

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.190>

Modelo de ecuaciones estructurales aplicado a las competencias de dirección en relaciones públicas: estilos de liderazgo, estilos de manejo de conflictos, estilos de comunicación y autoeficacia profesional

Structural Equations Model Applied to Management Competencies in Public Relations: Leadership Styles, Conflict Management Styles, Communication Styles and Professional Self-Efficacy

Gaby Vargas Vargas

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
gvargasv@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4383-3200>
Lima -Perú


Abel Fernando Santibáñez Collado

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
asantibañezc@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-6822-2625>
Lima -Perú

José Ernesto Ventocilla Maestre

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
jose.ventocilla@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4383-3200>
Lima -Perú

Artículo recibido: día 1 de noviembre de 2022. Aceptado para publicación: 05 de diciembre de 2022.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) . 

Como citar: Vargas Vargas, G., Santibáñez Collado, A. F., & Ventocilla Maestre, J. E. (2022). Modelo de ecuaciones estructurales aplicado a las competencias de dirección en relaciones públicas: estilos de liderazgo, estilos de manejo de conflictos, estilos de comunicación y autoeficacia profesional. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1367-1392. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.190>

Resumen

Las competencias de relacionamiento son fundamentales para fortalecer los vínculos entre las organizaciones y sus diversos públicos, de modo que este artículo analiza, a través de relaciones – causales, variables que constituyen el modelo de competencias de dirección en relaciones públicas en los estudiantes de la carrera profesional de comunicación social de una universidad pública de Lima. La población estuvo constituida por 147 estudiantes de la especialidad de comunicación organizacional; además, el estudio fue de tipo cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados permiten comprobar la validez del modelo propuesto, donde se identificaron las variables estilos de liderazgo, estilos de comunicación y estilos de manejo de conflictos y autoeficacia profesional. Para esto, se aplicaron la técnica de pruebas y los instrumentos de recolección de datos, que fueron el cuestionario multifactorial de liderazgo (Castro et al., 2006); Escala de asertividad (Vargas, 2011); Cuestionario Conflict Mode Instrument - TKI (Thomas y Kilmann, 2002), y la Escala de autoeficacia profesional, AU-10 (Maffei et al., 2012). Los resultados obtenidos permitieron aceptar el modelo propuesto de competencias de dirección en relaciones públicas.

Palabras clave: inteligencia emocional, comunicación, liderazgo, autoeficacia profesional .

Abstract

Relationship skills are essential to strengthen the links between organizations and their various audiences, so this article analyzes, through causal relationships, variables that constitute the model of management skills in public relations in students of the career. social communication professional from a public university in Lima. The population consisted of 147 students of the specialty of organizational communication; In addition, the study was quantitative, with a non-experimental and cross-sectional design. The results allow verifying the validity of the proposed model, where the variables leadership styles, communication styles and conflict management styles and professional self-efficacy were identified. For this, the test technique and data collection instruments were applied, which were the multifactorial leadership questionnaire (Castro et al., 2006); Assertiveness Scale (Vargas, 2011); Conflict Mode Instrument Questionnaire - TKI (Thomas & Kilmann, 2002), and the Professional Self-Efficacy Scale, AU-10 (Maffei et al., 2012). The results obtained allowed us to accept the proposed model of management skills in public relations.

Keywords: intelligence, communication, leadership, professional self-efficacy

INTRODUCCIÓN

Para que las organizaciones públicas y privadas sean más competitivas necesitan gestionar, de manera holística, los factores sociotécnicos de su entorno y, de esta manera, ajustarse a los cambios que este les exige. Por lo tanto, las acciones estratégicas de quienes dirigen las organizaciones no deben restringirse a la gestión funcional de estas y orientarse solamente a sus estructuras, tecnología, procesos, tareas y procedimientos, sino que también deben prestar atención a la estructura y el sistema social. En ese sentido, la comprensión de la comunicación organizacional, como proceso esencial en la construcción de las relaciones humanas, se logra a través de las relaciones públicas; lo anterior significa que fortalecer las redes de relacionamiento con los públicos internos y externos se convierte en una de las actividades más prioritarias, cuya responsabilidad recae en el área de Relaciones Públicas (RRPP).

Por lo anterior, estas acciones de relacionamiento deben estar a cargo de especialistas, que deben tomar decisiones fundamentadas con base en el conocimiento científico de la comunicación social, apoyados por saberes interdisciplinarios, como la psicología social, la antropología, la sociología, la administración, etc., y por un amplio conocimiento técnico, que les permita aplicar métodos, herramientas y técnicas para una adecuada intervención en la realidad. Por esta razón, es necesario que los futuros profesionales de las comunicaciones desarrollen competencias blandas, las cuales le ayuden a interactuar más empáticamente con el público interno y externo, los target, los grupos de interés o los stakeholders.

En suma, los responsables de esta función estratégica deben contar con competencias de dirección como el estilo de liderazgo y comunicación, el manejo de conflictos, y la seguridad en sus capacidades, que demuestren autoeficacia profesional ante diferentes situaciones de riesgo, crisis, responsabilidad social y que, así, fortalezcan la relación entre la organización y su público. De ese modo, se reitera que las prácticas de RRPP están asociadas al fortalecimiento de las relaciones, lo cual es un interés general para todo tipo de organizaciones. Al respecto, Harlow (1981) señaló:

[Que] la responsabilidad de las relaciones públicas es una función directiva que gestiona los flujos de comunicación con el propósito de lograr mayor comprensión, tolerancia, y participación mutua entre la organización y sus públicos destacando el interés de los directivos por el apoyo general, asimismo el apoyo en los procesos de adaptación a los cambios y prospectiva de escenarios para anticiparse a las tendencias, además indaga y aplica técnicas de comunicación, desde una perspectiva ética y reflexiva. (p. 37)

En consecuencia, la importancia del estudio de las competencias de dirección de relaciones públicas es fundamental, debido a que, en el contexto nacional, se ha podido evidenciar que los profesionales que asumen la responsabilidad de la dirección de las áreas de RRPP, comunicación e imagen institucional, comunicación e información, etc., no siempre proyectan comportamientos adecuados, lo cual contradice los objetivos de la formación profesional enfocados en el aprendizaje y desarrollo de competencias, lo que se refleja en la ausencia de falta de influencia, la errada toma de decisiones oportunas ante situaciones de crisis, la falta de seguridad en sus capacidades profesionales; de la misma forma, se observan comportamientos asociados a la corrupción vinculados en las funciones de relaciones públicas y comunitarias. Estas situaciones, asociadas a los responsables de RRPP, resultan preocupantes, porque proyectan rasgos agresivos, apáticos, que no son asertivos ni responden con la transparencia y la objetividad necesarias.

