



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)**

CARRERA: PSICOLOGÍA

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, EN LA
MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

**“Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de
bachillerato de la Unidad Educativa Daniel Reyes”**

Modalidad: Presencial

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciatura en
psicología**

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autora: Samanta Carolina Almeida Chuquín

Directora: MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade

Asesor: MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla

Ibarra – 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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:	1005342702		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Almeida Chuquin Samanta Carolina		
DIRECCIÓN:	C. 27 de noviembre y Ezequiel Rivadeneira - San Antonio de Ibarra		
EMAIL:	scalmeidac@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	0991294994	TELF. MÓVIL	0979771282


DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Daniel Reyes”
AUTORA:	Almeida Chuquin Samanta Carolina
FECHA:	26/10/2023
SÓLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
PROGRAMA:	X PREGRADO POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología
DIRECTORA:	MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade
ASESOR:	MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla

CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de Noviembre de 2023

LA AUTORA:


Samanta Carolina Almeida Chuquin

C.I. 1005342702

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

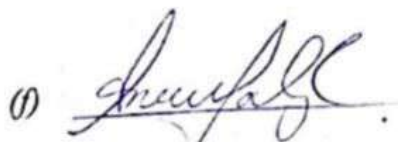
Ibarra, 26 de octubre de 2023

MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

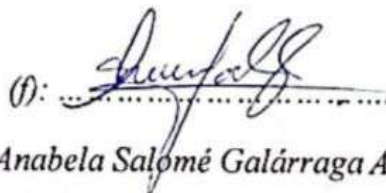


MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade

C.I.: 1002718755


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador del trabajo de integración curricular “Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Daniel Reyes” elaborado por la señorita Almeida Chuquin Samanta Carolina previo a la obtención del título de licenciada en Psicología, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 

MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade

C.C.: 1002718755

(f): 

MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla

C.C.: 1714818075

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres y hermanos, por ser el motor principal que me han impulsado a cumplir mis objetivos que me he propuesto y por enseñarme a nunca rendirme a pesar de las adversidades que han obstaculizado mi camino

A la universidad técnica del Norte por darme la oportunidad de estudiar en prestigiosa entidad y que ha permitido mi formación profesional.

A mis amigos de la universidad y de mi vecindario por ser una fuente de apoyo durante mi vida universitaria y personal, por compartir momentos bonitos, llenos de ocurrencias que han marcado en mi corazón recuerdos inolvidables.

Por último, quiero dedicar esta tesis a mí persona, por aflorar virtudes que estuvieron escondidas y que fueron descubiertos en los pequeños obstáculos que la vida me enfrentaba, entendiéndolo que la vida es bonita y que siempre hay que sonreírles a las adversidades con una buena actitud y que los anhelos si se cumplen, solo hay que agregar pequeños ingredientes como: la paciencia, constancia, confianza y empatía para lograrlo

Samanta Carolina Almeida Chuquin

AGRADECIMIENTO

“La gratitud es la flor más bella que brota del alma”

Henry Ward

Quiero agradecer a Dios por bendecirme y guiarme durante este camino de preparación académica y personal, por darme fuerzas para nunca rendirme y enfrentarme ante cualquier adversidad con inteligencia y sabiduría.

Mis agradecimientos a mis profesores de la carrera por los conocimientos impartidos que son enriquecedores para mi futura vida profesional, además por su paciencia, entrega y amor hacia lo que hacen, que es, ¡enseñar!

Un agradecimiento especial a la MSc. Anabela Galárraga, MSc. Juan Fernando Jaramillo y al Dr. Miguel Posso por su orientación, tiempo y dedicación para la realización de este trabajo de integración curricular, que sin su ayuda no sería posible este logro.

Expreso mi gratitud a la Unidad Educativa “Daniel Reyes” por su colaboración y apertura en la institución que permitió llevar a cabo el estudio investigativo con los estudiantes de bachillerato, que fueron de gran apoyo para lograr el objetivo con satisfacción.

Gracias totales a las personas que confiaron en mí, especialmente mi familia y amigos por su apoyo incondicional.

Samanta Carolina Almeida Chuquin

RESUMEN

La falta de habilidades sociales y emocionales para la resolución de conflictos en adolescentes es sin duda uno de los problemas sociales que afectan al desarrollo integral y su relación con el entorno, generando comportamientos desadaptativos que desencadenan dificultades en la comunicación y un mal manejo de autocontrol emocional. El objetivo de esta investigación es analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos y la correlación que existe entre el género en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” las cuales son: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. El presente proyecto es una investigación de carácter cuantitativo- cualitativo de diseño no experimental y en el marco de esta es transversal de alcance correlacional y descriptivo; la población motivo del presente estudio son los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” que dan un total de 161 alumnos; por las facilidades de aplicación del instrumento de manera virtual se ha tomado la decisión de no sacar una muestra, sino de hacer un censo, es decir aplicar el instrumento a todo el universo. Dentro de este análisis se evidenció que el 74,18% de estudiantes tienen una capacidad promedio con respecto a la resolución de conflictos, mientras que el 25,83 tiene una capacidad poco desarrollada; de igual forma utilizando la prueba de hipótesis chi cuadrado se encontró que no hay relación entre el género y el control emocional y evaluación de resultados ($P > 0,05$); mientras que con la competencia comunicativa y la resolución de conflictos si existe relación ($P < 0,05$), aunque moderada. Con los datos obtenidos de la resolución de conflictos se concluye implementar una guía de estrategias de resolución de conflictos estructurada de manera didáctica y concreta que sea aplicada a los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” para potenciar las habilidades sociales y emocionales, y de esta forma mejorar las relaciones interpersonales en su medio.

Palabras claves: Resolución de conflictos, estudiantes de bachillerato, estrategias de resolución de conflictos

ABSTRACT

The lack of social and emotional skills for conflict resolution in adolescents is undoubtedly one of the social problems that affect comprehensive development and their relationship with the environment, generating maladaptive behaviors that trigger communication difficulties and poor emotional self-control management. The objective of this research is to analyze the dimensions of conflict resolution strategies and the correlation that exists between gender in high school students of the "Daniel Reyes" Educational Unit, which are: emotional control, communicative competence, and evaluation of results. This project is a quantitative-qualitative investigation of a non-experimental design and within the framework of this it is cross-sectional with a correlational and descriptive scope; The population that is the subject of this study is the high school students of the "Daniel Reyes" Educational Unit, which gives a total of 161 students; Due to the ease of applying the instrument in a virtual way, the decision has been made not to take a sample, but to carry out a census, that is, to apply the instrument to the entire universe. Within this analysis it was evidenced that 74.18% of students have an average capacity with respect to conflict resolution, while 25.83 have a poorly developed capacity; Similarly, using the chi-square hypothesis test, it was found that there is no relationship between gender and emotional control and evaluation of results ($P > 0.05$); while with communicative competence and conflict resolution there is a relationship ($P < 0.05$), although moderate. With the data obtained from conflict resolution, it is concluded to implement a strategy guide for solving strategies structured in a didactic and concrete way that is applied to high school students of the "Daniel Reyes" Educational Unit to enhance social and emotional skills, and thus improve interpersonal relationships in their environment.

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Psicología desde un contexto social	3
1.2. Habilidades Sociales.....	4
1.2.1 Tipos de habilidades sociales	5
1.3. Inteligencia emocional	7
1.3.1 Tipos de inteligencia emocional.....	7
1.4. Convivencia.....	8
1.4.1 Tipos de convivencia	8
1.5. Conflicto.....	9
1.5.1 Naturaleza del conflicto	9
1.5.2 Conceptualización de conflicto	9
1.5.3 Tipos de conflictos.....	10
1.5.4 Conflicto escolar	11
1.5.5 Resolución de conflictos.....	11
1.5.6 Dimensiones del conflicto	12
1.6. Bachillerato Unidad Educativa “Daniel Reyes”	14
1.6.1 Misión.....	14
1.6.2 Visión.....	14
1.6.3 Perfil de salida del Bachillerato	14
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	15
2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos	15
2.2.1. Métodos.....	15
2.2.2. Técnicas.....	15
2.2.3. Instrumentos.....	16
2.3. Preguntas de investigación e informes	16
2.4. Matriz de operacionalización de variables	16
2.5. Participantes	19
2.6. Procedimiento.....	19

<i>CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i>	20
1.1. Diagnóstico de resolución de conflictos	20
3.2. Correlación entre género y dimensiones de relación de resolución de conflictos	23
<i>CONCLUSIONES</i>	30
<i>RECOMENDACIONES</i>	31
<i>ANEXO: PROPUESTA</i>	32
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	47

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.....</i>	<i>20</i>
<i>Medidas de tendencia central y niveles por dimensión.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla cruzada de control emocional y género</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3.....</i>	<i>24</i>
<i>Prueba de Chi cuadrado de control emocional y género.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 4.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla cruzada de competencia comunicativa y género</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 5.....</i>	<i>25</i>
<i>Prueba de Chi cuadrado de competencia comunicativa y género.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 6.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla cruzada de evaluación de resultados y género.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 7.....</i>	<i>27</i>
<i>Prueba de Chi cuadrado de evaluación de resultados y género</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 8.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla cruzada del puntaje total resolución de conflictos y género</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 9.....</i>	<i>28</i>
<i>Prueba de Chi cuadrado del puntaje total resolución de conflictos</i>	<i>28</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	20
<i>Control emocional</i>	20
Figura 2	21
<i>Competencia comunicativa</i>	21
Figura 3	22
<i>Evaluación de resultados</i>	22
Figura 4	22
<i>Resolución de conflictos total</i>	22

INTRODUCCIÓN

La falta de habilidades para la resolución de conflictos es sin duda uno de los problemas sociales que afectan al desarrollo integral del ser humano y su relación con el entorno. Este hecho se da principalmente durante la etapa evolutiva de la adolescencia, misma que se encuentra vulnerada por diversos agentes biológicos y sociales que influyen en el desarrollo de habilidades sociales y en la correcta adaptación con el medio, generando comportamientos desadaptativos (Prado, 2021). El hecho de que “diversas personas jóvenes, en formación y constante cambio compartan un mismo espacio, tiempos y recursos, puede desembocar en formas de hacer diferentes que acaban provocando enfrentamientos y conflictos” (Prado, 2021, p. 6), lo cual puede desencadenar problemas emocionales como son la frustración, tendencia al aislamiento, baja autoestima y afectaciones en la motivación, lo cual “juega un papel fundamental dentro de nuestros comportamientos y nuestras interacciones con nuestros iguales, ya que, si no podemos interactuar de forma positiva, el clima a nuestro alrededor se vuelve hostil, lo que perjudica al aprendizaje, a las experiencias y a los lazos sociales ” (Prado, 2021, p. 7).

De tal manera, la importancia de la habilidad de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato radica en el planteamiento de un proceso de adaptación favorable con el entorno, la mejora del manejo de relaciones interpersonales con los diferentes grupos sociales, y la potenciación del mecanismo de comunicación, evitando la violencia provocada por desacuerdos insolubles y comprendiendo e interviniendo en la resolución pacífica frente a situaciones conflictivas.

Tal como mencionan Boqué et al. (2014 citado en Camps et al., 2019) la resolución de conflictos es una competencia clave del aprendizaje escolar de la ciudadanía; no sólo para encontrar alternativas a la violencia, sino también para desarrollar la cooperación, la empatía, la creatividad, y para potenciar las destrezas en la comunicación y relaciones interpersonales que permitan desenvolverse en el ámbito social en el que se está vinculado, de manera satisfactoria.

Existen varias causas que impiden un gestionamiento emocional oportuno del problema suscitado, entre las cuales se encuentran principalmente: el contexto familiar, considerado el primer vínculo social dentro del proceso evolutivo; y, el estilo de crianza, normalizando patrones conductuales poco comunicativos, así como valores y creencias violentas o competitivas. La literatura menciona que es durante la etapa de la adolescencia que se consolida una variedad de experiencias que permitirán modular los pensamientos, emociones y conductas del ser humano a futuro, siendo vulnerable al bombardeo de estímulos en los que se encuentra la sociedad. Lamentablemente, aunque el contexto educativo es el agente más cercano al adolescente, generalmente no aporta de manera positiva en el desarrollo de las habilidades sociales, ya que el proceso de aprendizaje entre las y los estudiantes se ha basado en la competitividad, dando mayor importancia a las asignaturas que a la convivencia y el aprendizaje (Prado, 2021).

En base a esta problemática, el objetivo principal de esta investigación es analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de una Unidad Educativa específica, conocida como “Daniel Reyes”; diagnosticando la capacidad de resolución de conflictos de sus estudiantes de bachillerato y determinando el nivel de correlación que existe entre el género y esta capacidad; para finalmente, sobre la base del diagnóstico, diseñar un plan de estrategias que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en dicho estudiantado.

