



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE PSICOLOGÍA (REDISEÑO)

PLAN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

**“ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES
DEL TERCERO DE BACHILLERATO DE “LA UNIDAD EDUCATIVA
REPUBLICA DEL ECUADOR”**

Modalidad: Presencial

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicología

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano.

Autor: Emily Julissa Anrango Quilumbaqui

Director: MSc. José Fernando Oñate Porras

Ibarra – 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

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:	1005025430		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Anrango Quilumbaqui Emily Julissa		
DIRECCIÓN:	González Suarez, Otavalo, Ecuador.		
EMAIL:	ejanrangoq@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	0985206254	TELF. MOVIL	0964092184

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del Tercero de Bachillerato de “La Unidad Educativa Republica del Ecuador”
AUTOR (ES):	Anrango Quilumbaqui Emily Julissa
FECHA: AAAAMMDD	2023-01-12
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología
DIRECTOR:	MSc. José Fernando Oñate Porras
ASESOR:	MSc. Jorge Edmundo Gordón Rogel

CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 04 días, del mes diciembre de 2023

AUTOR:

Firma.....

Nombre: Anrango Quilumbaqui Emily Julissa

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 4 de diciembre del 2023

MSc. José Fernando Oñate Porras

DIRECTOR 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. José Fernando Oñate Porras

C.C.: 171755489-1

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité calificador del trabajo de integración curricular "Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del Tercero de Bachillerato de "La Unidad Educativa Republica del Ecuador" elaborado por Anrango Quilumbaqui Emily Julissa, previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicología, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 

MSc. José Fernando Oñate Porras

C.C.: 171755489-1

(f): 

MSc. Jorge Edmundo Gordón Rogel

C.C.: 100274201-1

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a las personas que más amo en esta vida, mi razón y el motor que diario, han hecho de mí una persona fuerte y feliz, mis padres con sus palabras de apoyo han hecho que esto sea posible, mis tres hermanos que son mi incentivo para seguir con todos mis objetivos, la dedicatoria es a mi familia que me llena de tanto orgullo y felicidad al saber que están presentes en cada momento, ellos se han convertido en un ejemplo de resiliencia y superación tanto profesional como personal, mi padre con su fuerza de palabra y empatía, mi madre con su sencillez y cariño, Anita con sus consejos , sabiduría y excelente apoyo emocional, Sisa con su rudeza y perseverancia y Elian con su carácter y calma. Me han apoyado y me han demostrado que nada es imposible, que la vida es efímera, que el esfuerzo y mando que tome hoy, en un futuro será recompensado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a la Virgen del Quinche y a mi familia de seis, por otorgarme la valiosa oportunidad de perseverar en mi formación académica, su apoyo inquebrantable durante los momentos difíciles, su aliento constante y la compañía incondicional en este proceso. Asimismo, expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, a la distinguida Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) y de manera especial, a la carrera de psicología (Rediseño), porque han convertido esta travesía académica en una experiencia de enseñanza-aprendizaje continuo, con todos los que la conformamos y sobre todo por enseñarnos el significado de la superación personal y el valor propio. Mi sincero agradecimiento a mis respetados docentes, quienes no solo compartieron su vasto conocimiento, sino también motivaron a cada estudiante a cultivar habilidades para nuestro crecimiento personal.

Un profundo agradecimiento a mi tutor de tesis
MSc. José Fernando Oñate Porras, por brindarme
su apoyo y guía en todo el proceso de titulación.

Resumen Ejecutivo

La adolescencia es una etapa fundamental para el desarrollo del ser humano referente a esta investigación se observa que existe una problemática por la falta de conocimiento sobre la importancia del buen uso de estrategias de resolución de conflictos y todo lo que abarca esta temática como son la competencia comunicativa, evaluación de resultados y control emocional que está compuesta por subdimensiones como la tolerancia, empatía, adaptabilidad y el control de impulsos, en base a esto la presente investigación tiene como objetivo general, analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador. El presente proyecto es una investigación mixta de carácter cuantitativo-cualitativo. En el marco de paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque diagnosticara la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “República del Ecuador”, el universo y muestra estudiada es de 300 estudiantes, para esto se utilizó el test de Escala de Solución de Conflictos (ESOC) es un cuestionario de auto reporte diseñado y validado por José Luis de la Torre en el 2006, el mismo que está compuesto de 35 ítems tipo Likert, 16 de los cuales eran calificados inversamente. El cuestionario presenta las siguientes variables de estudio Control Emocional, Competencia Comunicativa y Evaluación de Resultados, además estas incluyen 4 subdimensiones “Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y control de la Impulsividad”. Utilizando la prueba de hipótesis de chi-cuadrado se demostró que el P valor o significación asintótica es de ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados en los estudiantes. Con los datos obtenidos se concluye con la guía de estrategias de resolución de conflictos para fortalecer y elevar los niveles de resolución de conflictos y generando buenas habilidades.

