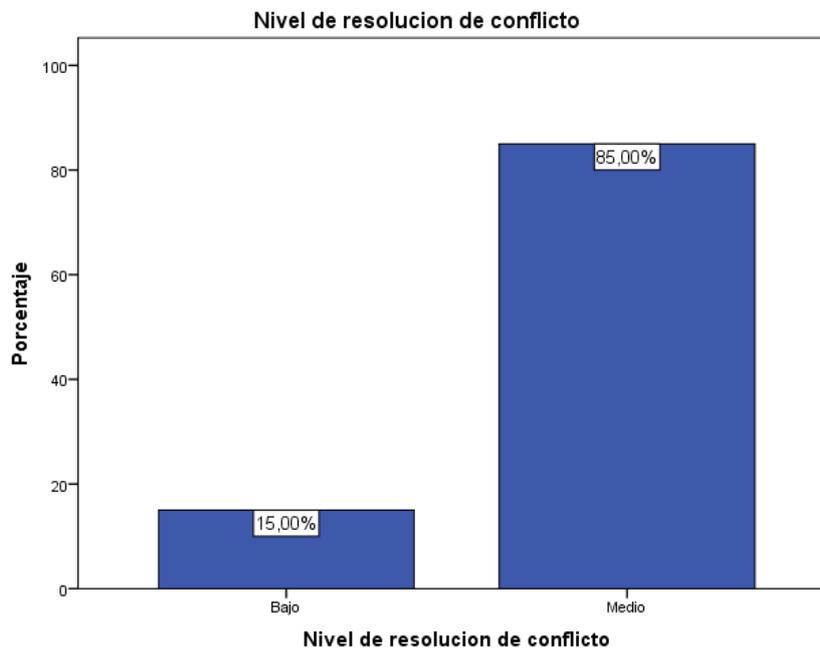


Figura 12: Nivel de resolución de conflicto.

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 12, se observan los niveles de resolución de conflicto presentes en los estudiantes de quinto de primaria, encontrándose 17 estudiantes en un nivel medio con el 85% y 3 estudiantes en un nivel bajo con el 15%.

4.1. Comprobación de la hipótesis

4.1.1 Análisis de correlación de Rho de Spearman entre el nivel de habilidades sociales y nivel de agresión física

A. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

x = Variable: **Nivel de habilidades sociales**

y = Variable: **Nivel de agresión física**

B. Análisis de correlación Rho Spearman

1) Hipótesis

H₀₁: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresión física en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa

H_a: Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la agresión física en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa

2) Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$, por lo tanto, el nivel de confianza es del 95%.

3) Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

C. Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión física con $r = -0,159$ y se encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no presenta sustento estadístico. (Ver tabla 14)

Tabla 14

Correlaciones Rho de Spearman para el nivel de habilidades sociales y la agresión física

		Nivel de	
		habilidades	Agresión física
		sociales	(agrupado)
Nivel de	de	Coficiente de	1,000
habilidades		correlación	-0,159
sociales		Sig. (bilateral)	0,503
		N	20
			20

Nota: Elaboración propia

Por otro lado las variables en estudio no se relacionan directamente de modo que el $\text{sig.} = 0.503 > \alpha = 0.05$; estos resultados contrastan las hipótesis y determinan que las variables no presentan relaciones. De manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

D. Conclusión

Se concluye que las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa no se relacionan con el nivel de agresión física.

4.1.2. Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el nivel de habilidades sociales y nivel de agresión verbal

A. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

x = Variable: **Nivel de habilidades sociales**

y = Variable: **Nivel de agresión verbal**

B. Análisis de correlación Rho Spearman

a) Hipótesis

H₀₁: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresión verbal en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa

H_a: Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la agresión verbal en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa

b) Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$, por lo tanto, el nivel de confianza es del 95%.

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

C. Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión verbal con $r = -0,129$ y se

encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no presenta sustento estadístico.

Tabla 15

Correlaciones Rho de Spearman para el nivel de habilidades sociales y la agresión verbal

		Nivel de habilidades	
		sociales	Agresión verbal
Nivel de habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	-0,129
	Sig. (bilateral)	.	0,588
	N	20	20

Nota: Elaboración propia

Por otro lado las variables en estudio no se relacionan directamente de modo que el $\text{sig.} = 0.588 > \alpha = 0.05$; estos resultados contrasta las hipótesis y determinan que las variables no presentan relaciones, de manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

D. Conclusión

Se concluye que las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa no se relacionan con el nivel de agresión verbal.

4.1.3 Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el nivel de habilidades sociales y nivel de agresión psicológica

A. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

x = Variable: **Nivel de habilidades sociales**

y = Variable: **Nivel de agresión psicológica**

B. Análisis de correlación Rho Spearman

a) Hipótesis

H_{o1}: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresión psicológica en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa

H_a: Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la agresión psicológica en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa.

b) Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$, por lo tanto, el nivel de confianza es del 95%.

c) Regla de decisión

Rechazar H_o si sig < α

Aceptar H_o si sig > α

C. Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión psicológica con $r = -0,250$ y se encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no presenta sustento estadístico.

Tabla 16

Correlaciones Rho de Spearman para el nivel de habilidades sociales y la agresión psicológica

	Nivel de habilidades sociales	Agresión psicológica	
Nivel de habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	-0,250
	Sig. (bilateral)	.	0,288
	N	20	20

Nota: Elaboración propia

Por otro lado las variables en estudio no se relacionan directamente de modo que el sig. = 0.503 > $\alpha = 0.05$; estos resultados contrasta las hipótesis y determinan que las variables no presentan relaciones, de manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

D. Conclusión

Se concluye que las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa no se relacionan con el nivel de agresión psicológica.

4.1.4. Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el nivel de habilidades sociales y nivel de resolución de conflicto

A. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos no distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

x = Variable: **Nivel de habilidades sociales**

y = Variable: **Nivel de resolución de conflictos**

B. Análisis de correlación Rho Spearman

a) Hipótesis

H₀₁: Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa, 2017

H_a: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa, 2017.

b) Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%.

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

C. Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel resolución de conflicto con $r = -0,210$ y se encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no presenta sustento estadístico.

Tabla 17

Correlaciones Rho de Spearman para el nivel de habilidades sociales y el nivel de resolución de conflictos.