De igual manera, esta investigación se fundamenta en un proceso metodológico de análisis mixto, en donde la información recolectada fue vía online y procesada mediante la herramienta SPSS 25; mientras que su justificación se basa en permitir crear un espacio de convivencia sana y pacífica entre los miembros que conforman las instituciones educativas y a su vez desarrollar habilidades sociales, gestión de emociones, toma de decisiones y un pensamiento crítico para la adaptación a su realidad. Además, desde la perspectiva de la psicología, este estudio permitirá fortalecer dichas habilidades para mejorar la convivencia y así construir relaciones interpersonales sanas capaces de llevar a soluciones guiadas por el respeto y la tolerancia.

Las limitaciones identificadas en este estudio inician con una muestra de tamaño limitado, y concluyen con el desconocimiento de factores externos durante el proceso de investigación, mismo que estuvo sujeto a limitaciones de tiempo y espacio; pudiendo haber dejado de lado diversas situaciones de conflicto, así como varios elementos decisivos, aspectos a tener en consideración en una próxima investigación.

En conclusión, la incapacidad del estudiantado para resolver conflictos puede provocar una serie de consecuencias que afectarán en su desarrollo cognitivo, al crear falsas percepciones sobre la idea de que la solución es cuestión de fuerza, originando respuestas violentas estereotipadas como una forma de justificar su accionar (Alzate, 2004); y en la calidad de sus relaciones interpersonales, considerando que “somos capaces de variar nuestro comportamiento a medida que las circunstancias de un conflicto varían, adaptándonos a la nueva realidad” (Gómez, 2015), convirtiéndose en una fuente de malestar y estrés en su desarrollo personal. Por lo tanto, el inducir patrones conductuales positivos y constructivos ayudará a crear seres humanos empáticos y asertivos, cargados de valores que contribuyan a la sociedad, mediante una educación de paz que busque el vivir en armonía con uno mismo y con los demás.

Los capítulos a continuación se encuentran organizados de la siguiente manera: en el capítulo I se aborda todo el conglomerado científico acerca de la resolución de conflictos desde el marco social; en el capítulo II se describe toda la metodología utilizada para el estudio de las variables seleccionadas; en el capítulo III se realizan los análisis de los resultados obtenidos; y, en el capítulo IV se plantea una propuesta de diversas estrategias para dar solución a la problemática, en base a los resultados en juego. Además, al final se elabora una serie de recomendaciones y conclusiones proyectadas a lo largo del proceso investigativo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Psicología desde un contexto social

La psicología, como disciplina científica, estudia los procesos psicológicos del individuo y a esto a la vez, cómo influye en la conducta humana desde una perspectiva biopsicosocial.

El ser humano es un ser gregario por naturaleza, a lo largo de la historia ha estado sumergido en un grupo social activo llamado sociedad, por el cual sus pensamientos, conductas y emociones han sido moldeadas de acuerdo con sus vivencias o experiencias, permitiendo así la construcción y evolución de su personalidad como una condición innata. Respecto a este punto, el mundo social se ha convertido en un factor externo al individuo y, como tal, en el agente principal del conocimiento como proceso cognitivo que a su vez determina la conducta social (Crespo, 1995). En el sujeto humano, desde que sus sentidos están en contacto con su medio social, existe un procesamiento de información de su exterior y, por ende, un conocimiento de sí mismo y de su entorno; información que influye en el desarrollo de la interacción social del mismo, tal como las relaciones de amistad, familiares, de cooperación, laborales y de competición (Crespo, 1995).

Dentro de la psicología social se habla de la teoría de disonancia cognitiva, planteada por el psicólogo León Festinger, en donde se propone que el ser humano tiene una fuerte necesidad de que sus creencias internas, actitudes y conducta sean coherentes entre sí, pero que cuando el individuo percibe alguna incoherencia entre lo que piensa y siente, surge cierto conflicto que conduce a un malestar o una tensión interna (García, 2015), por lo cual el individuo se esfuerza en resolver dicho conflicto y en mantener una armonía consigo mismo.

Para el ser humano, los procesos cognitivos son regulados y susceptibles por las normas sociales y morales que la sociedad - cultura implanta antes o durante su existencia, y en efecto permiten la adaptación a su medio, a través de procesos de sanción o negociación. Por esta razón, desde que nacemos, nuestras emociones, pensamientos y conductas son producto de una construcción social (Crespo, 1995).

Usbaldo (2019) afirma que las formaciones sociales se edifican con la vinculación de diferentes miembros dentro de un macro grupo, lo que conlleva a interacciones de asociación, como: aprobación, adaptación, asimilación y unión; y, a las interacciones de disociación, como: competencia, oposición, conflicto y lucha. De tal modo, la diferencia de pensamientos, sensaciones, valores, intereses y deseos entre los miembros de un grupo social se manifiesta como conflictos intergrupales que desencadenan patrones de evitación, agresión, discriminación y rechazo hacia dichos miembros (Román & Zajer, s.f.). En base a este orden de ideas, se puede deducir que las interacciones que construye el ser humano en el diario vivir son las que van a definir su capacidad para manejar y afrontar las diferencias que se presenten en los distintos ámbitos en el que se desarrolle.

1.2. Habilidades Sociales

En lo que respecta a las destrezas sociales, el ser humano desde que nace va adquiriendo diversas habilidades, como: comunicarse, saludar e interactuar, mismas que, son aprendidas poco a poco a través de las interacciones sociales que se producen en el ambiente y que, facilitarán la relación con los diferentes grupos sociales en los que se encuentre involucrado; favoreciendo así la comunicación emocional y resolución de problemas. Además, el desarrollo social del sujeto está influenciado por macro y micro grupos sociales que permitirán el aprendizaje de estas habilidades interpersonales para su crecimiento personal (Rosales Jiménez, 2013).

Por otro lado, estas habilidades son forjadas desde temprana edad del ciclo evolutivo del ser humano, empezando desde su primer contacto social, que es la familia y los miembros que la conforman: padre, madre e hijos, donde se forman los cimientos principales de cómo comportarse socialmente, mediante la práctica e imitación; teniendo presente que, a partir de este micro grupo dependerán los otros contextos sociales en el que está involucrado, como la comunidad, la escuela o el trabajo, por lo cual estas destrezas sociales serán reforzadas positiva o negativamente de acuerdo a los hábitos, acuerdos de convivencia, normas, valores y formas de relacionarse que cada medio o entorno practique.

Se reconoce que el estudio de las habilidades sociales ha cobrado mayor importancia en los últimos años, desde diferentes enfoques y teorías que han tratado de explicarlas y definir las; varios autores han denominado este estudio como habilidades de interacción social, habilidades para la relación interpersonal o destrezas sociales. Es así como, algunas de las formas de definir las habilidades sociales son:

- Para Monjas Casares (2004) las habilidades sociales son destrezas sociales aprendidas y no un rasgo de personalidad, pero ciertas características de personalidad pueden potenciar estas conductas sociales, a través de la interacción con otras personas.
- Por otra parte, Caballo (2005, citado en Betina Lacunza & Contini de González, 2007) define las habilidades sociales como un conjunto de conductas desarrolladas por el sujeto dentro de un contexto social e interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás, lo cual generalmente conlleva a resolver problemas inmediatos de cualquier situación social, y a disminuir problemas a futuro. Así también, Hernández. M (2002) argumenta que las habilidades sociales son formas de comportarse y relacionarse adecuadamente con las demás personas, ya que permiten actuar de manera eficaz y mutuamente satisfactoria en diferentes situaciones sociales.

De esta forma podemos definir a las habilidades sociales, como conductas aprendidas que nos permiten interactuar y relacionarnos con las demás personas de manera eficiente y satisfactoria, capaces de resolver situaciones o problemas sociales con firmeza (Cuevas, 2022). Las habilidades sociales son el canal principal para tejer buenas relaciones interpersonales, encaminadas al bienestar social, desde el desarrollo integral del individuo en la sociedad.

Existen diferentes funciones que cumplen las habilidades sociales para favorecer el proceso de socialización. Monjas (1993 citado en Ortega, 2012) señala las siguientes:

- **Conocimiento de sí mismo y de los demás.** En las interacciones el individuo aprende sobre sí mismo y su identidad, formando así un autoconcepto propio y de su entorno.
- **Reciprocidad:** Las relaciones sociales entre pares parten de un aprendizaje de reciprocidad, entre lo que se da y lo que se recibe.
- **Adopción de roles y perspectivas.** Las habilidades sociales cumplen la función de empatía, que es la capacidad para ponerse en el lugar del otro desde su perspectiva.
- **Control de la relación.** Gracias a las habilidades sociales se crean procesos de dirección y seguimiento de directrices entre unos y otros individuos; algunos individuos dirigen o dirigen, mientras que otros individuos acatan instrucciones.
- **Colaboración y cooperación.** Las interacciones sociales fomentarán el desarrollo de destrezas que faciliten el trabajo en equipo y la colaboración para que interactuar en un grupo sea satisfactorio y agradable para los diferentes miembros que lo conforman.
- **Autocontrol y autorregulación de la conducta en función del feedback que se recibe de los otros.** Los pares dentro del contexto social actúan como agentes de control reforzando o castigando las diversas conductas.
- **Apoyo emocional.** Las interacciones sociales permiten crear relaciones afectivas de ayuda, compañía, sentimiento de pertenencia, aceptación, entre otras, para conseguir un bienestar positivo y satisfactorio.
- **Aprendizaje del rol sexual.** Las interacciones sociales permiten el desarrollo de normas sociales y sistemas de valores.

1.2.1 Tipos de habilidades sociales

Dentro del libro “Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS) para niños en edad escolar” de Monjas (2002, citado en Ortega, 2012) se especifican treinta habilidades sociales, mismas que se desglosan en las siguientes seis áreas:

- **Área 1. Habilidades básicas de interacción social:** Son habilidades y conductas básicas y esenciales de interacción afectiva, también denominadas competencias de cortesía y protocolo, que tienen como finalidad conseguir un objetivo específico, como: entablar una conversación, pedir un favor, entre otras. En esta área se encuentra las habilidades de: sonreír y reír, saludar, presentarse, hacer favores, cortesía y amabilidad.
- **Área 2. Habilidades para crear vínculos de amistad:** Competencias que permiten el desarrollo y mantenimiento de relaciones positivas y satisfactorias entre pares, lo cual permite el desarrollo social y afectivo del individuo capaz de mantener relaciones sociales saludables y estables, favoreciendo su adaptación personal y social. En esta área se encuentra las habilidades de alabar y reforzar a otros individuos, las iniciaciones sociales, unirse a juegos con otras personas, ayudar, cooperar y compartir.
- **Área 3. Habilidades conversacionales:** Son habilidades que permiten iniciar, mantener y finalizar conversaciones con otras personas. Esta habilidad cumple un papel fundamental en la comunicación, por este medio se expresa emociones, sentimientos, pensamientos e intercambios de ideas, vista desde un proceso de participación social y aprendizaje. En esta área se encuentran las habilidades de iniciar conversaciones, mantener conversaciones, terminar conversaciones, unirse a la conversación de otros individuos y realizar conversaciones de grupo.
- **Área 4. Habilidades relacionadas con los sentimientos y emociones:** Son habilidades de asertividad y autoexpresión como la capacidad de defender ideas, intereses u opiniones de una manera socialmente adecuada sin ofender o violar los derechos de los demás, o, al contrario, se manifiesta en sentimientos de soledad e insatisfacción social lo cual conlleva a conductas agresivas o depresivas. En esta área se encuentran las habilidades de autoafirmaciones positivas, expresar- recibir emociones, defender los propios derechos y opiniones.
- **Área 5. Habilidades de solución de problemas interpersonales:** Son habilidades cognitivo-sociales que nos permiten resolver conflictos con satisfacción por medio de alternativas prosociales. En esta área se encuentran las habilidades de identificar problemas interpersonales, buscar soluciones, anticipar consecuencias, y elegir y probar soluciones.
- **Área 6. Habilidades para relacionarse con las personas adultas:** Estas habilidades permiten mantener interacciones estables y pasivas entre niños/niñas – personas adultas, desde una perspectiva de estatus de poder, autoridad y edad. Esto no implica que estas relaciones sean de dependencia o sumisión, sino relaciones positivas para ambas partes.

El ser humano, al ser un ente social, está sometido a diferentes agentes sociales que influyen en su estabilidad emocional, mental y física, por lo cual la capacidad de inteligencia emocional permitirá utilizar los recursos necesarios para enfrentarse tanto a factores estresores como gratificantes, así como, adaptarse positivamente al medio en el que se encuentra; de manera que alcance un bienestar personal que se vea reflejado en el éxito en sus relaciones interpersonales.

1.3. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad del ser humano de entender y gestionar las emociones y sentimientos de uno mismo y de los demás, que ayuda a comunicarnos efectivamente, empatizar con otras personas, superar desafíos y aminorar conflictos (Bullé, 2021). Por esta razón la inteligencia emocional cobra un valor importante en el desarrollo emocional del individuo, ya que de ella parte la construcción de relaciones sociales equilibradas y saludables en los distintos contextos, ya sea en lo familiar, social, laboral o educativo. Esta habilidad emocional se va construyendo a medida que el individuo se desarrolla en sus diferentes etapas de la vida evolutiva y, a medida que es regulada por el entorno social.