Los estilos de liderazgo son autoritarios, presentan comportamientos antagónicos respecto a la realidad, y puede decirse que están más orientados a los resultados que a la dirección e integración; además, la toma de decisiones por tercerización evidencia la poca confianza en las capacidades del responsable del área de comunicación. Precisamente, a partir de estas evidencias surge el interés por analizar las competencias de dirección de los futuros profesionales, quienes deben manejar sus habilidades, capacidades y destrezas de persuasión o de comunicación, basados en las prácticas de los conocimientos científicos, técnicos y actitudinales adquiridos durante su formación en la educación superior. Ante esto, se hace relevante el análisis de las competencias de dirección del futuro profesional que debe poner en práctica todo su conocimiento teórico, procedimental y actitudinal, dado que los resultados de las prácticas de relaciones públicas se reflejarán en el éxito o el fracaso de una organización; esto debido a que la construcción de las relaciones deben estar basadas en la capacidad de influir en las actitudes hacia la organización, las políticas y los productos, creación de una buena imagen corporativa y reputación, en el uso adecuado estilo de comunicación, en el diseño de planes y estrategias pertinentes, como consecuencia de la confianza en las capacidades adquiridas, las cuales deben ser aprendidas y desarrolladas durante la formación profesional, tal como establece la educación superior entre sus prioridades el logro de competencias profesionales.

MÉTODO

La investigación planteo determinar la validez del modelo de competencias de dirección en relaciones públicas, a través del análisis de las variables, los estilos de liderazgo, el estilo de comunicación, los estilos de manejo de conflictos y la autoeficacia profesional, al ser competencias que permiten a los futuros profesionales en comunicación social afrontar a las exigencias y demandas del entorno laboral. En ese sentido, considerando la importancia de las competencias de dirección en RRPP, se pretendió analizar la relación causal del modelo planteado, mediante el análisis multivariable de modelo de ecuaciones estructurales en los estudiantes de pregrado de la especialidad de comunicación organizacional de carrera profesional de Comunicación Social, FLCH-UNMSM. La población estuvo constituida por la población estuvo constituida por 147, la investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal. El modelo propuesto identificó las variables estilos de liderazgo, estilos de comunicación y estilos de manejo de conflictos y autoeficacia profesional. Para el proceso de medición se aplicaron pruebas y los instrumentos de recolección de datos, fueron el cuestionario multifactorial de liderazgo (Castro et al., 2006); Escala de asertividad (Vargas, 2011); Cuestionario Conflict Mode Instrument - TKI (Thomas y Kilmann, 2002), y la Escala de autoeficacia profesional, AU-10 (Maffei et al., 2012), todos cumplen con criterios de validez y confiabilidad. El método de muestreo fue probabilístico aleatorio simple garantizando que todos los estudiantes tengan la oportunidad de ser incluidos en la muestra.

Asimismo el objetivo general de esta investigación es determinar la relación causal entre el estilo de liderazgo, el manejo de conflictos, la asertividad y la autoeficacia profesional de los estudiantes de la especialidad de Comunicación Organizacional de la FLCH-UNMSM. Además, los siguientes objetivos específicos permitieron concretar el objetivo general.

Identificar la relación entre las dimensiones de los estilos de liderazgo y la autoeficacia profesional de los estudiantes de la FLCH de la UNMSM.

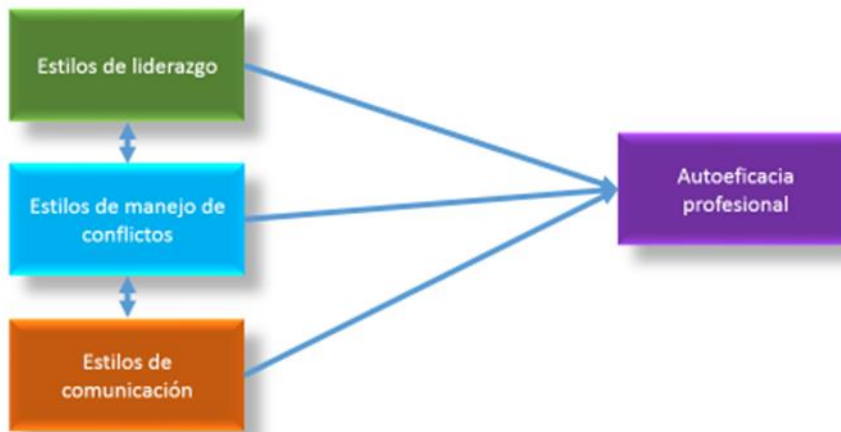
Identificar la relación entre las dimensiones de los estilos de conflicto y la autoeficacia profesional de los estudiantes de la FLCH de la UNMSM.

Identificar la relación entre las dimensiones de los estilos de comunicación y la autoeficacia profesional de los estudiantes de la FLCH de la UNMSM.

De esa manera, para alcanzar los objetivos y responder las preguntas de investigación, cabe destacar, se empearon métodos y técnicas de investigación. A continuación se presenta el modelo propuesto

Figura 1

Modelo de competencias de dirección en relaciones públicas en estudiantes de la especialidad de comunicación organizacional



RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados psicométricos, descriptivos y de contrastación de las hipótesis general y específicas del estudio en el orden mencionado, efectuado en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la especialidad de Comunicación Organizacional de una universidad pública de Lima.

Análisis psicométrico

Escala de estilos de liderazgo

En la Tabla 1 se presenta el análisis psicométrico realizado con el coeficiente de correlación ítems-test. Los valores fluctúan entre 0,80 y 0,83, por lo que se consideraron estadísticamente significativos ($p < .05$); además, son superiores a ($r > 0,20$), por ende, se aceptan todos los ítems bajo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,82.

Tabla 1

Estadísticos de correlación ítems-test, escala de estilos de liderazgo

Ítem	Media	Desviación típica	.rit
L1	2.20	.872	.82*
L2	3.27	1.014	.82*
L3	3.98	.689	.81*
L4	4.02	.758	.82*
L5	2.31	1.008	.82*
L6	2.67	1.012	.82*
L7	2.57	1.036	.82*
L8	2.49	1.142	.82*
L9	2.62	1.091	.82*
L10	3.94	.827	.80*
L11	3.60	1.033	.81*
L12	3.60	1.008	.81*
L13	4.07	.818	.82*
L14	4.16	.749	.81*
L15	4.17	.648	.81*
L16	3.38	1.032	.81*
L17	4.40	.701	.81*
L18	3.09	1.075	.81*
L19	3.95	.879	.81*
L20	1.91	.883	.82*
L21	4.26	.608	.81*
L22	4.14	.818	.81*
L23	4.19	.792	.81*
L24	4.11	.775	.81*
L25	4.09	.762	.81*
L26	2.62	1.102	.82*
L27	1.85	.838	.82*
L28	4.17	.803	.82*
L29	4.19	.853	.81*
L30	4.20	.641	.81*
L31	2.63	1.134	.83*
L32	2.02	1.107	.83*
L33	4.22	.671	.81*
L34	4.23	.729	.81*

Alfa de Cronbach = 0.82

Nota. La tabla muestra los resultados psicométricos de la escala de estilos de liderazgo * $p < .05$, $N=147$.

