

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA



**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR, MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

“ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA VICENTE FIERRO”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado de PSICÓLOGO

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autor: De la Cruz Hernandez Stiven Alexander

Director: MSc. Jorge Edmundo Gordón Rogel

Ibarra -Octubre- 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040173643-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	De la Cruz Hernandez Stiven Alexander		
DIRECCIÓN:	Tulcán, Cachi, Ecuador		
EMAIL:	sadelacruz@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06)2251685	TELÉFONO MÓVIL:	0967567152

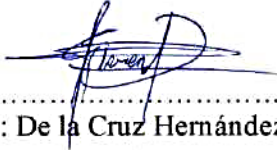
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa Vicente Fierro”
AUTOR (ES):	De la Cruz Hernandez Stiven Alexander
FECHA: DD/MM/AAAA	18/10/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Psicólogo
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Jorge Edmundo Gordón Rogel.

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes de octubre de 2023

EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: De la Cruz Hernández Stiven Alexander

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR


Ibarra, 18 de octubre de 2023

MSc. Jorge Gordón

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN


CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f) 
MSc. Jorge Edmundo Gordón
Rogel C.I.: 100274201-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “Estrategias de Resolución de Conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa Vicente Fierro” elaborado por De la Cruz Hernández Stiven Alexander, previo a la obtención del título de Psicólogo, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


(f):.....
MSc. Jorge Edmundo Gordón Rogel
C.C.:100274201-1


(f):.....
MSc. Marco Antonio Tafur Vásquez
C.C.:100146121-7

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con profundo agradecimiento a mis padres, Blanca Hernández y Edelberto Narváez, gracias a su esfuerzo, consejos y enseñanzas, he logrado avanzar y completar cada uno de mis proyectos de vida. También quiero dedicar este reconocimiento a mis abuelitos maternos y a mi tía Cruz, quien ha sido como una segunda madre para mí. A toda mi familia les agradezco por el cariño, las palabras de aliento y el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de todos estos años.

Asimismo, dedico este trabajo a todas las personas que han estado presentes en las diferentes etapas de mi vida, como amigos, vecinos y maestros desde la escuela hasta la universidad, por su compañía, amistad y enseñanzas han sido invaluablemente importantes para mi crecimiento personal y académico.

Stiven.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, específicamente a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT, de manera especial a la carrera de Psicología, por haberme brindado la oportunidad de estudiar y adquirir valiosos conocimientos que son fundamentales para mi desarrollo profesional en los últimos años y por hacer que me sienta parte de esta maravillosa familia universitaria.

A mis padres, familia, amigos y todas las personas que estuvieron cuando más los necesité y que me motivaron a seguir con esta hermosa carrera en la que estoy actualmente, les agradezco de todo corazón.

También quiero expresar mi gratitud a mis compañeros y amigos más cercanos durante la carrera, quienes siempre me hicieron sentir parte de un equipo. Gracias por los momentos agradables que compartimos juntos.

Y como no agradecer a mis apreciados docentes de carrera, quienes me brindaron las herramientas para aprender a vivir y disfrutar cada momento de mi vida universitaria.

Agradezco enormemente a cada uno de ellos y les envío un fuerte abrazo a la distancia.

¡Gracias!

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años, los estudiantes del bachillerato se han visto confrontados con diversas crisis debido a la pandemia, lo cual ha tenido un impacto significativo en su habilidad para resolver conflictos y con esto afectado su desarrollo social, académico, psicológico y familiar de manera considerable. El objetivo de la investigación es analizar las dimensiones generales de las estrategias de solución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro” y con ello determinar el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos. La presente es una investigación mixta de corte trasversal, de alcance descriptivo y correlación; el universo estudiado fue de 520 alumnos de bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”, de este universo se aplicó la encuesta a una muestra representativa de 422 alumnos. El test utilizado fue el de Escala de Solución de conflictos (ESOC) de José Vera (2006). Mediante la utilización de la gráfica de barras se puede observar que los estudiantes presentan una capacidad poco desarrollada tanto en el nivel total de solución de conflictos, como en sus distintas dimensiones: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados; empleando la prueba de hipótesis Chi Cuadrado se encontró que no hay relación entre el género con: el nivel del control emocional, nivel de competencia comunicativa, nivel de evaluación de resultados y el nivel total de solución de conflictos de los encuestados ($P > 0,05$). Se concluye que con los datos obtenidos es importante la realización de una guía que permita desarrollar los niveles de solución de conflictos.

Palabras claves: resolución de conflictos, estudiantes del bachillerato, estrategias de resolución de conflictos.

ABSTRACT

In recent years, high school students have been confronted with various crises due to the pandemic, which has had a significant impact on their ability to resolve conflicts and thus affected their social, academic, psychological and family development considerably. The objective of the research is to analyze the general dimensions of conflict resolution strategies in high school students of the "Vicente Fierro" Educational Unit and thus determine the level of relationship between gender and conflict resolution strategies. This is cross-sectional mixed research of descriptive and correlation scope; the universe studied was 520 high school students of the "Vicente Fierro" Educational Unit, from this universe the survey was applied to a representative sample of 422 students. The test used was the Conflict Resolution Scale (ESOC) by José Vera (2006). By using the bar graph it can be observed that the students present a poorly developed capacity both in the total level of conflict resolution and in its different dimensions: emotional control, communicative competence and evaluation of results; using the Chi Square hypothesis test it was found that there is no relationship between gender and: the level of emotional control, level of communicative competence, level of evaluation of results and the total level of conflict resolution, and that there is no relationship between gender and: the level of emotional control, level of communicative competence, level of evaluation of results and the total level of conflict resolution.

Keywords: Conflict resolution, high school students, conflict resolution strategies.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Constancias	III
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDO	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ANEXOS.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	XVII
Planteamiento del Problema	XVII
Delimitación del problema	XIX
Formulación del problema	XIX
Justificación	XIX
Antecedentes	XXI
OBJETIVOS.....	XXV
Objetivo general.....	XXV
Objetivos específicos	XXV
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Definición de la Psicología	1
1.1.1. Enfoque de la psicología en el conflicto	1
1.1.2.1. Enfoque de la psicología social en los conflictos	2
1.1.2.2. Enfoque de la psicología conductual en los conflictos	2
1.2. Conflictos.....	2
1.2.1. Definición del conflicto	2
1.2.2. Clasificación	3
1.2.2.1. Conflictos Intrapersonales	3
1.2.2.2. Conflictos Interpersonales	3
1.2.2.3. Conflictos de grupo.....	3
1.2.2.4. Conflicto escolar	3
1.2.3. El conflicto como proceso	4

1.2.4. Variables personales en el conflicto	4
1.3. Resolución de conflictos	4
1.3.1. Definición de la resolución de conflictos	4
1.3.2. Resolución de conflicto en los adolescentes	4
1.3.3. Estilo de resolución de conflictos	5
1.4. La inteligencia emocional en la resolución de conflictos	6
1.4.1. Definición de la inteligencia emocional	6
1.4.1. Autorregulación	6
1.4.2. Motivación	6
1.4.3. La empatía	6
1.4.4. Habilidades sociales	7
1.4.4.1. Habilidades sociales básicas	7
1.4.4.2. Habilidades sociales complejas.	7
1.5. Convivencias	8
1.5.1. Definición de convivencia	8
1.5.2. Tipos de convivencias	8
1.5.2.1. Convivencia familiar	8
1.5.2.2. Convivencia escolar	8
1.5.2.3. Convivencia social.	8
1.6. Variables del estudio	9
1.6.1. Control emocional	9
1.6.1.1. Tolerancia	9
1.6.1.2. Empatía	9
1.6.1.3. Adaptabilidad	10
1.6.1.4. Control de impulsos	10
1.6.2. Competencia comunicativa	10
1.6.3. Evaluación de resultados	10
1.7. Unidad Educativa Vicente Fierro	11
1.7.1. Descripción de la Unidad Educativa	11
1.7.2. Misión y visión	11
1.7.2.1. Misión	11
1.7.2.2. Visión	11
1.7.3. Aporte de las áreas	11
CAPÍTULO II	13
2. MATERIALES Y MÉTODOS	13

2.1. Tipo de Investigación.....	13
2.2. Métodos técnicos	13
2.2.1. Métodos	13
2.2.2. Técnicas	13
2.2.3. Instrumentó	14
2.3. Preguntas de investigación e hipótesis	14
2.4. Matriz de operacionalización de variables	15
2.5. Participantes.....	19
2.6. Procedimiento	19
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS	20
3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos	20
3.1.1. Niveles de resolución de conflictos	21
3.1.1.1. Nivel de control emocional.....	21
3.1.1.2. Nivel de competencia comunicativa	22
3.1.1.3. Nivel de la evaluación de resultados	22
3.1.1.4. Nivel total de resolución de conflictos	23
3.2. Correlaciones entre género y dimensiones de resolución de conflicto	24
3.2.1. Tabla cruzada Género y nivel de control emocional.....	24
3.2.2. Tabla cruzada Género y nivel de la competencia comunicativa	25
3.2.3. Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados	26
3.2.4. Tabla cruzada Género y nivel total de resolución de conflictos	28
CAPÍTULO IV	30
4. PROPUESTA.....	30
4.1 Nombre de la propuesta	31
4.2 Presentación de la propuesta.....	32
4.3 Objetivo de la guía	33
4.4 Contenidos de la guía.....	33
4.4. Estrategia N°1, Autopercepción de las emociones frente a un conflicto	34
4.5. Estrategia N° 2, Diario de las emociones frente a un conflicto	37
4.6. Estrategia N° 3, Gincana de los conflictos	40
4.7. Estrategia N° 4, Actúa, piensa y escribe un cuento de los conflictos de tu vida diaria	44
4.8. Estrategia N° 5, Resolver un conflicto mediante la creatividad.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
Conclusiones	49

Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de control emocional	21
Figura 2. Nivel de competencia comunicativa	22
Figura 3. Nivel de la evaluación de resultados	22
Figura 4. Nivel total de resolución de conflictos	23
Figura 5. Portada de la Guía de estrategias de resolución de conflictos	21
Figura 6. Escudo de la Unidad Educativa.....	31
Figura 7. Autopercepción de las emociones frente a un conflicto.....	34
Figura 8. Sacando copias	35
Figura 9. Pensando en un conflicto	35
Figura 10. Tabla de las emociones.....	35
Figura 11. Diario de las emociones	21
Figura 12. Ejemplo del Diario	2238
Figura 13. No alzar la voz	38
Figura 14. Registro en el diario	238
Figura 15. Gincana de los conflictos	40
Figura 16. Inflarse como globos	41
Figura 17. Robar la bandera	22
Figura 18. Tela de araña.....	42
Figura 19. Pirañas en el río	43
Figura 20. Sillas cooperativas.....	43
Figura 21. Actúa piensa y escribe un cuento de los conflictos de vida diaria	44
Figura 22. Grupos.....	45
Figura 23. Situaciones de los conflictos	45
Figura 24. Compartir soluciones	45
Figura 25. Resolver un conflicto mediante la creatividad	46
Figura 26. Ubicarse en un lugar cómodo.....	47
Figura 27. Pensando una solución	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	15
Tabla 2. Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones	20
Tabla 3. Tabla cruzada Género y nivel de control emocional	24
Tabla 4. Pruebas de chi-cuadrado del nivel de control emocional.....	24
Tabla 5. Tabla cruzada Género y nivel de la competencia comunicativa	25
Tabla 6. Pruebas de chi-cuadrado del nivel de la competencia comunicativa	26
Tabla 7. Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados.....	26
Tabla 8. Pruebas de chi-cuadrado del nivel de evaluación de resultados	27
Tabla 9. Tabla cruzada Género y nivel total de resolución de conflictos.....	28
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado del nivel total de resolución de conflictos	29
Tabla 11. Hoja de anotaciones.....	36
Tabla 12. Hoja de anotaciones del diario	39

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado	60
Anexo 2. Preguntas demográficas	60
Anexo 3. Cuestionario de la Escala de Solución de conflicto (ESOC)	61

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

En el día a día, los estudiantes del bachillerato se enfrentan gradualmente a múltiples conflictos, que en ciertas ocasiones, o incluso en la mayoría de ellas, no saben cómo resolver ni salir adelante; esto provoca que con el tiempo, el problema se agrave y se convierta en un aprieto aún más difícil de manejar que al principio; como resultado, los adolescentes pueden sentirse abrumados debido a que el conflicto afecta directamente a sus actividades personales y grupales; por lo que se podría decir que los chicos probablemente tengan pocas habilidades para resolver los conflictos.

Aunque pueda parecer un asunto poco relevante, en su raíz se esconde una problemática social bastante significativa; la resolución de conflictos en los estudiantes depende, sin duda, de las distintas capacidades y habilidades que poseen para abordar y resolver problemas, pero su entorno también tiene un gran impacto en estas decisiones, las cuales deben enfrentar a diario. De parte de quienes coordinan y guían el desarrollo integral en las Unidades Educativas, es posible que no tengan una visión general de cómo orientar y guiar a los estudiantes en actividades auténticas; esto es esencial para que los jóvenes se conviertan en seres más activos y capaces de construir sus propios aprendizajes significativos, lo que contribuirá a su formación integral (saber ser, saber hacer, saber emprender), para que puedan tener plena realización y fortalecimiento de habilidades en base a sus experiencias y contextos, lo que hace enriquecer su capacidad de resolución de conflictos.

En el problema planteado hay varias causas, entre ellas encontramos:

El contexto familiar es el primer ambiente donde las personas desarrollan y fortalecen habilidades para la vida; sin embargo, en algunas ocasiones, esta área puede ser precisamente donde surjan situaciones que afecten el desarrollo evolutivo, psicológico y emocional normal de los niños, limitando su capacidad para adquirir destrezas que les serían útiles en el futuro. Entre los factores que pueden afectar el desarrollo familiar, podemos mencionar problemas como el alcoholismo, la drogadicción, la violencia y la falta de interés, los cuales pueden llevar a que la familia se vuelva disfuncional, Bernardo Peña (2022) la describe como “toda familia que no es capaz de proveer lo necesario para que los hijos crezcan sanos (tanto física como emocionalmente) y felices”; esta situación altera tanto la vida social como personal del individuo, ya que afecta su capacidad para adquirir y desarrollar diversas habilidades que son fundamentales para la resolución de conflictos; la sobreprotección también afecta a la persona, ya que en muchas ocasiones la mantienen encerrada en una burbuja que le impide aprender y conocer el mundo en el que está creciendo; esta sobreprotección es tan extrema que ni siquiera siente la brisa del viento, debido a esto, la persona no adquiere las habilidades necesarias para la vida cotidiana y cuando surge un problema, tendrá gran dificultad para solucionarlo.

Otra de las causas sería no poseer una personalidad resiliente, la resiliencia, tal como la define la Real Academia Española (2017) es la “capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos”, las situaciones donde podemos encontrar la resiliencia son diversas; por ejemplo, cuando fallece una persona

cercana al círculo social de alguien o cuando el sujeto no alcanza o logra las expectativas que tenía, en otras palabras, cuando enfrenta fracasos en ciertas situaciones de la vida; si una persona no desarrolla resiliencia frente a estos eventos, es probable que tenga dificultades para resolver pequeños conflictos o lo haga con mayor dificultad.

Si bien es cierto en el problema planteado la metodología tradicional, Rovira Salvador (2018) explica que la principal característica es la “marcada diferencia de roles entre el alumno y el profesor. donde el alumno es un receptor pasivo de la información, mientras que todo el peso del proceso educativo recae en el profesor, el cual debe ser un experto en la materia”, lo que genera que los alumnos muchas veces se aburran en clases es una metodología predecible o poco estimulante; este enfoque se convierte en una causa que provoca un bajo rendimiento académico en los estudiantes, las clases monótonas, repetitivas y memorísticas, carentes de significado y aplicabilidad, al trabajar únicamente con los textos proporcionados por el Ministerio, hacen que los estudiantes se cansen y aburran; esto lleva a adquirir aprendizajes simples y sencillos, convirtiéndolos en seres apáticos y quememportismo. Por ello, el papel de los centros educativos es fundamental para formar saberes, valores, habilidades y sentido común, teniendo en cuenta las necesidades de los alumnos y asegurándose de que comprendan lo que aprenden; es el momento de dejar a un lado los enfoques tradicionales y adoptar nuevos paradigmas pedagógicos que promuevan la creatividad del estudiante y su capacidad para resolver conflictos relacionados con sus saberes previos; el grado de complejidad estará determinado por la experiencia, convirtiendo las aulas en espacios dinámicos y abiertos que estimulen el involucramiento, el descubrimiento y el propio accionar de los estudiantes. De esta manera, podrán analizar el acontecer escolar y sus contradicciones, lo que servirá como base para los procesos de reflexión, acción y resolución de problemas.

Teniendo en cuenta que todo problema tiene efectos y consecuencias podemos mencionar los siguientes efectos:

La frustración y autoestima baja, la frustración es definida por Rodríguez Camón (2016) como “el sentimiento que se genera en un individuo cuando no puede satisfacer un deseo planteado”, lo que generaría una reacción de tristeza y enojo, obteniendo como resultado una baja capacidad de resolución de conflictos, por más sencillos que parezcan, es el miedo a volver a fallar y es desalentador saber que, cuando la persona se encuentra en esta situación en la que no puede resolver el problema, experimenta tristeza, desánimo e incluso se enfada consigo misma; como consecuencia, el individuo tiende a evitar enfrentar los problemas, lo que demuestra una falta de confianza en sí mismo y lo hace vulnerable a cualquier crítica o desaliento.