	Nivel de habilidades sociales	Resolución de conflicto
Coficiente de correlación	1,000	-0,210

Nivel de habilidades sociales	Sig. (bilateral)	.	0,374
	N	20	20

Por otro lado las variables en estudio no se relacionan directamente de modo que el $\text{sig.} = 0.374 > \alpha = 0.05$; estos resultados contrasta las hipótesis y determinan que las variables no presentan relaciones, de manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

D. Conclusión

Se concluye que las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa no se relacionan con el nivel de resolución de conflictos.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La presente investigación pretende demostrar, la siguiente hipótesis general :

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata ", Arequipa, 2017.

El análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel resolución de conflictos con $r = -0,210$ y se encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presentan las variables es baja, y no se cuenta con suficiente sustento estadístico.

Los resultados evidencian que las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata ", Arequipa no se relacionan con el nivel de resolución de conflictos. A raíz de las teorías sobre Huebner (citado por Angulo, 2012), en las que manifiesta que:

Los seres humanos somos, desde niños, criaturas sociables inmensamente interesadas por otras personas. Los niños pequeños se vuelven cada vez más sociables y su sociabilidad tiene una mayor intencionalidad. Este es el comienzo de una conducta social que vamos aprendiendo a lo largo de nuestra vida (p. 28).

Se puede decir que los resultados coincide con esta tesis en el sentido que los niños desarrollan sus habilidades sociales en forma positiva para gestionar una conducta social aceptable.

En el caso de la hipótesis específica:

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresión física de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata ", Arequipa - 2017.

El análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión física con $r = -0,159$ y se encuentra por bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presentan las variables es baja, y no presentan sustento estadístico. De manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

Confrontando con la investigación de Callata (2009), en la que se concluye que «mejorar las Relaciones Humanas permitieron enderezarlas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana”, la presenta tesis presentada guarda relación en el sentido que en los estudiantes de nuestra muestra , no se manifiesta la agresión física manteniendo relaciones cordiales y vínculos de amistad.

En la segunda hipótesis específica:

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresividad verbal de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata", Arequipa - 2017.

El análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión verbal con $r = -0,129$ y se encuentra por bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja y no presenta sustento estadístico, de manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

Así, tomando como referencia la investigación de Urquizo (2012):

Los valores y conductas sociales positivas se comienzan a formar desde muy temprano en la vida de las personas, la familia, los medios de difusión y la sociedad en su conjunto los forja, fortalece y consolida, pero es la escuela quien, en sus condiciones contemporáneas, tiene el papel más relevante en la responsabilidad de la formación de valores.

Se puede decir que nuestra tesis, guarda relación con el antecedente mencionado en el sentido que los estudiantes de la muestra han forjado sus valores tanto en su familia como en sus contextos más cercanos debido a que muestran una inexistente agresión verbal .

Finalmente con respecto a la última hipótesis específica:

Las habilidades sociales se relacionan significativamente con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata", Arequipa - 2017.

Queda resaltar que el análisis de correlación determina la inexistencia relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión psicológica con $r = -0,250$ y se encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no presenta sustento estadístico , de manera que se acepta H_0 , y se rechaza la H_a .

Recordando a Verde (2015), sus estudiantes, antes del desarrollo del taller, el 66.7% de los estudiantes se encontraban en el nivel Inicio, el 23.8% en el nivel Proceso, el 9.5% en el nivel Logrado y ninguno en el nivel Logro Destacado; pero después del desarrollo del Taller y por efectos del mismo tenemos que solo el 4.8% se ubicaron en el nivel Inicio, el 57.1% en el nivel Proceso, el 19% en el nivel Logrado y el 19% en el nivel Logro Destacado.

Nuestra tesis, no tiene mayor similitud con las conclusiones del antecedente mencionado, debido a que los estudiantes no tuvieron un cambio en sus habilidades sociales ya que no se intervino, ni trabajo con la muestra, tan sólo se le analizó en su magnitud real.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa no se relacionan con el nivel de solución de conflicto, El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel resolución de conflicto con $r = -0,210$ y se encuentra por lo bajo del $r = -0,70$ por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no presenta sustento estadístico.

Segunda: Las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E.40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa no se relacionan con el nivel de agresión física, el análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión física con $r = -0,159$.

Tercera: Las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa no se relacionan con el nivel de agresión verbal, el análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión verbal con $r = -0,129$.

Cuarta: Las habilidades sociales de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa no se relacionan con el nivel de agresión psicológica, el análisis de correlación determina la inexistente relación entre el nivel de habilidades sociales y el nivel de agresión psicológica con $r = -0,250$.

VI.RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los docentes en espacios para la discusión de temas como el bullying, identificación, resolución de conflictos, habilidades sociales, etc., para generar un programa psicopedagógico basado en habilidades sociales para la prevención y solución de conflictos.
2. Generar espacios de trabajo dirigido a los estudiantes, promoviendo actividades físicas grupales, que permitan el empleo de estrategias sobre el manejo de conductas agresivas físicas.
3. Desarrollar talleres de habilidades sociales con estrategias comunicativas que permitan el manejo de conductas agresivas verbales.
4. Propiciar la participación de los estudiantes y padres de familia en escuela de padres para sensibilizar las creencias respecto al manejo de estrategias para mejorar la agresividad verbal

REFERENCIAS

- Abarca & Hidalgo: (1996). *Citado en: Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Universidad de Pontifices. CHILE.
- Ahumada, M. (2001). *Comité de Convivencia Escolar Democrática. Equipo Técnico de Convivencia Escolar Democrática*. Chile. recuperado desde http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1487/Espinoza%20Ivan_Tesis%20%20Convivencia%20Escolar%20en%20una%20Escuela%20B%20C%20A%20Municipal%20de%20la%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Angulo, E. (2015). *Programa pedagógico “viviendo en armonía” para desarrollar las habilidades sociales básicas de los estudiantes del sexto grado de educación primaria de la I.E. los Laureles del distrito el porvenir*. (Tesis de magister) recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/975/1/VERDE_RUTH_TALLER_APRENDIENDO_CONVIVIR.pdf
- Baldwin O.C; Urbina G. E, & otros. (2002). *Desarrollo Personal y Creatividad*. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. pp.61.
- Ballesteros, R. y Gil, D (2002). *Habilidades sociales*. Madrid: Síntesis
- Bermejo B., y Fernández J., (2010). *Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía*, España, Universidad de Sevilla, España
- Bohm , D. Editorial Kairós
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid. Siglo XXI de España Editores.
- Caballo, V. (1993). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. Siglo XXI de España. S.A.
- Calero P, Mavilo (1998). *Hacia la Excelencia de la Educación*.
- Callata, M. (2009) *Aplicación de estrategias de habilidades sociales para optimizar las relaciones humanas en los estudiantes del segundo grado de nivel secundario de la I.E. Padre Pérez de Guereñu*. Paucarpata – Perú.