En ese mismo sentido, el análisis factorial exploratorio alcanzó un valor de 0,75, de forma que los ítems cuentan con un alto nivel explicativo. El test de esfericidad de Barlett presentó un valor significativo que corrobora los coeficientes de correlación entre los ítems. También se halló un solo factor del 23,549 % de la varianza total, resultados que ratifican la validez de constructo.

Tabla 2

Estadísticos de validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio

Ítem	Media	Desviación típica	Factor I
EL1	2.20	.872	.467
EL2	3.27	1.014	.336
EL3	3.98	.689	.441
EL4	4.02	.758	.446
EL5	2.31	1.008	.404
EL6	2.67	1.012	.999
EL7	2.57	1.036	.587
EL8	2.49	1.142	.723
EL9	2.62	1.091	.374
EL10	3.94	.827	.540
EL11	3.60	1.033	.449
EL12	3.60	1.008	.470
EL13	4.07	.818	.506
EL14	4.16	.749	.664
EL15	4.17	.648	.758
EL16	3.38	1.032	.391
EL17	4.40	.701	.459
EL18	3.09	1.075	.443
EL19	3.95	.879	.541
EL20	1.91	.883	.304
EL21	4.26	.608	.804
EL22	4.14	.818	.999
EL23	4.19	.792	.748
EL24	4.11	.775	.785
EL25	4.09	.762	.573
EL26	2.62	1.102	.326
EL27	1.85	.838	.554
EL28	4.17	.803	.586
EL29	4.19	.853	.999
EL30	4.20	.641	.658
EL31	2.63	1.134	.250
EL32	2.02	1.107	.499
EL33	4.22	.671	.999
EL34	4.23	.729	.789

Varianza explicada = 23,549 %
 Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin = 0,75
 Prueba de esfericidad de Barlett
 Chi-cuadrado = 1595,895 gl. 561 p= .000

Nota. La tabla muestra los resultados del análisis factorial de la escala de estilos de liderazgo.

Escala de estilos de manejo de conflictos

Seguidamente, en la Tabla 3, se muestran las correlaciones del análisis psicométrico realizado con el coeficiente de correlación ítems-test. Los valores fluctúan entre 0,87 y 0,88, de forma que son estadísticamente significativos ($p < .05$); además, son superiores a ($r > 0,20$), por lo cual se aceptan todos los ítems, al tener una confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89.

Tabla 3

Estadísticos de ítems-test, escala de estilo de manejo de conflictos

Ítem	Media	Desviación típica	.rit
MC1	3.85	.823	.87*
MC2	3.60	.931	.88*
MC3	3.40	.983	.88*
MC4	3.47	1.026	.88*
MC5	2.43	.879	.89*
MC6	2.81	.963	.88*
MC7	2.91	.883	.88*
MC8	3.15	.963	.88*
MC9	3.95	.907	.87*
MC10	3.90	.800	.87*
MC11	4.07	.685	.88*
MC12	4.02	.724	.87*
MC13	3.95	.705	.88*
MC14	3.75	.814	.88*
MC15	3.62	.916	.88*
MC16	3.90	.718	.87*
MC17	4.17	.755	.88*
MC18	4.20	.697	.88*
MC19	3.64	1.004	.88*
MC20	4.06	.731	.88*
MC21	3.85	.896	.88*
MC22	3.99	.783	.88*
MC23	4.59	.628	.88*
MC24	3.91	.840	.87*

Alfa de Cronbach = 0,89*

Nota. La tabla muestra los resultados psicométricos de la escala de estilos de manejo de conflictos * $p < .05$, $N=147$.

El análisis factorial exploratorio, de acuerdo con la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanzó un valor de 0,81, lo que evidencia que los ítems presentan un alto nivel explicativo. A su vez, el test de esfericidad de Barlett presentó un valor significativo, que corrobora los coeficientes de correlación entre los ítems para continuar con el análisis factorial. Los hallazgos indicaron la presencia de un solo factor que explicó el 14,635 % de la varianza total, así que los resultados ratifican la validez de constructo.

Tabla 4

Estadísticos de validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio

Ítem	Media	Desviación típica	Factor I
MC1	3.85	.823	.487
MC2	3.60	.931	.999
MC3	3.40	.983	.511
MC4	3.47	1.026	.537
MC5	2.43	.879	.357
EMC6	2.81	.963	.746
MC7	2.91	.883	.791
MC8	3.15	.963	.788
MC9	3.95	.907	.542
MC10	3.90	.800	.769
MC11	4.07	.685	.678
MC12	4.02	.724	.591
MC13	3.95	.705	.552
MC14	3.75	.814	.717
MC15	3.62	.916	.449
MC16	3.90	.718	.598
MC17	4.17	.755	.712
MC18	4.20	.697	.741
MC19	3.64	1.004	.401
MC20	4.06	.731	.646
MC21	3.85	.896	.440
MC22	3.99	.783	.438
MC23	4.59	.628	.358
MC24	3.91	.840	.519

Varianza explicada = 14,635 %
 Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin = 0,81
 Prueba de esfericidad de Barlett
 Chi-cuadrado = 1055,433 gl. 270 p = .000

Nota. La tabla muestra los resultados del análisis factorial de la escala de estilos de manejo de conflictos.

Escala de estilo de comunicación

En la Tabla 5 se exponen las correlaciones del análisis psicométrico realizado con el coeficiente de correlación ítems-test. Los valores fluctúan entre 0,76 y 0,80, es decir, son estadísticamente significativos ($p < .05$) y son superiores a ($r > 0,20$), lo que permite aceptar todos los ítems del instrumento de medición. Para terminar, el análisis de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,79.

Tabla 5

Estadísticos ítems-test, escala de asertividad

Ítem	Media	Desviación típica	.rit
A1	2.17	1.395	.78
A2	1.84	1.409	.76
A3	2.52	1.433	.80
A4	2.32	1.422	.76
A5	3.63	1.030	.79
A6	1.52	1.501	.77
A7	1.75	1.537	.76
A8	1.26	1.421	.77
A9	1.19	1.343	.78
A10	1.52	1.441	.77
A11	1.59	1.376	.78
A12	1.72	1.519	.77
A13	3.69	1.080	.79
A14	3.00	1.449	.78
A15	1.75	1.392	.76
A16	2.28	1.371	.77
A17	2.59	1.292	.79
A18	2.36	1.477	.78
A19	2.99	1.392	.78
A20	3.02	1.304	.78
A21	3.68	1.059	.80
A22	1.95	1.465	.77
Alfa de Cronbach = 0,79*			

Nota. La tabla muestra los resultados psicométricos de la escala de estilos de comunicación *p < .05, N=147.