Existe otro efecto que sería importante tener en cuenta, como son las malas relaciones interpersonales, debido a que la poca habilidad para resolver los conflictos afecta en el medio que el individuo se desarrolla, lo que influye en su manera de socializar con las personas, especialmente cuando hay un conflicto de por medio, debido que el individuo talvez tenga un bajo control de sus emociones, el cual pueda reaccionar de manera brusca o sin condura ante situaciones de aprieto, tratando a las personas sin ningún tipo de empatía y tolerancia,

generando una mala comunicación social y por ende las persona empezaran a alejarse del individuo por su forma de actuar.

El bajo rendimiento también es reconocido como un efecto del problema planteado, debido a que el estudiante, en su vida académica, tiene que enfrentarse a varios conflictos, especialmente en el área académica, como en el proceso de evaluación durante los exámenes y pruebas, y en el convivir social con sus compañeros; estos desafíos constantes pueden llevarlo a un punto en el que deje todo de lado o le resulte indiferente, lo que resultará en obtener bajas notas y presentar un comportamiento inadecuado con sus compañeros.

Delimitación del problema

Como conocemos según la psicología, las habilidades para solucionar conflictos son aquellas que ayudan a superar los inconvenientes, situaciones negativas o retos de la vida cotidiana. Una persona con una gran capacidad para resolver problemas los aborda de manera práctica y pacífica; sin embargo, cuando una persona carece de control sobre sus impulsos, le resulta difícil adaptarse a las situaciones, muestra poca tolerancia y carece de empatía, lo que indica que tiene pocas habilidades para resolver conflictos. Este problema será analizado en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro” de la provincia del Carchi, en el cantón Tulcán y la ciudad de Tulcán, durante el año lectivo 2022-2023. La Institución Educativa está conformada por 520 alumnos de bachillerato, aunque solo 422 alumnos completaron las encuestas, a pesar del intento de tomar un censo a toda la población de alumnos del nivel del bachillerato.

Formulación del problema

Sobre la base de lo expuesto anteriormente el problema quedaría formulado de la siguiente manera:

¿Los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro” presentan dificultades para resolver conflictos?

Justificación

Con esta investigación tratamos obtener datos cuantitativos relacionados a la resolución de conflictos de los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”, ubicada en la ciudad de Tulcán; en vista de que se presentan situaciones que requerirán el uso de esta habilidad, la cual se adquiere alrededor de los años, es importante poseer estos datos debido que permite conocer en qué área necesita reforzarse el estudiante para su desarrollo futuro, es importante destacar que los desafíos no conllevan únicamente aspectos negativos, ya que nos brindan la oportunidad de adquirir y mejorar nuestras capacidades de resolución de problemas (Fonseca Pérez, 2017). En este contexto, es relevante notar que algunos adolescentes experimentan frustración cuando enfrentan dificultades en situaciones que difieren de lo que habían planificado.

Las secuelas post COVID-19 han tenido un impacto significativo en la salud mental y el bienestar psicosocial, lo que se ha hecho evidente en todo el mundo (Aguilar Maita & Arciniega Carrión, 2022), en muchos individuos se generaban y manifestaban sentimientos

de incertidumbre, miedo y desesperanza debido a que sus vidas estaban experimentando un cambio repentino que la alteraría tal y como la conocían (Rodríguez-Quiroga y otros, 2020); la epidemia obligó a la población a adaptarse a una nueva modalidad de vida en la que se han reemplazado los espacios físicos por los virtuales, esta situación ha tenido un impacto significativo en la convivencia de las personas, ya que se han visto forzadas a trabajar desde sus hogares limitando el contacto social entre compañeros de trabajo y esto generando una convivencia no sana (Aguilar Gordon, 2020). Esto no solo ha tenido repercusiones en el ámbito laboral, sino también en el de estudio, especialmente en el caso de niños y adolescentes, quienes han sufrido una falta de interacción social, llevando a un aumento del egoísmo social y poniendo en riesgo el control emocional de las personas; como resultado, han surgido conflictos y se ha evitado abordar problemas (Rodríguez-Quiroga y otros, 2020); recientemente, las clases y el trabajo han retomado su modalidad presencial, lo que nos permite constatar cómo la pandemia ha afectado considerablemente la estabilidad y el equilibrio socioemocional de la población en general, sin importar edad ni clase social; esto ha repercutido en el desarrollo y desenvolvimiento de la vida cotidiana como entes sociales, afectando sus capacidades y talentos para enfrentar los retos y dificultades que se presentan en el día a día.

Crearemos una guía como herramienta didáctica que explicará las distintas destrezas que ayudarán a los estudiantes del bachillerato en la resolución de conflictos, esta guía se basará en los datos obtenidos de la investigación; tomando en cuenta la afirmación de Koontz y Weihrich (1991) donde describen a las estrategias como “programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica”, por ello, la guía estará creada con el objetivo de que los estudiantes, junto con los docentes o profesionales a cargo, pongan en acción las tácticas descritas para ayudar en la obtención de habilidades para la resolución de problemas; estas habilidades son adquiridas durante el desarrollo de la persona, pero existen algunas causas que pueden afectar su adquisición, como el contexto familiar, el contexto educativo, entre otros; debido a ello práctico buscar una solución que permita abordar esta situación que ha sido generada por ciertas circunstancias.

Beneficiarios

Este proyecto de investigación tiene una serie de beneficiarios directos entre los que podemos citar:

Estudiantes. - Los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro” serán los primeros beneficiarios una vez que se obtengan los resultados de las estrategias de resolución de conflictos; sobre la base de las debilidades encontradas, se aplicará una guía que será beneficiosa para los estudiantes, ya que les proporcionará la mejor manera de reforzar esas debilidades; esto contribuirá a mejorar sus habilidades sociales y educativas, lo que a su vez se reflejará en sus notas y comportamiento dentro de la institución.

Docentes. – Los docentes serían otros beneficiarios, ya que podrán conocer mediante los datos entregados y también recibirán la guía que se va a diseñar; esto les permitirá coordinar acciones y estrategias con las autoridades para ayudar al estudiante a desenvolverse mejor

en situaciones prácticas y académicas; de esta manera, podrán abordar de manera más efectiva las preocupaciones relacionadas con el bajo rendimiento académico del estudiante y, posiblemente, lograr una modificación positiva en su comportamiento.

Institución. – Otro beneficiario será la institución, en este caso, la Unidad Educativa “Vicente Fierro”. Recibirán los datos de la investigación, para conocer la realidad de sus alumnos y cómo estos actúan frente a los conflictos, otro beneficio será recibir una guía que podrán utilizar para ayudar a los estudiantes y mejorar así su rendimiento académico y comportamental; esta guía no solo será útil para el presente año lectivo, sino que también se podrá utilizar en años futuros, generando estudiantes con capacidades de tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsos.

Existe una serie de beneficiarios indirectos entre los que podemos encontrar a los investigadores quienes necesitarán información y bibliografía relacionada con la investigación. Otro beneficiario indirecto serían los padres de los estudiantes; sus hijos podrán mejorar en el rendimiento académico y comportamental gracias a la aplicación de estrategias para la resolución de conflictos, lo que también ayudará a los padres a lidiar con el control de impulsos de sus hijos y adquirir estrategias para abordar los problemas que les comenten. Además, la sociedad en general también sería otro beneficiario indirecto, aunque no todos sean estudiantes de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", podrán beneficiarse de estas estrategias y aplicarlas en su vida familiar y profesional; estas herramientas serán de gran utilidad para la solución de diversas problemáticas que surgen debido a la falta de habilidades en la resolución de conflictos. Es importante destacar que habrá jóvenes estudiantes del bachillerato de la institución educativa que ya poseen una gran cantidad de habilidades para la resolución de conflictos, lo que también repercutirá de manera positiva en su entorno y en la sociedad en general.

Lo que se pretende lograr con este proyecto es ayudar a que las autoridades del colegio posean datos y una guía donde puedan ayudar a los estudiantes que presenten pocas habilidades de resolución de conflictos y así poder desarrollar más habilidades que pueda ayudar al individuo no solo en la etapa del colegio, sino en toda su vida.

Antecedentes

a. Definición de variables de estudio

Para el proceso de investigación de campo aplicaremos la escala de Solución de conflicto (ESOC) que fue diseñado y validado por José Luis Vera en el año 2006. Está conformada por 35 ítems los cuales 16 son calificados inversamente mediante el tipo Likert que es una escala que utiliza un método de nivel para conocer si está de acuerdo o lo opuesto, está conformado por tres variables: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados.

La escala que se utilizara en el trabajo de investigación consta de tres variables que son descritas y definidas por José Luis Vera (2006):

La primera variable es el control emocional, se describe esta variable como "el conjunto de habilidades que permiten analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante

el conflicto percibido" (Vera, 2006), en otras palabras, se refiere a la capacidad de reflexionar antes de actuar frente a un conflicto, teniendo en cuenta la tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsos que maneje el individuo. Esta capacidad es especialmente importante cuando el conflicto afecta la integridad o salud de la persona, y la resiliencia puede ser un factor importante para esta variable.

La segunda variable es la competencia comunicativa, se explica que esta variable está "comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas" (Vera, 2006), esta variable juega un papel clave en la resolución de conflictos, ya que implica utilizar la palabra y la comunicación como herramienta para abordar y resolver los conflictos.

La tercera variable que se manejará es la evaluación de resultados; se define como la "capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución de un conflicto" (Vera, 2006), en otras palabras, se trata de una introspección donde el objetivo principal es analizar si nuestra actitud y proceder fueron los correctos en la solución del conflicto.

Estas tres variables son fundamentales para entender cómo las personas enfrentan y resuelven los conflictos en su vida cotidiana; comprender su interacción y relevancia puede ayudar a desarrollar estrategias para mejorar la resolución de conflictos.

b. Teoría base de la resolución de conflictos

Se puede definir la "resolución de conflictos" de múltiples maneras. Por ejemplo, según Luna (2019), es la "manera de afrontar los conflictos que un individuo tiende a asumir habitualmente en su vida cotidiana", es importante destacar que estas estrategias son un proceso que se va adquiriendo y fortaleciendo a lo largo de los años mediante la experiencia de cada persona; por lo tanto, cada individuo tiende a resolver los conflictos mediante la aplicación de diferentes estrategias; esto se relaciona con la explicación de Palomar Lever y otros (2010), quienes mencionan que la resolución de dificultades es "inherente a todos los seres humanos, es por ello que se necesita, en primer lugar, reconocer que existe un problema e identificar las opciones de las que se dispone", en conclusión, resolver problemas depende en gran medida de la capacidad y toma de decisiones de cada individuo.

Este tema de investigación se aplica en la Unidad Educativa debido a que la resolución de problemas ha tenido una gran implicación en la vida escolar, según Fariña y otros (2021) actualmente existe un creciente interés científico en el estudio de los métodos alternativos de resolución de conflictos como estrategia para abordar los conflictos escolares y mejorar la convivencia escolar, este aumento en el interés ha surgido recientemente debido a los grandes problemas que vivimos hace algunos años, lo que nos ha llevado a comprender la importancia tanto de las habilidades para resolver conflictos como de la salud psicológica; la resolución de conflictos ejerce una influencia significativa en la interacción social que normalmente se da en las instituciones educativas; aquellos que no poseen esta capacidad pueden tener bajas notas, ya que enfrentan dificultades para solucionar estas dificultades, por lo tanto, es esencial abordar esta área para mejorar la experiencia educativa y fomentar un ambiente escolar más armonioso.

Teniendo en cuenta que una causa de la poca habilidad de conflictos es el contexto familiar, todo ello está presente porque hay problemas comunicación especialmente y como lo afirma en la investigación de Luna (2014) donde menciona que “las investigaciones reportan la presencia de un deterioro de la comunicación parento-filial en torno a la pubertad, produciéndose menos intercambios verbales espontáneos y un incremento en las interrupciones, aunque dicho deterioro suele disminuir a lo largo de la adolescencia”, es bien sabido que durante la adolescencia, los adolescentes experimentan cambios significativos en sus relaciones; las personas más importantes para ellos ya no son sus padres, y buscan pasar más tiempo con sus amigos, durante esta etapa, el adolescente busca un espacio donde pueda expresarse libremente sin juicios, lo que puede causar conflictos con sus padres, quienes podrían reprochar esta independencia; además, el adolescente quiere explorar el mundo por sí mismo y sentir que puede enfrentarlo sin depender tanto de la ayuda de sus padres, algo que sí necesitaba en años anteriores.

Basándonos en que las situaciones de género son factores que influyen en la resolución de conflictos, podemos referirnos a la premisa de Garaigordobil y Maganto (2011), donde mencionan que los “estudios que han explorado diferencias de género en los estilos de resolución de conflictos entre iguales durante la adolescencia han encontrado que las chicas tienen puntuaciones superiores en habilidades de comunicación para resolver conflictos”, Esta diferencia podría atribuirse al desarrollo cerebral más temprano en las mujeres, ya que la mayoría alcanza la madurez cerebral a los 20 años, mientras que los hombres lo hacen hasta los 25 años. Daniel Gamarra (2019) explica la razón de este echo donde menciona que “los dos cerebros terminan desarrollando las mismas capacidades, pero que los hombres muestran un retraso en el desarrollo prolongado de redes funcionales en comparación con las mujeres, que a su vez muestran un deterioro más prematuro de estas redes”.

c. Síntesis de estudios similares

De las diferentes investigaciones correspondientes a la resolución de conflictos, se encontró algunos aportes significativos que formaron un referente al presente trabajo de investigación; cada uno ayudando con contribuciones valiosas.

Velandia y Paba (2021) llevaron a cabo un estudio utilizando la escala ESOC en personas que han vivido conflictos armados y han sobrevivido a ellos en el vecino país de Colombia, específicamente en la región del Magdalena, estas personas son victimizadas con frecuencia debido a su pasado de guerra. El estudio concluyó que todos los habitantes de la zona deberían aprender nuevas formas de interacción pacífica y desarrollar la capacidad de manejar sus diferencias, considerando el supuesto daño ocasionado por la guerra en su círculo social; en base a estos hallazgos, se sugiere realizar programas psicológicos tanto en el ámbito clínico como social dirigidos a las víctimas, con el objetivo de fortalecer y reforzar sus aspectos más frágiles, asimismo, se busca facilitar que los niños y adolescentes puedan continuar su educación en las instituciones con la mayor normalidad posible, promoviendo un entorno más propicio para su bienestar y desarrollo.

Otro estudio relevante es Empatía y Resolución de Conflictos durante la Infancia y la Adolescencia, escrito por Garaigordobil y Maganto en el año 2011, en el ámbito de la

psicología; los resultados de este estudio indican que las mujeres obtuvieron puntuaciones superiores en empatía en todas las edades en las que se aplicó el estudio; además, se observó que durante la infancia, la empatía se mantiene estable, pero a medida que los años avanzan, se incrementa, especialmente en la adolescencia, siendo más notable en las chicas; el estudio también reveló que las chicas utilizan más estrategias de resolución de conflictos positivas y cooperativas, en contraste con los chicos, quienes tienden a resolver los conflictos con estrategias más agresivas. Estos resultados confirman la existencia de una correlación entre la empatía y la resolución de conflictos, tanto en el sentido positivo (empatía y resolución cooperativa) como en el sentido negativo (falta de empatía y resolución agresiva); estos hallazgos destacan la importancia de fomentar la empatía en la infancia y adolescencia como una herramienta clave para promover una resolución de conflictos más pacífica y cooperativa en las relaciones interpersonales.

La Resolución de Conflictos: una Estrategia de Formación hacia la Convivencia para la Paz es un estudio realizado por Torres Hernández y Mares López en el año 2020. La investigación permitió que las personas que participaron en el estudio reflexionaran sobre sí mismas y tomaran decisiones sobre los cambios necesarios; este proyecto tiene como objetivo mejorar la sana convivencia a través de la resolución de conflictos de una manera positiva, presentándolo como una oportunidad para la reflexión y el crecimiento personal, para lograrlo, se aplicaron estrategias basadas en el diálogo, promoviendo así una convivencia más armoniosa y pacífica.

Un estudio que también se podría tener en cuenta el efecto de la comunicación parento filial sobre los estilos personales de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres, realizado por Alejandro Luna en 2014, donde el estudio mostraba la importancia que tenía comunicación de los padres sobre el desarrollo de los adolescentes, en el manejo productivo de conflictos; también destaca la importancia de impulsar hábitos de comunicación abierta para ayudar a la formación de estilos cooperativos en la resolución de problemas.

Elaboración de una escala de resolución de problemas para adultos realizada por Paloma, Harari y Pilar en el año 2010, esta investigación utilizó otro instrumento que es Problem Solving Inventory, que está conformado por 32 ítems distribuidos en tres componentes como son; estilo de acercamiento, confianza y control personal; como resultados se pudo obtener la confiabilidad de todos los factores que estaban conformados en esta escala. Donde aparecieron cuatro componentes que son: racional, emocional, frustración y evitativo.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Analizar las dimensiones generales de las estrategias de la resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la capacidad de resolución de conflicto que tienen los estudiantes del bachillerato.
- Determinar el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato.
- Diseñar estrategias sobre, la base del diagnóstico que mejora la capacidad de resolución de conflicto en los estudiantes

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Definición de la Psicología

La psicología se puede definir como una ciencia que se ocupa del estudio de la mente y la conducta del ser humano, abarcando todos los aspectos de su vida y centrándose en la experiencia y las funciones del cerebro, es una disciplina científica que engloba varias áreas de investigación, con numerosas sub-áreas y aplicaciones prácticas en distintos campos de acción (American Psychological Association, 2023). La importancia de la psicología en la sociedad es significativa; por ejemplo, nos ayuda a comprender las actividades y comportamientos de las personas, ya que siempre involucran diferentes procesos mentales, además, tiene como objetivo mejorar la calidad de vida, promover el bienestar y el crecimiento personal de las personas (Torres, 2017). La psicología ofrece una amplia variedad de aplicaciones y beneficios, lo que demuestra su relevancia en nuestra sociedad.