Palabras clave: estrategias, conflictos, control emocional, competencia comunicativa, evaluación de resultados.

Abstract

Adolescence is a fundamental stage for the development of the human being, referring to this research, it is observed that there is a problem due to the lack of knowledge about the importance of the proper use of conflict resolution strategies and everything that covers this topic, such as competition, communication, evaluation of results and emotional control that is composed of subdimensions such as tolerance, empathy, adaptability and impulse control, based on this the present investigation has as a general objective, to analyze the dimensions of conflict resolution strategies in students of the baccalaureate of the Educational Unit Republic of Ecuador. This project is a mixed quantitative-qualitative research. In the framework of the quantitative paradigm, it has a descriptive scope because it diagnoses the conflict resolution capacity of the high school students of the "República del Ecuador" Educational Unit, the universe and sample studied is 300 students, for this the test was used. The Conflict Resolution Scale (ESOC) is a self-report questionnaire designed and validated by José Luis de la Torre in 2006, which is composed of 35 Likert-type items, 16 of which were inversely rated. The questionnaire presents the following study variables: Control Emotions, Communicative Competence and Evaluation of Results, in addition these include 4 subdimensions "Tolerance, Empathy, Adaptability and Impulsivity control". Using the chi-square hypothesis test, it was shown that the P value or asymptotic significance is ($P > 0.05$), therefore, the null hypothesis (H_0) is accepted; that is to say: There is no relationship between gender and the level of emotional control, communicative competence and evaluation of results in students. With the data obtained, it is concluded with the conflict resolution strategies guide to strengthen and raise the levels of conflict resolution and generating good skills.

Keywords: strategies, conflicts, emotional control, communicative competence, evaluation of results.

INDICE DE CONTENIDO

Resumen Ejecutivo.....	ix
Abstract	x
Problema de investigación	xv
Justificación.....	xvii
Objetivos	xviii
Capítulo I: Marco teórico	1
Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del Tercero de bachillerato de “La Unidad Educativa Republica del Ecuador”	1
1.1 Psicología.....	1
1.2 Habilidades Sociales.....	3
1.3 Inteligencia Emocional	5
1.4 Convivencia.....	6
1.5 Conflictos	6
1.5.1 Definición.....	6
1.5.2 Clasificación.....	7
1.5.3 Dimensiones	9
1.6 Unidad Educativa República del Ecuador.....	11
1.6.1 Perfil de salida.....	12
Capítulo II, MATERIALES Y MÉTODOS	13
2. Materiales y métodos.....	13
2.1 <i>Tipo de investigación</i>	13
2.2 <i>Métodos, técnicas e instrumento</i>	13
2.2.1 Métodos.....	13
2.2.2 Técnicas.....	14
2.2.3 Instrumento	14
2.3 Preguntas de investigación e hipótesis.....	14
2.4. Matriz de Operacionalización.....	15
2.5 Población y muestra.	19
Capitulo III: Resultados y discusión	20
3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos.....	20
3.1.1 Niveles de resolución de conflictos.	21

3.2 Correlación entre género y dimensión de resolución de conflictos	25
Capitulo IV: Propuesta	32
Conclusiones	41
Recomendaciones	41
REFERENCIAS	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 16

Tabla 2 20

Tabla 3 25

Tabla 4 26

Tabla 5 26

Tabla 6 27

Tabla 7 28

Tabla 8 29

Tabla 9 29

Tabla 10 30

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 21
Figura 2 22
Figura 3 23
Figura 4 24

MOTIVACIONES

Una de las motivaciones que me incentivaron a guiarme en esta línea de investigación fue el hecho de ser una estudiante de psicología y el interés que conlleva el comportamiento del ser humano y sobre todo el interés por el comportamiento de los adolescentes frente a la resolución de conflictos en momentos estresantes, como se ha podido observar en la actualidad existen mucha preocupación en el desarrollo de esta etapa pero frente a la investigación y al interés por el mismo q existen las posibilidades de mejorar y contribuir para el desarrollo de buenas habilidades, esto no solo contribuiría al desarrollo del estudiante como tal sino mejoraría el ambiente en el que este se desenvuelve.