Ahora, el análisis factorial exploratorio, de acuerdo con la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanzó un valor de 0,75, lo que deja ver que los ítems presentan un alto nivel explicativo. De igual manera, el test de esfericidad de Barlett presentó un valor significativo que corrobora los coeficientes de correlación entre los ítems, para continuar con el análisis factorial. Los hallazgos indicaron la presencia de un solo factor que explicó el 18,492 % de la varianza total, resultados que ratifican la validez de constructo.

Tabla 6

Estadísticos validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio

Ítem	Media	Desviación típica	N del análisis
A1	2.17	1.395	.310
A2	1.84	1.409	.563
A3	2.52	1.433	.564
A4	2.32	1.422	.477
A5	3.63	1.030	.256
A6	1.52	1.501	.527
A7	1.75	1.537	.589
A8	1.26	1.421	.843
A9	1.19	1.343	.999
A10	1.52	1.441	.591
A11	1.59	1.376	.330
A12	1.72	1.519	.768
A13	3,69	1.080	.111
A14	3.00	1.449	.358
A15	1.75	1.392	.740
A16	2.28	1.371	.448
A17	2.59	1.292	.831
A18	2.36	1.477	.515
A19	2.99	1.392	.814
A20	3.02	1.304	.656
A21	3.68	1.059	.520
A22	1.95	1.465	.335

Varianza explicada = 18,492 %
 Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin = 0,75
 Prueba de esfericidad de Barlett
 Chi-cuadrado = 666,727 gl. 231 p= .000

Nota. La tabla muestra los resultados del análisis factorial de la escala de estilos de comunicación.

Escala de autoeficacia profesional

En la Tabla 7, a continuación, se muestran las correlaciones del análisis psicométrico realizado con el coeficiente de correlación ítems-test. Los valores fluctúan entre 0,87 y 0,92, que resultan estadísticamente significativos ($p < .05$), y, además, son superiores a ($r > 0,20$), lo que permite aceptar todos los ítems del instrumento de medición. Sumado a esto, el análisis de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,82.

Tabla 7

Estadísticos ítems-test, escala de autoeficacia profesional

Ítem	Media	Desviación típica	.rit
AP1	3.84	.915	.92*
AP2	4.37	.732	.88*
AP3	4.44	.612	.88*
AP4	4.21	.607	.88*
AP5	4.27	.548	.87*
AP6	4.19	.691	.87*
AP7	4.33	.652	.88*
AP8	4.35	.636	.87*
AP9	4.31	.539	.88*
AP10	4.35	.595	.88*
Alfa de Cronbach = 0,89*			

Nota. La tabla muestra los resultados psicométricos de la escala de estilos de autoeficacia profesional *p < .05, N=147.

El análisis factorial exploratorio, según la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin, tuvo un valor de 0,86, lo que indica que los ítems presentan un alto nivel explicativo. A su vez, el test de esfericidad de Barlett presentó un valor significativo que corrobora los coeficientes de correlación entre los ítems para continuar con el análisis factorial. Los hallazgos indicaron la presencia de un solo factor que explicó el 52,32 % de la varianza total, lo que ratifica la validez del constructo.

Tabla 8

Estadísticos validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio

Ítem	Media	Desviación típica	Factor I
AP1	3.84	.915	.086
AP2	4.37	.732	.566
AP3	4.44	.612	.494
AP4	4.21	.607	.600
AP5	4.27	.548	.687
AP6	4.19	.691	.631
AP7	4.33	.652	.524
AP8	4.35	.636	.655
AP9	4.31	.539	.473
AP10	4.35	.595	.515
Varianza explicada = 52,32 %			
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin = 0,86			
Prueba de esfericidad de Barlett			
Chi-cuadrado = 514,796 gl. 45 p= .000			

Nota. Resultados del análisis factorial de la escala de autoeficacia profesional.

Análisis descriptivo

Los resultados presentados en la Tabla 9 corresponden al estilo de toma de decisiones colaborador (M = 3,53 DE = 2,37) y el mayor valor corresponde al estilo de liderazgo transformacional (M = 61,536 DE = 8,50).

Tabla 9

Estadísticos descriptivos

	M	D. E.	Asimetría	Curtosis
Líder transformacional	61.53	8.50	-.08	-.76
Líder transaccional	32.84	5.20	.26	-1.03
Líder <i>laissez-faire</i>	15.20	4.63	.45	-.74
Asertiva	50.38	6.75	.25	-.36
No Asertiva	37.16	11.26	.91	.16
Competidor	5.36	2.70	.27	-.57
Colaborador	3.53	2.37	1.16	1.35
Comprometido	7.62	1.95	-.89	.63
Complaciente	34.84	5.49	-.49	.04
Autoeficacia profesional	39.64	5.08	-.89	1.71

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos de las variables de investigación

Análisis de normalidad de datos

La normalidad de datos permitió el análisis de la distribución de estos, de acuerdo con las puntuaciones de las variables de estilo de liderazgo, manejo de conflictos, comunicación o asertividad y autoeficacia profesional, cuyo resultado fue una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de Smirnov Kolmogorov para una muestra

Variables	N	Parámetros normales (a,b) media	Desviación típica	Diferencias más extremas			Z de Kolmogorov Smirnov	Sig. Asintót. (bilateral)
				Absoluta	Positiva	Negativa		
Estilo de liderazgo	147	86.98	7.097	.058	.058	-.052	.522	.948
Estilo de manejo de conflictos	147	89.22	10.618	.077	.076	-.077	.692	.725
Estilos de comunicación	147	115.47	9.149	.106	.106	-.081	.958	.317
Autoeficacia profesional	147	42.65	4.746	.103	.101	-.103	.925	.359

Nota. La distribución de contraste es la Normalidad

Análisis de contrastación de hipótesis

Resultados de hipótesis general (Hi)

En consonancia con los resultados de la hipótesis general, se halló una asociación del estilo de liderazgo y la autoeficacia profesional ($r=0,216$), un valor positivo y significativo respecto a (p -valor $<0,05$). Lo anterior indica que los gestores de relaciones públicas presentan una correlación y dirección positiva, y se entiende que a mayor seguridad en las capacidades se adapta mejor el estilo de liderazgo. Asimismo, hay una relación lineal estadísticamente significativa entre el estilo de comunicación o asertividad y la autoeficacia profesional ($r=0,447$), respecto a (p -valor $<0,05$); por ende, a mayor asertividad mayor será la autoeficacia profesional.