1.1.1. Enfoque de la psicología en el conflicto

Entre los múltiples factores que pueden afectar el bienestar de una persona, se encuentran los conflictos, que están presentes en cada etapa de la vida del individuo y en cada fase de la humanidad desde sus orígenes hasta la actualidad, como lo explica en la Teoría del conflicto de Johan Galtung (Calderón Concha, 2009), siendo también un efecto útil para fomentar distintas rutinas y hábitos: incrementando así el rendimiento, motivación y fomentando en ciertas situaciones como lo es la tolerancia, provocando transformaciones provechosas para la especie humana y su desarrollo a través de los años, para la psicología, el estudio del conflicto se enfoca en el comportamiento y la actitud de las personas, donde las variables emocionales afectan su manera de actuar cuando se les presenta un problema o una circunstancia adversa, estas emociones pueden tener efectos provechosos o negativos en la resolución del conflicto (Mayer, 2000, como se citó en Laca Arocena, 2005).

Al conflicto se lo podría describir también en algunas dimensiones de la psicología, como son: la cognitiva, afectiva y conductual.

En la dimensión cognitiva, podemos describir el proceso de toma de decisiones como aquel en el que intervienen varios procesos cognitivos para el procesamiento, uso de la información y elección de la mejor alternativa para una solución; en este proceso, diversos factores inciden en el rol de la toma de decisiones, entre los cuales destacamos: el conocimiento, los procesos cognitivos, las aptitudes, las actitudes, las emociones, la experiencia, entre otros (Rodríguez, 2013). La dimensión conductual se refiere al comportamiento que se requiere en una situación específica; esta dimensión, podemos describir diferentes tipos de habilidades que pueden aprenderse o modificarse en caso de que no sean apropiadas (Navarro, 2021). En la dimensión afectiva, como su nombre lo indica, se encuentran los sentimientos y emociones que experimenta la persona, lo cual le permite afrontar distintos miedos y relacionarse con los demás individuos; por lo general se encuentran las experiencias subjetivas de cada persona (Conislla Huaman & Ramos Taquiri, 2017).

1.1.2.1. Enfoque de la psicología social en los conflictos

La psicología social se encarga del estudio del comportamiento humano en el contexto de un grupo social, esta disciplina permite conocer tanto el comportamiento individual como los fenómenos sociales; perteneciente al ámbito científico e investigativo, su análisis psicológico se basa en los acontecimientos e interacciones sociales (Salcedo Ochoa, 2006). Uno de los principales objetivos de estudio de esta rama de la psicología es la influencia de las relaciones interpersonales en los estados mentales y la conducta del individuo (Regader, 2015).

En el conflicto, la psicología social actúa a menudo como intervención o mediación en las distintas circunstancias de la vida social de la persona; de cierta manera, ubica al conflicto como un elemento estructurado en las relaciones interpersonales de cada individuo, entre los elementos relevantes se encuentran el contexto social o los intereses de las partes involucradas. La psicología social busca normar las reglas en la dinámica de los conflictos sociales, poniendo énfasis en las características propias de cada grupo (Revilla Castro, 2002).

1.1.2.2. Enfoque de la psicología conductual en los conflictos

La conducta es un término muy común en nuestro lenguaje, ya que se relaciona con el ambiente y la efectividad en la construcción teórica y científica de sus investigaciones; para Lev Vygotski, la conducta es una característica innata del ser humano en la que el ambiente y las personas juegan un papel importante en su modificación y control, es una característica básica de la conducta humana (Hurtado P., 2006). La conducta también se puede definir como la respuesta frente a distintos contextos, siendo una manera de comunicación frente a un estímulo; asimismo, en la psicología, la conducta es conocida como comportamiento, que es el término más utilizado para referirse a ella, en el contexto del conflicto, la conducta se considera una estrategia adecuada para aplicar a problemas y las respuestas que esta tiene frente a un estímulo. (Polanco, 2016). La psicología conductual, también conocida como psicología del comportamiento, es una rama de la psicología que se caracteriza por basarse en la experimentación y en la ciencia objetiva, su objetivo principal es la predicción y el control de la conducta; en el contexto del conflicto, la conducta sería estudiada para analizar cómo una persona reacciona cuando enfrenta un problema, especialmente si su respuesta es de tipo motora (Watson, 1976, como se citó en Polanco, 2016).

1.2. Conflictos

1.2.1. Definición del conflicto

Antes de explicar que son las estrategias de resolución de conflictos tenemos que entender que de donde nace o la base del mismo que es el conflicto que es un enfrentamiento, lucha o situaciones malafortunadas y con difícil salida o solución con distintas dificultades y características (Real Academia Española, 2022), donde se puede manifestar de maneras intergrupales, entre organizaciones o también entre los países y el conflicto interpersonal (Mendina & Areizaga, 2022), el origen del término conflicto es semejante a la humanidad y sabiendo que este se encuentra interactuando con las personas cada día y presente en el ambiente de cada individuo que se desarrolla, volviéndose algo normal en el desarrollo del

sujeto (Kiran y otros, 2022), como el conflicto ha estado presente desde el origen de la humanidad, este se acostumbrado a resolverlos mediante distintos métodos.

El conflicto es una experiencia cotidiana que está relacionada con el esfuerzo por vivir y satisfacer las necesidades personales (Vinyamata, 2001, como se citó en Barcelar, 2009). Otro autor lo define como un proceso dinámico, en el cual la persona experimenta una alteración de los elementos, lo que provoca un cambio en su percepción y actitudes. Esto lleva a modificar sus conductas y tomar nuevas decisiones estratégicas utilizando sus propios recursos, ajustando, uniendo o creando objetivos (Entelman, 2005). En cambio, Fisas explica que el conflicto es una construcción social que puede manifestarse con violencia, ya sea de manera negativa o positiva, dependiendo de cómo se lleve a cabo y cómo termine (Fisas, 2001, como se citó en Barcelar, 2009).

1.2.2. Clasificación

1.2.2.1. Conflictos Intrapersonales

Su principal característica es que solo está involucrado un individuo, por lo que el conflicto es originado dentro de la persona por sus emociones, pensamientos, valores e ideas, donde se contraponen entre sí (Tenorio Bellanger, 2013), lo que influye en las características o elementos que forman parte del funcionamiento psicológico típico de la persona (Olvera González, 2023).

1.2.2.2. Conflictos Interpersonales

El conflicto interpersonal se podría definir como el proceso cognitivo y emocional en el cual dos personas tienen ideas, metas u objetivos distintos, pero desean resolver los conflictos generados entre ellas, estas discrepancias pueden adoptar diversas manifestaciones, que van desde conversaciones acaloradas hasta malinterpretaciones, y tienen el potencial de influir en las relaciones tanto personales como laborales (Infante, 1998).

1.2.2.3. Conflictos de grupo

Este conflicto se divide en dos: intragrupal e intergrupalo, el conflicto intragrupal se puede definir como un comportamiento realizado por la participación de distintas personas dentro de una misma organización que perciben que los otros miembros dificultarán el cumplimiento de sus objetivos, se describe también como la competencia existente entre grupos, lo que genera un conflicto entre ellos, ya que persiguen cumplir sus objetivos, pero cada grupo intentará evitar que el otro cumpla sus metas; el conflicto intergrupalo puede variar desde una simple discusión entre miembros de un grupo hasta una disputa entre países, sin embargo, la mayoría de estos problemas pueden solucionarse con el entendimiento y la voluntad, lo cual podría ser algo sencillo que dependa de un grupo de personas o de un miembro del mismo (Chiavenato, 2013, como se citó en Villalobos & Pertuz, 2019).

1.2.2.4. Conflicto escolar

Este conflicto es propio de una institución educativa y puede presentarse entre los diferentes actores de la comunidad educativa, siendo más común entre pares, es importante identificar su origen y desarrollo para poder evitar sus repercusiones, que pueden estar ligadas al

proceso pedagógico, como el rendimiento académico y la deserción escolar, el conflicto en el ámbito escolar, al igual que en cualquier otro contexto, forma parte natural de las relaciones entre personas, por consiguiente, es esencial identificar su existencia en el entorno educativo con el fin de reducir sus potenciales efectos negativos (Zepeda, 2020).

1.2.3. El conflicto como proceso

El conflicto se puede describir como un proceso en el cual se expresan condiciones internas y externas a través de una serie de eventos a lo largo del tiempo (Vera La Torre, 2006), debido a que el conflicto no se desarrolla en una situación puntual, sino que se origina en cada una de las necesidades que se afrontan en el diario vivir, al no resolverlas, pueden generar más problemas que, a su vez, chocarán entre sí, esto convierte en problemas más difíciles de resolver y prácticamente imposible poder solucionar el principal origen del conflicto; con el tiempo, se irán añadiendo diferentes elementos, como temores y desconfianza, entre otros. Para poder solucionar este conflicto, será necesario un proceso prolongado en lugar de una acción concreta que resuelva todos los problemas de forma rápida y sencilla (Miranda Abaunza, 2012).

1.2.4. Variables personales en el conflicto

Normalmente, el conflicto aumenta cuando las variables personales son muy diferentes entre las personas o grupos, debido a que estas variables están conformadas por un sistema de valores, rasgos personales y creencias propios de cada individuo que forma parte de diferentes organizaciones (Borges & Bruno, 2017), un ejemplo de esto es cuando las distintas situaciones llevan a un individuo a actuar en contra de sus valores, haciendo lo opuesto a lo que siente, piensa y desea, normalmente, las personas tienen sus propios ideales y basan en ellos la planificación de sus metas y objetivos, sin embargo, su forma de actuar, en lugar de acercarlos a la consecución de esas metas, los aleja. Esto genera un conflicto interno, dando lugar a la desconfianza en sus acciones y sintiendo miedo y preocupación por el temor a cometer errores (Andrade Torres, 2017).

1.3. Resolución de conflictos

1.3.1. Definición de la resolución de conflictos

Esta habilidad consiste en encontrar una solución o enfrentar un problema, en muchas ocasiones de manera creativa, donde se combina la forma de pensar y actuar de un individuo o grupo (Reina & De la Torre Sierra, 2018), en este proceso, hay dos variables: una es que la persona posee habilidades aprendidas para resolver conflictos y la otra es el modo en que el individuo percibe sus habilidades, este proceso se manifiesta en diversas situaciones de la vida en las que una persona se desenvuelve, y esta busca herramientas y recursos para resolver dichas situaciones (Lever y otros, 2010).

1.3.2. Resolución de conflicto en los adolescentes

La resolución de conflictos es de gran importancia para el aprendizaje, no solo para evitar soluciones que conlleven a la violencia, sino también para potenciar y desarrollar la creatividad, la cooperación, la empatía y las habilidades de competencia comunicativa, por

esta razón, siempre estará presente en las diferentes etapas del desarrollo del ser humano, siendo especialmente relevante durante la adolescencia; durante esta etapa, el individuo experimenta numerosos cambios mientras se transforma de niño a adulto, enfrentando diversas dudas, problemas e inconvenientes que generarán conflictos personales y con el mundo que lo rodea (Camps Bansel y otros, 2019). A medida que la persona va madurando y cumpliendo más años, su capacidad para comprender a los demás también se fortalece; durante la adolescencia, se produce un cambio en las estrategias que le permiten construir soluciones positivas y útiles para resolver problemas, al mismo tiempo que aumenta su repertorio de estrategias de resolución de conflictos (Garaigordobil & Maganto, 2011).

Cada género presenta diferencias estratégicas en la resolución de conflictos. Las mujeres tienden a abordar los conflictos de manera más dependiente, buscando comprender a la otra persona y defendiendo sus puntos de vista de manera calmada y educada, es importante señalar que durante la adolescencia, se han encontrado estudios que indican que las mujeres tienen una notable habilidad para resolver problemas, ya que poseen una buena percepción de los mismos, lo que les permite ser más precisas en la solución de conflictos (Garaigordobil & Maganto, 2011). En contraste, los chicos a menudo exhiben un estilo más desafiante y agresivo, mostrando menos educación en comparación con las chicas, también tienden a ser más independientes en sus relaciones con las personas que los rodean (Camps Bansel y otros, 2019). Con base en esto podemos mencionar que la empatía es diferente en cada individuo y que en la adolescencia se podrá observar de mejor manera estas diferencias, donde las mujeres tendrán respuestas menos agresivas que los hombres ante los conflictos sociales y conflictos individuales.

1.3.3. Estilo de resolución de conflictos

El estilo de resolución de conflictos se refiere a la manera en que afrontamos los problemas en nuestra vida diaria, su principal característica es que la persona orienta su comportamiento de tal manera que le ayude a enfrentar los conflictos de manera eficaz (Luna Berna y otros, 2018). Conocer la manera en que cada individuo maneja los conflictos nos facilita aprender en situaciones tensas, lo que a su vez permite desarrollar conocimientos y mejorar las estrategias de resolución de problemas, así como mejorar en el manejo de conflictos (Mirabal, 2003).

Existen diferentes maneras de comportarse de las personas al momento de resolver los conflictos, Thomas y Kilmann (2014), los detallan en cinco modalidades:

- **Competir:** normalmente, al individuo no le gusta colaborar con sus colegas, trabaja de manera independiente en sus pensamientos y sentimientos, escucha las opiniones y consejos de los demás, pero generalmente está enfocado en ganar y busca ejercer el poder, manteniendo sus propios intereses como prioridad.
- **Colaborador:** es todo lo contrario al otro comportamiento; en este caso, la persona trabaja de manera colaborativa, buscando soluciones que beneficien tanto a sí misma como a los demás; todo esto se describe como un enfoque cooperativo y asertivo.

- **Compromiso:** la colaboración y el asertividad son elementos esenciales, en los cuales la persona se esfuerza por hallar una resolución que obtenga el consenso de todas las partes involucradas, creando un compromiso mutuo.
- **Eludir:** como su palabra lo describe como esta persona elude los conflictos y carece de cooperación y asertividad; no muestra interés en perseguir su propio beneficio ni en considerar los intereses de los demás individuos.
- **Complaciente:** la persona es cooperativa, aunque no asertiva, priorizando los intereses de los demás sobre los suyos propios, su enfoque está en la resolución de conflictos mediante la colaboración.

1.4. La inteligencia emocional en la resolución de conflictos

1.4.1. Definición de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional, que es la capacidad de comprender, percibir, organizar y manejar las emociones y sentimientos propios y de los demás, es esencial en nuestras vidas, esta habilidad no solo facilita un crecimiento emocional e intelectual, sino que también puede utilizarse para guiar un enfoque de pensamientos y acciones, se convierte en una herramienta valiosa que mejora nuestra capacidad de razonamiento, resolución de conflictos y toma de decisiones, lo que conduce a una mejor calidad de vida (Martínez y otros, 2011). Al desarrollar esta capacidad, se puede afrontar los conflictos de manera más positiva y descubrir soluciones que sea de mayor beneficio (Ortiz Montoya, 2007).

Esta capacidad frente al conflicto se puede desempeñar en estos aspectos:

1.4.1. Autorregulación

La autorregulación está relacionada con lo mencionado anteriormente, pero en sí se puede describir como la capacidad de controlar las emociones con el objetivo de mantener un comportamiento adecuado en la sociedad. También es la habilidad de comprender, percibir, organizar y gestionar las emociones, lo cual se convierte en una herramienta que facilita y mejora la capacidad de razonamiento, resolución de conflictos y toma de decisiones (Panadero & Alonso-Tapia, 2014).

1.4.2. Motivación

La motivación es un aspecto significativo que se refleja cotidianamente cuando la determinación y la pasión impulsan a superar obstáculos, los adultos emplean esta motivación para alcanzar objetivos en su vida comunitaria o profesional; juega un papel esencial en la resolución de conflictos al impulsar a las personas a buscar soluciones, mejorar la comunicación y estimular la creatividad (Saporito, 2018).

1.4.3. La empatía

La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en la resolución de conflictos, ya que permite comprender y sentir las emociones de la otra persona, esto facilita la identificación de si las acciones que están siendo llevadas a cabo perjudican a otros individuos o si son percibidas como un castigo por la persona involucrada; en situaciones conflictivas, la inteligencia emocional también nos capacita para ponernos en el lugar de la

otra persona, entender sus preocupaciones y su perspectiva, lo que mejora significativamente nuestra capacidad de comunicación (Ferrer, 2020).

Debemos tener en cuenta que este pilar no implica adoptar las emociones de otras personas como propias y tratar de complacer a todos; lo correcto sería afirmar que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y experiencias de los demás, lo que nos ayuda a ver las situaciones desde diferentes perspectivas; en otras palabras, es ponerse en el lugar de la otra persona y tener la voluntad de comprender al otro individuo o grupo social (Cordero da Silva y otros, 2023).

Es la contribución científica más reciente en lo que se refiere a la empatía, donde los individuos aprenden a reconocer las emociones que están sintiendo en un determinado momento y que no son las suyas realmente; también se trata de una herramienta práctica para evitar los excesos de empatía, donde existe un riesgo grande de manipulación y contagio emocional, lo que puede afectar la vida de otras personas y bloquear la capacidad de interactuar de otro individuo (Mateu-Mollá, 2019).

1.4.4. Habilidades sociales

Este es uno de los aspectos más importantes de la inteligencia emocional, esta habilidad puede definirse como la capacidad conductual y la habilidad para implementar dicha conducta, lo que ayuda a enfrentar situaciones sociales de manera adecuada; también se podría describir como la capacidad de expresar deseos, creencias y sentimientos de forma adecuada para la persona y de acuerdo con las normas sociales (Álvarez Guerrero, 2021). Lo interesante de estas habilidades es que se pueden fortalecer, aprender y mejorar día tras día con la práctica; aunque en algunas personas puede ser más complicado, no es imposible desarrollar u obtener estas habilidades (Sánchez Cuevas, 2022).