- Carbonell P.M. & Fernández M, M (2002). *Consejería educativa y Tutoría*. Universidad César Vallejo. Trujillo- Perú.
- Carbonell, J; Carbonell, M y González Martín, N (2012) *Las Familias en el siglo XXI: Una mirada desde el Derecho*. Universidad Autónoma del Estado de México, Instituto de investigaciones jurídicas. Serie: Estudios Jurídicos, Núm. 205. Coordinadora México. Editorial: Elvia Lucía Flores Ávalos.
- Dolores ,J (s/f). *Estrategias de Enseñanza. Métodos Interactivos*.
- Galindo, J. 2004. *“Hacia una comunicología posible en México. Notas preliminares para un programa de investigación”*. En: Russi, B. (ed.) *Anuario de Investigación de la Comunicación*. México: CONEICC XI, CONEICC y Universidad Intercontinental. pp. 51-72.
- García, R. y Sánchez, K. (2002) *El Desarrollo Social y su relación con el logro de Competencias Básicas de los Niños de 5 años del Jardín de Niños Nro. 253. Urb. La Noria – Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- García , L. y López , R. (2011). *Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias*. Revista de Educación, 356. Recuperado de http://www.revistaeducacion.mec.es/re356/re356_22.pdf
- Gismero, E. (2000). *EHS Escala de Habilidades Sociales*. Manual. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Gómez, V. (2014). *Resolución de Conflictos en el aula de Educación Primaria: Actividades para mejorar su gestión* (Tesis de licenciatura. Universidad Valladolid. España. recuperado desde <http://carei.es/wp-content/uploads/Res.conflictos.-Vanessa-G%C3%B3mez-Fern%C3%A1ndez.pdf>
- Gómez, S. (2015). *Habilidades sociales de los escolares y prevención del conflicto: programa de mejora del clima escolar*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/133350/TFG_sgomezterra.pdf
- Gonzales, M. (2005). *Efecto de la Aplicación de un Programa de Habilidades sociales sobre los problemas de Comportamiento de Alumnas del 6º Grado de primaria del CEP “Sagrado Corazón”*. Arequipa – Perú.
- Kelly, J.A. (1992). *Entrenamiento en las Habilidades Sociales*. Biblioteca de Psicología. Bilbao.

- Linares, M. (2009). *Agresividad en escolares*. (Tesis de licenciatura). Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- López, N. (2012) *Las habilidades sociales y educativas de los estudiantes*. Lima-Perú.
- López, E., (1998). *Fundamentos de la metodología científica*, Madrid, UNED.
- Martínez, D. (2003). *Proceso de socialización de las habilidades sociales*. En Red: Monografías.com.
- Martínez, N. D. & Sanz, M. Y: (2001). *Trabajo de diploma, Entrenamiento en Habilidades Sociales aplicada a jóvenes tímidos*. Universidad de Oriente. Cuba.
- Martín, E. (2006). *Convivencia y conflictos en los centros educativos convivencia y conflictos*. Recuperado de <https://www.uv.es/lisis/manuel-ramos/t2informa-aparteko.pdf>
- McClellan, D; Katz, L. (1996). *El desarrollo social de los niños: una lista de cotejo*. En red.
- Medina , A. (1990). *La educación personalizada en la familia*. En V. García Hoz (Ed). Tratado de Educación Personalizada. Madrid Rialp.
- Méndez, J. (2004). *Toma de Decisiones*. www.Google. com.
- Mendoza, R. (2011) *Las Habilidades Sociales de los Alumnos de La I.E “Artemio Requena” Del Distrito De Catacaos*. Perú.
- Ministerio de Educación (2005). *Tutoría y Orientación Educativa en la Educación Secundaria*. Lima – Perú.
- Monjas, I (1994) *Evaluación de la competencia social y las habilidades sociales en la edad escolar*. En M. Verdugo (Dir). Evaluación Curricular. Una guía para la evaluación psicopedagógica. (pp.423-497).Madrid: siglo veintiuno.
- Monjas, I (1999). *Programa de enseñanza en habilidades sociales en interacción social para niños y niñas en edad escolar*. Madrid: CEPE.
- Monjas, I. (1998) *Ministerio de educación y cultura. Las habilidades sociales en el currículo*. CIDE. Madrid: 1998.
- Montes, M. (2000), *Viviendo la convivencia*, Universidad del Valle Cali, Colombia.
- Napp, M. (1992). *La comunicación no verbal. (El cuerpo y el entorno)*. Cuarta edición. Traducción de Marco Aurelio Galmarini. Ediciones Paidós, Barcelona.

- Páez, M., Gutiérrez, O., Valdivia, S. y Luciano, C. (2006). Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT) y la importancia de los valores personales en el contexto de la terapia psicológica. *Revista Internacional de Psicología y Terapia Psicológica*, 6(1), 1-20.
- París, S.A. (2005). *La transformación de los conflictos desde la filosofía para la paz*. (Inédito). Castellon de la Plana Tesis Doctoral.
- Reyes, P. (2013) *La agresividad y sus trastornos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jesminde1/la-agresividad-y-sus-trastornos-23690046>
- Rincon, L. (s/f) *La agresividad en los niños(as)*. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/002844748d34a1a3a1aad>
- Serrano, I. (1998), *Agresividad infantil*. Editorial. Pirámide. Madrid. España
- Serrano, I. (2006). *El niño agresivo*. Editorial. Pirámide. Madrid. España
- Silva, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria* (Tesis Doctoral) Universidad Alcalá. España.
- Ugarriza, J. (2014). *Proyecto institucional educativo*. Recuperado de https://issuu.com/joshuae.ugarriza/docs/proyecto_institucional_catolico
- Urquiza, W. (2012). *Influencia de las habilidades sociales en el aprovechamiento de los aprendizajes de los alumnos del nivel secundario de la Institución Educativa N° 40052 Cayma*. Arequipa Perú.
- Verde, R. (2015). *Taller aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos del primer año de educación secundaria de la I.E. Victor Raúl Haya de la Torre. El Porvenir – Trujillo, 2014*. Perú, Universidad Cesar Vallejo (Tesis de magister) recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/975/1/VERDE_RUTH_TALLER_APRENDIENDO_CONVIVIR.pdf

ANEXOS

Anexo 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título : “Habilidades sociales y la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata”, Arequipa, 2017”
Autor : **Alejandra Irma Yalta Benavides**
Asesora 28: Dra. Madeleine Bernardo Santiago