Problema de investigación

Menéndez, Rodríguez y Salabarría (2008), explica que una de las etapas del desarrollo del ser humano complicadas, pero con gran relevancia en la actualidad es la etapa de la adolescencia ya que es un momento por la que todo ser humano pasa y es considerada como una escala de vida, porque en la adolescencia es donde se forman los valores, fortalezas sociales, psicológicas y sexuales, además, es el momento en el que se define proyectos de vida y se crean bases apropiadas para el desarrollo individual y social. Una de las problemáticas en todo este proceso es la falta de conocimiento sobre la importancia del buen uso de las estrategias de resolución de conflictos, ya que cada acontecimiento, que pueda llegar a suceder en todo este lapso de tiempo, afecte positiva o negativamente en su desarrollo biopsicosocial, por este motivo muchas personas ven esta etapa como un fenómeno social, por la importancia que tiene la misma (Gonzalez, 2000).

Existen varias causas del problema, de entre los principales podemos mencionar:

- ***El contexto familiar y crianza***

Martínez, Torres y Ríos (2020), concuerdan que la familia es el primer pilar de formación de todas las personas, porque la familia tiene el deber de procurar una vida digna e integra para el desarrollo del niño, niña o adolescente, mencionó esto ya que en los hogares se adquieren las primeras pautas de comportamiento, valores, ideales, responsabilidades, autonomía, etc. Por este motivo podemos demostrar la importancia de modo de crianza y el contexto familiar que tiene cada individuo (Chairez, 2020).

Unas de las causas de un mal contexto familiar y una mala crianza, a largo plazo es la baja autoestima, sentimientos de soledad, ansiedad, depresión, sentimientos de vulnerabilidad,

miedo al expresar emociones, además los adolescentes pueden repercutir ese comportamiento, generando actos violentos contra los demás, incapacidad de seguir reglas, normas de convivencia y comportamiento negativos frente al mismo, provocando que en el entorno en el que se desenvuelva lo aislé, o en situaciones que lleguen a tomar represarias (Perea, 2006).

- ***Personalidad***

Valle, Zamora y Altamirano (2020), refieren que la personalidad es la combinación de conductas, pensamientos y sentimientos que hace que cada individuo sea único, la misma que se forma en la infancia y se va desarrollando a través del entorno y genética de cada persona. Por esto es de suma importancia para el ser humano porque la personalidad proporciona características de un individuo, y brinda una perspectiva frente a la observación de un constructo presuntivo que se realiza al presenciar sentimientos, pensamientos y actitudes que se toman frente a diversas situaciones (Pérez , 2020).

Aclarando que los trastornos de la personalidad pueden generar conflictos diarios, una de sus principales causas es la dificultad para relacionarse, generando inestabilidad en el hogar o la escuela, mediante esto se podría derivar un aislamiento social, dilemas para tomar decisiones el consumo de drogas o alcohol (Valarezo y Rodríguez, 2020).

- ***Contexto educativo***

Lorente, Torrego y Lorenzo (2020), brinda una explicación sobre el contexto educativo en el que explican, es un factor de convivencia muy importante para el desarrollo de los estudiantes ya que es un entorno en el que conviven la mayor parte del tiempo, por este motivo tanto la infraestructura y la estabilidad dentro de un aula deben ser adecuados para que los discentes se desenvuelvan en el mismo, además con la explicación que se mencionó anteriormente sobre la importancia del contexto familiar, crianza y la personalidad que se puede desarrollar frente a estas situaciones, la mayoría de los adolescentes pueden presentar causas negativas en el contexto educativo, se podría presentar un deterioro en el rendimiento académico, la formulación de malas relaciones interpersonales, consumo o expendio de sustancias ilícitas, problemas conductuales, etc.

Partiendo del hecho que todos los problemas tienen efectos y consecuencias, de los cuales podemos mencionar y explicar a continuación:

Problemas emocionales

Frente a las causas que se mencionó, uno de los efectos cruciales son los problemas emocionales que se pueden identificar en la etapa de la adolescencia, por factores del entorno y ambiente en el que se desenvuelve, esto puede afectar no solo psicológicamente si no física y socialmente, uno de los más comunes es la depresión, ansiedad e impulsividad, que va dejando graves secuelas en los adolescentes (Valle et al., 2020).