1.4.4.1. Habilidades sociales básicas

Estas habilidades se aprenden desde el momento en que el individuo nace, y se absorben a través del contacto social de la persona, como en la familia y la escuela, donde en preescolar y primaria son reforzadas; son necesarias para la adaptación social, lo que permite al sujeto establecer relaciones sociales satisfactorias y desenvolverse adecuadamente ante la sociedad (Ortiz Gómez & Sánchez Chero, 2023).

Si estas habilidades no se desarrollan, es probable que el individuo experimente problemas emocionales y dificultades en el ámbito social, esto lo volverá vulnerable en términos de seguridad, realización personal, aceptación y capacidad para resolver conflictos, además, tendrá menos apoyo de la sociedad y enfrentará dificultades para establecer relaciones personales (Ortiz Gómez & Sánchez Chero, 2023).

1.4.4.2. Habilidades sociales complejas.

Estas destrezas contribuyen al bienestar y la adaptación duradera de la persona en su entorno social y a menudo se refieren como habilidades sociales avanzadas (Ortiz Gómez & Sánchez Chero, 2023). Debemos tener en cuenta que, si no se desarrollan las habilidades básicas, no

podremos adquirir estas habilidades sociales, y en cada situación se emplearán unas u otras (Sánchez Cuevas, 2022).

1.5. Convivencias

1.5.1. Definición de convivencia

La Real Academia Española (2017) define a la convivencia como la “acción de convivir”, lo que podríamos describir como el compartir con las personas que nos rodean aceptando la diversidad en la cual el individuo forma parte. También se describe este término como vivir juntos en paz y armonía, sin presencia de violencia y guerras, donde el objetivo primordial será aprovechar al máximo las diferencias de cada individuo. El reto principal es promover la tolerancia a la diversidad de pensamientos, religiones, entre otros. Otro desafío sería fomentar una cultura donde exista una ausencia de violencia (Mockus, 2002), debemos tener presente que la convivencia está fuertemente relacionada con las relaciones sociales; tristemente, estas últimas pueden desgastarse o debilitarse, generando conflictos sociales entre los individuos, ya sea en la familia, el trabajo o la escuela, podríamos decir que el conflicto es lo opuesto a la convivencia (Otero Pérez, 2001).

1.5.2. Tipos de convivencias

1.5.2.1. Convivencia familiar

Como su nombre lo indica, esta convivencia se desarrolla en el ámbito familiar, y también es la más común e importante entre los tipos de convivencia; se describe como el compartir social de los integrantes de la familia, donde se construyen o comparten ideas, sentidos y significados en una trama particular; es un espacio donde cada miembro de la familia interactúa cotidianamente, conociéndose, construyendo y fortaleciendo este vínculo, se genera un espacio de construcción común, y cada individuo es un participante activo en esta convivencia (Rentería Pérez y otros, 2008).

1.5.2.2. Convivencia escolar

Esta convivencia tiene su punto de desarrollo en los centros educativos, donde se da entre compañeros, profesores y todas las personas que forman parte de la escuela. Está conformada por cuatro pilares que están enmarcados en el aprendizaje y convivencia diaria; uno de los objetivos es construir una paz duradera, no solo reduciendo la violencia escolar, sino también fomentando el aprendizaje académico y el desarrollo de una identidad, cada estudiante generará la capacidad de diálogo, lo que les facilitará enfrentar conflictos interpersonales y desarrollar habilidades argumentativas y críticas; esto les permitirá implementar proyectos comunes o enfrentar conflictos sociales de manera efectiva (Fierro Evans & Carbajal Padilla, 2019).

1.5.2.3. Convivencia social.

Este tipo de convivencia se basa en el respeto mutuo hacia las cosas y las personas que nos rodean, se caracteriza por la capacidad de las personas para controlar y asegurar el cumplimiento de las normas sociales; en esta convivencia, se fomenta la empatía como una manera natural de interactuar con los demás, cada sociedad desarrolla un código ético que

promueve la convivencia en los diferentes modos de vida de sus miembros, centrándose en el respeto a las diversidades y diferencias de todos (Pérez Jiménez, 2008).

1.6. Variables del estudio

1.6.1. Control emocional

El control emocional se refiere a la habilidad de una persona para gestionar sus emociones de manera adecuada y apropiada (Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007), dependiendo del contexto en el que se encuentre, este conjunto de habilidades permitirá analizar la información obtenida del conflicto antes de generar una respuesta al problema presente, existe una relación entre el comportamiento, la emoción y la cognición en este proceso, lo que ayuda a crear o emplear estrategias de afrontamiento que beneficien a la persona (Vera La Torre, 2006). El de respuesta implica gestionar tanto las emociones positivas como las negativas, con el objetivo de regular estas emociones y reducir la intensidad de la experiencia emocional de la persona, todo esto forma parte de un enfoque integral en el conocimiento de las estrategias de afrontamiento (Jimeno & López, 2019).

En la dimensión de control emocional, se utilizan cuatro habilidades específicas que resultan clave para afrontar el conflicto de manera efectiva: la tolerancia, la empatía, el control de impulsos y la adaptabilidad.

1.6.1.1. Tolerancia

La tolerancia se refiere a la habilidad de un individuo para afrontar problemas y situaciones angustiantes con resistencia y perseverancia; esta capacidad le permite enfrentar las circunstancias de manera activa y sin rendirse ante las tensiones que puedan surgir (Vera La Torre, 2006), la tolerancia también implica reconocer que cada individuo posee sus propios valores, pensamientos y estilo de vida, que pueden diferir de los de otras personas o grupos (Guerrero Díaz, 2020).

1.6.1.2. Empatía

La empatía es una capacidad que permite a la persona comprender el sentir y el pensar del otro sujeto o como saben decir ponerse en los zapatos de la otra persona, para ser capaz de entenderla, esta capacidad facilita la comprensión mutua, fomenta relaciones sociales saludables y ayuda a evitar conflictos (Ortiz Gómez, 2014), además, la empatía se manifiesta en el individuo cuando este logra percibir lo que otras personas están experimentando, así como comprender cómo y por qué están experimentando esas emociones (Vera La Torre, 2006). Según varios estudios, se ha observado una relación entre el conflicto y la empatía, la empatía desempeña un papel importante en la resolución de conflictos cuando estos se abordan de manera pacífica; en la mayoría de las ocasiones en que los problemas han sido resueltos, se ha observado un alto nivel de empatía disposicional (Garaigordobil & Maganto, 2011).

La empatía está influenciada por factores hereditarios y se desarrolla a lo largo de todas las etapas de la vida, además de estar moldeada por las experiencias del entorno, está estrechamente vinculada a las relaciones sociales y se refleja en la forma en que un individuo

expresa sus emociones, así como en su capacidad de confiar y comprender a los demás (Marchesi, 2019). La empatía es un aspecto positivo de la conducta social que se manifiesta a lo largo de todas las etapas de la vida, además, desempeña un papel crucial en el desarrollo de la persona, influyendo tanto en su comportamiento como en sus pensamientos (Garaigordobil & Maganto, 2011).

1.6.1.3. Adaptabilidad

La adaptabilidad, está presente cuando el individuo responde correctamente a un problema o dificultad presente en el entorno que se está desarrollando, donde se adecua correctamente sus pensamientos, comportamiento y emociones, lo que le permitirá adaptarse a este lugar o circunstancia que a menudo son totalmente desconocidas (Vera La Torre, 2006). Esta habilidad está presente desde que el individuo nace, debido que tiene que adaptarse de estar en las nuevas condiciones, que estará acompañado con los cambios individuales que son físicos y bioquímicos, todo esto para su supervivencia (Mamani Ruiz, 2017).

1.6.1.4. Control de impulsos

El control de impulsos se refiere a la habilidad del individuo para gestionar y controlar sus impulsos o acciones en momentos de dificultad, implica reconocer y aceptar los impulsos negativos, pero en lugar de actuar sobre ellos de manera inmediata, lograr mantener un estado de calma y serenidad; esta habilidad permite manejar la agresión y evitar las repercusiones negativas asociadas, como la irresponsabilidad en el comportamiento (Vera La Torre, 2006).

1.6.2. Competencia comunicativa

La competencia comunicativa es la capacidad que posee un individuo para desenvolverse de manera efectiva dentro de un grupo social específico, estas habilidades permiten transmitir y recibir mensajes de forma adecuada, ya sea de manera verbal o no verbal, dependiendo del contexto (Vera La Torre, 2006). Este conjunto de habilidades son esenciales para transformar los conflictos en oportunidades de crecimiento y mejora de las relaciones, englobando las capacidades metacognitivas y cognitivas que permiten comprender y dar sentido a las situaciones presentes en diversos contextos socioculturales (González González, 2022).

1.6.3. Evaluación de resultados

La evaluación de resultados en la resolución de conflictos comprende varios pasos esenciales, esto incluye la definición de objetivos precisos, la recopilación de datos relevantes, la medición del impacto de las acciones tomadas, la revisión de los procesos empleados, la obtención de retroalimentación de las partes involucradas; finalmente el uso de esta información para aprender y mejorar una evaluación efectiva es crucial para asegurar que los enfoques de resolución de conflictos sean eficaces y beneficiosos para todas las partes involucradas (Vera La Torre, 2006).

1.7. Unidad Educativa Vicente Fierro

1.7.1. Descripción de la Unidad Educativa

Se trata de una Unidad Educativa Fiscal ecuatoriana situada en la provincia del Carchi, específicamente en el cantón Tulcán y en la parroquia del mismo nombre; esta institución educativa ofrece dos modalidades de estudio: una presencial en horario matutino y otra acelerada que se desarrolla en horario nocturno. Su oferta académica abarca desde educación inicial hasta bachillerato; cuenta con un cuerpo docente de cien maestros y una matrícula de dos mil ochenta y cuatro estudiantes.

Desde su establecimiento, esta Unidad Educativa se ha destacado por ofrecer un bachillerato técnico, siendo una de las tres instituciones en la Provincia del Carchi que brinda esta opción. Actualmente, el Bachillerato Técnico se subdivide en áreas como Electromecánica Automotriz, Electrónica de Consumo", Instalaciones de Equipos y Máquinas Eléctricas y Mecanizado y Construcciones Metálicas. Además, en años recientes se ha implementado el Bachillerato en Ciencias. En total, el nivel de bachillerato está compuesto por quinientos veinte alumnos

1.7.2. Misión y visión

La misión y visión de esta Unidad Educativa se encuentran publicados en el artículo creado por Lenin Pachacama (2022) los cuales son:

1.7.2.1. Misión

La Unidad Educativa “Vicente Fierro” imparte la educación inicial, básica y forma bachilleres en ciencias y técnicos industriales; especializados con la capacidad de insertarse en el mundo laboral, crear microempresas productivas o continuar estudios superiores. Cuenta con personal docente cualificado: infraestructura adecuada y equipos actualizados; pone en práctica los valores institucionales; potencializa las capacidades y competencias. acorde al modelo pedagógico institucional.

1.7.2.2. Visión

La Unidad Educativa “Vicente Fierro” para el año 2022 será líder y creador de procesos de formación, científicos y tecnológicos tanto en educación inicial, básica, bachillerato en ciencias y técnico industrial ecuatoriano, mediante el desarrollo de tecnología, participación colectiva, constructivista, democrática, crítica, reflexiva, conservacionista y cuidadosa de la naturaleza, creativa e integral para alcanzar la excelencia humana.

1.7.3. Aporte de las áreas

La institución educativa presenta una variedad de especialidades en el nivel de Bachillerato, cada una de ellas enfocada en áreas específicas, en la especialidad de Electromecánica Automotriz, se desarrollan competencias relacionadas con diversas actividades, abordando módulos específicos en cada etapa de aprendizaje, estos módulos comprenden sistemas eléctricos, tren de rodaje, motores, metalmecánica, formación y orientación laboral, además

de materias del tronco común; por otro lado, la especialidad de Electrónica de Consumo se enfoca en habilidades como electrónica general, electrónica digital, instalaciones básicas, y orientación y formación laboral. En lo que respecta a la especialidad de Instalaciones, Equipos y Máquinas Eléctricas, se adquieren conocimientos en áreas como electrotecnia, automatismos y tableros eléctricos, instalaciones automatizadas, mantenimiento de máquinas eléctricas, y orientación laboral. Por último, la especialidad de Mecanizado y Construcciones Metálicas proporciona capacitación en aspectos como dibujo técnico, metrología, arranque de viruta y soldadura, operaciones metálicas básicas, y seguridad industrial (Pachacama, 2022). Además, el Bachillerato en Ciencias ofrece especialidades en Física y Matemáticas, Ciencias Sociales, Química y Biología; estas especialidades resultan fundamentales en el ciclo educativo, contribuyendo al crecimiento integral del estudiante.

CAPÍTULO II

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de Investigación

El presente proyecto es una investigación mixta de carácter cuantitativo- cualitativo. En el marco del paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque se diagnosticó cual es la capacidad de resolución de conflictos, pero también es correlacional porque con un estadístico predeterminado determinamos el nivel de relación que existe entre el género y la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato. Hernández y Mendoza Torres (2018), describen a la investigación cuantitativa como:

Aquella en la que nos centramos en la medida y cuantificación de variables y en el análisis estadístico de las mismas. Todo ello guiado por una filosofía marcadamente objetiva y analítica en la que el investigador permanece como un mero observador externo de aquello que pretende estudiar.

Además, la investigación es de diseño no experimental y en el marco es transversal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

En el marco del paradigma cualitativo, en el proyecto es una investigación acción porque en la base de la resolución de conflictos, se aporta a una solución a la dificultad detectado, esto se logra mediante el diseño de una guía de estrategias de resolución de conflictos, cabe destacar que la implementación de esta guía queda bajo la responsabilidad de la institución a la cual se entrega.

2.2. Métodos técnicos

2.2.1. Métodos

Inductivo. - este método fue aplicado básicamente en el capítulo de resultados y discusión ya que sobre la base y los indicadores particulados se llegará a generar conclusiones de carácter general (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Deductivo. – Este método fue utilizado en el desarrollo del marco teórico ya que se partiría de concepciones teóricas generados sobre la resolución de conflictos, para plantear elementos más particulares de este tema en el contexto de los estudiantes (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Analítica – sintética. – Método general que fue aplicado fundamentalmente en el diseño de la realización de la guía de resolución de conflictos, ya que para estructurarla fue necesario entender y analizar sus componentes para luego cada uno de ellos estructurarlas es sintetizar teóricas prácticas (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

2.2.2. Técnicas

La técnica utilizada fue la aplicación del test escala de Solución de conflicto (ESOC), desarrollado y validado por José Luis Vera en el año 2006, dicha escala consta de 35 ítems, de los cuales 16 están calificados en sentido inverso; estos ítems se agrupan en tres

indicadores principales: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. La valoración de los participantes se realizó utilizando la escala Likert.

2.2.3. Instrumentó

El instrumento empleado en este proyecto de investigación fue el test de resolución de conflictos (ESOC). Ver tabla 1.

2.3. Preguntas de investigación e hipótesis

Para lograr el primer objetivo específico planteado en la guía o curso investigativo es la siguiente pregunta; ¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”?

Para el segundo objetivo específico se trabajó con una hipótesis investigativa, ¿existe una relación entre el género y la resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato?

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico se consideró la siguiente pregunta de investigación: ¿se puede diseñar una guía sobre la base del diagnóstico que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes?

2.4. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Técnica	Preguntas
Control emocional		Lidiar con las dificultades	Encuesta	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
		Mantener el control en situaciones difíciles.		Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.
		Circunstancias estresantes		Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
	Tolerancia	Conservar la serenidad.		Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles
		Habilidad para afrontar los problemas.		Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas.
		Tener el control frente situaciones difíciles		Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles.
Empatía		Empatía a los sentimientos de las demás personas		Intento no herir los sentimientos de los demás
		Confianza		Mis amigos me confían sus intimidades.

	Entender los sentimientos de los demás.		Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
	Preocupación por las demás personas.		Me importa lo que puede pasarle a los demás
	Compresión en discusiones	Encuesta	Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así.
	Entender los sentimientos de las personas.		Considero importante saber cómo se sienten las personas.
	Comprender los sentimientos de las personas.		Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas
	Iniciar proyectos o actividades.		Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
		Encuesta	
Adaptabilidad	Dificultad para adaptarse a situaciones nuevas.		Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.
	Adaptación a situaciones nuevas.		Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas

	Contacto cero cuando se siente mal.		Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.
	Control de enojo.		Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
	Impulsividad.		Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.
	Control del tono de voz.		La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
	Respuestas intensas.		Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
Control de impulsividad		Encuesta	
	Reacción frente a fastidios.		Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono
	Propenso a explotar.		Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
	Control de cólera.		Nunca he podido controlar mi cólera
Competencia comunicativa			
	Levantar la voz.		Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.
	Realizar muecas o mímicas.		El hacer muecas o mímicas me trae problemas.
	Comunicarse de manera elevada.	Encuesta	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte
	Realizar gestos.		Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta.

Evaluación de resultados

Prefiero no responder y en su lugar, expreso a través de gestos.

Evaluación de las acciones si fueron positivas o negativas.

Evaluación de las conductas.

Analizo mis comportamientos.

Evaluación de la respuesta emitida.

Evaluación de los errores.

Reflexión de la solución del problema.

Encuesta

Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.

Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas.

Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar.

Analizo constantemente mis comportamientos.

Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no.

Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.

Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal.