1.3.1 Tipos de inteligencia emocional

Ruiz (2022), dentro del modelo de Goleman del año 1995, afirma que existen cinco dimensiones y competencias que abarcan la inteligencia emocional, entre estas se encuentran:

- **Autoconciencia emocional.** Capacidad para conocer y entender las propias emociones como fortalezas y debilidades.
- **Autorregulación.** Capacidad para controlar los impulsos conflictivos o las emociones perturbadoras que conducen a conductas destructivas y, por ende, a tomar malas decisiones.
- **Motivación.** Habilidad para gestionar racionalmente las emociones hacia metas u objetivos en la vida. **Empatía.** Capacidad de tomar conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de las demás personas.
- **Habilidades sociales.** Capacidad para comunicarse con asertividad, manejar los conflictos, colaborar y cooperar con las demás personas.

La importancia de la inteligencia emocional consiste en aprender a gestionar las emociones negativas de manera eficaz para evitar que sean perjudiciales para la salud y el bienestar (Couñago, 2022). La ausencia de inteligencia emocional puede desencadenar un desequilibrio en el ser humano, en su desarrollo personal e interpersonal, ya que al no tener control de sus emociones no podrá conciliar relaciones positivas, enriquecedoras y de aprendizaje, sino que estará guiado a la destrucción y al desgaste emocional durante la convivencia con otras personas.

1.4. Convivencia

Por otra parte, la convivencia social se define como la promoción y mantenimiento de relaciones interpersonales fundamentadas en diversos elementos como el respeto, la equidad, la contribución a la estructuración de consensos y la ejecución de los derechos humanos con el fin de alcanzar el beneficio colectivo (Minsalud, 2021). La convivencia es aprender a compartir con diferentes miembros de un grupo social que manifiestan una diversidad de creencias, culturas, tradiciones y costumbres que difieren de las personales, siendo ahí donde el ser humano debe poner en práctica todas las capacidades emocionales y sociales que en su desarrollo evolutivo ha ido aprendiendo y modulando

A lo largo de la vida, el ser humano siempre formará parte de un grupo social; desde el momento en que nace está en contacto con otros individuos, lo cual le permitirá mejorar la calidad de vida, satisfaciendo o no sus necesidades afectivas y sociales (González, 2022). El compartir espacios y relacionarse con otras personas que no tengan las mismas creencias, costumbres, intereses o necesidades pueden llegar a formar ambientes cargados de tensión entre el sujeto y su entorno, desencadenando conflictos que pueden resultar inevitables, por lo cual es necesario hacer buen uso de los recursos sociales y emocionales, como la capacidad para resolver conflictos que permite enfrentarse y transformar de forma positiva dicha indiferencia (Reyes & García, 2015).

1.4.1 Tipos de convivencia

Existen diversos tipos de convivencia, pero se definirán y explicarán los más relevantes, mismos que hacen referencia al contexto familiar y escolar:

- **Convivencia familiar.** - la convivencia familiar va más allá de compartir lo cotidiano, es un proceso constante de vínculo afectivo que se sustenta en valores, normas, diálogo e interacción mutua entre los miembros del grupo familiar (Palomino & Correa, 2014). Este conjunto de normas y valores serán reflejadas en la interacción del individuo con la sociedad, partiendo de aquí su desarrollo social para fortalecer, construir y transformar los distintos vínculos sociales.
- **Convivencia escolar.** - La convivencia escolar es la interacción entre los miembros de la comunidad educativa que están sujetos a las mismas normas y valores; estas serán positivas si la construcción de normas se basa en el respeto, y aceptación de diferencias y opiniones, que favorezcan la resolución de los posibles conflictos, desacuerdos o tensiones de manera pacífica e innovadora. El centro educativo tiene la responsabilidad de cultivar y fortalecer estas normas, valores y habilidades de convivencia, no solo para ser ejercidas dentro de la institución, sino también para la inserción con la sociedad, que además de mejorar los procesos de aprendizaje e interacción, facilitarán el desarrollo integral del individuo (SGCTIE, s.f.).

1.5. Conflicto

1.5.1 Naturaleza del conflicto

El ser humano desde temprana edad crea relaciones interpersonales dentro de su medio social y los miembros que lo conforman, este proceso de interacción parte desde la convivencia y la capacidad para coexistir con patrones culturales y sociales diferentes, este hecho constituye un elemento fundamental en la teoría del conflicto, como lo representa la exteriorización de desacuerdos e incompatibilidad entre las personas o grupos sociales, aspecto natural en las relaciones humanas, ya que, cada individuo tiene su propia identidad y personalidad y, se manifiesta en todas las circunstancias de la vida diaria (Álvarez, 2018).

Existen factores individuales y relacionales que intervienen en el conflicto, como en el desarrollo de estrategias de afrontamiento o resolución, generando que la conducta violenta sea un canal para afrontar los conflictos (Hazas, 2010). Por esta razón el conflicto es inherente al ser humano, así mismo, no debe ser considerado negativo, como culturalmente se lo conoce, ya que dependerá del tipo de vínculo, motivaciones y comunicación que posee cada grupo para la resolución de conflictos desde una dimensión positiva (Funes, 2000), direccionada hacia el desarrollo personal y social del individuo, o, al contrario, direccionada a la destrucción y desgaste social.

Existen diversos factores que dan origen al conflicto, como son: la insatisfacción de las necesidades sociales e individuales, el reconocimiento propio, la valoración de las acciones y el sentido de pertenencia en los grupos, todo esto como un mecanismo de poder, y una manifestación de intereses y objetivos personales dentro del contexto social. El conflicto representa un estatus de poder entre los grupos adversarios, con la intención de buscar alianzas comunes guiadas por una misma estructura de organización que ayude a consolidar las relaciones sociales dentro de la sociedad (Álvarez, 2018).

Además, el conflicto permite la transformación de estructuras, prácticas, ideales y valores educativos que incentivan a la resolución de conflictos desde una perspectiva pacífica y constructiva, ya que promueve la comunicación, la interdependencia y la autonomía del sujeto en sociedad (Funes, 2000). Desde este punto, se puede decir que el conflicto sirve como un canal para crear cambios en la vida del individuo y de la sociedad como tal.

1.5.2 Conceptualización de conflicto

Para definir, explicar y tener mayor conocimiento de la definición de conflicto se abordarán diferentes perspectivas, según distintos autores, las cuales se señalan a continuación:

Fisas (2001 citado en Álvarez, 2018) define al conflicto como una construcción social diferenciada de la violencia desde una perspectiva positiva o negativa de acuerdo como se aborde, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.

Por otra parte, Vinyamata (2001, citado en Álvarez, 2018) expone que el conflicto es un proceso de desacuerdo, incompatibilidad, percepciones y actitudes hostiles entre dos o más partes; además de ser una condición natural en la vida del ser humano, misma que se encuentra relacionada con la satisfacción de las necesidades individuales o grupales, o procesos de estrés y sensaciones de temor que pueden conllevar o no a conductas agresivas dentro de estas interacciones.

Así también, tal como lo menciona Funes (2000), el conflicto implica desarmonía e incompatibilidad entre dos partes interdependientes, como un proceso de interacciones antagónicas que se originan por la percepción, intereses, o necesidades diferentes que no se satisfacen simultáneamente entre los individuos.

Y finalmente, según Freund (1995 citado en Isaza, 2015) el conflicto es el enfrentamiento o choque intencional entre individuos de la misma especie que expresan una intención hostil entre ellos, usualmente por un derecho o interés, para mantener dicho derecho, los sujetos tratan de romper la resistencia del próximo, a través de recursos de violencia que conlleven al aniquilamiento del otro.

Todos los autores manifestados anteriormente convergen al mismo punto, que el conflicto es la diferencia de ideales, interés, necesidades; es decir, controversias entre los distintos grupos sociales y los miembros que lo conforman, las cuales dependerán de cómo se gestiona o aborda dichas situaciones, mismas que pueden desencadenar manifestaciones violentas o pacíficas.

1.5.3 Tipos de conflictos

Existen diversos tipos de conflictos de acuerdo con diferentes enfoques, pero en este apartado se abordarán los más significativos para el desarrollo social del individuo, los cuales se explicarán a continuación:

- **Conflicto intrapersonal.** Este tipo de conflicto surge a partir de la lucha constante de los pensamientos, emociones, intereses y valores que experimenta el individuo consigo mismo, entre lo que queremos hacer y lo que debemos hacer (4 niveles de conflicto y consejos para manejarlos, 2022).
- **Conflicto interpersonal.** Este conflicto se manifiesta cuando dos o más personas dentro de un grupo presentan diferentes personalidades, intereses, valores o distintas perspectivas.
- **Conflicto intergrupal.** Este nivel de conflicto se presenta entre distintos micro grupos o macro grupos dentro de la sociedad, causada por objetivos e intereses diferentes, como comunidades, organizaciones o instituciones.

- **Conflicto intragrupal.** Este tipo de conflicto se da entre los miembros de un mismo grupo que se caracteriza por la diferencia de opiniones, perspectivas, personalidades y experiencias, pero que comparte la misma estructura de organización, como normas y valores; entre ellos se encuentra el grupo familiar, social, laboral y escolar.

1.5.4 Conflicto escolar

Dentro del contexto educativo es necesario conocer el pensamiento de cada uno de las y los alumnos que conforman la institución como tal, la forma de interactuar con los pares, padres, madres y miembros de la institución, ya que en estas interacciones es en donde se construyen la maneras de concebir el conflicto, ya sea desde una perspectiva acertada o una perspectiva errónea, lo cual permitirá desarrollar la capacidad de resolver problemas interpersonales (Abellán, 2014). A partir de esta interacción las y los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa pueden encargarse de mejorar el proceso educativo.

En el seno de la comunidad educativa existe una diversidad de miembros con distintos ideales, interés, costumbres y niveles de jerarquía, por lo cual la convivencia se torna un dilema y más aún cuando no se presta atención a la transformación adecuada del conflicto, haciendo de la institución un espacio hostil para docentes, alumnos, alumnas, madres y padres de familia. Todas las instituciones en general se distinguen por presentar conflictos de diversa índole entre los miembros que las conforman (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016). Por esta razón el conflicto se convierte en una condición inevitable dentro de este espacio educativo, por lo que es necesario que las entidades antes mencionadas sean el principal modulador para enfrentarse a los problemas de manera constructiva y fortalecedora, capaz de permitir el desarrollo integral de sus miembros.

Respecto a este punto, Cabrera (s.f.) manifiesta que resulta indispensable para las comunidades educativas comprender cuál es el pensamiento e interpretación que tienen las y los estudiantes con respecto al conflicto y cómo lo afrontan ante las situaciones presentes en su vida cotidiana. El tener un conocimiento claro sobre su concepción permitirá a estos espacios educativos utilizar los recursos necesarios para regular las relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes y personal directivo, para su orientación al desarrollo educativo.

1.5.5 Resolución de conflictos

La resolución de conflictos permite “considerar al conflicto no como crisis sino como una ocasión de cambio creativo” (Ministerio de inclusión, económica y social, 2018), frente a los distintos desacuerdos entre dos o más sujetos desde una forma pacífica, sin manifestación de conductas agresivas o violentas, más bien buscando alternativas encaminadas al fortalecimiento de vínculos sociales y afectivos, y esto a la vez para mejorar la convivencia con las demás personas.

López (2018) según la teoría de paz de Francisco Muñoz, manifiesta que los conflictos y la manera de gestionarlos correctamente se convierte en la clave principal para las dinámicas sociales, ya que a partir de este factor se define la capacidad de sobrevivencia del ser humano en el mundo, por lo cual los equilibrios dinámicos posibilitan su adaptación a los cambios constantes de la naturaleza.

En la teoría de resolución de conflictos de Galtung (1984) se manifiesta que la violencia es producto de conflictos no resueltos y es una privación de derechos humanos hacia la vida y la felicidad, la cual representa la disminución de niveles de satisfacción de necesidades de los involucrados. Así también, dentro de los postulados de Chauv (2004 citado en Cely Fuentes, 2021) se nombra que los conocimientos y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas del individuo permitirán la construcción de una sociedad democrática, pacífica e incluyente.

En las instituciones educativas a pesar de fomentar los valores y la promoción de cultura de paz, todavía se evidencia situaciones de violencia como agresiones físicas, verbales, discriminación y acoso escolar, de tal forma que se trata de desarrollar estrategias de resolución de conflictos a través del diálogo y comunicación para que hagan uso de los recursos necesarios a la hora de enfrentarse a estas circunstancias, para convertir el conflicto en oportunidades (Cely Fuentes, 2021). El aprendizaje de la convivencia no solo se abarca en los centros educativos, sino que también en el aprender a convivir con los pares, la familia y la sociedad como tal (Jares, 2002); por lo tanto, los diferentes ámbitos en el que el individuo se desenvuelve interactúan simultáneamente en su desarrollo integral e influyen en la capacidad para resolver los problemas que le aquejan en el diario vivir.