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES DE V.I.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Cuál es la relación de las habilidades sociales en la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa, 2017"</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Las habilidades sociales se relacionan significativamente en la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata", Arequipa, 2017</p>	<p>Variable I</p> <p>Habilidades sociales</p>	<p>Grupo I</p> <p>Primeras habilidades sociales</p> <p>Grupo II</p> <p>Habilidades sociales avanzadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar ▪ Iniciar y mantener una conversación ▪ Formular una pregunta ▪ Dar las gracias ▪ Presentarse ▪ Hacer un cumplido ▪ Pedir ayuda ▪ Participar ▪ Dar instrucciones ▪ Seguir instrucciones ▪ Disculparse ▪ Convencer a los demás 	<p>Diseño descriptivo correlacional</p>	<p><u>Población</u></p> <p><u>Muestra</u></p> <p>20 estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", la cual se tomó en su totalidad al ser una población pequeña.</p>

Congata",
Arequipa, 2017.

- Grupo III
 - Habilidades relacionadas a los sentimientos
 - Conocer los propios sentimientos
 - Expresar los sentimientos
 - Comprender los sentimientos de los demás
 - Enfrentarse con el enfado del otro
 - Expresar afecto
 - Resolver el miedo
 - Grupo IV
 - Habilidades alternativas
 - Pedir permiso
 - Compartir algo
 - Ayudar a los demás
 - Negociar
 - Emplear el autocontrol
 - Defender los propios derechos
 - Responder a las bromas
 - Evitar los problemas con los demás
 - No entrar en pelea
 - Formular una queja
 - Responder a una queja
 - Resolver la vergüenza
 - Arreglárselas cuando le dejan de lado
-

-
- | | |
|---|---|
| Grupo V | ▫ Defender a un amigo |
| Habilidades para hacer frente al estrés | ▫ Responder a una persuasión |
| | ▫ Responder al fracaso |
| | ▫ Responder a una acusación |
| | ▫ Prepararse para una conversación difícil |
| | ▫ Hacer frente a las presiones de grupo |
| | ▪ Tomar iniciativas |
| | ▪ Discernir sobre la causa de un problema |
| Grupo VI | ▪ Establecer un objetivo |
| Habilidades de planificación | ▪ Recoger información |
| | ▪ Resolver los problemas según su importancia |
| | ▪ Tomar una decisión |
| | ▪ Concentrarse en una tarea |
-

<p>-¿Cómo se relacionan las habilidades sociales con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata", Arequipa?</p>	<p>las habilidades sociales se relacionan con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata", Arequipa?</p>	<p>- Establecer cómo las habilidades sociales se relacionan con la agresividad psicológica de los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata ", Arequipa.</p>
---	--	---

Anexo 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título : “Habilidades sociales y la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091"Alma Máter de Congata”, Arequipa, 2017"
Autor : Alejandra Irma Yalta Benavides
Asesora : Dra.Madeleine Bernardo Santiago

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Habilidades Sociales	Grupo I PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar ▪ Iniciar y mantener una conversación ▪ Formular una pregunta ▪ Dar las gracias ▪ Presentarse ▪ Hacer un cumplido 	1. ¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo?	<i>Inferior</i>	<i>Nunca</i>
			2. ¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?		
			3. ¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?		
			4. ¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?		
			5. ¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?		
			6. ¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?		
			7. ¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?		
			8. ¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?		
				<i>Debajo del promedio</i>	<i>Muy pocas veces</i>
				<i>Sobre el promedio</i>	<i>Alguna vez</i>
				<i>Superior</i>	<i>A Menudo</i>
					<i>Siempre</i>

<p>Grupo II</p> <p>HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedir ayuda ▪ Participar ▪ Dar instrucciones ▪ Seguir instrucciones ▪ Disculparse ▪ Convencer a los demás 	<p>9. ¿Pides ayuda cuando la necesitas?</p> <p>10. ¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?</p> <p>11. ¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?</p> <p>12. ¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?</p> <p>13. ¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?</p> <p>14. ¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?</p>
<p>Grupo III</p> <p>HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer los propios sentimientos ▪ Expresar los sentimientos ▪ Comprender los sentimientos de los demás ▪ Enfrentarse con el enfado del otro ▪ Expresar afecto ▪ Resolver el miedo 	<p>15. ¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?</p> <p>16. ¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?</p> <p>17. ¿Intentas comprender lo que sienten los demás?</p> <p>18. ¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?</p> <p>19. ¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?</p> <p>20. ¿Cuándo sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?</p> <p>21. ¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?</p>

<p>HABILIDADES ALTERNATIVAS</p>	<p>Grupo IV</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedir permiso ▪ Compartir algo ▪ Ayudar a los demás ▪ Negociar ▪ Emplear el autocontrol ▪ Defender los propios derechos ▪ Responder a las bromas ▪ Evitar los problemas con los demás ▪ No entrar en pelea 	<p>22. ¿Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?</p> <p>23. ¿Compartes tus cosas con los demás?</p> <p>24. ¿Ayudas a quien lo necesita?</p> <p>25. ¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?</p> <p>26. ¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano?</p> <p>27. ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?</p> <p>28. ¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?</p> <p>29. ¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?</p> <p>30. ¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?</p>
	<p>Grupo V</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular una queja ▪ Responder a una queja ▪ Resolver la vergüenza ▪ Arreglárselas cuando le dejan de lado 	<p>31. ¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?</p> <p>32. ¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?</p> <p>33. ¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?</p> <p>34. ¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defender a un amigo ▪ Responder a una persuasión ▪ Responder al fracaso ▪ Responder a una acusación ▪ Prepararse para una conversación difícil ▪ Hacer frente a las presiones de grupo 	<p>35. ¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?</p> <p>36. ¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?</p> <p>37. ¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?</p> <p>38. ¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?</p> <p>39. ¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?</p> <p>40. ¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?</p> <p>41. ¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?</p> <p>42. ¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?</p>
<p style="text-align: center;">Grupo VI</p> <p style="text-align: center;">HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar iniciativas ▪ Discernir sobre la causa de un problema ▪ Establecer un objetivo 	<p>43. ¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?</p> <p>44. ¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?</p> <p>45. ¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?</p> <p>46. ¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recoger información ▪ Resolver los problemas según su importancia ▪ Tomar una decisión ▪ Concentrarse en una tarea 	<p>47. ¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?</p> <p>48. ¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?</p> <p>49. ¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?</p> <p>50. ¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?</p>
---	---