Fuente: Elaboración propia, (2023)

2.5. Participantes

La población y el universo de este estudio se componen de estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", distribuidos en tres años de bachillerato, cada uno conformado por siete paralelos, sumando un total de 520 alumnos. La muestra en la que se aplicó la encuesta constó de 422 alumnos, de los cuales el 70,38% son de género masculino, el 29,15% son de género femenino, y un 0,47% se autoidentifica con otro género aparte de estos dos; étnicamente, se autodefinen de la siguiente manera: 90,3% mestizos, 4,7% blancos, 2,8% afrodescendientes y 2,2% indígenas; la edad promedio de los estudiantes es de 16 años, en relación con los cursos de bachillerato, se distribuyen de la siguiente manera: primero con un 40,5%, segundo con un 29,2% y tercero con un 30,3%.

Con el fin de facilitar el estudio, el instrumento se aplicó de manera virtual, se tomó la decisión de no llevar a cabo un muestreo, sino de realizar un censo, es decir, se aplicó a la totalidad del universo, pero solo el 81,1% completó la encuesta.

2.6. Procedimiento

La encuesta del presente estudio pasó por un proceso de reestructuración cultural, adaptándola al entorno donde se llevaría a cabo la investigación. Previo a la autorización de la máxima autoridad de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", se introdujo la encuesta en la plataforma Google Forms, en esta plataforma, se incluyó el correspondiente consentimiento informado a los estudiantes en el mes de febrero. Los datos posteriormente se migraron al software SPSS 25, desde el cual se tabuló la información para su análisis y discusión respectivos; además, para el análisis, se utilizaron tablas de contingencia y la prueba estadística chi-cuadrado a través del SPSS, con el fin de determinar las relaciones entre variables.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos

Con la finalidad de determinar los niveles de cada dimensión de resolución de conflictos, con los puntajes totales de las dimensiones de escala, se ha calculado la media, desviación típica, varianza, el puntaje máximo y el mínimo; así como los percentiles 25, 50, 75. Con estos valores se ha transformado la dimensión escala en dimensión ordinal con los niveles calculados de acuerdo con los percentiles como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones

		Control Emociona	Competencia Comunicativa	Evaluación de resultados	Resolución de conflictos total.
Media		77,38	18,14	18,54	114,06
Desviación típica		10,848	4,058	5,380	15,604
Varianza		117,686	16,466	28,943	243,471
Valor Máximo		109	25	30	158
Valor Mínimo		43	5	6	70
Percentiles	25	71	16	15	104
	50	76	18	18	112
	75	84	21	22	123
Niveles	Capacidad muy desarrollada I	85-109	22-25	23-30	124-158
	Capacidad desarrollada II	77-84	19-21	19-22	113-123
	Promedio				
	Capacidad Por mejorar III	72-76	17-18	16-18	105-112
	Capacidad poco desarrollada IV	43-71	5-16	6-15	70-104

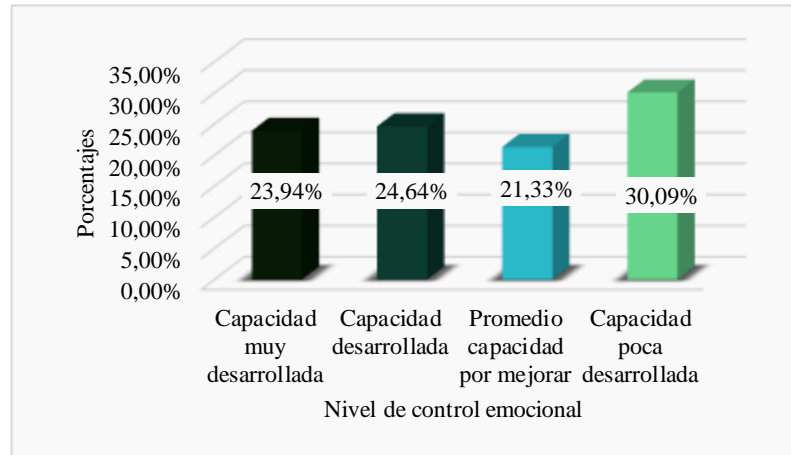
Fuente: Elaboración propia, (2023)

3.1.1. Niveles de resolución de conflictos

3.1.1.1. Nivel de control emocional

Figura 1

Nivel de control emocional



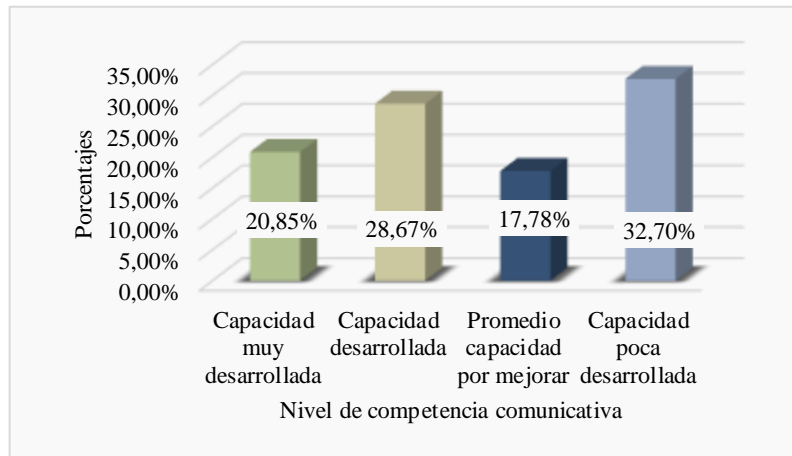
Fuente: *Elaboración propia, (2023)*

El resultado del nivel de control emocional (Figura 1), resulta inquietante que la capacidad poco desarrollada sea la más alta en la encuesta, con un 30,09%. La baja capacidad de control emocional se describe como una predisposición a la impulsividad, la irritabilidad y el enojo, lo que resulta en una incapacidad para gestionar las emociones frente a diversos problemas (Juárez-García, 2004, como se citó en Gómez García, 2021), es probable que estos resultados se deban al hecho de que la encuesta se aplicó a estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", la mayoría de ellos son adolescentes, como es sabido, esta etapa se caracteriza por cambios tanto físicos como comportamentales y emocionales, acompañados de rebeldía y experimentación con nuevas experiencias, presentes en la mayoría de ellos (Calvo González & Saavedra Álvarez, 2020); sin embargo, también debemos tener en cuenta que el segundo porcentaje más alto en esta variable es la capacidad desarrollada, con un porcentaje del 24,64%, por lo tanto, podemos afirmar que este grupo de estudiantes del bachillerato posee habilidades que les permitirán analizar conflictos y emitir respuestas apropiadas.

3.1.1.2. Nivel de competencia comunicativa

Figura 2

Nivel de competencia comunicativa



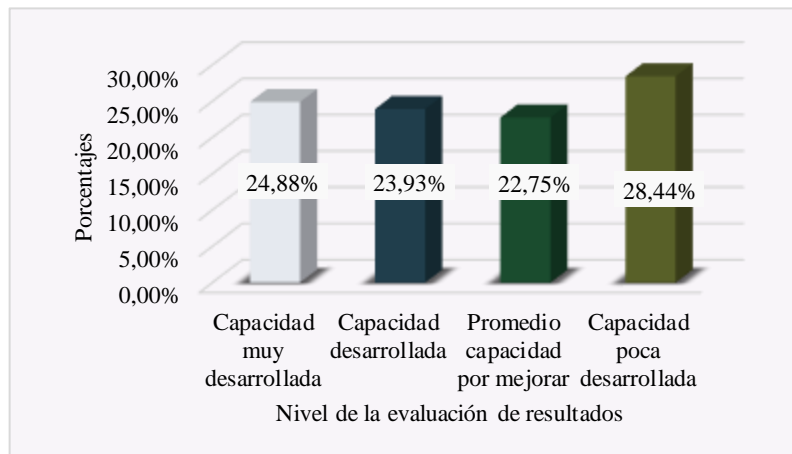
Fuente: Elaboración propia, (2023)

En relación a la dimensión de competencia comunicativa (Figura 2) de los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", es destacable notar que, al igual que en la figura previa, la capacidad poco desarrollada es la más alta, alcanzando un 32,70%, conforme a la descripción de Vera la Torre (2006), esta dimensión se refiere al "conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción adecuada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas". Por lo tanto, los alumnos con una baja capacidad de competencia comunicativa enfrentan dificultades para comunicar o recibir información relevante en un conflicto particular, a menudo dando respuestas inapropiadas, sin sentido o incluso incoherentes; en contraste, el 28,67% muestra un nivel desarrollado de competencia comunicativa, lo que sugiere que este grupo posee y maneja destrezas que les permitirán enfrentar adecuadamente situaciones conflictivas.

3.1.1.3. Nivel de la evaluación de resultados

Figura 3

Nivel de la evaluación de resultados



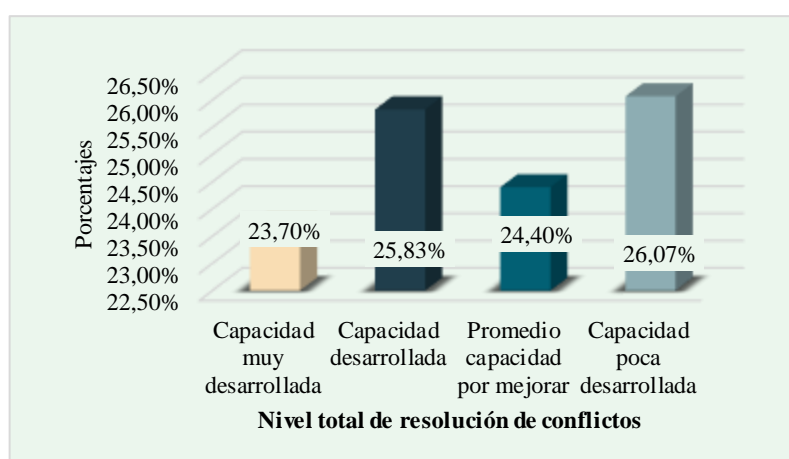
Fuente: Elaboración propia, (2023)

La evaluación de resultados (Figura 3), que se refiere a la capacidad de determinar si las acciones han sido apropiadas para la solución de un conflicto (Vera La Torre, 2006), en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro" se observa que en esta variable el porcentaje más elevado es la capacidad poco desarrollada, con un 28,44%. Esto sugiere que este grupo de alumnos podría tener una habilidad limitada para evaluar sus acciones y determinar si son eficaces y apropiadas para enfrentar conflictos; al examinar el segundo porcentaje más alto en esta dimensión, que es la capacidad muy desarrollada con un 24,88%, se puede apreciar que estos estudiantes son todo lo contrario a los anteriores, tienen la capacidad de sentirse satisfechos con la forma en que abordan sus conflictos y creen que sus enfoques son apropiados o muy efectivos para enfrentar las diversas situaciones conflictivas que se presentan en su vida diaria, como miembros de la sociedad.

3.1.1.4. Nivel total de resolución de conflictos

Figura 4

Nivel total de resolución de conflictos



Fuente: Elaboración propia, (2023)

Como se aprecia en el total de resolución de conflictos (Figura 4), el resultado con el mayor porcentaje es el de capacidad poca desarrollada, alcanzando un 26,07%. Esto sugiere que este grupo de estudiantes de la Unidad Educativa "Vicente Fierro" posee una habilidad limitada para resolver conflictos, lo que puede intensificar la agudización de los mismos y, posiblemente, dificultar la resolución de los problemas que enfrentan en su vida diaria, esta falta de habilidad impacta en su bienestar emocional, es decir, su capacidad para manejar adecuadamente los problemas, lo que puede resultar en conflictos más complejos de lo que parecen inicialmente, además, podría implicar que no se esté produciendo un aprendizaje significativo a partir de estas experiencias (Córdova, 2010, como se citó en Obaco Soto, 2020). En cambio, la segunda categoría con mayor porcentaje es la capacidad desarrollada, con un 25,83%, es muy probable que este grupo de alumnos tenga desarrolladas las habilidades de resolución de conflictos y no enfrente las dificultades que otros colegiales experimentan al no poder solucionar sus problemas.

3.2. Correlaciones entre género y dimensiones de resolución de conflicto

3.2.1. Tabla cruzada Género y nivel de control emocional

Tabla 3

Tabla cruzada Género y nivel de control emocional

		Tabla cruzada Género y nivel del control emocional					Total
		Nivel del control emocional					
		Capacidad muy desarrollada	Capacidad Desarrollada	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad Poca desarrollada		
Género	Masculino	Recuento	70	79	61	87	297
		%	23,6%	26,6%	20,5%	29,3%	100,0%
	Femenino	Recuento	31	25	27	40	123
		%	25,2%	20,3%	22,0%	32,5%	100,0%
	Otro	Recuento	0	0	2	0	2
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	101	104	90	127	422
		%	23,9%	24,6%	21,3%	30,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Lo que sucede en relación con el control emocional y la variable de género entre los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro". Tal como se presenta en la tabla 3, a través de la implementación de tablas cruzadas para un análisis descriptivo, se puede apreciar que existe un porcentaje más elevado en el género femenino en comparación con el masculino en la categoría de capacidad poco desarrollada, con una diferencia porcentual del 3,2%, esta diferencia podría atribuirse al hecho de que en la sociedad ha prevalecido la noción de que el género masculino debe mantener el control en todo momento y regular sus emociones, mientras que el género femenino ha sido incentivado a expresar sus emociones y permitirse sentir vulnerabilidad, con frecuencia, el género femenino tiende a manifestar una mayor emotividad, especialmente en relación a las emociones negativas, lo que podría llevarles a percibir y experimentar con más regularidad y profundidad estos cambios emocionales, por otro lado, el género masculino suele exhibir respuestas emocionales más intensas ante conflictos y estímulos (Gordillo León y otros, 2021). Se podría afirmar que las diferencias en el control emocional entre géneros pueden atribuirse a las expectativas y normas de género que han existido en la sociedad, estas perspectivas han influido en cómo cada género percibe, experimenta y expresa sus emociones, lo que a su vez puede afectar la intensidad y frecuencia de las respuestas emocionales en diferentes situaciones.

Tabla 4

Pruebas de chi-cuadrado del nivel de control emocional

Pruebas de chi-cuadrado	
-------------------------	--

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,282 ^a	6	,158
Razón de verosimilitud	8,127	6	,229
Asociación lineal por lineal	,383	1	,536
N de casos válidos	422		

Fuente: Elaboración propia, (2023)

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,43.

Como se puede observar en la tabla 3, el P valor o significación asintótica ese de 0,158 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de control emocional en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”. Lo que significa que entre los géneros masculino y femenino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al control emocional; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los del género masculino es 2,56 y en cuestión del género femenino es 2,62.

3.2.2. Tabla cruzada Género y nivel de la competencia comunicativa

Tabla 5

Tabla cruzada Género y nivel de la competencia comunicativa

		Nivel de competencia comunicativa				Total	
		Capacidad muy desarrollada	Capacidad Desarrollada	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad Poca desarrollada		
Género	Masculino	Recuento	64	93	50	90	297
		%	21,5%	31,3%	16,8%	30,3%	100,0%
	Femenino	Recuento	24	28	24	47	123
		%	19,5%	22,8%	19,5%	38,2%	100,0%
	Otro	Recuento	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	88	121	75	138	422
		%	20,9%	28,7%	17,8%	32,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Lo que respecta al nivel de competencia comunicativa y su relación con la variable de género en los estudiantes del bachillerato, tal como se refleja en la tabla 4 y utilizando el método de las tablas cruzadas, es evidente que el género femenino muestra la más alta proporción en la categoría de capacidad poco desarrollada en comparación con el género masculino, con una diferencia porcentual del 7,9%, esta discrepancia puede ser atribuida en parte a la

persistencia de estereotipos en muchas familias, que moldean la interacción entre ambos géneros, estos estereotipos han llevado a que el género masculino sea considerado dominante, emocionalmente controlado y poseedor de una inteligencia lógica, mientras que el género femenino ha sido asociado con rasgos de opinión pasiva, variabilidad, obediencia e intuición (Jayme & Sau, 1996, como se citó en Melero Aguilar, 2010), en consecuencia, podría argumentarse que el género masculino tiende a tener una mayor habilidad en el manejo de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas o durante un conflicto, esto podría deberse a la forma en que la sociedad ha enseñado a este género a enfrentar estas situaciones.

Tabla 6

Pruebas de chi-cuadrado del nivel de la competencia comunicativa

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,758 ^a	6	,344
Razón de verosimilitud	7,379	6	,287
Asociación lineal por lineal	3,580	1	,058
N de casos válidos	422		

Fuente: Elaboración propia, (2023)

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,36.

Como se puede observar en la tabla 5, el P valor o significación asintótica ese de 0,344 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de competencia comunicativa en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”. Lo que significa que entre los géneros masculino y femenino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la competencia comunicativa; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los del género masculino es 2,56, en cuestión del género femenino es 2,76 y en otros con el 3,50.

3.2.3. Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados

Tabla 7

Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados

Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados				
	Nivel de evaluación de resultados			Total
Capacidad muy desarrollada	Capacidad Desarrollada	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad Poca desarrollada	

Género Masculino	Recuento	79	69	60	89	297
	%	26,6%	23,2%	20,2%	30,0%	100,0%
Femenino	Recuento	25	31	36	31	123
	%	20,3%	25,2%	29,3%	25,2%	100,0%
Otro	Recuento	1	1	0	0	2
	%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	105	101	96	120	422
	%	24,9%	23,9%	22,7%	28,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Mediante el análisis de tablas cruzadas, procederemos a examinar la relación entre el género y el nivel de evaluación de resultados en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro" (Tabla 7), dentro de este contexto, resulta notable el promedio de capacidad por mejorar, ya que destaca debido a la significativa disparidad entre el género femenino y masculino, siendo del 9,1% y 6,3% respectivamente, esta diferencia podría deberse a que, en ocasiones las mujeres no disponen del tiempo necesario para dedicarse a actividades cotidianas, lo que limita su capacidad de dedicarse a sí mismas o a explorar nuevas experiencias y aventuras para analizar si sus acciones han sido adecuadas en el momento de resolver problemas, en cambio, los varones, a pesar de sus responsabilidades, a menudo logran disponer de tiempo para sí mismos, ya que no suelen estar tan involucrados en las tareas que realizan las chicas diariamente, esto les permite embarcarse en nuevas aventuras y evaluar si sus acciones han sido efectivas para abordar situaciones problemáticas (López Núñez, 2020), se podría decir que las diferencias en la capacidad de evaluación de las acciones entre géneros pueden estar influenciadas por factores como la distribución desigual de responsabilidades y el tiempo disponible para la reflexión personal en la vida cotidiana, estos factores pueden impactar la manera en que hombres y mujeres abordan y evalúan sus decisiones y acciones en situaciones conflictivas.