Para lograr una convivencia sana es necesario considerar la diversidad y la diferencia como un valor o una oportunidad de crecimiento. El ser humano está sumergido en un mundo con múltiples matices y diferencias, y es en esas diferencias en donde debe haber un espacio de cooperación, solidaridad y comprensión mutua con otras personas, ya que esto permitirá el crecimiento personal y grupal de todos los individuos (Funes, 2000). La resolución de conflictos cobra un valor fundamental para mejorar las relaciones interpersonales que se construyen en la vida cotidiana, puesto que permite crear ambientes sanos y productivos que favorezcan la autorregulación a la hora de buscar soluciones autónomas o negociadas (Cabello et al., 2016 citado en Ramos, 2017), centrados en el desarrollo de habilidades sociales que posibiliten la adquisición de buenos hábitos de comportamiento y ésta a la vez permita conciliar una estabilidad tanto emocional como social del individuo consigo mismo y su entorno.

1.5.6 Dimensiones del conflicto

Control emocional.

Es el conjunto de habilidades que se encargan de analizar la información obtenida proveniente del exterior antes de emitir una respuesta o conducta sobre el conflicto percibido (Vera, 2006). Esta habilidad se encarga en controlar las emociones frente a situaciones que provocan tensión y esto a la vez permite la reflexión de las acciones. Esta dimensión está conformada por las siguientes variables: empatía, tolerancia, adaptabilidad y control de impulsividad.

- **Empatía.** - Es la capacidad de comprender lo que otro piensa, necesita y siente como si fuera propio, a pesar de no pensar o sentir lo mismo frente a la misma situación (Carpena, s.f.). Esta capacidad hace referencia a tratar de ponerse en los zapatos de las demás personas como un modo de sensibilización.
- **Tolerancia.** - Este valor consiste en respetar y resistir a las ideas, pensamientos o prácticas de las demás personas, que son contrarios a las personales (Esteban, 2021), facilitando la convivencia a pesar de las diferencias.
- **Adaptabilidad.** - Es la capacidad de adaptar las emociones, pensamientos y comportamientos a las diferentes circunstancias cambiantes de la realidad (Vera, 2006) como un mecanismo de flexibilidad al cambio.
- **Control de impulsividad.** - Es la capacidad para resistir a los impulsos o deseos a fin de controlar respuestas hostiles desencadenadas por situaciones cargadas de tensión (Vera, 2006)

Competencia comunicativa

La competencia comunicativa es considerada el conjunto de habilidades que facilitan la emisión y recepción adecuada de mensajes verbales y no verbales (Vera, 2006), favoreciendo una comunicación oportuna dentro de cualquier situación social, como un proceso de ser entendido y entender a las demás personas, la cual permita fortalecer las interacciones sociales. Esta competencia consiste en saber qué decir a quién, cuándo y cómo decirlo, y cuándo callar (Pompa & Pérez, 2015); además es la estrategia principal para afrontar los conflictos desde una perspectiva pacífica.

Evaluación de resultados

La evaluación de resultados consiste en evaluar y analizar si las acciones o respuestas dadas frente a determinadas situaciones conflictivas al que se enfrenta el sujeto son adecuadas o no (Vera, 2006).

El conjunto de estas habilidades fomentará una convivencia sana y pacífica que dará lugar a la construcción de relaciones interpersonales saludables, enriquecedoras y productivas que posibiliten el crecimiento personal del ser humano en los distintos contextos en el que este se encuentre involucrado, por dicha razón estas competencias deben ser reforzadas desde temprana edad, ya que la carencia de estas habilidades implica un deterioro en el desarrollo integral del ser humano.

1.6. Bachillerato Unidad Educativa “Daniel Reyes”

La Unidad Educativa “Daniel Reyes” ubicado en la parroquia de San Antonio, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, es una institución Fiscal con bachillerato técnico en Artes Plásticas; mención escultura, arte gráfico, cerámica y pintura. Actualmente cuenta con un total de 196 estudiantes cursando el bachillerato.

1.6.1 Misión

La Unidad Educativa “Daniel Reyes” ofrece una educación integral que fortalece el desarrollo personal de niños y jóvenes, con recursos humanos, técnicos y tecnológicos para formar entes críticos, autónomos, solidarios y creativos, comprometidos con la institución, la familia y comunidad.

1.6.2 Visión

La Unidad Educativa “Daniel Reyes” para el año 2023 se constituirá en una institución de excelencia reconocida a nivel nacional en la formación de jóvenes, con infraestructura y tecnología acorde a las exigencias actuales, a través de un enfoque pedagógico que contribuya a una formación técnica, científica, artística, cultural y el fortalecimiento de valores para la construcción de una sociedad que aporte al buen vivir.

1.6.3 Perfil de salida del Bachillerato

El perfil de salida del Bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” se ve caracterizado por las siguientes habilidades:

- Potenciar la capacidad intelectual, creativa y crítica de las y los estudiantes, y docentes, para que contribuyan activamente a la transformación social, cultural y económica; local, regional y nacional.
- Estimular el espíritu de investigación responsable y productiva, con principios de justicia e innovación.
- Desarrollar en las y los estudiantes destrezas y competencias mediante una educación integradora que les permita desempeñar en el ejercicio de la plástica, la ciencia y la tecnología (Proyecto educativo institucional, 2023).

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

El presente proyecto es una investigación de carácter cuantitativo-cualitativo. En el marco del paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque se analizó la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”, pero también es correlacional porque con una estadística predeterminada se determinó el nivel de relación que existe entre el género y la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”, para entender las relaciones causa – efecto que permita optimizar los resultados mediante un análisis estadístico (Santander Universidades, 2021). Además, la investigación es de diseño no experimental y en el marco de esta es transversal porque es la medición en un tiempo único.

En el marco del paradigma cualitativo el proyecto es una investigación-acción porque sobre la base de lo analizado de resolución de conflictos se aporta con una solución al problema detectado, mediante el diseño de una guía de estrategias, cuya aplicación será de responsabilidad de la institución a la que será otorgada.

2.2. Métodos, técnicas e instrumentos

2.2.1. Métodos

- **Inductivo.** - Este método fue aplicado básicamente en el capítulo de resultados y discusión, ya que sobre la base de los indicadores o elementos particulares analizados se llegó a plantear conclusiones de carácter general.
- **Deductivo.** - Este método fue muy utilizado en el desarrollo del marco teórico, ya que se partió de concepciones teóricas generales sobre estrategias de resolución de conflictos para plantear y analizar elementos más particulares de este tema en el marco del contexto de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.
- **Analítico-sintético.** – Este método general fue aplicado fundamentalmente en el diseño de la guía de estrategias de resolución de conflictos, ya que para estructurarla fue necesario entender y analizar sus componentes para luego plantearlas en base a síntesis teórico-prácticas.

2.2.2. Técnicas.

La técnica utilizada en la presente investigación fue la Escala de solución de conflictos (ESOC) validada por Vera (2006) compuesto de 35 ítems tipo Likert que consta de tres dimensiones principales: control emocional, subdividido en los factores de adaptabilidad, control de impulsividad, tolerancia y empatía; competencia comunicativa y evaluación de resultados. Así como de una dimensión global denominada Habilidad para la Solución de Conflictos.

2.2.3. Instrumentos.

El instrumento utilizado en la prueba de resolución de conflictos fue el cuestionario ESOC.

2.3. Preguntas de investigación e informes.

Para lograr el primer objetivo específico planteado, la guía o cursor investigativo fue la siguiente pregunta: ¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”?

Para el segundo objetivo específico se trabajó con la siguiente hipótesis investigativa: H1: Existe una relación significativa entre el género y la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.

Y, para el cumplimiento del tercer objetivo específico planteado se consideró la siguiente pregunta de investigación: ¿Se puede diseñar una guía de estrategias de resolución de conflictos para los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Daniel Reyes?

2.4. Matriz de operacionalización de variables.

Objetivo	Variable	Subvariable	Indicador	Técnica	Fuente	Ítems
Analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”	Control emocional	Tolerancia	Enfrentar	Escala de resolución de conflictos (ESOC)	Estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
			Control			Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.
			Manejar			Puedo manejar las situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso.
			Mantener			Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
			Enfrentar			Creo en mi capacidad para enfrentar mis problemas.
			Controlar			Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles.

		Empatía	Intentar		Intento no herir los sentimientos de los demás.
			Confiar		Mis amigos me confían sus intimidades.
			Comprender		Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
			Comprender		Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
			Importar		Me importa lo que puede pasarle a los demás.
			Comprender		Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así.
			Importar		Considero importante saber cómo se sienten las personas.
		Adaptabilidad	Comenzar		Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
			Adaptar		Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.
			Adaptar		Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
			Saber		Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.
		Control de Impulsividad	Control		Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
			Impulsividad		Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.
			Reacción		La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
			Reaccionar		Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.

	Competencia comunicativa		Explotar		Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
			Fastidio		Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono.
			Control		Nunca he podido controlar mi cólera.
			Vocalización		Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.
			Expresión		El hacer muecas o mímicas me trae problemas.
			Vocalización		Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte.
			Expresión		Suelo hacer gestos cuando algo no me gusta.
			Expresión		Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.
	Evaluación de resultados		Enfrentar		Después de enfrentar un problema, evalué si mis acciones fueron positivas o negativas.
			Solución		Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal.
			Evaluación		Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar.
			Analizar		Analizo constantemente mis comportamientos.
			Evaluación		Después de solucionar un problema evalué si la respuesta fue adecuada o no.
			Evaluación		Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.

2.5. Participantes

La población y universo del presente estudio son los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”, pertenecientes a los tres años de bachillerato; 1°, 2° y 3°, cada uno de ellos conformados por tres paralelos A, B y C que dan un total de 161 estudiantes. Por las facilidades de aplicación del instrumento de manera virtual se tomó la decisión de no sacar una muestra, sino de hacer un censo, es decir aplicar el instrumento a todo el universo, del cual participaron 151 estudiantes.

Del total de participantes, el 50,3% corresponden al género masculino; el 48,3% corresponden al género femenino y el 1,3% corresponde a otro género. Respecto a la autoidentificación étnica el 90,1% se considera mestizo; el 2,6% blanco; el 0,7% afrodescendiente; el 5,3% indígena y el 1,3% perteneciente a otra etnia.

2.6. Procedimiento

El test de resolución de conflictos (ESOC), validado previamente por el criterio de expertos en el tema, el método de análisis factorial y el nivel de confiabilidad interna según el coeficiente Alfa de Cronbach (Vera, 2006), fue previamente adaptado al contexto cultural al cual fue aplicado en base al mantenimiento de un lenguaje cotidiano. Una vez aprobada por la autoridad principal de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” se ingresó la encuesta planificada a la plataforma de Google Forms como facilitador de información. Posterior a la aplicación del instrumento, a los estudiantes de bachillerato en el mes de febrero, dicha información fue transportada al software SPSS versión 25, donde se registró los datos estadísticos para su respectivo análisis; además, con el SPSS se utilizó un estadístico previamente determinado para demostrar o rechazar la hipótesis planteada anteriormente.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.1. 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 mínimo; así como los percentiles 25,50,75. Con estos valores se ha transformado la dimensión escalar a ordinal, con los niveles calculados de acuerdo con los percentiles, como se muestra en la siguiente tabla:

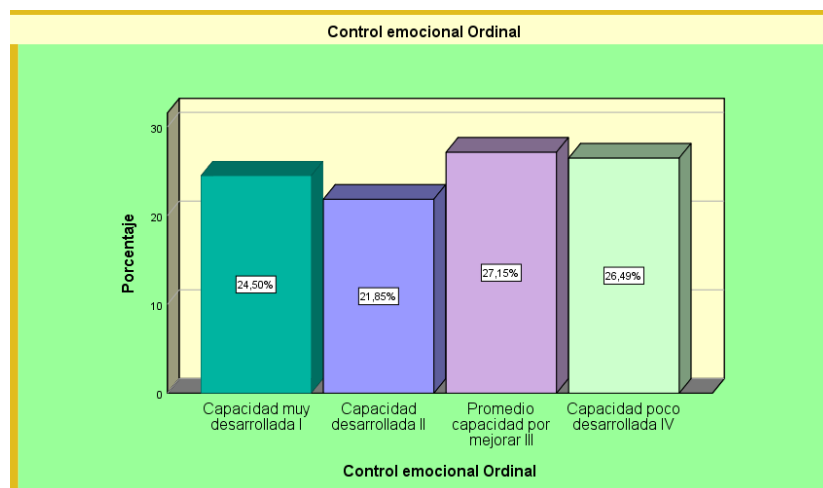
Tabla 1

Medidas de tendencia central y niveles por dimensión

	Control emocional	Competencia comunicativa	Evaluación de resultados	Resolución de conflictos total
Media	79,62	16,52	19,81	115,95
Desviación típica	12,434	4,865	5,081	18,085
Varianza	154,598	23,664	25,819	327,085
Valor máximo	116	25	30	165
Valor mínimo	47	5	8	66
Percentiles				
25	72	14	16	105
50	80	17	20	116
75	87	20	24	128
Niveles				
Capacidad muy desarrollada I	88-116	21-25	25-30	129-165
Capacidad desarrollada II	81-87	18-20	21-24	117-128
Promedio capacidad por mejorar III	73-80	15-17	17-20	106-116
Capacidad poco desarrollada IV	47-72	5-14	8-16	66-105

Figura 1

Control emocional

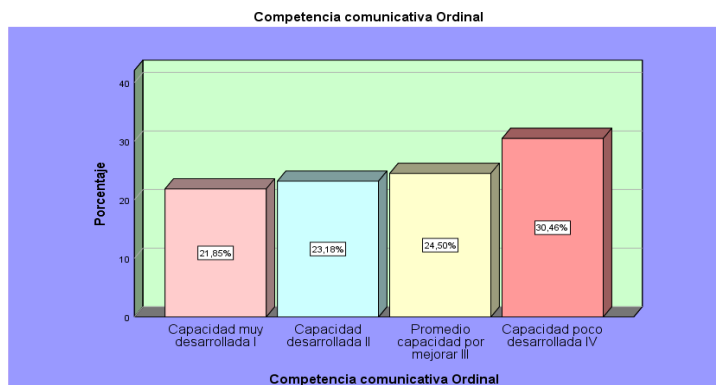


Este estudio ha incluido la dimensión de control emocional como factor que influye en la resolución de conflictos, Carmona (2017) en sus estudios menciona la teoría de Howard Garner sobre las inteligencias múltiples, en donde plantea el uso de habilidades que permiten a la persona tener un control emocional para orientar los pensamientos y acciones, lo cual favorecerá a la dinámica de resolución de conflictos. Las habilidades mencionadas en dicha teoría son: la empatía, que está dentro de la inteligencia interpersonal; y, la introspección, como inteligencia intrapersonal.