Malas relaciones interpersonales

Las malas relaciones pueden causar efectos influyentes negativos en el desarrollo del adolescente, por este motivo es de sumo interés que los discentes sepan o tengan un conocimiento de la realidad actual, las malas relaciones pueden afectar en todos los ámbitos en los que convive el adolescente afectando en su salud mental, física y creando malas ideaciones sociales (Ugarriza, 2001).

Justificación

En la vida del ser humano los conflictos o problemas, son el día a día, son parte del proceso de vivir cada momento, si no existiera problemas las experiencias no serían tan reconfortantes como lo son, cabe recalcar que según López (2006), afirma que hay dos enfoques para analizar este asunto: uno de ellos interpreta el conflicto como un fenómeno originado por la superestructura de la sociedad, mientras que el otro lo ve como un reflejo de la estructura social. Aportando a lo mencionado la primera perspectiva estaría basada en los problemas cotidianos ya sea por desacuerdo o intolerancia frente alguna situación, que no afectan significativamente al grupo social, en cambio la segunda perspectiva sobre el conflicto ya es más basada en situaciones que son explosivas e instantáneas en las que se tienen diferentes intereses y estaría presenta la lucha del poder sobre alguna situación (Lorente et al., 2020)

Es de sumo interés saber los tipos de conflictos que existen ya que frente ambas situaciones la resolución de conflictos debería ser amena para ambas partes, uno de sus problemáticas en los adolescentes en este tema es que frente a situaciones conflictivas, se puede observar que la solución son las agresiones impulsivas ya sea verbales o físicas es por este motivo que la resolución de

conflictos es un tema importante a tratar para ir mejorando esas pequeñas cosas, antes de que exista conflictos en los que la impulsividad del momento si sea grave de resguardar (Sereño, 2006).

Objetivos

Objetivo General

Analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la capacidad de resolución de conflictos de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador.
2. Determinar el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador.
3. Diseñar estrategias, sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador.

Problema

Considerando la problemática en el proceso de investigación se sustenta, que algunos estudiantes no brindaron la predisposición para realizar bien el test a pesar de que se ejecutó las posibilidades, proporcionar charlas explicativas de la función de esta, una parte de la población hizo caso omiso de las recomendaciones brindadas en referencia al cómo realizar el test, el objetivo y finalidad.

Capítulo I: Marco teórico

Tema:

“Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del Tercero de Bachillerato de “La Unidad Educativa Republica del Ecuador”

1.1 Psicología

La psicología en base a estos autores Morris y Maisto (2005), explican que es considerada la ciencia, que estudia y analiza la conducta del ser humano, así como el análisis de los procesos mentales, el comportamiento de individuos y grupos, esta ciencia se enfoca en el entendimiento del propio desarrollo de la mente del ser humano dentro de un ambiente biopsicosocial, además caracterizan a la psicología como la ciencia que evalúa opiniones, pensamientos mediante la observación y análisis, que explica como percibimos, aprendemos, recordamos, resolvemos problemas, como nos comunicamos con las personas, las relaciones interpersonales, desde el nacimiento hasta la muerte (García, 2014).

Según Prieto (2013), conceptualiza la psicología como el estudio científico de la conducta y la experiencia, de cómo los seres humanos sienten, piensan, aprenden y conocen para adaptarse al medio que les rodea. La psicología es considerada una ciencia, porque utiliza un método científico que hace que tenga credibilidad y transparencia y además no solo se centra en un ámbito de estudio, ya que García (2014), explica que la psicología tiene una diversidad de estudio y esta varía de acuerdo con la actividad, corriente o aproximación de quien la desarrolla, definida como una ciencia extensa que no solo se encapsula en la parte clínica, sino que se amplía a toda la gama de problemáticas que el individuo pueda tener.

Cepeda (2014), refiere que la psicología, se encarga de cada uno de los diversos sistemas, movimientos y escuelas psicológicas, mismos que con el pasar del tiempo se han empeñado en probar y justificar sus conceptos, teorías y leyes, precisamente porque se han visto en situación de enfrentamiento; esta permanente discusión teórica y metodológica, ha enriquecido extraordinariamente a la ciencia. El autor Ardila (2012), explica sobre la existencia de enfoques, los mismos que son importantes por la orientación del tema de investigación. Cabe recalcar que estos enfoques fueron adaptados en base a la necesidad del país.