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Solución de conflictos	AGRESIVIDAD FÍSICA	1.- Conductas violentas	<p>¿Peleo con mis compañeros/as de clase?</p> <p>¿Me gusta golpear a mis compañeros/as?</p> <p>¿Cuándo estoy con cólera doy empujones a mis compañeros/as?</p>	Escala EGA, (2011) de 20 ítems.	<p>Puntuación general</p> <p>Bajo 0-25</p> <p>Medio 26- 52</p> <p>Alto 53-80</p>
		2.- Violencia directa	<p>¿Cuándo mis compañeros/as no me dan lo que les pido, les pego?</p>		
		3.- Disrupción	<p>¿Si alguien me patea, le hago lo mismo?</p> <p>¿Cuándo estoy molesto, rompo objetos?</p> <p>¿Aprovecho la ausencia de mi profesor para agredir físicamente a algún compañero?</p>	<p>Nunca 1</p> <p>Algunas veces 2</p> <p>Casi siempre 3</p> <p>Siempre 4</p>	<p>Puntuación por Dimensiones</p> <p>Agresividad física</p>

AGRESIVIDAD VERBAL	4.- Violencia indirecta	¿Me burlo de mis compañeros/as? ¿Pongo apodos a mis compañeros/as? ¿Me fijo en los defectos de mis compañeros/as?	Bajo 0-9 Medio 10- 18 Alto 19-28
	5.- Ansiedad	¿Cuándo un compañero/a me insulta, generalmente yo le respondo con otro insulto? ¿Digo malas palabras en el aula?	Agresividad verbal Bajo 0-6 Medio 7- 13 Alto 14-20
	6.- Intimidación	¿Miro con desprecio a los niños/as más débiles? ¿Disfruto cuando inspiro miedo a los demás? ¿Me gusta amenazar a mis compañeros/as?	Agresividad psicológica Bajo 0-10 Medio 11- 20 Alto 21-32
AGRESIVIDAD PSICOLÓGICA	7.- Inseguridad	¿Hablo mal de mis compañeros/as?	
	8.- Superioridad y dominio	¿Disfruto arrebatando las cosas a mis compañeros/as?	
	9.- Seguridad percibida	¿Me encuentro seguro/a en el aula?	
	adaptación	¿Tengo problemas con mis compañeros/as del aula? ¿Me han golpeao en el aula?	

Anexo 3

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

	EXPEDIENTE PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE MEDICION	Fecha de Actualización:	08-09-2017
		Página:	Página 1 de 8
Elaborado: Dra. Grisi Bernardo Santiago	Revisado: Carmela Del Pilar Alay Paz	Aprobado:	Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica
Dirección de Investigación e Innovación Tecnológica	Licenciamiento	Resolución N° 0005	

**UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP**

**EXPEDIENTE PARA
VALIDAR
INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DEL
JUICIO DE EXPERTOS**

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Psicología, promoción 2015, aula 000, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Psicóloga.

El título o nombre del proyecto de investigación es: "Las habilidades sociales y la solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 "Alma Máter de Congata", Arequipa, 2017"

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

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

Atentamente.



Firma

Alejandra Irma Yalta Benavides

D.N.I.:40108364

ANEXO N° 02

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: HABILIDADES SOCIALES

Son un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal, que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, de un modo adecuado a la situación (Escala, R y Pujantell, M., 2014, p.22)

Dimensiones de la variable 1

Dimensión 1: Grupo I PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES

Indicadores

- Escuchar
- Iniciar y mantener una conversación
- Formular una pregunta
- Dar las gracias
- Presentarse
- Hacer un cumplido

Dimensión 2: Grupo II HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS

Indicadores

- Pedir ayuda
- Participar
- Dar instrucciones
- Seguir instrucciones
- Disculparse
- Convencer a los demás

Dimensión 3: Grupo III HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS

Indicadores

- Conocer los propios sentimientos
- Expresar los sentimientos
- Comprender los sentimientos de los demás
- Enfrentarse con el enfado del otro
- Expresar afecto

- Resolver el miedo

Dimensión 4: Grupo IV HABILIDADES ALTERNATIVAS

Indicadores

- Pedir permiso
- Compartir algo
- Ayudar a los demás
- Negociar
- Emplear el autocontrol
- Defender los propios derechos
- Responder a las bromas
- Evitar los problemas con los demás
- No entrar en pelea

Dimensión 5: Grupo V HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS

Indicadores

- Formular una queja
- Responder a una queja
- Resolver la vergüenza
- Arreglárselas cuando le dejan de lado
- Defender a un amigo
- Responder a una persuasión
- Responder al fracaso
- Responder a una acusación
- Prepararse para una conversación difícil
- Hacer frente a las presiones de grupo

Dimensión 6: Grupo VI HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN

Indicadores

- Tomar iniciativas
- Discernir sobre la causa de un problema
- Establecer un objetivo
- Recoger información
- Resolver los problemas según su importancia
- Tomar una decisión
- Concentrarse en una tarea

VARIABLE 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

García Raga y López Martín (2011) consideran que aprender a resolver los conflictos de manera pacífica es una de las competencias que resulta necesario adquirir para lograr una convivencia democrática.

Dimensiones de la variable 2

Dimensión 1: AGRESIVIDAD FÍSICA

Dar una patada, es el uso de la fuerza para intimidar controlar o forzar a alguien en contra de su voluntad y atentarla en contra de su integridad física, como patadas, manazos, pellizcos, empujones, golpear, empujar, arrebatarse, abofetear, morder, jalones etc.; que suele utilizar los sujetos para lograr sus objetivos. Generalmente este tipo de agresiones dejan marcas visibles en el cuerpo, sin embargo, puede no dejar evidencias, aun así, se considera violencia física (Serrano, 2006, p.22).

Indicadores

- Conductas violentas
- Violencia directa
- Disrupción

Dimensión 2: AGRESIVIDAD VERBAL

«Tendencia a atacar o actuar con provocación haciendo el uso del lenguaje oral mediante insultos, amenazas, palabrotas, etc. de un individuo a otro individuo». (Reyes, 2013).

Indicadores

- Violencia indirecta
- Ansiedad

Dimensión 3: AGRESIVIDAD PSICOLÓGICA

Son actitudes de agresión indirectas, amenazas, “Eres un burro”, “Te voy a matar”, “Te voy a cortar”, “Eres hombre muerto” expresiones de esta forma causa daño que se va acentuando y consolidando en el tiempo. Cuanto más tiempo persista, mayor y más sólido será el daño.