Igualmente, existe una relación entre el estilo de comunicación y el estilo de liderazgo ($r=0,231$), respecto a (p -valor $<0,05$). Esto evidencia que en los gestores de las relaciones públicas internas a mayor asertividad se adaptará mejor el estilo de liderazgo. También, se halló una asociación del estilo de manejo de conflictos y la autoeficacia profesional ($r=0,353$), respecto a (p -valor $<0,05$). Entonces, a mayor estilo de manejo de conflictos es mayor la autoeficacia profesional; sumado a esto, se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa entre el estilo de manejo de conflictos y el estilo de liderazgo ($r=0,265$), respecto a (p -valor $<0,05$); así, a mayor estilo de manejo de conflictos es mayor el estilo de liderazgo. Por último, se comprobó que existe una asociación lineal estadísticamente significativa entre el estilo de manejo de conflictos y el estilo de comunicación ($r=0,354$), respecto a (p -valor $<0,05$), por lo que se afirma que a mayor estilo de manejo de conflictos es mayor el estilo de comunicación o asertividad.

Tabla 11

Estadísticos de correlaciones

Variables		Autoeficacia profesional	Estilo de liderazgo	Estilo de comunicación	Estilo de manejo de conflictos
Autoeficacia profesional	Correlación de Pearson	-----			
	Sig. (bilateral)				
Estilo de liderazgo	Correlación de Pearson	.216	-----		
	Sig. (bilateral)	.000			
Estilo de comunicación	Correlación de Pearson	.447**	.231*	-----	
	Sig. (bilateral)	.000	.000		
Estilo de manejo de conflictos	Correlación de Pearson	.353**	.265*	.354**	-----
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de hipótesis específica (H1)

Los resultados demostraron una relación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones del estilo de liderazgo transformacional y la autoeficacia profesional ($r=0,353$), respecto a ($p\text{-valor}<0,05$). Empero, no se encontró relación positiva y significativa entre el estilo de liderazgo laissez faire y la autoeficacia profesional. Esto señala que ambas variables actúan de manera independiente en la población de estudio.

Tabla 12

Estadísticos de correlación entre las dimensiones de estilos de liderazgo y autoeficacia profesional

		Autoeficacia profesional	Estilo de liderazgo transformacional	Estilo de liderazgo transaccional	Liderazgo Laissez faire
Autoeficacia profesional	R de	1			
	Pearson Sig. (bilateral)				
	N	147			
Estilo de liderazgo transformacional	R de	.353**	1		
	Pearson Sig. (bilateral)	.000			
	N	147	147		
Estilo de liderazgo transaccional	R de	.447**	.354**	1	
	Pearson Sig. (bilateral)	.000	.001		
	N	147	147	147	
Liderazgo Laissez faire	R de	.113	.265*	.231*	1
	Pearson Sig. (bilateral)	.316	.017	.038	
	N	147	147	147	147

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Resultados de la contrastación de hipótesis específica (H2)

Los resultados presentaron una relación lineal positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones del estilo de manejo de conflictos colaborador y la autoeficacia profesional ($r=0,336$), respecto a ($p\text{-valor}<0,05$). Por tanto, a mayor estilo de manejo de conflictos mayor será la autoeficacia profesional.

Tabla 13

Estadísticos de correlación entre las dimensiones de estilo de manejo de conflictos y autoeficacia profesional

Variables	Autoeficacia profesional	Competidor	Evitativo	Colaborador	Comprometido	Complaciente
R de Pearson	-----					
Sig. (bilateral)						
R de Pearson	.113	-----				
Sig. (bilateral)	.316					
R de Pearson	.336**	.220*	-----			
Sig. (bilateral)	.010	.038				
R de Pearson	.353**	.212*	.341**	-----		
Sig. (bilateral)	.000	.017	.001			
R de Pearson	-.266**	.315**	-.086	-.074	-----	
Sig. (bilateral)						

	Sig.	.000	.001	.455	.512		
	(bilateral)						
R de Pearson		.202*	.185*	.176*	.245*	-.036	-----
Complaciente	Sig.	.016	.018	.019	.019	.350	
e	(bilateral)						

Nota. La tabla muestra los resultados del análisis de correlación de las variables estilo de manejo de conflictos y autoeficacia profesional.

Resultados de la contrastación de hipótesis específica (H3)

De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica (H3), se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa ($r=0,504$) respecto a ($p\text{-valor}<0,05$), lo que indica que a mayor control de asertividad es mayor, también, la autoeficacia profesional.

Tabla 14

Estadísticos de correlación entre las dimensiones asertividad y autoeficacia profesional

		Autoeficacia profesional	Asertivo	No Asertivo
Autoeficacia profesional	R de Pearson	1		
	Sig. (bilateral)			
	N	81		
Asertivo	R de Pearson	.504**	1	
	Sig. (bilateral)	.000		
	N	81	42	
No asertivo	R de Pearson	.014	.005	1
	Sig. (bilateral)	.932	.975	
	N	42	42	81

Nota: La tabla muestra los resultados del análisis de correlación de las variables asertividad y autoeficacia profesional.

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de hipótesis específica (H4)

Los resultados del modelo de competencias de dirección del gestor de relaciones públicas, presentados en la Tabla 15, señalan el test de bondad de ajuste Chi-Cuadrado Mínimo (χ^2) = 15,945 con 10° de libertad, que alcanzan una probabilidad de 0,60, por lo que es estadísticamente significativo; estos resultados son superiores a los modelos saturados e independientes. Los resultados del análisis complementario índice de ajuste (GFT=0,888) y el índice de ajuste ponderado (AGFT=0,844) son cercanos a 1; además, el índice residual de la raíz alcanzó un valor pequeño de RMSEA=0,050. En síntesis, los valores alcanzados permiten aceptar el modelo teórico propuesto (p-valor <0,05, significativo).

Tabla 15

Estadísticos del modelo de ecuaciones estructurales

Datos	Modelo evaluado	Modelo saturado	Modelo independiente
	25	30	7
Chi-Cuadrado mínimo	15.945	0.000	269.972
G.L.	10	0	25
P	0.60		.000
Chi-cuadrado mínimo G.L	1.670		10.879
GFI	0.898		
AGFI	0.844		
RMSEA	0.050		

Nota. La tabla muestra los resultados del análisis del modelo de ecuaciones estructurales.

Ahora bien, la causalidad planteada en el modelo fue analizada con la razón crítica (RC), como se presenta en la Tabla 16 y la Figura 2, que evidencia que las variables estilo de liderazgo, estilo de toma de decisiones y estilo de comunicación son estadísticamente significativas con la variable autoeficacia profesional. Por ello, las variables son relevantes para conformar el modelo:

- 1) Los estilos de liderazgo influyen positivamente sobre la autoeficacia profesional ($\beta = 0,387$).
- 2) Los estilos de toma de decisiones influyen positivamente en la autoeficacia profesional ($\beta = -0,483$).
- 3) Los estilos de comunicación influyen positivamente en la autoeficacia profesional ($\beta = 0,202$).