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado del nivel de evaluación de resultados

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,463 ^a	6	,280
Razón de verosimilitud	8,148	6	,227
Asociación lineal por lineal	,018	1	,893
N de casos válidos	422		

Fuente: Elaboración propia, (2023)

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Como se puede observar en la tabla 7, el P valor o significación asintótica ese de 0,280 ($P>0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de evaluación de resultados en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”. Lo que significa que entre los géneros masculino y femenino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la evaluación de resultados; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los del género masculino es 2,54 y en cuestión del género femenino es 2,59 y en otros con el 1,50.

3.2.4. Tabla cruzada Género y nivel total de resolución de conflictos

Tabla 9

Tabla cruzada Género y nivel total de resolución de conflictos

		Nivel total de resolución de conflictos					
Género			Capacidad	Capacidad	Promedio	Capacidad	Total
			muy desarrollada	Desarrollada	capacidad por mejorar	Poca desarrollada	
Masculino	Recuento		75	76	75	71	297
	%		25,3%	25,6%	25,3%	23,9%	100,0%
Femenino	Recuento		25	33	26	39	123
	%		20,3%	26,8%	21,1%	31,7%	100,0%
Otro	Recuento		0	0	2	0	2
	%		0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento		100	109	103	110	422
	%		23,7%	25,8%	24,4%	26,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, (2023)

En cuanto a la relación entre el nivel total de resolución de conflictos y la variable de género (Tabla 8) entre los estudiantes del bachillerato, destaca que el género femenino presenta un porcentaje mayor en la capacidad poco desarrollada en comparación con el género masculino, con una diferencia porcentual de 8,8%. Al otro extremo de la tabla, se observa que los varones muestran un porcentaje superior al de las mujeres en la categoría de capacidad muy desarrollada, con una diferencia del 5%. Esto sugiere que, en los estudiantes, el género masculino posee una mayor aptitud para la resolución de conflictos en comparación con el género femenino, es importante tener en cuenta que la resolución de conflictos involucra una amplia variedad de dimensiones, como se ha observado en otras tablas, se evidenció que las mujeres tendían a presentar un porcentaje más alto que los hombres en la capacidad poco desarrollada, esto podría deberse a diversas estrategias de evitación en las mujeres, que también están relacionadas con la alexitimia, refiriéndose a la dificultad para identificar y expresar emociones, lo que fortalecería las estrategias de evitación del conflicto, esto llevaría a las personas a acostumbrarse al conflicto sin buscar una solución (Roco Callejas y otros, 2013).

Tabla 10*Pruebas de chi-cuadrado del nivel total de resolución de conflictos*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,801 ^a	6	,133
Razón de verosimilitud	9,213	6	,162
Asociación lineal por lineal	2,181	1	,140
N de casos válidos	422		

Fuente: *Elaboración propia, (2023)*

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,47.

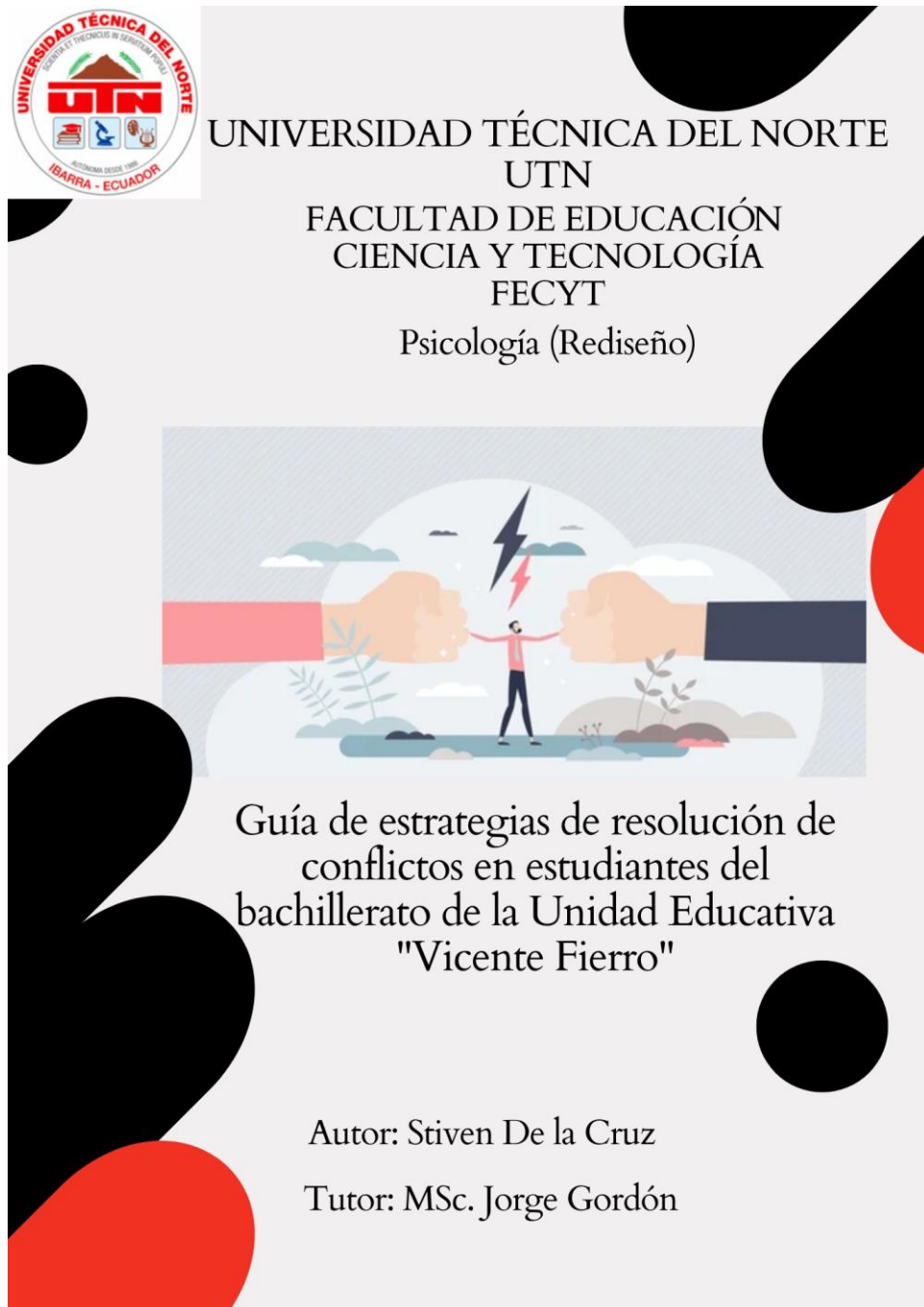
Como se puede observar en la tabla 9, el P valor o significación asintótica ese de 0,133 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel total de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”. Lo que significa que entre los géneros masculino y femenino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al nivel total de resolución de conflictos; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los del género masculino es 2,48 y en cuestión del género femenino es 2,64 y en otros géneros con el 3,00.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

Figura 5

Portada de la Guía de estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro"



Nota: Portada de la Guía de estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro". Elaboración propia, (2023)

4.1 Nombre de la propuesta:

Guía de estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro"

Figura 6
Escudo de la Unidad Educativa



Nota: escudo de la Unidad Educativa "Vicente Fierro". Tomada de (Unidad Educativa "Vicente Fierro", 2014)

4.2 Presentación de la propuesta

Basándonos en los resultados obtenidos por los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro" al aplicarles el Test de Escala de Solución de Conflictos de Vera (2006), se ha observado un bajo desarrollo en su capacidad para la resolución de conflictos en general y en sus diversas variables, como el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados; por lo tanto, se presume que estos alumnos de bachillerato enfrentan dificultades al intentar resolver conflictos.

Es importante que este grupo de estudiantes mejoren su nivel de habilidades para resolver conflictos, ya que estos problemas pueden impactar en su bienestar emocional y en su vida cotidiana; por ende, es fundamental desarrollar estrategias que les permitan perfeccionar estas competencias y las diversas dimensiones de la escala de solución de conflictos, como el control emocional, esto les permitiría analizar su entorno de manera más efectiva antes de abordar un conflicto. Además, el fortalecimiento de la competencia comunicativa sería beneficioso, ya que permite la comprensión y expresión de mensajes en diversas situaciones problemáticas. Por último, aumentaría su capacidad de evaluar los resultados de sus acciones en situaciones conflictivas, lo cual contribuiría significativamente a su desarrollo general en esta área.

La presente guía abarca diversas actividades, sean lúdicas, recreativas, así como aquellas relacionadas con la autopercepción y autoevaluación, diseñadas para potenciar la capacidad de resolver problemas y fortalecer varias habilidades esenciales; entre estas habilidades claves se destacan las dimensiones de la resolución de conflictos, que abarcan el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados

4.3 Objetivo de la guía

- Mejorar el nivel de capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato de Unidad Educativa "Vicente Fierro", mediante la aplicación de esta guía, que les permitirá un mejor desenvolvimiento dentro de su círculo social y personal.
- Aumentar en los estudiantes de la Unidad Educativa, el nivel de comunicación asertiva dentro y fuera del aula.

Servir como guía a los docentes y DECE de la Unidad Educativa, en el manejo de las emociones de sus estudiantes frente a un conflicto.

Mejorar el rendimiento académico y el comportamiento de los estudiantes de la Unidad Educativa.

4.4 Contenidos de la guía

Autopercepción de las emociones frente a un conflicto.....	34
El diario de las emociones.....	37
La Gincana de los conflictos.....	40
Actúa, piensa y escribe un cuento frente a distintos problemas....	44
Resolver un conflicto mediante la creatividad.....	46

Figura 7

Autopercepción de las emociones frente a un conflicto



Nota: Comprensión de las emociones frente a un conflicto. Tomada de (Stella Vargas, 2018)

4.4. Estrategia N°1

Autopercepción de las emociones frente a un conflicto

• **Objetivos de la estrategia:**

- Aumentar el control emocional en los estudiantes del bachillerato, para que puedan manejar de una manera apropiada sus emociones frente a un conflicto.
- Mejorar los resultados en la evaluación de los estudiantes del bachillerato, donde medirán sus acciones de manera adecuada, después de haber resuelto un problema.

Destrezas por desarrollar: Control emocional y evaluación de resultados.

Tiempo: 15 minutos al día.

Recursos:

Esfero y la hoja de anotaciones del reconocimiento de las emociones frente a un conflicto.

Evaluación: Analizar si el estudiante de bachillerato es capaz de tener un buen control frente a un conflicto y si analiza correctamente la manera que solucionó el problema.

Desarrollo de la actividad

1. En la página siguiente, hay un cuadro para que tú lo rellenes con algún conflicto o problema que te haya sucedido, antes de escribir o anotar en la hoja, saca copias esta o utiliza una hoja en blanco donde puedas anotar directamente las respuestas.

Figura 9

Pensando en un conflicto



Nota: Pensando acerca de un conflicto reciente.

Tomada de (denisismagilov, 2020)

2. Piensa en un conflicto que hayas resuelto o vivido recientemente, en el que hayan estado presentes algunos incidentes emocionales recientes de tu pasado, asegúrate de elegir una situación que recuerdes con claridad.

En la hoja de anotaciones úsala para analizar el conflicto, previamente pensado

3. Prioriza la identificación de tus emociones primarias y secundarias, es importante que seas sincero contigo mismo y te sientas tranquilo al escribir en la hoja, solo tú sabrás por qué anotaste lo que escribiste, ya que nadie más tendrá que verlo excepto tú.

Tarea

Durante las dos próximas semanas, elige cada día una situación que te haya ocurrido y examínala utilizando la "hoja de anotaciones para el reconocimiento de las emociones en situaciones de conflicto", no olvides practicar con diversas situaciones que hayas vivido para que, en el futuro, puedas identificar tus emociones y sus consecuencias en los diferentes conflictos que surgen en la vida cotidiana.

Figura 8

Sacando copias



Nota: Sacando copias de la hoja. Tomada de (wannawit_vck, 2022)

Figura 10

Tabla de las emociones



Nota: Tablas de las emociones primarias y secundarias. Tomado de (Rawpixel.com, 2022)

Tabla 11

Hoja de anotaciones

Preguntas	Tus respuestas
¿Cuándo tuvo lugar la situación?	
¿Qué sucedió? (describe que conflicto sucedió)	
¿Por qué crees que ocurrió esa situación? (Identifica las causas de los conflictos)	Emociones primarias: Emociones secundarias: Sensaciones físicas:
¿Cómo hizo que te sintieras esta problemática, tanto emocional como físicamente? (Procura identificar tanto las emociones primarias como las secundarias)	
¿Qué querías hacer para solucionar el conflicto como resultado de lo que sentías? (¿Cuáles eran tus impulsos?)	
¿Qué hiciste y dijiste? (¿Qué acciones o comportamiento llevaste a cabo para resolver el conflicto, como resultado de lo que sentías?)	
¿De qué manera te afectaron más tarde tus emociones y acciones? (¿Cuáles fueron las consecuencias a corto y a largo plazo como resultado de acciones al momento de solucionar el conflicto?)	

Figura 11

Diario de las emociones

MI DIARIO DE LAS EMOCIONES



Nota: Imagen de la portada del diario de las emociones. Tomado de (Actividades de Infantil y Primaria, 2022)

4.5. Estrategia N° 2

Diario de las emociones frente a un conflicto.

Objetivos de la estrategia:

- Observar los conflictos desde otra perspectiva en los estudiantes del bachillerato y como éstos son el resultado de su control emocional, que está presente durante el desenvolvimiento de su accionar social.
- Gestionar la manera de evaluación de resultados de los estudiantes del bachillerato, donde reflexionaran sobre las acciones y emociones presentes en la solución de conflicto.

Destrezas por desarrollar: Control emocional y evaluación de resultados.

Tiempo: 10 minutos al día.

Recursos:

Un cuaderno (diario), esfero y materiales de decoración.

Evaluación: Analizar si el estudiante es capaz de detectar sus emociones en un conflicto y si analiza correctamente la manera que solucionó el problema.

Desarrollo de la estrategia

Figura 12

Ejemplo del Diario



Nota: Ejemplo de cómo se puede decorar el diario de las emociones.

Tomado de (Cinderellatmidnight, 2012)

1. Adquiere un cuaderno nuevo o reutiliza uno ya utilizado para crear tu diario de emociones.; personaliza el diario según tu estilo y preferencias, decorándolo de la manera que mejor refleje tu identidad y gustos.

2. Describir en voz alta tus emociones que se encuentran expuestas frente a un conflicto y que te generan dificultades, de manera que, al enfrentar situaciones similares en el futuro, estas emociones tengan menos intensidad y sean más manejables.

Figura 13

No alzar la voz



Nota: No tienes que alzar la voz para expresarte. Tomado de (Passakorn Umpornmaha, 2022)

3. No es necesario alzar la voz para comunicar cómo te sientes cuando surge un problema; a veces, es suficiente decirte a ti mismo de manera tranquila cuál es tu emoción; puedes tomar un momento para obtener información antes de responder a un conflicto, además, no olvides prestar atención a tus emociones positivas, ya que también te ayudan a abordar el problema de manera efectiva y adecuada.

Para enriquecer aún más esta práctica, registra tus emociones en tu diario, indica la fecha y la hora en que experimentaste estas emociones, o puedes utilizar el cuadro proporcionado en la página 39, anota tus sentimientos en diversos conflictos que surjan durante la semana, esto te permitirá reconocer y etiquetar las emociones adecuadas para esos momentos; realiza este ejercicio durante aproximadamente dos semanas.

Figura 14

Registro en el diario



Nota: Registro de las emociones en el diario. Tomado de (Luna, 2019)

El diario de las emociones frente a los conflictos.

Tabla 12

Hoja de anotaciones del diario

¿Qué hiciste después de reconocer cómo te sentiste?								
¿Dijiste en voz alta cómo te sentiste?								
¿Cómo te sentiste? (“Ahora mismo, siento...”)								
¿Cuándo sucedió y dónde estabas?								

Figura 15
Gincana de los conflictos



Nota: Gincana de los conflictos. Tomado de (syntika82, 2019)

4.6. Estrategia N° 3

Gincana de los conflictos.

Objetivos de la estrategia:

- ♦ Reforzar la capacidad creativa en la solución de conflictos, la habilidad de toma de decisiones, mediante diversas actividades lúdicas; para que en base a ello lleve a la reflexión.
- ♦ Resolver el conflicto de manera grupal mediante el desarrollo de actividades, mientras se promueve la confianza y la cooperación entre los miembros, en el desarrollo de los retos.

Destrezas por desarrollar: Control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados.

Tiempo: 2 horas.

Recursos:

Lana, sillas, parlante, banderas y distintos objetos de diferentes tamaños y colores que se puedan encontrar al alcance de la institución.

Tarea

Los estudiantes llevarán escrito las conclusiones que sacaron de las actividades realizadas y compartirán con todos en el momento indicado.

Desarrollo de las actividades

Figura 16

Inflarse como globos



Nota: Inflando globos como referencia para la actividad inflarse como globos. Tomado de (gstockstudio, 2015)

1. Inflarse como globos

Antes de comenzar con esta actividad, es fundamental brindar a los participantes una breve psicoeducación sobre cómo enfrentamos reacciones emocionales y fisiológicas cuando nos encontramos ante un conflicto.