Es evidente que el 26,49 % de estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” presentan una capacidad de control emocional poco desarrollada, lo que implica un bajo nivel en el desarrollo de estas habilidades emocionales, que a su vez interfiere en la manera de afrontar situaciones de conflictos; mientras que el 27,15% de estudiantes presentan un rango promedio de capacidad correspondiente a esta dimensión.

Figura 2

Competencia comunicativa



En la investigación planteada por Cano & Cuervo (2007) sobre la eficacia de las estrategias de competencias comunicativas para la resolución positiva de conflictos, se manifiesta que trabajar en las competencias comunicativas permite mejorar las relaciones interpersonales, para así solucionar de una manera adecuada los conflictos que se desarrollen en el aula, a través de los diferentes recursos emocionales y sociales que faciliten una comunicación fructífera que conlleve a diálogos constructivos. Cabe señalar que un 30,46% de estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” muestran una capacidad poco desarrollada con respecto a esta dimensión, lo que implica que existe una deficiencia en el desarrollo de esta competencia la cual necesita ser reforzada para lograr un buen manejo de comunicación, a comparación del 24,50% de estudiantes que se encuentran en un margen promedio en esta competencia.

Cano & Cuervo (2007) mencionan que estas competencias posibilitan llegar a acuerdos justos y beneficiosos para todos, así también de interactuar socialmente como un sistema de intercambios de intereses, necesidades, gustos etc. y de enfrentar soluciones frente a un conflicto.

Figura 3

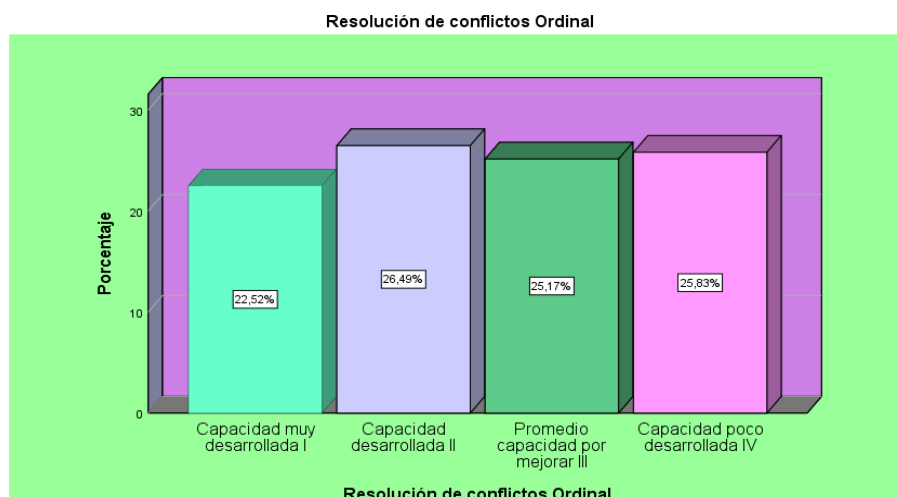
Evaluación de resultados



Con respecto a la dimensión de evaluación de resultados en los estudiantes de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” un 27,15% de estudiantes presentan una capacidad poco desarrollada. Magallanes (2018, citado en Alcívar, 2022) expone que esta dimensión permite el análisis de los pasos anteriores para determinar que dichas conductas se estén desarrollando de manera adecuada y que contribuyan a la resolución de conflictos; asimismo Diaz (2018, citado en Alcívar, 2022) menciona que el proceso de resolución de conflictos presenta una fase de evaluación a determinadas acciones. Esta evaluación de resultados posibilitará precisar acciones adecuadas frente a la solución de un conflicto y esto a la vez permite que dichas conductas analizadas sean aprendidas para futuras situaciones. Referente a los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” (72,85%) presentan un buen desarrollo en el proceso de análisis de determinadas acciones frente a situaciones de conflicto, mientras que el 27,15% de estudiantes presentan dificultades en esta dimensión.

Figura 4

Resolución de conflictos total



La resolución de conflictos resulta un proceso complejo que altera la convivencia en el aula y centros educativos, ya que influyen diferentes variables que consolidan este proceso (Navarro, 2019), estas variables son las habilidades comunicativas, habilidades emocionales y evaluación de resultados que trabajan conjuntamente para gestionar de manera positiva resoluciones frente a los distintos conflictos. En este caso, en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” el 25,83 % presenta una capacidad de resolución de conflictos poco desarrollada, lo que conlleva a una deficiencia en esta dimensión y la ausencia de recursos necesarios para afrontar conflictos, influyendo así en el clima educativo y a su vez en el proceso de aprendizaje. Por otra parte, el 74,18% de estudiantes presentan un porcentaje dentro un marco normal en la capacidad de resolución de conflictos.

3.2. Correlación entre género y dimensiones de relación de resolución de conflictos

Tabla 2

Tabla cruzada de control emocional y género

			Control emocional Ordinal				
			Capacidad muy desarrollada I	Capacidad desarrollada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrollada IV	Total
Género	Masculino	Recuento	12	18	23	23	76
		%	15,8%	23,7%	30,3%	30,3%	100,0%
	Femenino	Recuento	25	14	18	16	73
		%	34,2%	19,2%	24,7%	21,9%	100,0%
	Otro	Recuento	0	1	0	1	2
		%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	37	33	41	40	151
		%	24,5%	21,9%	27,2%	26,5%	100,0%

Diferentes autores, como Aquino (2003), mencionan en sus estudios que las mujeres son más emocionalmente expresivas que los hombres, muestran una mayor comprensión de las emociones y a su vez habilidades en ciertas competencias interpersonales. Esta diferencia de competencias emocionales de hombres y mujeres no solo se debe a aspectos biológicos, sino también a patrones sociales y culturales, que están directamente relacionadas con los roles de género; considerado un constructo social de creencias y actitudes individuales acerca de las características adecuadas para el hombre y mujer en la sociedad (López, 2016).

Esta teoría, va de la mano con los resultados sobre la relación entre control emocional y género, pues se puede evidenciar que un 34,2 % del género femenino de los estudiantes de bachillerato de la unidad Educativa “Daniel Reyes” tiene una capacidad muy

desarrollada a comparación del género masculino que presenta un 15,8 % de capacidad dentro de esta dimensión; lo que implica que el género femenino tiene desarrollada más las habilidades emocionales como: empatía, tolerancia, adaptabilidad y control de impulsos que corresponde a esta dimensión de control emocional.

Tabla 3

Prueba de Chi cuadrado de control emocional y género

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,137 ^a	6	,166
Razón de verosimilitud	9,937	6	,127
Asociación lineal por lineal	3,596	1	,058
N de casos válidos	151		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

El valor del coeficiente de contingencia es 0,239

Como se puede observar en la tabla 2, el P valor o significación asintótica ese de 0,166 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el control emocional en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,239, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación ente el género y el nivel de control emocional, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la formula raíz cuadrada de 2 sobre $1 + 2$, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es $1 +$ el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81. que comparado con el 0,239 se obtiene una relación baja.

Tabla 4

Tabla cruzada de competencia comunicativa y género

Tabla cruzada Género*Competencia comunicativa Ordinal

		Competencia comunicativa Ordinal					
		Capacidad muy desarrollada I	Capacidad desarrollada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrollada IV	Total	
Género	Masculino	Recuento	8	18	22	28	76
		%	10,5%	23,7%	28,9%	36,8%	100,0%
	Femenino	Recuento	25	17	15	16	73
		%	34,2%	23,3%	20,5%	21,9%	100,0%
	Otro	Recuento	0	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	33	35	37	46	151
		%	21,9%	23,2%	24,5%	30,5%	100,0%

Desde muy niños se inculcan diferentes competencias comunicativas como: vocabulario, mayor inhibición en situaciones sociales, una mejor o peor estructuración de las enunciaciones, una entonación, tono para hablar diferentes. Estos aspectos se basan en esquemas estereotipadas que generan un abismo comunicativo entre ambos géneros, en este sentido el lenguaje posee de características propias y diferenciadas: así como un lenguaje masculino tildado de viril y un lenguaje propio de la mujer (Yagüello, 1999, citado en López & Encabo, 2002). Estas habilidades comunicativas aprendidas en un contexto social y cultural permiten una comunicación eficiente, así como el potenciar las relaciones sociales que cada individuo desarrolla en su entorno social; habilidades necesarias para aprender a solucionar los conflictos.

De acuerdo con los resultados de la tabla, es notorio que el género masculino de los estudiantes de bachillerato de la unidad Educativa “Daniel Reyes” se evidencia en un 10,5 % de capacidad muy desarrollada en la competencia comunicativa, mientras que el género femenino se evidencia con un 34,2 %, denotando una gran diferencia entre ambos géneros lo que significa que el género femenino tiene un mayor desarrollo de estas habilidades comunicativas que favorecen en las relaciones interpersonales y a su vez en un buen manejo de comunicación.

Tabla 5

Prueba de Chi cuadrado de competencia comunicativa y género

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,010 ^a	6	,006
Razón de verosimilitud	18,624	6	,005
Asociación lineal por lineal	6,691	1	,010
N de casos válidos	151		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

El valor del coeficiente de contingencia es 0,326

Como se puede observar en la tabla 2, el P valor o significación asintótica ese de 0,006 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y la competencia comunicativa en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al competencia comunicativa.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,326, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación ente el género y el nivel de control emocional, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la formula raíz cuadrada de 2 sobre 1 + 2, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es 1 + el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81. que comparado con el 0,326 se obtiene una relación baja.

Tabla 6

Tabla cruzada de evaluación de resultados y género

		Tabla cruzada Género*Evaluación de resultados Ordinal					
		Evaluación de resultados Ordinal					
		Capacidad muy desarrollada I	Capacidad desarrollada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrollada IV	Total	
Género	Masculino	Recuento	10	21	20	25	76
		%	13,2%	27,6%	26,3%	32,9%	100,0%
	Femenino	Recuento	20	17	21	15	73
		%	27,4%	23,3%	28,8%	20,5%	100,0%
	Otro	Recuento	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	30	38	42	41	151
		%	19,9%	25,2%	27,8%	27,2%	100,0%

Con respecto a la dimensión de evaluación de resultados en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” dentro del nivel de capacidad poco desarrollada un 32,9 % corresponde al género masculino y un 20,5 % corresponde al género femenino, lo cual denota mayor prevalencia en el género masculino con mayor dificultad a la hora de analizar o evaluar las acciones posterior a una situación conflictiva. Según el método “Trait- Meta Mood Scale-48” Sánchez et al. (2008) mencionan que las mujeres tienen mayor capacidad de percibir y comprender sus emociones, mientras los hombres presentan mayor control de impulso y tolerancia al estrés.

Tabla 7*Prueba de Chi cuadrado de evaluación de resultados y género*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,911 ^a	6	,245
Razón de verosimilitud	8,727	6	,190
Asociación lineal por lineal	2,421	1	,120
N de casos válidos	151		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

El valor del coeficiente de contingencia es 0,223

Como se puede observar en la tabla 2, el P valor o significación asintótica ese de 0,245 ($P > 0,05$), 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 estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,223, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación ente el género y el nivel de control emocional, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la formula raíz cuadrada de 2 sobre $1 + 2$, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es $1 +$ el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81. que comparado con el 0,223 se obtiene una relación baja.