Tabla 16

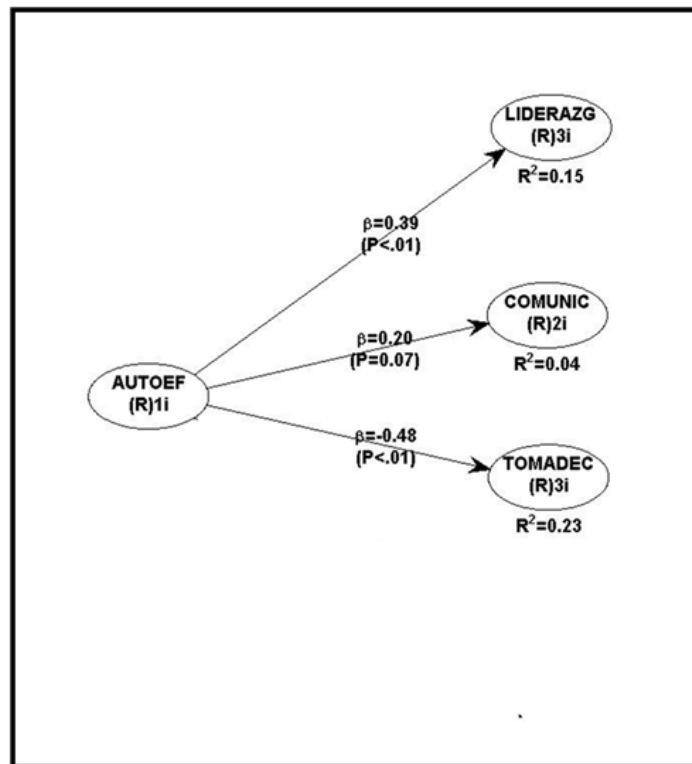
Resultados de la regresiones del modelo de ecuaciones estructurales

Variable	Beta	Error	Sig.
Aueficacia			
Estilos de Liderazgo	0.387	0.127	.002
Estilos de Toma de decisiones	0.483	0.126	.001
Estilos de Comunicación	0.202	0.137	.074

Nota. La tabla muestra los resultados del análisis de regresión del modelo de ecuaciones estructurales.

Figura 2

Modelo de ecuaciones estructurales de las competencias de dirección en relaciones públicas



Nota. En la figura se observan los resultados del modelo de ecuaciones estructurales.

DISCUSIÓN

En los últimos años, una de las herramientas estadísticas más aplicadas al campo de la investigación científica ha sido el modelo de ecuaciones estructurales, el cual resulta útil para el estudio de las relaciones causales de los constructos. Como lo aseveraron Ruiz et al. (2010), permiten estimar las relaciones y el efecto de múltiples variables; estos modelos basan su análisis de las correlaciones entre las variables medidas en una muestra transversal, y dichas variables son cuantitativas de preferencia continuas. Además, se representa de manera gráfica y la posibilidad de plantear la hipótesis de efectos causales entre las variables, lo que permite reconocer relaciones recíprocas entre variables.

El campo educativo no es ajeno a este tipo de estudios y, en este caso, la importancia de las variables estilos de liderazgo, estilos de comunicación, estilos de manejo de conflictos y autoeficacia profesional resultan fundamentales para el futuro profesional responsable de la gestión de RRPP. En el contexto actual, aún se considera la comunicación como algo instrumental y no como una manifestación conductual, postura que coincide con lo manifestado por Lorenzo (2013), los profesionales de relaciones públicas se preocupan únicamente de la publicidad sin considerar las relaciones entre los públicos. Por lo tanto, el estudio tuvo como objetivo validar el modelo propuesto de competencias del gestor de RRPP, basado en el modelo de ecuaciones estructurales y los análisis correlaciones correspondientes. Es de mencionar que los hallazgos coinciden con la propuesta de Espinoza (2018), la cual plantea que el desarrollo de capacidades para diseñar e implementar estrategias de comunicación, habilidades blandas de liderazgo y toma de decisiones permiten enfrentar a los desafíos ante el nuevo escenario global.

En consecuencia, el estudio se desarrolló de acuerdo con los protocolos establecidos en el método científico, por lo que se realizó el análisis psicométrico de las escalas, según el cual la escala de estilo de liderazgo presentó confiabilidad y el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach de la escala global ascendió a 0,82*, un valor aceptable, de acuerdo con George y Mallery (1995). Igualmente, la validez de constructo en la prueba de esfericidad de Barlett presentó un valor significativo $\chi^2=1595,895$ $gl=561$ $p=.000$, y la prueba de adecuación de la muestra de Kayser-Meyer-Olkin (1974) fue de .75, que se encuentra en el nivel bueno, por lo que se concluyó que el instrumento tiene validez.

También, la escala de estilos de comunicación presentó confiabilidad y se observó que el Alfa de Cronbach ascendió a 0,79*, un valor aceptable (George y Mallery, 1995); la validez de constructo en la prueba de esfericidad de Barlett presentó un valor significativo $\chi^2=666,727$ $gl=231$ $p=.000$ y la prueba de Kayser-Meyer-Olkin fue de .75, que se encuentra en el nivel bueno recomendado y da validez al instrumento. De igual manera, la escala de autoeficacia profesional presentó confiabilidad y se observó que el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach de la escala global ascendió a 0,89*, que es un valor aceptable (George y Mallery, 1995). La validez de constructo en la prueba de esfericidad de Barlett tuvo un valor significativo $\chi^2=514,796$ $gl=450$ $p=.000$ y la prueba de adecuación de la muestra de Kayser-Meyer-Olkin fue de .86, que entra en el nivel bueno recomendado y da validez.

El contraste de bondad de ajuste a la curva normal, que analiza "el ajuste de datos a un modelo de distribución correcto" (Martín et al., 2001, p. 339), aplicados a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov (Siegel y Castellán, 1995), y arrojó puntajes con una tendencia a la distribución normal. Lo anterior significa que las variables estilos de liderazgo, comunicación, manejo de conflictos y autoeficacia profesional presentaron una distribución de datos normales, de modo que fue factible aplicar estadísticos paramétricos. Por consiguiente, el análisis inferencial de relaciones causales planteado en el diseño del modelo de competencias de dirección del gestor de las RRPP resultó válido, fundamentado en que "el modelo de ecuaciones estructurales permite proponer la dirección y las relaciones y luego estimar los parámetros propuestos a nivel teórico" (García y Reich, 2011, p. 10).