Indicadores

- Intimidación
- Inseguridad

- Superioridad y dominio
- Seguridad percibida
- Inadaptación

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE INDEPENDIENTE

Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES							
1. ¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo?	✓		✓		✓		
2. ¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?	✓		✓		✓		
3. ¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	✓		✓		✓		
4. ¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?	✓		✓		✓		
5. ¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?	✓		✓		✓		
6. ¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?	✓		✓		✓		
7. ¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?	✓		✓		✓		
8. ¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	✓		✓		✓		
GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS							
9. ¿Pides ayuda cuando la necesitas?	✓		✓		✓		
10. ¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?	✓		✓		✓		
11. ¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	✓		✓		✓		
12. ¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?	✓		✓		✓		
13. ¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?	✓		✓		✓		
14. ¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?	✓		✓		✓		
GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS							
15. ¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?	✓		✓		✓		
16. ¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?	✓		✓		✓		
17. ¿Intentas comprender lo que sienten los demás?	✓		✓		✓		
18. ¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?	✓		✓		✓		
19. ¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?	✓		✓		✓		
20. ¿Cuándo sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?	✓		✓		✓		
21. ¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?	✓		✓		✓		
GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS							
22. ¿Sabes cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?	✓		✓		✓		
23. ¿Compartes tus cosas con los demás?	✓		✓		✓		
24. ¿Ayudas a quien lo necesita?	✓		✓		✓		
25. ¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?	✓		✓		✓		

26. ¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano?	✓		✓		✓		
27. ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?	✓		✓		✓		
28. ¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?	✓		✓		✓		
29. ¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?	✓		✓		✓		
30. ¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?	✓		✓		✓		
GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE A ESTRÉS							
31. ¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?	✓		✓		✓		
32. ¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?	✓		✓		✓		
33. ¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?	✓		✓		✓		
34. ¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	✓		✓		✓		
35. ¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?	✓		✓		✓		
36. ¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?	✓		✓		✓		
37. ¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?	✓		✓		✓		
38. ¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?	✓		✓		✓		
39. ¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?	✓		✓		✓		
40. ¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	✓		✓		✓		
41. ¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?	✓		✓		✓		
42. ¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?	✓		✓		✓		
GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN							
43. ¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?	✓		✓		✓		
44. ¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?	✓		✓		✓		
45. ¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?	✓		✓		✓		
46. ¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?	✓		✓		✓		
47. ¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?	✓		✓		✓		
48. ¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?	✓		✓		✓		
49. ¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?	✓		✓		✓		
50. ¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?	✓		✓		✓		

Variable dependiente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador ^(Dr/ Mg):

..... Pareja Fernández, Ana Cecilia

DNI:..... 07735674

Especialidad del validador:..... Psicología

..... 

Firma

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ANEXO N° 04

MATRIZ DE DATOS

GRUPO I :Primeras habilidades sociales																
Casos	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16
Caso 01	3	5	3	5	5	3	4	1	1	4	1	2	1	4	5	1
Caso 02	3	5	3	5	5	4	3	3	5	4	4	3	2	5	3	1
Caso 03	5	4	3	3	5	4	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5
Caso 04	3	4	2	1	5	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	5
Caso 05	2	4	5	4	4	4	3	2	3	1	3	2	5	4	4	3
Caso 06	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
Caso 07	5	2	2	5	5	2	1	4	4	4	4	2	4	5	4	2
Caso 08	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4
Caso 09	3	4	5	5	4	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
Caso 10	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Caso 11	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	5	5	1
Caso 12	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4
Caso 13	5	4	5	4	5	5	5	5	1	3	4	5	2	4	5	5
Caso 14	4	5	4	5	3	5	4	5	2	2	3	2	4	3	5	2
Caso 15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Caso 16	5	4	4	5	2	1	1	2	2	5	5	5	1	5	5	2
Caso 17	3	5	4	5	3	5	3	1	1	1	1	2	5	5	3	1
Caso 18	2	5	4	5	1	5	2	3	1	3	1	1	1	5	4	2
Caso 19	5	4	3	5	5	5	3	5	1	4	5	1	4	1	3	1
Caso 20	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	5	1	5	5	5

HABILIDADES SOCIALES																	
GRUPO II:Habilidades sociales avanzadas								GRUPO III:Habilidades relacionadas con los sentimientos									
ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	ítem 31	ítem 32	ítem 33	ítem 34
5	5	1	5	3	5	4	5	3	1	5	5	4	5	5	1	5	4
4	5	4	5	4	3	5	5	2	1	5	5	3	5	4	2	5	4
5	5	3	2	1	5	3	4	4	2	4	1	5	5	5	5	5	4
2	4	3	3	1	4	1	4	5	2	1	4	3	4	3	4	4	4
3	5	3	4	3	2	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	2	4
3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	2	5	2	4	2	3	4	5	4	2	4	5	5	5
4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
4	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	5
5	5	4	3	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
3	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	4	4	3	5
4	5	3	4	3	4	2	4	1	1	1	5	3	4	3	5	4	3
4	5	2	1	1	3	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	2	4	5	5	3	2	2	5	4	3	4	4	4	5
4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
4	5	1	1	3	2	3	5	5	2	1	5	5	5	1	1	1	3
2	5	2	1	1	2	5	2	5	1	4	5	5	3	5	5	1	1
1	1	5	1	1	2	3	5	4	2	2	5	4	2	5	3	4	5
1	5	1	5	5	4	5	4	3	5	1	3	5	5	4	1	5	2
2	4	5	1	5	1	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	1

GRUPO IV :Habilidades alternativas					GRUPO V:Habilidades para hacer frente al estrés				GRUPO VI:Habilidades de planificación					
Ítem 35	Ítem 36	Ítem 37	Ítem 38	Ítem 39	Ítem 40	Ítem 41	Ítem 42	Ítem 43	Ítem 44	Ítem 45	Ítem 46	Ítem 47	Ítem 48	Ítem 49
4	5	2	5	4	5	2	1	4	5	4	1	5	1	1
2	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4	1	5	3	1
3	1	2	1	4	5	5	5	2	2	4	1	1	2	4
5	4	5	5	4	3	1	2	1	4	4	2	2	2	4
1	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	1	4	5	3
2	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	5	4	3
5	4	2	5	4	2	4	5	2	2	4	5	3	5	1
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4
2	5	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	1	5	5	5
5	5	4	4	5	3	4	1	5	3	4	3	4	3	1
5	3	4	5	2	3	3	2	5	5	3	4	4	4	5
4	5	4	4	5	1	5	1	3	5	5	3	5	5	5
4	3	5	4	5	2	4	4	4	3	4	2	4	3	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	1	3	3	2	5	2	5	5	3	2	3	2	1	1
1	3	3	1	5	5	1	2	4	5	5	1	1	5	1
2	5	5	1	5	2	2	5	3	5	2	1	2	3	3
5	5	4	1	5	3	4	5	4	2	3	2	5	1	1
5	5	5	1	5	5	3	1	1	1	1	3	1	1	1