Tabla 8*Tabla cruzada del puntaje total resolución de conflictos y género*

Tabla cruzada Género*Resolución de conflictos Ordinal							
		Resolución de conflictos Ordinal					
		Promedio					
		Capacidad muy desarrollada I	Capacidad desarrollada II	capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrollada IV	Total	
Género	Masculino	Recuento	9	22	22	23	76
		%	11,8%	28,9%	28,9%	30,3%	100,0%
	Femenino	Recuento	25	18	15	15	73
		%	34,2%	24,7%	20,5%	20,5%	100,0%
	Otro	Recuento	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	34	40	38	39	151
		%	22,5%	26,5%	25,2%	25,8%	100,0%

Si bien sabemos el conflicto es una condición inherente al ser humano dentro de las relaciones sociales que construye, sin embargo, en la interacción entre hombres y mujeres está sujeta con la desigualdad de poderes y la inequidad de las relaciones sociales como generador de tensiones, y esto tiene efecto en la forma o el tipo de recursos que se utilizan para afrontar dichos conflictos, que difieren en hombres como en mujeres (Saldívar Garduño, 2005).

De acuerdo con estudios planteados se menciona que las mujeres son menos beligerantes que lo varones debido a las presiones sociales a las que se encuentran sometidas, la mujer prioriza el cuidado de los demás y busca soluciones de acuerdo mutuo, mientras que los hombres priorizan la aplicación de la justicia (Saldívar Garduño, 2005). De esta forma se plantea que los mecanismos de resolución de conflictos tienen mayor prioridad en las mujeres por su capacidad de afrontamiento que los hombres; siendo esto visto desde una perspectiva de construcción social. Referente a los datos obtenidos en esta tabla se puede evidenciar que un 11,8 % de estudiantes de bachillerato de la “Unidad Educativa Daniel Reyes” de género masculino tiene una capacidad muy desarrollada en resolución de conflictos, mientras que el 34,2 % concierne al género femenino dentro del mismo nivel, denotando un alto desarrollo en la capacidad de solucionar los conflictos a comparación del género opuesto.

Tabla 9

Prueba de Chi cuadrado del puntaje total resolución de conflictos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,913 ^a	6	,044
Razón de verosimilitud	13,925	6	,030
Asociación lineal por lineal	4,899	1	,027
N de casos válidos	151		

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

El valor del coeficiente de contingencia es 0,281

Como se puede observar en la tabla 2, el P valor o significación asintótica ese de 0,044 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y el nivel de resolución de conflictos en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al nivel de resolución de conflictos.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,281, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación ente el género y el nivel de control emocional, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la formula raíz cuadrada de 2 sobre 1 + 2, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es 1 + el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81. que comparado con el 0, 281 se obtiene una relación baja.

CONCLUSIONES

1. El presente estudio se basa en la teoría de la psicología social para comprender a profundidad como el factor social influye en la resolución de conflictos en el cual interactúan diferentes habilidades, tanto sociales como emocionales, que son edificadas y aprendidas por la conexión con la sociedad; y como estas pueden variar en función de sus interacciones sociales.
2. El 73,5% de estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” reflejan una capacidad de control emocional desarrollada, mientras que el 26,49% de estudiantes manifiestan una capacidad de control emocional poco desarrollada. Por lo cual, se deduce que la mayoría de los estudiantes tienen un alto autocontrol emocional frente a situaciones conflictivas que puedan surgir en su diario vivir.
3. El 69,53% de estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” reflejan una capacidad promedio de competencia comunicativa, mientras que el 30,46% de estudiantes manifiestan una capacidad de competencia comunicativa poco desarrollada. Por lo cual, se deduce que un porcentaje promedio de estudiantes tienen habilidades comunicativas desarrolladas, a comparación del resto de estudiantes que manifiestan una falta de desarrollo en estas competencias de expresiones lingüísticos verbales y no verbales a la hora de solucionar un conflicto.
4. El 72,85% de estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” reflejan una capacidad de evaluación de resultados desarrollada, mientras que el 27,15% de estudiantes manifiestan una capacidad de evaluación de resultados poco desarrollada. Esto implica que la mayoría de los estudiantes saben llevar a cabo un proceso de introspección o análisis de las conductas para precisar acciones adecuadas en una situación conflictiva.
5. Dentro del puntaje total de resolución de conflictos en donde se abarca las tres dimensiones previamente estudiadas, el 74,18% de estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” presentan una capacidad desarrollada y el 25,83% una capacidad poco desarrollada.
6. A través de la prueba de hipótesis chi cuadrado se encontró que no hay relación entre el género y el control emocional al igual que la evaluación de resultados ($P > 0,05$); mientras que con la competencia comunicativa y la resolución de conflictos si existe relación ($P < 0,05$) en los estudiantes de bachillerato de la “Unidad Educativa Daniel Reyes”.
7. Es necesario aplicar una guía de estrategias para la resolución de conflictos que sirva como un manual que permita fortalecer estas habilidades sociales y emocionales en los estudiantes, para mejorar la convivencia en el contexto educativo y a su vez en el medio social, para así facilitar los procesos de aprendizaje- enseñanza.

RECOMENDACIONES

1. Brindar énfasis en la realización y aplicación de talleres/charlas psicoeducativas hacia los estudiantes, a fin de fomentar una buena gestión de conflictos a través de prácticas pacíficas, facilitando así la comunicación asertiva y el autocontrol emocional como puntos principales para llegar a soluciones que promuevan la paz.
2. Es imprescindible repetir el estudio, en lo posible cada año, para ver la evolución del proceso posterior a aplicación de la guía de estrategias de resolución de conflictos a los estudiantes de bachillerato de la “Unidad Educativa” y de esta forma analizar de qué manera han mejorado o empeorado las diferentes variables de control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados, permitiendo así implementar nuevas estrategias o a su vez mejorar su dinámica, con el fin de garantizar su objetivo.
3. Organizar un taller con el personal del DECE para indicar los resultados obtenidos y socializar la guía de estrategias que se desea implementar con el objetivo de impulsar espacios de inclusión y respeto, capaces de dialogar, trabajar en equipo, expresarse asertivamente y sobre todo resolver conflictos pacíficamente.
4. Planificar un seminario con los estudiantes para aplicar la guía de estrategias de resolución de conflictos como un medio para facilitar los procesos de aprendizaje-enseñanza dentro del entorno escolar y además favorecer una convivencia sana con cada uno de los miembros que conforman la comunidad educativa.
5. El desarrollo de esta guía de estrategias al ser orientada al grupo de adolescentes debe ser motivada, reforzada y sobre todo trabajada de forma dinámica para lograr una mayor eficacia, donde se promueva la participación de los estudiantes; asimismo los docentes de la institución serán los gestores de llevar a cabo con satisfacción dicha guía a fin de fomentar el desarrollo personal y social de cada uno de ellos.
6. La instauración de la reflexión grupal es fundamental a la hora de aplicar esta guía de estrategias, ya que tiene como finalidad crear un espacio para compartir experiencias vividas, realizar una introspección sobre las emociones, pensamientos y conductas sobre situaciones de la vida cotidiana a modo de buscar soluciones adecuadas frente a un problema y así consolidar la dinámica grupal.



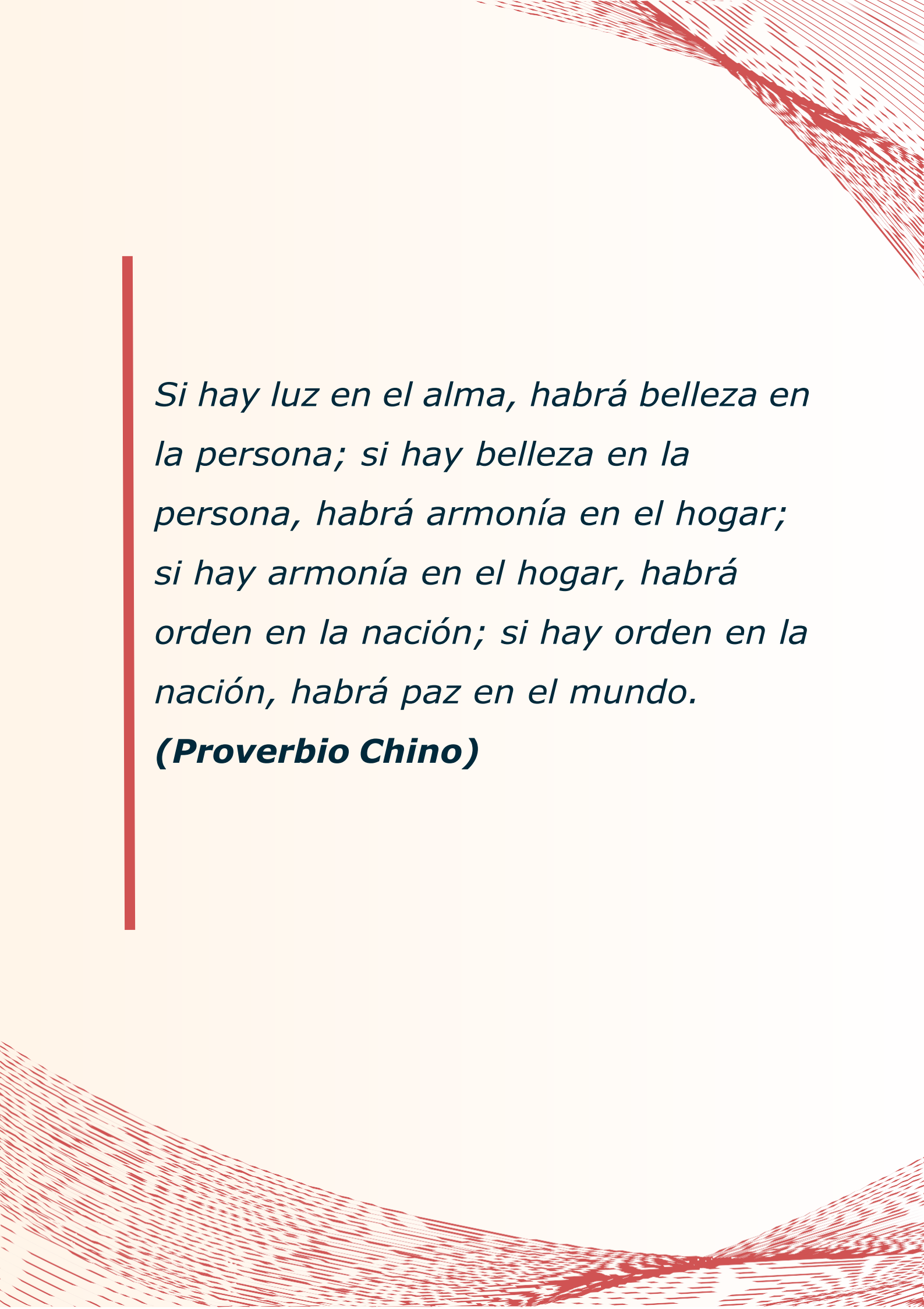
ANEXO: PROPUESTA

GUÍA DE ESTRATEGIAS RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Presentado por:

Samanta Almeida

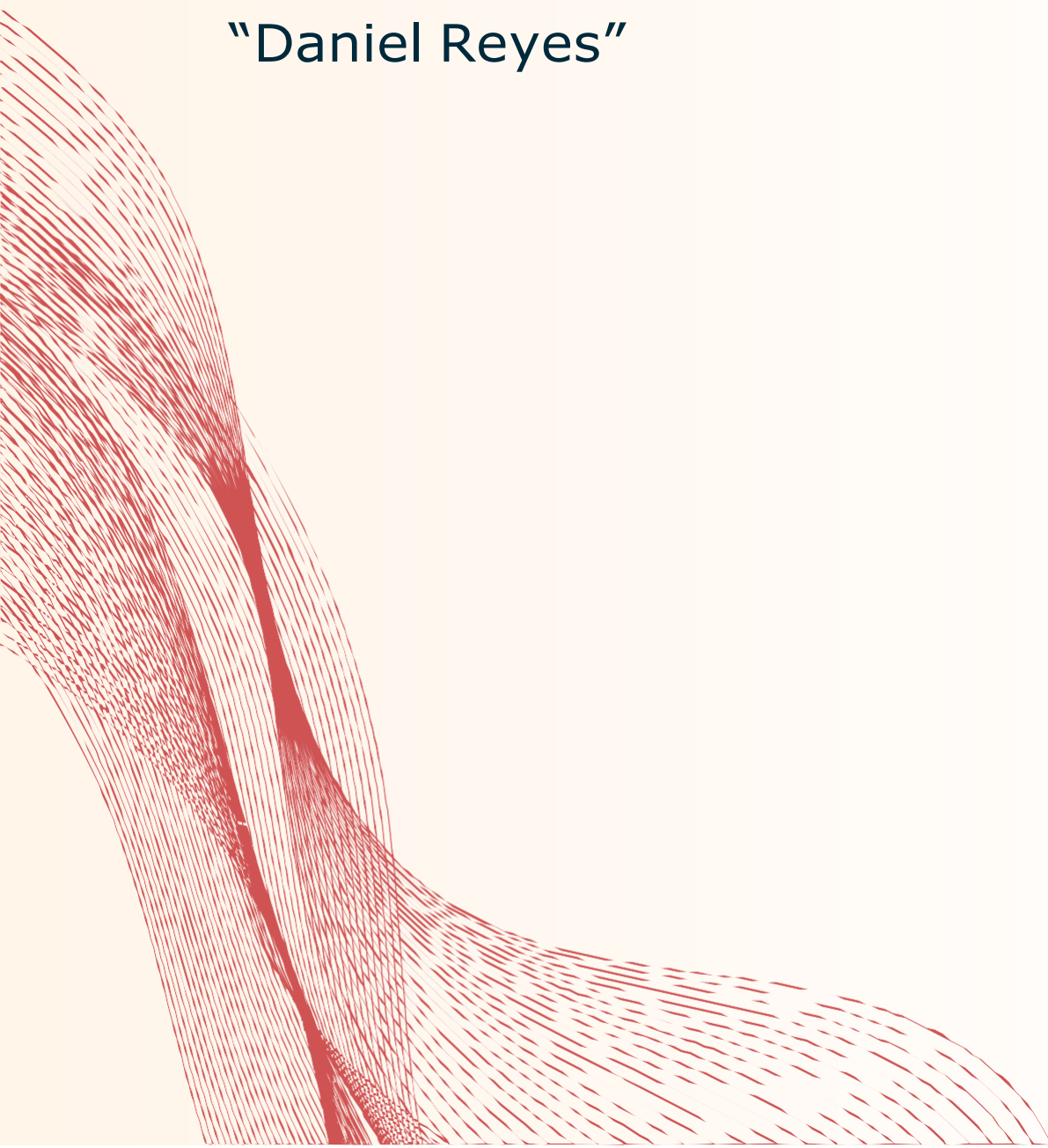


Si hay luz en el alma, habrá belleza en la persona; si hay belleza en la persona, habrá armonía en el hogar; si hay armonía en el hogar, habrá orden en la nación; si hay orden en la nación, habrá paz en el mundo.

(Proverbio Chino)

4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Guía de estrategias para resolver conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”



4.2. PRESENTACIÓN



El presente capítulo plantea el diseño de la guía de estrategias para resolver conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”, cabe mencionar que en este estudio se pudo evidenciar una diferencia no muy significativa entre el género femenino y masculino, sin embargo la población masculina muestra mayor énfasis con respecto a la poca capacidad de habilidades de resolución de conflictos en los que respecta las dimensiones de control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados por razones de inequidad en la relaciones sociales causadas por el contexto social y cultural como esquemas estereotipados frente al afrontamiento de resolver conflictos y que este se manifiesta como un problema social que afecta al desarrollo integral del ser humano y su relación con el entorno.

El propósito de la guía de estrategias para resolver conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes” es fomentar habilidades sociales, comunicativas y emocionales que permita a los estudiantes afrontar de manera adecuada situaciones conflictivas en el contexto educativo y a su vez en los distintos contextos a los que esté involucrado como forma de promover una cultura de paz y así construir vínculos saludables a base de aportaciones o soluciones constructivas libre de violencia para de esta forma mejorar las relaciones interpersonales, capaces de armonizar los distintos desacuerdos que se puedan desarrollar en el compartir cotidiano.

La importancia de implementar estas estrategias de resolución de conflictos radica en mejorar la convivencia en la comunidad educativa con los diferentes miembros que lo conforman y de esta forma crear espacios de respeto a través de la edificación de diálogos que conlleven a una solución eficaz y pacífica, permitiendo facilitar los procesos de enseñanza – aprendizaje, cabe recalcar que la práctica de estas estrategias influirá no solo en el sistema educativo, sino también en las diferentes demandas sociales.

El diseño de las estrategias de resolución de conflictos está adaptada a las diferentes dimensiones estudiadas previamente como son: el control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados, las mismas que permiten potenciar la capacidad para adaptarse a nuevas situaciones nuevas, la capacidad de controlar el enojo, evaluación de conductas, capacidad para solucionar los problemas, comprender como se sienten las demás personas, capacidad de reflexión frente a situaciones difíciles y capacidad para expresar lo que siente.



4.3. OBJETIVOS

- Potenciar el nivel de control emocional en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.
- Mejorar el nivel de competencia comunicativa en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.
- Elevar el nivel de evaluación de resultados en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Daniel Reyes”.



4.4. CONTENIDOS DE LA GUÍA

La presente guía está distribuida por estrategias, las mismas que son:

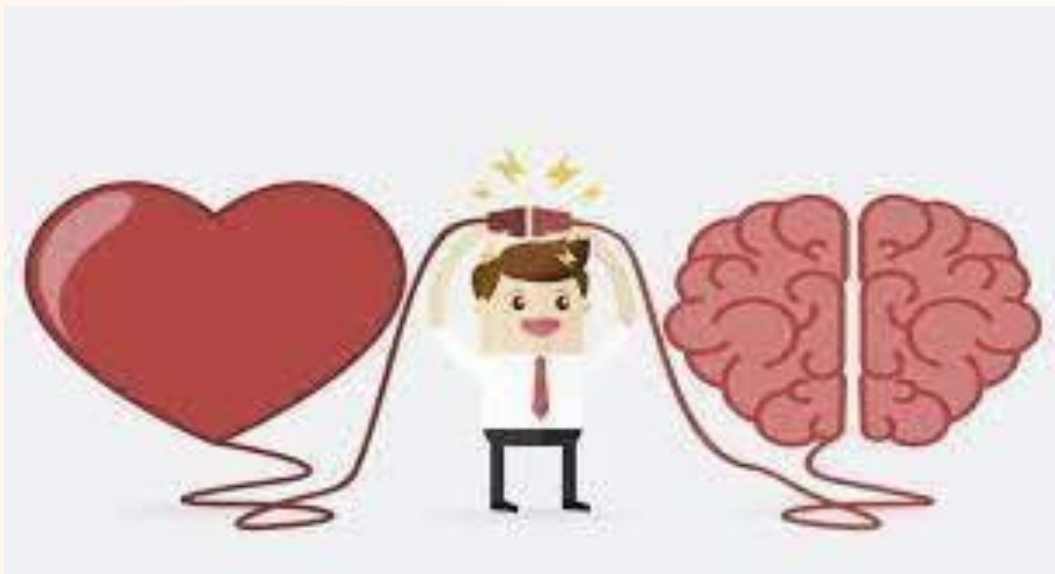
Estrategia N°1 *"Me conozco, reconozco y controlo mis emociones"*

Estrategia N°2 "Aprendo a comunicarme con las personas"

Estrategia N°3 "Deliberando con el arte"



“ME CONOZCO, RECONOZCO Y CONTROLLO MIS EMOCIONES”



Fuente: tomado de iStock (s.f.). ID de la ilustración: 546763262.

OBJETIVOS DE LAS ESTRATEGIAS:

- Controlar la intensidad, duración y complejidad de las emociones frente a situaciones conflictivas
- Aprender a reconocer, comprender y regular las emociones

SEMÁFORO EMOCIONAL



Esta actividad permite detener conductas impulsivas y así tener respuestas asertivas frente a situaciones que nos provoquen enojo

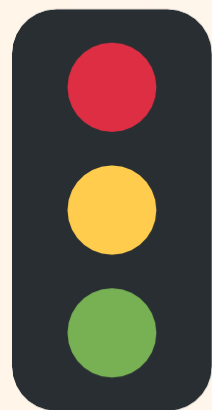
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. Construir un semáforo con material reciclado con la colaboración de todos los estudiantes, al fin de fomentar la creatividad
2. Luego formar un círculo interactivo entre todos los estudiantes, el docente explicará en que consiste cada color:
 - **Rojo.** Detener la conducta y el pensamiento, para evitar respuestas impulsivas.
 - **Amarillo.** Racionalizar la situación y analizar los pros y contras sobre nuestras posibles respuestas, para seleccionar la solución más efectiva
 - **Verde.** Una vez seleccionada la respuesta se procede a ejecutarla.
3. Una vez explicado la teoría del semáforo, participar a cada uno de los estudiantes y que compartan una situación vivida en la que han experimentado un enojo y como han reaccionado.
4. A continuación, aplicar la misma situación con la teoría del semáforo, a modo de reflexión.

Tiempo: 2 horas

Recursos:

Material reciclado: cartón, pinturas, cartulinas, colores etc



¿CÓMO ME QUIERO SENTIR?

El regular nuestras emociones permiten incrementar el bienestar personal y nuestros vínculos sociales, entendiéndola como un elemento fundamental del aprendizaje socioemocional



Desarrollo de la actividad

- Se coloca a los estudiantes formando un círculo interactivo para mayor visualización entre todos.
- El docente deberá mostrar un esquema que se presenta a continuación, invitándole a los estudiantes responder un conjunto de preguntas las mismas que están segregadas en 4 segmentos: descubrir, imaginar, comprender y regular.
- Posteriormente él o la docente explicará a los estudiantes en que consiste cada pregunta: **¿Cómo me siento?**: Describir su estado emocional actual **¿por qué me siento así?**: permite reflexionar y comprender las causas que están generando su estado emocional. **¿cómo me quiero sentir?**: el estado emocional que les gustaría alcanzar **¿Qué puedo hacer para sentirme así?**: establecer acciones que conduzcan al estado emocional deseado.
- Una vez completados los recuadros, se sugiere reflexionar en conjunto con las siguientes preguntas: ¿Qué pregunta de los recuadros les hizo más difícil responder?, ¿Qué acciones planteadas consideran que les pueden ayudar a alcanzar el estado emocional deseado?
- Por último, generar una retroalimentación entre todos sobre la importancia de autorregular las emociones

Tiempo: 40 minutos

Recursos: esquema de preguntas

ESQUEMA DE PREGUNTAS

1. DESCUBRIR

¿Cómo me siento?

2. IMAGINAR

¿Cómo me quiero sentir?

¿Por qué me siento así?

3. COMPRENDER

¿Qué puedo hacer para sentirme así?

4. REGULAR



“APRENDO A COMUNICARME CON LAS PERSONAS”



OBJETIVOS DE LAS ESTRATEGIAS:

- Entender, interpretar y comunicar de manera asertiva frente a situaciones conflictivas
- Interactuar de manera adecuada en situaciones divergentes

CREO MI PROPIO TEATRO



El psicodrama es una técnica que permite desarrollar habilidades sociales, sentir empatía a través de un elemento clave que es la reflexión, como una forma de introspección sobre nuestras conductas, pensamientos y emociones que experimentamos

Desarrollo de la actividad

- Formar dos grupos con el mismo número de integrantes en el aula
- Crear una obra de teatro que tenga como base una situación conflictiva entre ambos grupos
- Los dos grupos deben coordinar el guion y los personajes para la obra
- La obra debe presentar comportamientos impulsivos, donde se evidencia la falta de comunicación asertiva por ambos grupos
- Con el fin de observar a que solución les lleva la situación planteada • Luego, cuestionar ¿Cómo se sintieron? ¿Qué piensan de las conductas manifiestas? ¿Consideran que fue la mejor solución?
- Posteriormente, los estudiantes interpretarán la misma situación, pero ahora con conductas y comunicación asertiva por ambos grupos
- Repetimos las mismas preguntas: ¿Cómo se sintieron? ¿Qué piensan de las conductas manifiestas? ¿Consideran que fue la mejor solución?
- Se finaliza con la reflexión grupal sobre ¿Cuál consideran la mejor opción para llevar a cabo un conflicto? y por qué? ¿Cómo ayuda o perjudica la práctica de estas dos interpretaciones en el diario vivir?

Tiempo: 1 hora

Recursos: Ninguno



"DELIBERANDO CON EL ARTE"



OBJETIVOS DE LAS ESTRATEGIAS:

- Conocer nuevas vías de expresar los sentimientos, emociones y pensamientos a través del arte
- Reflexionar las acciones, experiencias frente a una situación conflictiva por medio del arte

EL ARTE ME CONECTA CON MIS EMOCIONES

El arteterapia como intervención terapéutica permite exteriorizar las emociones, pensamientos y sentimientos reprimidos por medio del arte, como vía de exploración, reflexión y autocontrol emocional



Desarrollo de la actividad

- Formar equipos de 6 personas
- El/la docente deberá explicar una breve reseña de la obra de arte “Las Manos de la Protesta” de Oswaldo Guayasamín
- Se les entregará a cada equipo un pliego de cartulina para que puedan imitar el dibujo de la obra a través de sus habilidades artísticas
- Una vez terminada la réplica de la obra de arte, elaborada por cada equipo, el/la docente les otorga a cada equipo una hoja de ruta con consignas

Consignas

- Describan el gesto y la postura de la persona
- Identifiquen que partes del cuerpo prepondera y que actitud pueden interpretar
- Interpreten que emoción preponderante puede estar viviendo
- ¿Existe una relación en la descripción de la persona con la emoción interpretada?
- Compartan con sus compañeros/as si recuerdan haber vivido dicha emoción y cómo se comportaron

Reflexión Grupal

- Formar un círculo entre todos y responder a las siguientes preguntas:
- ¿Creen que su conducta fue la más asertiva? En la actualidad, ¿Creen que si vuelve a repetirse la experiencia se comportarían de manera diferente? ¿Qué modificarían?
- ¿Vivieron la experiencia de esta emoción en el grupo? Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo podemos contribuir a que las personas puedan trabajarla?