Así, se puede observar que existe influencia del estilo de liderazgo en la autoeficacia profesional (β 0,387), del estilo de comunicación en la autoeficacia profesional (β 0,202) y del estilo de manejo de conflictos en la autoeficacia profesional (β 0,483). Lo anterior permite interpretar que las variables sometidas al modelo actúan en conjunto en la población de estudio, por lo que se debe prestar atención a todas de manera sistémica. En cuanto a los hallazgos de la hipótesis general (Hi), se determinó relación entre los estilos de liderazgo y la autoeficacia profesional ($r=0,216$). Al respecto, Bandura como se citó en García y Peiró (2001) señaló que “la autoeficacia es una creencia relativa a dominios específicos y no generales por ejemplo en el ámbito laboral, deportes, etc., en el contexto organizacional, la autoeficacia ha sido vinculada a las actitudes y conductas laborales positivas” (p. 215).

Con base en todo lo expuesto, se puede decir que las variables investigadas son propositivas para el ámbito de las RRPP. De esta forma, se puede predecir el éxito de futuros profesionales a partir de la confianza en sí mismos, sin caer en los extremos. La tarea un líder es mantener las relaciones positivas, influir de la misma forma en sus seguidores, así que uno de sus propósitos debe ser promover la seguridad en las propias capacidades de sus seguidores. No hay un liderazgo efectivo sin sentimiento de autoeficacia del líder, ni sin la transmisión de autoeficacia en sus seguidores. Por ende, los gestores de las RRPP a mayor capacidad e influencia promoverán una mayor tendencia a creer en sus capacidades (autoeficacia profesional).

En otras palabras, la relación significativa y directamente proporcional entre ambas variables comprueba que a mayor estilo de liderazgo se logra un aumento en la autoeficacia profesional. Esto brinda una mayor seguridad en el ámbito laboral, que es fundamental para el desarrollo, la creatividad y la innovación en las organizaciones. Los resultados revelan que, de mantenerse en el tiempo, esta situación favorecerá la posibilidad del desempeño profesional de los estudiantes de la especialidad de Comunicación Organizacional expertos en la gestión de RRPP y en el marco del modelo de competencias laborales que hoy exige la empleabilidad.

En paralelo, los resultados de la hipótesis específica (H2) denotaron una relación positiva y significativa ($r=0,447$), que permite interpretar que a mayor asertividad aumenta la autoeficacia profesional. La relación evidenciada entre los estilos de manejo de conflictos y la autoeficacia profesional fue ($r=0,353$), que coincide con los resultados del estudio de Manzi et al. (2010), quienes asociaron la motivación, la conducta, la autoeficacia, el estrés, el desarrollo social y el estilo del liderazgo.

Los hallazgos de la hipótesis específica (H3) demostraron la relación entre el manejo de conflictos y la autoeficacia profesional ($r=0,353$); al respecto, se puede asegurar que la solución de conflictos en las organizaciones requiere del análisis de los ambientes laborales donde se establecen las relaciones, las transacciones y las interacciones que implican las actitudes, intenciones, comportamientos de los trabajadores. Ante este escenario, los futuros gestores de las relaciones internas deben desarrollar capacidades para el manejo de conflictos orientados a lograr acuerdos que generen bienestar y un ambiente laboral óptimo. En ese sentido, Domínguez (2001) como se citó en Pereira (2012) mencionó que “la presencia de diferentes niveles de conflictos en una organización repercute en la organización por su poder expansivo de las situaciones conflictivas y cuando arrasan envuelven todo el sistema” (p. 5).

En ese orden, el conocimiento de los especialistas en RRPP implica el manejo de actitudes, motivaciones, intenciones, comportamientos, lo que denota que el manejo de conflictos y la autoeficacia son constructos implícitos; a mayor control de situaciones adversas mayor será la autoeficacia profesional. A su vez, los resultados del análisis de la hipótesis (H4) confirmaron una relación significativa entre los factores de los estilos de liderazgo transformacional ($r=0,353$), respecto a (p -valor $<0,05$). Hoy en día, los gestores de las relaciones públicas internas deben tener desarrollar competencias de liderazgo transformacional, que estén orientadas a cambios profundos en las actitudes y comportamientos de los individuos y grupos. Esto permite un mayor grado de autoeficacia profesional, es decir, a un mayor grado en la seguridad de sus capacidades.

Además, se halló una relación estadísticamente significativa entre los estilos de liderazgo transaccional y la autoeficacia profesional ($r=0,447$), respecto a ($p\text{-valor}<0,05$). Estos resultados indican que los estilos de liderazgo transaccional están basados en la recompensa y castigo, que permiten lograr altos niveles de eficacia. Entonces, el gestor de las RRPP, cuya función es fortalecer las relaciones entre la organización y los trabajadores, debe adaptar los diferentes estilos de liderazgo de acuerdo con la situación concreta; en resumen, ambas actúan en la población de estudio. En tanto, no se encontró asociación positiva ni significativa entre el estilo de liderazgo *laissez-faire* y la autoeficacia profesional, por lo cual las variables actúan de manera independiente en la población de estudio.

Para la hipótesis (H5), se halló una relación lineal estadísticamente significativa en el manejo de conflictos colaborador y la autoeficacia profesional ($r=0,336$). También, hay una relación positiva y significativa entre el manejo de conflictos comprometido y la autoeficacia ($r=0,336$) respecto a ($p\text{-valor}<0,05$). Por ende, las variables actúan en conjunto, así que ante situaciones adversas el compromiso, como estilo de manejo de conflictos, permitirá una mayor autoeficacia profesional, la cual llevará a actuar con responsabilidad y tomar medidas coherentes. Por último, los resultados de la hipótesis específica (H6) relacionaron de forma lineal estadísticamente significativa el factor asertivo y la autoeficacia profesional ($r=0,504$) con respecto a ($p\text{-valor}<0,05$); de esa forma, a mayor control de asertividad es mayor la autoeficacia profesional.

Si bien la autoeficacia evidencia la creencia en las propias capacidades personales, sustenta la seguridad de realizar una determinada acción deseada (Bandura, 1999 como se citó en Vicente, 2016). Asimismo, también de acuerdo con Bandura como se citó en Ortega (2005), "las personas con un alto grado de autoeficacia se proponen metas elevadas, son más constantes y logran mayores éxitos" (p. 27); así pues, se puede concluir que a mayor asertividad mayor es la autoeficacia profesional. Estos resultados corroboran los planteamientos teóricos que vinculan los constructos para la medición de competencias durante el proceso de formación profesional de la especialidad de Comunicación Organizacional, y evidencian la necesidad del desarrollo de competencias para asegurar el desempeño laboral y la empleabilidad de dichos estudiantes.

CONCLUSIONES

Los resultados generales confirmaron una relación positiva y significativa entre los estilos de liderazgo, de comunicación y de toma de decisiones, y la autoeficacia profesional. De igual manera, se halló una relación positiva y significativa entre la dimensión transformacional, el estilo de liderazgo transaccional y la autoeficacia profesional. Mientras que entre el estilo de liderazgo *laissez-faire* y la autoeficacia profesional no se encontró relación alguna.