Después de esta explicación inicial, se introduce la metáfora de "inflarnos como globos", comenzaremos con respiraciones profundas mientras estamos de pie y con los ojos cerrados, elevando los brazos al inhalar, esta actividad se repetirá hasta que los participantes hayan dominado la técnica, luego, avanzaremos a un nivel más avanzado: al exhalar, simularán desinflarse hasta caer al suelo. Este paso se repetirá en varias ocasiones para reforzar la práctica.

Para finalizar la actividad y permitir que los estudiantes se relajen, se les planteará la pregunta: ¿Creen que podrían emplear esta técnica cuando estén enojados o enfrentando un conflicto que les resulte difícil resolver?

Se evaluará: Si las personas son capaces de realizar las actividades sin ningún inconveniente.

Desarrollo de las actividades

Figura 17
Robar la bandera



Nota: Robando la bandera del enemigo y el contrincante intentando recuperarla. Tomado de (wikiHow, 2018)

2. Robar la bandera

Se dividirá a los participantes en dos equipos contrapuestos: uno conformado por los "ladrones" y otro por los "policías".

La bandera se ubicará en el interior del territorio asignado a los "agentes de la ley", y la tarea de los "ladrones" será intentar apoderarse de la bandera, el objetivo principal es que los "ladrones" logren tomar la bandera y llevarla a su propio territorio, evitando ser atrapados por los "policías".

Se evaluará: observar si los grupos planean estrategias, son organizados y creativos, para conseguir la victoria en el juego.

Figura 18
Tela de araña



Nota: Ejemplo de la actividad tela de araña. Tomado de (jeniferjp, 2017)

3. Tela de araña.

Antes de iniciar la actividad es ubicarnos en espacio amplio y que se encuentre al aire libre, en un lugar donde no haya estorbos.

La actividad consistirá en atravesar de un lado a otro la tela de la araña (lana, soga, tela), sin tocarla ni moverla, luego cuando se termine la tela de araña y cada miembro del equipo tenga su extremo, se continuará en deshacer la misma y tendrán un tiempo límite para realizarlo, donde estará prohibido hablar, por lo que tendrán que buscar otra forma de comunicarse.

Se evaluará: los mecanismos de cooperación y ayuda que han formado y preguntar a los estudiantes cómo se han sentido a lo largo de la actividad y si creían que lo iban a lograr.

Desarrollo de las actividades

Figura 19
Pirañas en el río



Nota: Pirañas animadas para simbolizar la actividad. Tomado de (Bosque de Fantasías, 2020)

4. Pirañas en el río

Instruir a los participantes de la actividad que deben recorrer un sendero específico sin salirse de él, incluso si está delimitado por diversos materiales, además, se les encomendará el transporte de una serie de objetos de un extremo al otro, asignando a cada individuo un artículo particular que no podrá ser transportado por otro compañero; cualquier participante que salga del sendero deberá reiniciar la actividad, la actividad finalizará cuando todos los participantes hayan completado el recorrido de ida y vuelta. Posteriormente, se asignará un período para debatir cómo se desarrolló la actividad y cuáles objetos resultaron más difíciles de transportar.

Se evaluará: Se discutirán las estrategias empleadas para lograr una adecuada organización en la actividad, permitiendo que cada participante pueda llevar a cabo el transporte de objetos de manera exitosa. Además, se analizará la capacidad de reflexión desarrollada durante la actividad.

5. Sillas cooperativas.

Esta actividad es una variante del clásico juego de las sillas, la diferencia radica en que las sillas se disponen de manera circular, permitiendo que las personas se vean entre sí, es decir, que puedan mirarse a la cara; al igual que en el juego tradicional, comenzará a sonar la música y cuando esta se detenga, todos deberán tomar asiento, se eliminará una silla para la siguiente ronda, repitiendo la dinámica de la primera; es importante recordar que ninguna persona puede quedarse de pie, sin embargo, dado que siempre habrá menos sillas que participantes, inevitablemente habrá personas que no podrán tomar asiento, se generará un debate sobre quién ocupará la última silla disponible; a medida que falten más sillas, será más complicado encontrar una solución consensuada. El juego finalizará cuando resulte imposible continuar en la misma dinámica.

Se evaluará: si todos los estudiantes se ayudaron entre ellos, y que nadie resulte discriminado.

Figura 20
Sillas cooperativas



Nota: Ejemplo de la actividad sillas cooperativas. Tomado de (Guirao, 2018)

Figura 21

Actúa piensa y escribe un cuento de los conflictos de vida diaria



Nota: Imagen de la portada actúa, piensa y escribe acerca de un conflicto. Tomado de (Hurca, 2022)

4.7. Estrategia N° 4

Actúa, piensa y escribe un cuento de los conflictos de tu vida diaria.

Objetivos de la estrategia:

Propiciar que los estudiantes sean capaces de identificar las formas adecuadas de manejar un problema, controlando sus emociones y aprendiendo a resolver conflictos mediante la utilización de la imaginación. Esto se aplica tanto a situaciones del pasado como a situaciones ficticias.

Destrezas por desarrollar: Control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados.

Tiempo: 1 hora.

Recursos: Cuaderno, esferos.

Desarrollo de la actividad

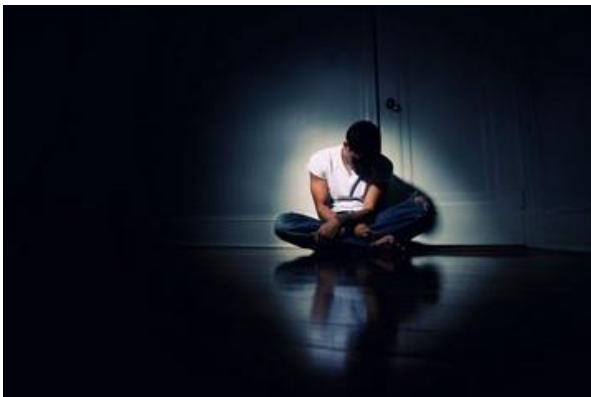
Se separan a los estudiantes por parejas y después entre los dos tendrán que imaginar una situación donde exista un conflicto, por lo que cada pareja iniciará a crear un cuento corto, donde cada uno de ellos tendrán que ser los personajes principales en un tiempo estimado de 10 a 20 minutos.

Figura 22
Grupos



Nota: Arma grupos de estudiantes. Tomado de (Torres, 2021)

Figura 23
Situaciones de los conflictos



Nota: Situaciones que pueden abarcar los conflictos. Tomado de (Vázquez Fernández, 2021)

Las situaciones que pueden abarcar son: conflictos familiares o entre amigos, casos de acoso escolar, accidentes de tráfico, embarazos no planificados, ciberacoso, dificultades escolares, así como situaciones incómodas que podrían herir sensibilidades, enfrentar desafíos en nuevos comienzos, experimentar estrés o tener discusiones con otros.

Los cuentos serán compartidos en el aula una vez finalizado el tiempo de preparación, se evaluarán en grupo las ventajas e inconvenientes identificados, así como la solución óptima alcanzada., los compañeros podrán brindarconsejos sobre cómo resolver el problema de manera más efectiva y aportar diferentes perspectivasemocionales

Figura 24
Compartir soluciones



Nota: Compartiendo las soluciones de las situaciones conflictivas. Tomado de (SolStock, 2017)

Figura 25

Resolver un conflicto mediante la creatividad



Nota: Resolver un conflicto mediante la creatividad y el trabajo en equipo. Tomado de (Montagud Rubio, 2021)

4.8. Estrategia N° 5

Resolver un conflicto mediante la creatividad.

Objetivos de la estrategia:

• Aumentar la capacidad de expresión propia en la solución de conflictos en los estudiantes, identificando estrategias diferentes y elaborar un plan común.

Destrezas por desarrollar:

Competencia comunicativa y evaluación de resultados.

Tiempo: 1 hora.

Recursos: Cuaderno, esferos.

Desarrollo de la actividad

Esta actividad se realizará con grupos de 25 y 35 personas. Puede desarrollar esta actividad tanto en el aula como fuera de la misma, donde los participantes estén sentados y puedan apoyar en alguna parte para que puedan escribir sin ninguna dificultad.

Figura 26
Ubicarse en un lugar cómodo



Nota: Tomar asiento en un lugar cómodo para todos los integrantes.
Tomado de (Honey, 2014)

Después que todas las personas estén cómodas y sentadas, se empezara a explicar la siguiente situación:

“Caminas por la calle y divisas a lo lejos a alguien que crees reconocer. A medida que se acerca, te das cuenta de que es una persona con la que has tenido numerosos conflictos en el pasado. Sientes que la ansiedad crece a medida que su encuentro es inminente, pues no estás seguro de cómo deberías reaccionar, varias alternativas cruzan tu mente... Tómate unos minutos para decidir cuál de ellas elegirías y sumérgete en tu imaginación para visualizar cómo se desarrollaría la situación.”.

Pasado un rato, el dinamizador vuelve con estas palabras: Ya ha pasado, esa persona se ha ido. ¿Qué sientes? ¿Está satisfecho con la manera que te has comportado?

Se otorga a los estudiantes unos minutos para que reflexionen sobre las diversas alternativas que habían considerado, luego, se formarán grupos de tres personas para facilitar la discusión, con el objetivo de llegar a una solución consensuada que represente al grupo en su totalidad.

Figura 27
Pensando una solución



Nota: Pensando una solución acerca del conflicto planteado.
Tomado de (Chai-udom, 2019)

**FANTASÍA PARA RESOLVER UN CONFLICTO
MEDIANTE LA CREATIVIDAD.**

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento por haber dedicado tu tiempo y energía a la lectura y realización de las actividades presentes en la "Guía de Estrategias de Solución de Conflictos en Estudiantes del Bachillerato De la Unidad Educativa Vicente Fierro", elaborada por un estudiante de Psicología de la Universidad Técnica del Norte. Espero que hayas encontrado en esta guía herramientas valiosas y perspectivas enriquecedoras para abordar, aumentar y la capacidad de solución de conflictos de manera efectiva.

Espero sinceramente que esta guía les proporcione conocimientos valiosos y enfoques prácticos para abordar y resolver conflictos de manera constructiva. Su dedicación a cultivar habilidades y estrategias de resolución de conflictos que contribuirá a su propio crecimiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El estudio se fundamenta en la teoría de la escala de resolución de conflictos (ESOC), que ayuda a evaluar la habilidad de resolver problemas de forma creativa. Esta habilidad involucra la combinación de diversas estrategias para abordar problemas, y se analizan habilidades específicas tales como el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados, que contribuyen a manejar los conflictos de manera efectiva.
- De acuerdo con las gráficas, vemos que en las variables y en el nivel total de la escala de solución de conflictos (ESOC), la categoría con el mayor porcentaje en cada una de ellas es la capacidad poco desarrollada; por lo tanto, se puede afirmar que los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", tienen una capacidad poco desarrollada para la resolución de conflictos.
- La escala de solución de conflictos y sus distintas dimensiones, no dependen del género, en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", porque el p valor o significación asintótica es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe relación, teniendo como resultado que los géneros femenino y masculino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la escala de solución de conflictos y sus distintas dimensiones.
- Para aumentar la solución de conflictos de los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa "Vicente Fierro", fue necesario diseñar una guía de estrategias para la resolución de conflictos para los mismos, que tenga como principal desarrollo actividades lúdicas, recreativas y de autorreflexión.

Recomendaciones

- Se recomienda que las autoridades de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”, que los niveles bajos de resolución de conflictos deberán ser tratados debido que estos afectan de gran manera el desarrollo académico, social y psicológico de los estudiantes del bachillerato.
- Repetir el estudio en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Vicente Fierro”, en lo posible cada año para ver la evolución de esta sintomatología.
- Organizar un taller con el personal del DECE, para socializar los resultados obtenidos y la guía de estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato y si es posible aumentar o editar algunas estrategias que se encuentran presentes en la misma.
- Realizar un taller o seminario con los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa para socializar y aplicar las estrategias planteadas en la guía de estrategias de resolución de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actividades de Infantil y Primaria. (22 de Abril de 2022). *Mi diario de emociones* [Fotografía] . Actividades de Infantil y Primaria: <https://shorturl.at/vzG09>
- Aguilar Gordon, F. d. (2020). Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. *Estudios pedagógicos*, 46(3), págs. 213-223. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000300213>
- Aguilar Maita, A. P., & Arciniega Carrión, A. C. (30 de Mayo de 2022). Secuelas psicológicas post Covid-19. *RECIAMUC*, 6(2), págs. 365-374. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(2\).mayo.2022.365-374](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(2).mayo.2022.365-374)
- American Psychological Association. (2023). Psychology. <https://dictionary.apa.org/psychology>
- Andrade Torres, M. X. (2017). La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador. *Universidad de Alicante*, pág. 79. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/77270>
- Antonio Luna Bernal, A. C. (31 de Diciembre de 2019). Propiedades psicométricas del cuestionario Conflictalk en una muestra de adolescentes mexicanos estudiantes de bachillerato. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23913/ride.v10i19.587>
- Barcelar, S. (Mayo de 2009). Una mirada genérica de los conflictos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/04/lbs.htm>
- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, pág. 71. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Borges, R. S., & Bruno, M. J. (Diciembre de 2017). Comportamiento organizacional: conflictos en la interrelación de personas y departamentos en las organizaciones y su estudio en el ámbito de las empresas pymes. *Universidad Nacional de San Martín – UNSAM*, pág. 18. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP%20EEYN%202017%20BRS-BMJ.pdf>
- Bosque de Fantasías. (20 de Marzo de 2020). *la piraña* [Fotografía]. Juegos infantiles: <https://shorturl.at/entB3>
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, págs. 60-81. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016389005>
- Calvo González, S., & Saavedra Álvarez, C. (Junio de 2020). “Por Trece Razones”: Trabajando educación sexual mediática con perspectiva de género a partir de una teen serie. *En L. Habib-Mireles (Coord.), Tecnología, diversidad e inclusión: repensando el modelo educativo.*, pág. 54. <http://www.adayapress.com/wp-content/uploads/2020/06/rmed.pdf>
- Camps Bansel, J., Selvam, R., & Sheymardanov, S. (2019). Resolución de conflictos en la adolescencia: aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y

- diferenciados por sexos en España. *Páginas de Educación*, 12(2), págs. 1-22.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833>
- Carabaño, T. (23 de Julio de 2022). *Mejorconsalud*. Mejorconsalud:
<https://mejorconsalud.as.com/familia-disfuncional-como-afecta-a-los-hijos/>
- Chai-udom, K. (16 de Marzo de 2019). *Fat student thinking while doing his homework on table isolated on white background, education concept* [Fotografía]. alamy:
<https://shorturl.at/ejDZ4>
- Cinderellatmidnight. (27 de Marzo de 2012). *Nuevo diario fantasía : ideas de cómo decorar vuestro diario + dónde conseguir el material necesario!* [Fotografía]. Cinderella's Scrap Room: <https://shorturl.at/pS689>
- Conislla Huaman, G. F., & Ramos Taquiri, N. (2017). Importancia de la psicomotricidad en educación inicial. *Universidad Nacional de Huancavelica*.
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4fc578bb-3f2c-42b9-8beb-7f6b58ea3a9c/content>
- Cordero da Silva, J. A., Pereira Abdul Massih, C. G., Azevedo Valente, D., Ferreira de Souza, D., Lima de Carvalho Monteiro, M. R., & Rodrigues, R. M. (2023). Enseñar empatía en salud: una revisión integradora. *Revista Bioética*, 30(4), págs. 715-124.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422022304563ES>
- denisismagilov. (17 de Noviembre de 2020). *Pensando chica adolescente y su idea de negocio* [Fotografía]. depositphotos: <https://shorturl.at/hjHNV>
- Entelman, R. F. (Abril de 2005). *Teoría de conflictos* (Vol. 1). Barcelona, España: Gedisa.
<https://n9.cl/u3y9f>
- Fariña, F., Novo, M., Seijo, D., & Arce, R. (2021). Diseño y validación de la escala de medios de resolución de conflictos interpersonales (MERCÍ) para adolescentes. *Universidad de Vigo*, 73(4), págs. 11-26.
<https://doi.org/10.13042/Bordon.2021.90037>
- Ferrer, R. (9 de Octubre de 2020). La importancia de la empatía. *robert ferrer comunicación mentoring oratoria*. <https://www.robertferrer.org/la-importancia-de-la-empatia/>
- Fierro Evans, C., & Carbajal Padilla, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), págs. 9-27.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>
- Fonseca Pérez, W. A. (2017). Conflictos de parejas de adultos mayores de 65 a 75 años de edad, de la Comuna " Nueva Esperanza", parroquia Chongón, del Cantón Guayaquil, año 2016. *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*, pág. 34. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21497>
- Gamarra, D. (15 de Agosto de 2019). *elconfidencial*. elconfidencial:
https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-08-15/estudio-hombres-mujeres-cerebro-sexo-oxford_2169695/

- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), págs. 255-266.
- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista latinoamericana de psicología*, 43(2), págs. 255-266.
- García, D. (2020). Tipos y arquetipos de Autoconciencia. *Sicología hoy*.
<https://www.sicologiahoy.com/inteligencia/tipos-arquetipos-autoconciencia/>
- García-allen, J. (Noviembre de 2022). Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
- Gómez García, C. (2021). Situación de salud física y mental de los trabajadores que intervienen en los Sistemas de Protección Social a la Infancia y Adolescencia en América Latina y el Caribe. *Una revisión documental*.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18941/5/G%c3%b3mezGarc%c3%ada_2021_SaludTrabajadoresProtecci%c3%b3n.pdf
- González Alonso, M. d. (2020). Tolerancia: otra forma de ver las cosas. *Área de Acompañamiento Psicosocial*. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/tolerancia-otra-forma-ver-cosas>
- González González, Y. (2022). El teatro de títeres: una alternativa para la formación de la competencia comunicativa. *VARONA*(75), pág. 4.
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-8327-9163>
- Gordillo León, F., Mestas Hernández, L., Pérez Nieto, M., & Arana Martínez, J. (2021). Diferencias de género en la valoración de la intensidad emocional de las expresiones faciales de alegría y tristeza. *Escritos de Psicología*, 14(1), págs. 1-10.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v14i1.12675>
- gstockstudio. (17 de Junio de 2015). *Funky young couple inflating balloons while standing against white background* [Fotografía]. BIGSTOCK: <https://shorturl.at/noxz7>
- Guerrero Díaz, T. P. (2020). Educación valórica inclusiva y los desafíos de la educación religiosa para ser garante de tolerancia e inclusión. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.401>
- Guirao, A. (Octubre de 2018). *Dinámica de las sillas cooperativas* [Fotografías]. Blogger: <http://equiposfol.blogspot.com/2018/10/dinamica-de-las-sillas-colaborativas.html>
- Hernandez Pérez, A. (12 de Octubre de 2018). La motivación y satisfacción laboral en residencia enfermos mentales. *Prevención Riesgos Laborales*, pág. 27.
<https://hdl.handle.net/11000/5657>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.