Tiempo: 2 horas

Recursos: Pinturas, lápices de colores, cartulina, hoja de consignas, etc.

DESCARGO LO NEGATIVO

El expresar las emociones, pensamientos y sentimientos a través del arte, proporciona una conexión con uno mismo, permite generar una introspección consigo mismo, que permite liberar pensamientos o emociones desagradables, lo cual genera un estado de liberación y tranquilidad frente a situaciones que provoquen malestar, enojo



Desarrollo de la actividad

- El/ la docente entregará cartulinas a cada uno de los estudiantes
- La temática del dibujo será "descargo lo negativo"
- Los estudiantes deberán completar la cartulina a través de garabatos (líneas o trazos irregulares)
- Los trazos deben ser plasmados con libertad de expresión, sin limitaciones
- A continuación, las obras serán pegadas alrededor de todo el curso
- Luego, cada uno de los estudiantes pasará al frente a contar su experiencia con la garabateada
- Realizar un circuito de preguntas: ¿Como te sentiste al hacer el dibujo? ¿ Qué sensación sentiste al terminar el dibujo? ¿Consideras que te ayuda a controlar tu enojo? ¿Porqué? del 1 a 10 ¿Qué tan liberador fue la experiencia?

Tiempo: 1 hora

Recursos: Pinturas,
lápices de colores,
cartulina

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abellán, F. J. (2014). *La reflexión sobre las finalidades de la enseñanza de la historia*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/290842/jaf1de1.pdf?sequence=1>
- Alcívar Alcívar, E. G. (2022). *Propuesta basada en la inteligencia emocional para mejorar la resolución de conflictos en una unidad educativa de Ecuador, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92882>
- Álvarez, F. C. (2018). *CONFLICTO COMO MOTOR DE CAMBIO Y SU IMPACTO EN LA CULTURA DE PAZ*. Eirene Estudios de Paz Conflictos. <https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/15/4>
- Alzate, R. (2004). *Curso-taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar*. Universidad del país Vasco. <https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57728/Alzate-conflicto.doc/30e06177-3e07-4772-b082-27c374e23148>
- Aquino, A.E. (2003). *Diferencias de Género y Edad en la Inteligencia Emocional de un grupo de Internautas*. Tesis de Licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. www.geocities.ws/intelemol/aquino/dif_genero_edad_ie.html
- Argyle, M. (1994). *The psychology of interpersonal behaviour*. Penguin
- Bullé, S. G. (08 de Julio de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* Observatory <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>
- Cabrera Arismendy, C. E. (s.f.). *“CONCEPCIONES DE CONFLICTO ESCOLAR”*. Universidad del Quindío, Colombia. <https://es.slideshare.net/UniquindioOficial/vol-28-2>
- Calderón, M., González, G., Salazar, P., & Washburn, S. (2012). *Aprendiendo sobre las emociones, manual de Educación Emocional*. [e-book]. <https://ceccsica.info/sites/default/files/docs/Aprendiendo-emociones-manual.pdf>
- Camps Bansell, Jaume, Selvam, Rejina M., & Sheymardanov, Shamil. (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), 1-22. Epub 01 de diciembre de 2019. <https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833>
- Cano, A., & Cuervo, M. (2007). *Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula*. Trabajo de grado. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/482d666c-601b-4ce5-a122-31394d836d70/content>

- Carmona, P. (agosto de 2017). *INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Revista Líder Chile. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7302242.pdf>
- Carpena, A. (s.f.). *LA EMPATÍA ES POSIBLE Educación emocional para una sociedad empática*. Desclée De Brouwer. <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Cely Fuentes, D. Z. (2021). *Teoría de Resolución de Conflictos de Johan Galtung para la Implementación de la Cátedra de la Paz*. Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 11(2), 48-56. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/251/619>
- CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO, EXPERIMENTACIÓN E INVESTIGACIONES PEDAGÓGICAS [CPEIP]. (s.f.). Expresar y regular emociones. Ministerio de Educación. <https://www.cpeip.cl/wp-content/uploads/2021/01/herramienta-expresar-regul%C3%B1ar-sentimientos-v4.pdf>
- Couñago, A. (31 de enero de 2022). *¿Por qué es tan importante la inteligencia emocional? Algunas claves para desarrollarla*. La mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/por-que-es-tan-importante-la-inteligencia-emocional/>
- Crespo, E. (1995). *Introducción a la Psicología social*. Madrid: Universitas.
- Cuevas, G. S. (16 de agosto de 2022). *¿Qué son las habilidades sociales? La mente es maravillosa*. <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Dinámicas grupales. (s.f.). Técnicas de grupo y dinámicas de grupo. <https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas-de-coleccion/emocionarte/>
- Esteban, E. (24 de agosto de 2021). *Educación en valores. La tolerancia*. Guía infantil. <https://www.guiainfantil.com/1220/educar-en-valores-la-tolerancia.html>
- Funes, S. (2000). *RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA: UNA HERRAMIENTA PARA LA CULTURA DE PAZ Y LA CONVIVENCIA*. (Tesis licenciatura). Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.18172/con.466>
- Galtung, J. (1984). *¿Hay alternativas?: cuatro caminos hacia la paz y la seguridad*. Editorial Fontamara. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=199070>
- García, J. (17 de octubre de 2015). *Disonancia cognitiva: la teoría que explica el autoengaño*. Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/disonancia-cognitiva-teoria-autoengano>
- Gómez, M. (2 de junio de 2015). *La guía. Resolución de Conflictos*. <https://psicologia.laguia2000.com/psicologia-social/resolucion-de-conflictos>

- González, R. (Oct de 2022). *Definición de Convivencia*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/social/convivencia.php>
- Hazas, E. M. (2010). *ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PREESCOLARES*. (Título de doctorado). UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/7205ee5b-b7cf-4b45-805e-dc433189b14a/content>
- Hernández, M. (2002). *¿Cómo mejorar la autoestima de los alumnos? Habilidades sociales simples*. Cepe. <https://editorialcepe.es/titulo/como-mejorar-la-autoestima-de-los-alumnos-1/>
- Innovación Tecnológica. Valladolid. <http://www.cuartaedad.com/sabiduria-aplicada/documentos/ni-sumisas-ni-dominantes.pdf>
- Isaza, J. (2015). *Hacia una definición del conflicto desde las ADR*. Prodialogo. <https://www.prodialogo.org.pe/sites/default/files/material/files/isaza.pdf>
- iStock (s.f.). Empresario que conecta el concepto de interacciones cerebro y corazón mejor trabajo en equipo. <https://www.istockphoto.com/es/vector/empresario-que-conecta-el-concepto-de-interacciones-cerebro-y-coraz%C3%B3n-mejor-trabajo-gm546763262-98691561>
- Jares, X. R. (2002). *APRENDER A CONVIVIR*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado (44), 79-92. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404405.pdf>
- LHH. (25 de enero de 2023). *4 niveles de conflicto y consejos para manejarlos*. Spring Professional | LHH Recruitment Solutions en Cultura Organizacional. <https://www.lhh.com/es/es/insights/4-niveles-de-conflicto-y-consejos-para-manejarlos/>
- López, H. V. (2018). *Conflicto, democracia y paz*. Revista Filosofía UIS 17(1), 123-144. <https://doi.org/10.18273/revfil.v17n1-2018006>
- López, S. (2016). *Regulación emocional y género: Un estudio exploratorio con estudiantado de grados feminizados*. Grau en Psicología, 422. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161877/TFG_Lopez_User_o,_Sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, V. A., & Encabo, F. E. (2002). *Competencia comunicativa, identidad de género y formación del profesorado*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, núm. 43, 113-122. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404310.pdf>
- Ministerio de inclusión, económica y social. (2018). *Guía para la solución de conflictos*. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_soluci%C3%B3n_de_conflictos_0950374001540215605.pdf
- Minsalud. (2021). *Dimensión convivencia social y salud mental*. Ministerio de salud y protección social.

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Documents/dimensiones/convivencia-social-ysalud-mental.pdf>

- Monjas Casares, M. (2004). *Ni sumisas ni dominantes. Los estilos de relación interpersonal en la infancia y en la adolescencia*. Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2002-2003. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. <http://www.cuartaedad.com/sabiduria-aplicada/documentos/ni-sumisas-ni-dominantes.pdf>
- Navarro, E. (2019). *Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26521/Navarro_MEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, V. (2012). *Programa de entrenamiento en habilidades sociales para fomentar la mejora de relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de educación primaria*. Tesis en licenciatura. Universidad Pedagógica Nacional, México. <http://200.23.113.51/pdf/28617.pdf>
- Ovejero Bernal, A., (1993). *León Festinger y la psicología social experimental: la teoría de la disonancia cognoscitiva 35 años después*. *Picotea*, 5(1), 185-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72705115>
- Palomino-Leiva, M. L., & Torro-Correa, L. E. (2014). *La convivencia familiar y sus factores implicados en dos comunidades del municipio de Anserma-Caldas*. *Criterio Libre Jurídico*, 65-84. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriojuridico/article/view/685/535>
- Pérez Archundia, E., & Gutiérrez Méndez, D. (2016). *EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES*. *RA XIMHAI* 12(3), 163-180. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Péz, D. (2006). *El objeto de estudio de la psicología social*. En D. Péz, *Psicología Social, Culturay Educación* (págs. 1-2). Pearson Educación. https://www.researchgate.net/profile/Dario-Paez-2/publication/285580199_Psicologia_Social_Cultura_y_Educacion_Libro_descatalogado_2014/links/565f878708ae1ef929855c68/Psicologia-Social-Cultura-y-Educacion-Libro-descatalogado-2014.pdf
- Pompa Montes de Oca, Y. d., & Pérez López, I. A. (2015). *La competencia comunicativa en la labor pedagógica*. *Revista Universidad y Sociedad* 7(2), 160-167. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus22215.pdf>
- Prado Rodríguez, J. (2021). *Habilidades sociales para la resolución de conflictos y la convivencia: estudio de caso*. Universidad de Oviedo. https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60238/TFM_JessicaPradoRodriguez.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Proyecto educativo institucional. (2023). Ibarra: Unidad Educativo "Daniel Reyes".

- Ramos, J. D. (2017). *EDUCACIÓN EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA EDUCACIÓN*. Intervención psicoeducativa en la desadaptación social: IPSE-ds, (10), 11-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6638825>
- Reyes, E., & García, S. (2015). *CONVIVENCIA CON CONFLICTO Y SIN VIOLENCIA EN LA ESCUELA: LA PREVENCIÓN COMO ESTRATEGIA DE PAZ*. Ra Ximhai, 20-30. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401001.pdf>
- Román, J., & Zajer, D. (s.f.). *Fundamentos para una comprensión psicosocial del conflicto*. Universitat Oberta de Catalunya, 47. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/78588/2/Conflicto%20y%20mediaci%C3%B3n%20M%C3%B3dulo%201_Fundamentos%20para%20una%20comprensi%C3%B3n%20psicosocial%20del%20conflicto.pdf
- Rosales Jiménez, J. J. (2013). *Habilidades sociales*. McGraw-Hill. <https://vdocuments.mx/habilidades-sociales-2013-mc-graw-hill.html>
- Ruiz, A. (4 de noviembre de 2022). *Tipos de Inteligencia Emocional*. IEPP instituto europeo de psicología positiva. <https://www.iepp.es/inteligencia-emocional-tipos/>
- 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), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/393/39349210004.pdf>
- Sánchez Núñez, M. T., Fernández-Berrocal, P., Montañés Rodríguez, J., & Latorre Postigo, J. M. (2008). *¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones*. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 6(2), 455-474. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121924011>
- Santander Universidades. (2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. Santander. <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa. [SGCTIE]. (s.f.). *Convivencia escolar*. Gobierno de España. <https://www.educacionyfp.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar.h>
- Usbaldo. (2019). *Teoría de los Sistemas Socio Culturales*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote/logica-juridica/1-teoria-de-los-sistemas-socio-culturales/35506079>
- Vera, J. (2006). *Escala de solución de conflicto: construcción y validez*. Revista Cultura Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres, 20, 579- 600.

https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf

Viridiana, O. C. (2012). *Programa de entrenamiento en habilidades sociales para fomentar la mejora de relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de educación primaria*. Tesis de licenciatura, Universidad pedagógica nacional. Repositorio institucional. <http://200.23.113.51/pdf/28617.pdf>

Zamora, N. A. (2020). *Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos sociales*. San Gregorio, 92. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1382>