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS												
	AGRESIVIDAD FISICA							AGRESIVIDAD VERBAL				
Ítem 50	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
5	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1
5	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
1	4	2	4	1	4	4	1	1	1	4	1	2
5	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2
5	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1
4	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1
5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1
5	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
5	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	4	3	2	1	3	4	1	2	2	1	3	1
5	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1
5	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	4	2	3	2	2	1	2	3	4	4	4	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2

AGRESIVIDAD PSICOLÓGICA							
Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	1	1	1	1	4	2	2
1	1	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	4	4	2
1	1	2	2	2	3	2	1
1	1	1	1	1	4	1	1
1	1	1	2	2	4	1	1
1	1	1	1	1	3	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	4	2	1
2	3	2	2	1	3	2	2
4	3	1	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	4	3
2	1	1	1	1	3	2	1
1	2	1	2	2	1	2	1
1	1	2	2	1	1	2	1
1	1	1	1	2	1	4	2
1	1	1	1	1	1	1	2
1	3	1	2	1	2	2	1

HABILIDAD SOCIALES

Siempre	5
A menudo	4
Alguna vez	3
Muy pocas veces	2
Nunca	1

RESOLUCION DE CONFLICTOS

Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

LISTA DE CHEQUEO EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES
(Goldstein et. Al. 1,980)

INSTRUCCIONES:

A continuación encontraras una lista de habilidades sociales que los adolescentes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y que hace que ustedes sean más o menos capaces. Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

- Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad.
- Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad.
- Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad.
- Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad.
- Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad.

Grado:.....Sección:.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES					
	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
1. ¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo?	1	2	3	4	5
2. ¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?	1	2	3	4	5
3. ¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	1	2	3	4	5
4. ¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?	1	2	3	4	5
5. ¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?	1	2	3	4	5
6. ¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?	1	2	3	4	5
7. ¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?	1	2	3	4	5
8. ¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	1	2	3	4	5
GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS					
	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
9. ¿Pides ayuda cuando la necesitas?	1	2	3	4	5
10. ¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?	1	2	3	4	5
11. ¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	1	2	3	4	5
12. ¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?	1	2	3	4	5
13. ¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?	1	2	3	4	5
14. ¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?	1	2	3	4	5

GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS					
	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
15. ¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?	1	2	3	4	5
16. ¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?	1	2	3	4	5
17. ¿Intentas comprender lo que sienten los demás?	1	2	3	4	5
18. ¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?	1	2	3	4	5
19. ¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?	1	2	3	4	5
20. ¿Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?	1	2	3	4	5
21. ¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?	1	2	3	4	5
GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS					
	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
22. ¿Sabes cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?	1	2	3	4	5
23. ¿Compartes tus cosas con los demás?	1	2	3	4	5
24. ¿Ayudas a quien lo necesita?	1	2	3	4	5
25. ¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?	1	2	3	4	5
26. ¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano?	1	2	3	4	5
27. ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?	1	2	3	4	5
28. ¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?	1	2	3	4	5
29. ¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?	1	2	3	4	5
30. ¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?	1	2	3	4	5
GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE A ESTRÉS					
	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
31. ¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?	1	2	3	4	5
32. ¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?	1	2	3	4	5
33. ¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?	1	2	3	4	5
34. ¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	1	2	3	4	5
35. ¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?	1	2	3	4	5
36. ¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?	1	2	3	4	5
37. ¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?	1	2	3	4	5
38. ¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?	1	2	3	4	5
39. ¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?	1	2	3	4	5

40. ¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	1	2	3	4	5
41. ¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?	1	2	3	4	5
42. ¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?	1	2	3	4	5
GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN					
	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
43. ¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?	1	2	3	4	5
44. ¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?	1	2	3	4	5
45. ¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
46. ¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
47. ¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?	1	2	3	4	5
48. ¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?	1	2	3	4	5
49. ¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?	1	2	3	4	5
50. ¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?	1	2	3	4	5

ESCALA DE AGRESIVIDAD (EGA)

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Fecha: _____ Grado _____ Sección: _____

INSTRUCCIONES Las preguntas que vas a responder se refieren a como ves a tus compañeros y a ti mismo en el aula. Lee atentamente en completo silencio las siguientes preguntas y marca una "X" en el cuadro de la respuesta con la que te identificas, resuelve en forma personal.

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1.	¿Peleo con mis compañeros/as de clase?				
2.	¿Me gusta golpear a mis compañeros/as?				
3.	¿Cuándo estoy con cólera doy empujones a mis compañeros/as?				
4.	¿Cuándo mis compañeros/as no me dan lo que les pido, les pego?				
5.	¿Si alguien me pateo, le hago lo mismo?				
6.	¿Cuándo estoy molesto, rompo objetos?				
7.	¿Aprovecho la ausencia de mi profesor para agredir físicamente a algún compañero?				
8.	¿Me burlo de mis compañeros/as?				
9.	¿Pongo apodos a mis compañeros/as?				
10.	¿Me fijo en los defectos de mis compañeros/as?				
11.	¿Cuándo un compañero/a me insulta, generalmente yo le respondo con otro insulto?				
12.	¿Digo malas palabras en el aula?				
13.	¿Miro con desprecio a los niños/as más débiles?				
14.	¿Disfruto cuando inspiro miedo a los demás?				
15.	¿Me gusta amenazara mis compañeros/as?				
16.	¿Hablo mal de mis compañeros/as?				
17.	¿Disfruto arrebatando las cosas a mis compañeros/as?				
18.	¿Me encuentro seguro/a en el aula?				
19.	¿Tengo problemas con mis compañeros/as del aula?				
20.	¿Me han golpeado en el aula?				

LISTA DE CHEQUEO EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES
(Goldstein et. Al. 1,980)

INSTRUCCIONES:

A continuación encontraras una lista de habilidades sociales que los adolescentes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y que hace que ustedes sean más o menos capaces. Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

- Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad.
- Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad.
- Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad.
- Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad.
- Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad.