- Honey, N. (19 de Febrero de 2014). *Group of teenage schoolchildren sitting chatting in corridor* [Fotografía]. Media Bakery: <http://www.mediabakery.com/CUL0133158-Group-of-teenage-schoolchildren-sitting-chatting.html>
- Hurca. (25 de Abril de 2022). *Niño apareciendo de un libro. El concepto de leer libros es una aventura. Los niños imaginan, cuentos, historias, descubrimientos.* [Fotografías]. shutterstock: <https://shorturl.at/yLORW>
- Hurtado P., C. (2006). El conductismo y algunas implicaciones de lo que significa ser conductista hoy. *Diversitas*, 2(2), págs. 321-328. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200012&lng=pt&tlng=es
- Infante, E. (1998). obre la definición de conflicto interpersonal: aplicación del análisis de conglomerados al estudio semántico, International. *Journal of Social Psychology*, 13(3), págs. 485-493. <https://doi.org/https://doi.org/10.1174/021347498760349733>
- jeniferjp. (3 de Abril de 2017). *La telaraña* [Fotografía]. Técnicas de grupo: <https://tecnicasdegrupo.wordpress.com/2017/04/03/la-telarana/>
- Jimeno, A. P., & López, S. C. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de psicología*, 36(1), págs. 74-83. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243058940007.pdf>
- Kiran, S., Mahnaz, W., Imtiyaz Bukhari, S., Ahmed, M., Haider Shah, S. Z., & Ain, Q. (2022). Conflict Management Strategies Adopted By Teachers Of Special Education Schools: An Exploratory Study. *Journal of Positive School Psychology*, 6(9), pág. 3150. <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/12816/8307>
- Koontz & Wehrich. (1991). *Administración una perspectiva global*. New York: Editorial McGraw Hill.
- Laca Arocena, F. A. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(1), págs. 117-126. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210108>
- Lever, J. P., Harari Quinn, A. P., & Juárez Gutiérrez, M. d. (2010). Elaboración de una escala de resolución de problemas para adultos (ERPA). *Enseñanza e investigación en Psicología*, 15(1), pág. 35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213133003>
- López Núñez, M. I. (2020). Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia. *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*, pág. 142. <http://hdl.handle.net/10016/29762>
- Luna Berna, A. C., Valencia Aguirre, A. C., Nava Preciado, J. M., & Ureña Pajarito, J. H. (2018). Avances en la línea de investigación sobre estilos de manejo de conflictos en adolescentes. *Revista educ@rnos*.
- Luna Bernal, A. C. (2014). Efecto de la comunicación parentofilial sobre los estilos personales de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres. *Uaricha*(24), págs. 118-133.

- Luna, L. (12 de Diciembre de 2019). *¿Cómo empezar a escribir un diario?* [Fotografía]. *narrativasyostras lunas*: <https://narrativasyostras lunas.com/2019/12/12/como-empezar-escribir-diario/>
- Mamani Ruiz, T. H. (2017). Caracterización de la adaptabilidad mediante el análisis multivariado y su valor como predictor del rendimiento académico. *Educación Superior*, 3(1), págs. 68-75.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-82832017000200008&lng=es&tlng=es
- Marchesi, Á. (Abril de 2019). 7 pistas para comprender la empatía. *EDUFORICS*(1).
<https://www.eduforics.com/es/7-pistas-para-comprender-la-empatia-1>
- Martínez, A., Piqueras, J., & Inglés, C. (2011). *Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Mateu-mollá, J. (Diciembre de 2019). Los 4 tipos de empatía (y sus características). *Psicología y Mente*. <https://psicologiymente.com/social/tipos-de-empatia>
- Melero Aguilar, N. (2010). REIVINDICAR LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA SOCIEDAD: UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE GÉNERO. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*(11), págs. 73-89. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127621004>
- Mendina, I., & Areizaga, M. (2022). Resolución de conflictos. *Diccionario de Acción Humanitaria*. https://saludmentalparatodos.co/wp-content/uploads/2022/03/3-Diccionario-de-Accion-Humanitaria_resolucion-de-conflictos.pdf
- Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*(10), págs. 53-71.
<https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>
- Miranda Abaunza, B. (2012). Negociación y manejo de conflictos. *Programa de formación-acción para líderes rurales*, pág. 103.
- Mockus, A. (Marzo de 2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Perspectivas*, 32(1), pág. 20.
http://grupocisalva.univalle.edu.co/BPR2/esp/Descargas/Memorias/6_Mesa_sobre_convivencia_y_encuestas_Abr_2010/Convivencia_Mockus.pdf
- Montagud Rubio, N. (21 de Diciembre de 2021). *Presión social: qué es, características y cómo nos afecta* [Fotografía]. *Psicología y Mente*:
<https://psicologiymente.com/social/presion-social>
- Navarro, M. (2021). ¿Qué son las habilidades sociales y por qué es tan importante fomentarlas? *Neuroeduca*. <https://neuroeduca.com/que-son-las-habilidades-sociales-y-por-que-es-tan-importante-fomentarlas/>
- Obaco Soto, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), pág. 40.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35663240004>

- Olvera González, L. N. (2023). Arteterapia, gestión de conflictos intrapersonales y construcción de una cultura de paz. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, pág. 38. <http://eprints.uanl.mx/25743/1/1080328951.pdf>
- Ortiz Gómez, E. (2014). La empatía como base de la resolución de conflictos. *Universidad de Cantabria*. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/5437/OrtizGomezEva.pdf>
- Ortiz Gómez, L. J., & Sánchez Chero, M. (Febrero de 2023). Estrategias didácticas para entrenar las habilidades sociales en estudiantes de educación básica, Guayaquil 2021. *Polo del Conocimiento*, 8(2), págs. 41-42. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Ortiz Montoya, A. M. (Mayo de 2007). Inteligencia emocional, habilidades sociales y resolución de conflictos en el aula. *Aldadis.net*(12). <http://aldadis.net/revista12/documentos/11.pdf>
- Otero Pérez, V. M. (2001). Convivencia escolar problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12(1), pág. 296. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/126976/17762-17838-1-PB.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Pachacama, L. (1 de Junio de 2022). Unidad Educativa Vicente Fierro. págs. 4-5. https://issuu.com/leninp303409/docs/comunicacion_digital_y_marketing_ed_726d41eb65ee0d
- Palomar Lever, J., Harari Quinn, A., & Juárez Gutiérrez, M. (2010). Elaboración de una escala de resolución de problemas para adultos (ERPA). *Enseñanza e investigación en psicología*, 15(1), págs. 31-39.
- Panadero, E., & Alonso-Tapia, J. (2014). Teorías de autorregulación educativa: una comparación y reflexión teórica. *Psicología Educativa*, 20, págs. 11-22. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1135755X14000037?token=8D63C07D2E473B7A0FDDAA0D90E9B5372AE07FE61EA6A1A32284A3D7D719AF3CE1C7E448B67D4BD705C98952EB86F837&originRegion=us-east-1&originCreation=20230406041009>
- Passakorn Umpornmaha. (29 de Mayo de 2022). *Stop talking vector sign on white background* [Fotografía]. shutterstock: <https://shorturl.at/fyEFN>
- Pérez Jiménez, C. (2008). La convivencia social como proyecto político colectivo. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 13(42), págs. 107-129. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-52162008000300007&lng=es&tlng=es.
- Pérez Jiménez, C. (2008). La convivencia social como proyecto político colectivo. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 13(42), págs. 107-129. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-52162008000300007&lng=es&tlng=es.

- Polanco, F. (2016). El concepto de conducta en psicología: Un análisis socio-histórico-cultural. *Interacciones*, 2(1), págs. 43-51.
<https://www.revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/18/38>
- Rawpixel.com. (8 de Junio de 2022). *Emoji emoticons set face expression sense colección de ilustraciones vectoriales* [Fotografía]. shutterstock: <https://shorturl.at/borAU>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*, 23.5 en línea. Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/resiliencia>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. (23). <https://dle.rae.es/conflicto>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2022). *Diccionario de la lengua española. Real Academia Española*(23). <https://dle.rae.es/convivencia>
- Regader, B. (Octubre de 2015). ¿Qué es la Psicología Social? *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/social/psicologia-social>
- Reina, V. G., & De la Torre Sierra, A. M. (2018). Emociones y creatividad: una propuesta educativa para trabajar la resolución de conflictos en educación infantil. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*(27), pág. 47.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12795/CP.2018.i27.0>
- Rentería Pérez, E., Lledias Tielbe, E., & Giraldo, A. L. (2008). Convivencia familiar: una lectura aproximativa desde elementos de la Psicología Social. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 4(2), pág. 428.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982008000200016
- Revilla Castro, J. C. (2002). El conflicto y la psicología social. *Revistade Psicología*, 20(2), págs. 47-58.
https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/12583/1/2002_art_jcrecastro.pdf
- Roco Callejas, G., Baldi López, G., & Álvarez, G. (2013). Afrontamiento y alexitimia en una muestra de mujeres víctimas de violencia familiar en San Luis, Argentina. *Alternativas en psicología*, 17(29), págs. 32-43.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/alpsi/v17n29/n29a03.pdf>
- Rodríguez Camón, E. (12 de Julio de 2016). *Psicología y Mente*. Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/frustracion>
- Rodríguez Cruz, Y. (2013). Analisis de la dimension cognitiva en el proceso informacional de toma de decisiones organizacionales. *Ciencias de la Información*, 44(1), págs. 1-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181428544005.pdf>
- Rodríguez-Quiroga, A., Buiza, C., Álvarez de Mon, M. A., & Quintero, J. (Diciembre de 2020). COVID-19 y salud mental. *Medicine - Programa de Formación Médica Continuada Acreditado*, 13(23), págs. 1285-1296.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.med.2020.12.010>
- Rovira Salvador, I. (24 de Abril de 2018). *Psicología y mente*. Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/modelo-pedagogico-tradicional>

- Salcedo Ochoa, E. (2006). LA PSICOLOGÍA SOCIAL: FUNDAMENTOS DEL ORDEN Y CAMBIO SOCIAL. *Psicogente*, 9(16), págs. 68-74.
- Saldívar Garduño, A. (2005). El conflicto desde una perspectiva de género: elementos para el análisis de la dinámica de las relaciones entre mujeres y hombres. *Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*(59), págs. 53-68.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39349210004>
- Sánchez Cuevas, G. (Agosto de 2022). ¿Qué son las habilidades sociales? *La mente es maravillosa*. <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Sanchez-Cubillo, I., Tirapu Ustárroz, J., & Adrover-Roig, D. (Octubre de 2012). Neuropsicología de la cognición social y la autoconciencia. *ResearchGate*, págs. 353-390. <https://www.researchgate.net/publication/257269127>
- Saporito, A. (2018). Saporito, A. (2018). La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo. *Revista UtecNoticias*, pág. 49.
- SolStock. (21 de Marzo de 2017). *Escuela secundaria, Adolescente, Diálogo, Salón de clase, Estudiante* [Fotografía]. ¡Stock:
<https://www.istockphoto.com/es/foto/muchachos-estudiar-juntos-gm648946618-119441571>
- Stella Vargas, R. (26 de Julio de 2018). *Entendemos o comprendemos las emociones* [Fotografía]. *LIVINGBIEN*: <http://livingbien.com/2018/07/26/entendemos-o-comprendemos-las-emociones-2/>
- syntika82. (29 de Mayo de 2019). *children silhouettes* [Fotografía]. 123RF:
<https://shorturl.at/ckNQS>
- Torres, A. (13 de Abril de 2017). ¿Por qué es importante la Psicología? *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/por-que-es-importante-psicologia>
- Torres, H. (20 de Marzo de 2021). *¡Es cuestión de enfoque!* [Fotografía]. Ventas de seguridad:
<https://www.ventasdeseguridad.com/201303206915/articulos/columnas/ies-cuestion-de-enfoque.html>
- Unidad Educativa "Vicente Fierro". (2014). *U.E. Vicente Fierro* [Fotografía]. vfclubes:
<https://vfclubes.jimdofree.com/nuestros-s%C3%ADmbolos/>
- Vázquez Fernández, M. (10 de Septiembre de 2021). *La salud mental del adolescente: un problema que requiere atención* [Fotografía]. *Salud Joven*:
<https://shorturl.at/yCO15>
- VectorMine. (26 de Octubre de 2021). *Mediation as conflict compromise and solution management tiny person concept* [Fotografía]. Adobe Stock:
<https://shorturl.at/loVX4>
- Velandia Arias, C. J., & Paba Barbosa, C. (2021). Resolución de conflictos, agresividad y factores sociodemográficos en víctimas del conflicto armado colombiano del Magdalena. *Diversitas*, 17(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/22563067.6541>

- Vera La Torre, J. L. (2006). Escala de solución de conflicto: Construcción y Validez. *Revista Cultura. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres*(20), págs. 579-600.
https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
- Villalobos, M., & Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. *SAPIENTIAE: revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 5(1), pág. 38.
<https://www.redalyc.org/journal/5727/572761149002/html/>
- wannawit_vck. (15 de Septiembre de 2022). *Empresario que usa fotocopidora y muchos documentos en papel* [Fotografía]. shutterstock: <https://shorturl.at/cAJXY>
- wikiHow. (5 de Julio de 2018). *Cómo jugar a capturar la bandera* [Fotografía]. wikihow: <https://shorturl.at/loyM6>
- Zepeda, M. C. (2020). Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 3(7), pág. 82.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Resolución de conflictos (ESOC)

alexdelacruz2806@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Universidad Técnica del Norte



Consentimiento Informado:

Estimado estudiante, usted ha sido invitado a participar voluntariamente de esta investigación que tiene como objetivo contribuir al conocimiento de las estrategias de resolución de conflictos. Debe saber que participar de este estudio no conlleva ningún riesgo físico ni psicológico. Los resultados de este cuestionario son estrictamente anónimos y confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Si usted tiene alguna duda, puede comunicarse al correo: alexdelacruz2806@gmail.com

Seleccione para aceptar el consentimiento *

Si

Anexo 2. Preguntas demográficas

A continuación, encontrará una serie de enunciados. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

Instrucciones:

1. Conteste cada pregunta con sinceridad.
2. Seleccione **una sola respuesta** en cada pregunta.

Cuestionario seleccione la casilla con la que usted se identifique. *

Seleccione, su género:

Masculino

Femenino

Otro

Escriba su edad en numeros. *

Tu respuesta _____

Seleccione, según su autodefinición étnica *

Blanco

Mestizo

Afrodescendiente

Indígena

Otro

Seleccione, sus padres: *

Viven juntos

Están separados o divorciados

Seleccione, usted vive con: *

Sus padres

Solo mamá

Solo papá

Otros familiares

Solo

Anexo 3. Cuestionario de la Escala de Solución de conflicto (ESOC)

Estas páginas contienen una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a como te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Coloca el número que corresponda a tú elección.

No hay respuestas «correctas» e «incorrectas», ni respuestas «buenas» o «malas. Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. No hay limite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a todas las oraciones.

- | | |
|----|---|
| 1. | Rara vez o nunca es mi caso |
| 2. | Poca veces es mi caso |
| 3. | A veces es mi caso |
| 4. | Muchas veces es mi caso |
| 5. | Con mucha frecuencia o siempre es mi caso |

- | | | |
|-----|--|-----|
| 1. | Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables. | () |
| 2. | Intento no herir los sentimientos de los demás. | () |
| 3. | Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. | () |
| 4. | Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. | () |
| 5. | Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas. | () |
| 6. | Suelo controlarme en situaciones muy difíciles. | () |
| 7. | Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas. | () |
| 8. | Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso. | () |
| 9. | Mis amigos me confían sus intimidades. | () |
| 10. | Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas. | () |
| 11. | Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago. | () |
| 12. | Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas. | () |
| 13. | Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. | () |
| 14. | La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto. | () |

15. Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal. ()
16. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles. ()
17. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás. ()
18. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar. ()
19. El hacer muecas o mímicas me trae problemas. ()
20. Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar. ()
21. Me importa lo que puede pasarle a los demás. ()
22. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente. ()
23. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte. ()
24. Analizo constantemente mis comportamientos. ()
25. Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas. ()
26. Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono. ()
27. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así. ()
28. Nunca he podido controlar mi cólera. ()
29. Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no. ()
30. Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles. ()
31. Considero importante saber cómo se sienten las personas. ()
32. Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie. ()
33. Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta. ()
34. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos. ()
35. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló. ()