También se halló una relación positiva y significativa entre los estilos de toma de decisiones colaboradoras y comprometidas y la autoeficacia profesional. Además, se comprobó la relación positiva y significativa entre los estilos de comunicación asertiva y la autoeficacia profesional. Para terminar, el modelo de competencias de dirección de relaciones públicas alcanzó niveles permitidos de validez.

REFERENCIAS

- Alcaraz, V., & Bauzas, A. (1998). Las aportaciones mexicanas a la psicología. UNAM.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Escuela de Economía USAT.
- Avolio, B., & Bass, B. (1998). You Can Drag a Horse to Water but You Can't Make it Drink Unless it is Thirsty. *The Journal of Leadership & Organizational Studies*, 5(1), 4-17. <https://doi.org/10.1177/107179199800500102>
- Bermejo, G. (2003). El manejo de conflicto y eficacia laboral. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/5254>
- Bernays, E. L. (1998). Crystallizing Public Opinion (1923). *Gestión 2000*.
- Borisoff, D., & Víctor, D. A. (1989). *Gestión de conflictos: un enfoque de técnicas de comunicación*. Prentice Hall.
- Campiña, G., & Fernández, M. J. (2015). MF1329_1 - Atención básica al cliente. *Paraninfo*.
- Castillo, A. (2009). *Relaciones públicas: teoría e historia*. UOC.
- Carretón, M. C. (2007). *Las Relaciones Públicas en la Comunicación Interna en la Banca Española*. Netbiblo.
- Castro, A., Nader, M., & Casullo, M. (2006). *Escala de estilos de liderazgo*. PUCP.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw Hill.
- Clemente, J. S., y Escriba, C. (2013). Análisis de la percepción de las competencias genéricas adquiridas en la universidad. *Revista de Educación*, (362), 535-561. <http://dx.doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-362-241>
- Cox, R. H. (2007). *Psicología del deporte: conceptos y sus aplicaciones*. Panamericana.
- Espinoza, L. J. (2018). El rol de las relaciones públicas en la administración de la controversia pública. Análisis caso Proyecto Río Blanco. [Tesis de grado, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/3445>
- Fiedler, F. E. (1951). Factor analyses of psychoanalytic, non-directive, and Adlerian therapeutic relationships. *Journal of Consulting Psychology*, 15(1), 32-38. <https://doi.org/10.1037/h0054601>
- García, A. E., & Reich, D. (2011). *Ecuaciones diferenciales*. Patria.
- García, J., & Peiró, J. M. (2001). *Capital humano. El mercado laboral de los jóvenes, formación, transición y empleo*. Fundació Bancaixa.
- George, D., & Mallery, P. (1995). *SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference*. Wadsworth Publishing Company.
- Grunig, J. E., y Hunt, T. (2003). *Dirección de relaciones públicas*. *Gestión 2000*.
- Güell, M. (2005). Why did I say white if I wanted to say black? Assertive techniques for teachers and trainers. Graó.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning.
- Harlow, R. (1981). *Public relations and introduction*. Thomson Editores.

Hersey, P. B., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (1969). *Management of organizational behavior*. Prentice-Hall.

Hernández, E. (2016). *Prevención de conflictos*. CEP.

Hofstadt, C., & Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Díaz de Santos, S.A.

Jiménez, E. E. (2016). *Conflicto laboral: perspectivas y dimensiones*. [Trabajo de grado, Universidad de La Laguna]. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/3001>

Lazarus, A. A. (1973). On assertive behavior: A brief note. *Behavior Therapy*, 4(5), 697-699. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(73\)80161-3](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(73)80161-3)

Lila, M. S., García, A., & Lorenzo, M. V. (2010). *Manual de intervención con maltratadores*. Universitat de València

Lorenzo, F. (2013). *Las relaciones publicas en la estrategia de comunicación de la Guardia Civil de Alicante: aplicación de modelos conductuales*. [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. <http://hdl.handle.net/10045/35863>

Lloyd, S. R. (1993). *Aserṭiviyut ḥiyuvit*. Or 'am.

Lussier, R. N., y Achua, C. F. (2008). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Cengage Learning.

Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M., Castellano, E., & Medrano, L. A. (2012). Escala de autoeficacia profesional (AU-10). *Pensamiento Psicológico*, 10(1), 51-62.

Manzi, J., Bosch, A., Bravo, D., Del Pino, G., & Pizarro, R. (2010). Validez Diferencial y Sesgo en la Predictividad de las Pruebas de Admisión a las Universidades Chilenas (PSU). *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 3(2), 29-48. <https://revistas.uam.es/riee/article/view/4489>

Martín, S., Ayuga, E., González, C., & Martín, Á. (2001). *Guía Completa de Statgraphics. Desde MS-DOS a Statgraphic Plus*. Díaz de Santos.

Newstron, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill Interamericana.

Ortega, E. (2005). *Autoeficacia y deporte*. Wanceulen.

Peñafiel, C., & Gurrutxaga, G. (2021). Nuevos modelos y paradigmas de la información. *Desafíos y oportunidades en el periodismo*. Dykinson.

Pereira, C. A. (2012). *Resolución y manejo de conflictos*. [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10654/6886>

Pérez, A. (2017). *Modelos y técnicas de relaciones públicas aplicables a las agencias de empleo y desarrollo local en el marco de la gestión y promoción turística en la provincia de La Coruña*. [Tesis doctoral, Universidade da Coruña]. <http://hdl.handle.net/2183/19761>

Pulido, M. (2012). Técnicas de relaciones públicas en la comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 2(3), 153-174. <http://hdl.handle.net/10630/5046>

Pulido, M. (2013). La perspectiva relacional de las relaciones públicas: una aproximación al valor comunicacional de las indicaciones geográficas. *Revista Comunicación*, (11), 111-125.

Ruiz, M. Á., Pardo, A., & San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45.

Sánchez, M. D. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. CEP.

Seitel, F. (2002). Teoría y práctica de las relaciones públicas. Pearson Educación.

Siegel, S., & Castellan, N. J. (1995). Estadística no paramétrica, aplicada a las ciencias de la conducta. 4a. edición. Editorial Trillas.

van der Hofstadt, C. J., & Gómez, J. M. (2013). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Díaz de Santos.

Vargas, G. (2011). Escala de comunicación asertiva. UNMSM.

Vicente, D. d. J. (2016). La autoestima, autoeficacia y locus de control y su influencia en el rendimiento académico en alumnos en escuelas de negocio. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37604/>

Wolpe, J. (1958). Psychotherapy by reciprocal inhibition. Stanford University Press.