Grado:.....^{5º} Sección:.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES					
	Nunca	Muy pocas veces	Algun a vez	A menudo	Siempre
1. ¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo?	1	2	3	4	5
2. ¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?	1	2	3	4	5
3. ¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	1	2	3	4	5
4. ¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?	1	2	3	4	5
5. ¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?	1	2	3	4	5
6. ¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?	1	2	3	4	5
7. ¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?	1	2	3	4	5
8. ¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	1	2	3	4	5
GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS					
	Nunca	Muy pocas veces	Algun a vez	A menudo	Siempre
9. ¿Pides ayuda cuando la necesitas?	1	2	3	4	5
10. ¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?	1	2	3	4	5
11. ¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	1	2	3	4	5
12. ¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?	1	2	3	4	5
13. ¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?	1	2	3	4	5
14. ¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?	1	2	3	4	5

GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS					
	Nunca	Muy pocas veces	Algun a vez	A menudo	Siempre
15. ¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?	1	2	3	4	5
16. ¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?	1	2	3	4	5
17. ¿Intentas comprender lo que sienten los demás?	1	2	3	4	5
18. ¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?	1	2	3	4	5
19. ¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?	1	2	3	4	5
20. ¿Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?	1	2	3	4	5
21. ¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?	1	2	3	4	5
GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS					
	Nunca	Muy pocas veces	Algun a vez	A menudo	Siempre
22. ¿Sabes cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?	1	2	3	4	5
23. ¿Compartes tus cosas con los demás?	1	2	3	4	5
24. ¿Ayudas a quien lo necesita?	1	2	3	4	5
25. ¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?	1	2	3	4	5
26. ¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano?	1	2	3	4	5
27. ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?	1	2	3	4	5
28. ¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?	1	2	3	4	5
29. ¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?	1	2	3	4	5
30. ¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?	1	2	3	4	5
GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE A ESTRÉS					
	Nunca	Muy pocas veces	Algun a vez	A menudo	Siempre
31. ¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?	1	2	3	4	5
32. ¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?	1	2	3	4	5
33. ¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?	1	2	3	4	5
34. ¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	1	2	3	4	5
35. ¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?	1	2	3	4	5
36. ¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?	1	2	3	4	5
37. ¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?	1	2	3	4	5
38. ¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?	1	2	3	4	5
39. ¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce	1	2	3	4	5

cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?					
40. ¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	1	2	3	4	5
41. ¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?	1	2	3	4	5
42. ¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?	1	2	3	4	5
GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN					
	Nunca	Muy pocas veces	Algun a vez	A menudo	Siempre
43. ¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?	1	2	3	4	5
44. ¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?	1	2	3	4	5
45. ¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
46. ¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
47. ¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?	1	2	3	4	5
48. ¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?	1	2	3	4	5
49. ¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?	1	2	3	4	5
50. ¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?	1	2	3	4	5

ESCALA DE AGRESIVIDAD (EGA)

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Fecha: _____ Grado _____ Sección: _____

INSTRUCCIONES Las preguntas que vas a responder se refieren a como ves a tus compañeros y a ti mismo en el aula. Lee atentamente en completo silencio las siguientes preguntas y marca una "X" en el cuadro de la respuesta con la que te identificas, resuelve en forma personal.

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1.	¿Peleo con mis compañeros/as de clase?		X		
2.	¿Me gusta golpear a mis compañeros/as?	X			
3.	¿Cuándo estoy con cólera doy empujones a mis compañeros/as?		X		
4.	¿Cuándo mis compañeros/as no me dan lo que les pido, les pego?	X			
5.	¿Si alguien me patea, le hago lo mismo?		X		
6.	¿Cuándo estoy molesto, rompo objetos?	X			
7.	¿Aprovecho la ausencia de mi profesor para agredir físicamente a algún compañero?	X			
8.	¿Me burlo de mis compañeros/as?		X		
9.	¿Pongo apodos a mis compañeros/as?		X		
10.	¿Me fijo en los defectos de mis compañeros/as?		X		
11.	¿Cuándo un compañero/a me insulta, generalmente yo le respondo con otro insulto?		X		
12.	¿Digo malas palabras en el aula?		X		
13.	¿Miro con desprecio a los niños/as más débiles?	X			
14.	¿Disfruto cuando inspiro miedo a los demás?	X			
15.	¿Me gusta amenazara mis compañeros/as?		X		
16.	¿Hablo mal de mis compañeros/as?		X		
17.	¿Disfruto arrebatando las cosas a mis compañeros/as?	X			
18.	¿Me encuentro seguro/a en el aula?	X			
19.	¿Tengo problemas con mis compañeros/as del aula?	X			
20.	¿Me han golpeado en el aula?	X			



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 40091 "ALMA MATER DE CONGATA"
CÓD. MOD. PRIMARIA N° 0218974 -CÓD. MOD. SECUNDARIA N° 1583137
"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

AUTORIZACIÓN

LA QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 40091 "ALMA MÁTER DE CONGATA" DEL DISTRITO DE UCHUMAYO.

AUTORIZA:

A la profesora Alejandra Irma Yalta Benavides, Tutora de Quinto Grado de Primaria para que realice su trabajo de investigación "Efectos de las habilidades sociales en la solución de conflictos de los estudiantes del Quinto Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa 40091 "Alma Mater de Congata".

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

Arequipa, 2017 Julio 14



Lic. Angélica M. Orosio Morán
DIRECCIÓN
I.E.I. 40091 "Alma Mater de Congata"

DIRECTORA

CONSTANCIA

Quien suscribe, licenciada en Literatura y Lingüística, María del Pilar Carreño Gutiérrez, hace constar mediante la presente, que cuenta con los conocimientos lingüísticos de orden y la experiencia requerida en corrección de estilo para proceder a la revisión de la tesis "Habilidades sociales y solución de conflictos en los estudiantes de Quinto de Primaria de la I.E. 40091 'Alma Máter de Congata', Arequipa, 2017", documento final derivado de la investigación realizada por la bachiller Alejandra Irma Yalta Benavides.

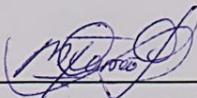
La corrección ha tenido a bien considerar:

1. En forma:
 - a. Revisión de los márgenes, tipo de fuente y tamaño, interlineado
 - b. Ajuste de registro idiomático. (corrección de vicios del lenguaje, uso de referencias en lugar de redundancias, etc.)
 - c. Revisión de la normativa APA 6th edición para citas, referencias, tablas y gráficos.

2. En contenido:
 - a. Revisión de cohesión (tildación, usos de signos de puntuación, lexigrafía)
 - b. Revisión de coherencia (manejo de frases y oraciones en razón del tema y asunto de investigación)

Valga el presente documento como sustento y validez de la verificación estilística utilizada en la tesis antes mencionada.

Arequipa, 5 de febrero, 2018



Lic. María del Pilar Carreño Gutiérrez