Cline y Gulliford (2015) mencionan que la psicología está enfocada en la interacción social, el lenguaje, la comunicación, el proceso de toma de decisiones, resolución de conflictos, las emociones, autocontrol, autoestima, adaptación, impulsos, entre otros, que los vuelven mucho valorables y esenciales en la cualquier actividad o espacio en el que se desenvuelve la persona. En la actualidad existen varios enfoques que van de la mano con el tema de la investigación en base a la problemática de este proyecto, se plantea con un enfoque cognitivo-conductual porque influye en la resolución de conflictos al abordar tanto los aspectos cognitivos (pensamientos y emociones) como los aspectos conductuales (comportamientos) que contribuyen a los conflictos (Navarro et al., 2018).

La psicología cognitiva referente al autor, Escobedo (1993) refiere que la describe como el estudio de los procesos mentales mismos que presentan un grado de complejidad y que los define como inobservables, porque al estudiar procesos mentales nos vamos más allá de estudiar una acción porque la psicología cognitiva examina cómo y por qué ocurren la formación de conceptos, la resolución de problemas, la memoria, el lenguaje, la percepción y el pensamiento, además explica que cada acción humana influye en cierta medida en la experiencia pasada. Groome (2005) aporta a la investigación mencionando que la psicología cognitiva es que es el estudio científico de cómo el cerebro procesa la información, la define de esta manera dando a conocer esto con etapas del procesamiento cognitivo que resumiéndola es el proceso de receptar la información, identificarla, recordar o asociar un aprendizaje y brindar un pensamiento, lo que tiene como resultado la resolución de problemas o adaptarse a una nueva situación.

La psicología conductual es definida por el autor, Pérez (2013) como el análisis de la conducta, este estudio se ejerce por la posibilidad de encontrar un orden en las relaciones funcionales y el control del comportamiento, además agregando a la explicación el autor, Bächler (2017) da un contenido más amplio sobre el conductismo mencionado que se enfoca en el estudio del comportamiento observable y medible de los individuos ya que se basa en el estímulo que presenta la persona antes de su reacción y del porqué la respuesta (acción), también como el ambiente puede ser la base de conductas aprendidas y como existe la probabilidad que se repita la actividad que dio origen una consecuencia.

Bächler (2017), en base a lo gestionado sobre ambos enfoques de la psicología, esta investigación va orientado a un enfoque cognitivo-conductual de manera significativa en la resolución de conflictos porque al aborda tanto aspectos cognitivos como conductuales involucrados en una situación conflictiva, como por ejemplo identifica y cambia patrones de pensamientos negativos o irracionales que pueden estar contribuyendo al conflicto, además tiende a centrarse en una reestructuración cognitiva que se centra en cambiar la forma en la que interpretamos y procesamos la información, por consiguiente este enfoque brinda un aprendizaje para crear habilidades comunicativas, como también crea habilidades para un mejor manejo del estrés y ansiedad, esto referente a la resolución de conflictos desde una perspectiva empática (Patiño, 2008).

1.2 Habilidades Sociales

Las habilidades sociales comprenden un conjunto de comportamientos que contribuyen para que las personas puedan desenvolverse eficazmente frente a diversas situaciones hasta el punto de establecer relaciones adecuadas con los demás y la facilidad de la resolución de conflictos, estas habilidades se van desarrollando desde tempranas edades, la importancia de un buen desarrollo recae en la adaptación a los cambios y a la educación que cada uno tenga. Además, se enfocan en el modelo de crianza frente a creencias, pensamientos, refuerzos, ideas y valores en los que va creciendo el estudiante (Maia, 2015).

Las habilidades sociales en base al autor, Herrero (2022), se relacionan con las competencias sociales, aun siendo constructos independientes, y se refieren a conductas necesarias para un desempeño social óptimo, la competencia social implica la utilización de esas habilidades pensamientos, emociones y conductas para tener éxito en las relaciones interpersonales, además, saber aplicarlas según el interlocutor y contexto, estas habilidades son aptitudes que se van adquiriendo, educando, modificando y mejorando a lo largo de la vida dependiendo del entorno, las experiencias vividas, el aprendizaje y la etapa del desarrollo en la que nos encontremos.

Las características más relevantes de las habilidades sociales son las siguientes:

- **Empatía:** Torre (2010) es considera una habilidad para ingresar en una perspectiva subjetiva de las creencias de las otras personas, sus vivencias cotidianas, interpretaciones personales, pero, además implica ponerse en el lugar y ver el mundo desde su punto de vista. En si la

empatía llega a ser definida como el hecho de tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás (Orta, 2012).

- **Asertividad:** Orta (2012), menciona la influencia sobre la persona para que pueda comunicar sus ideas y sentimientos de manera apropiada, evitando distorsiones cognitivas o ansiedad, y utilizando tanto el lenguaje verbal como no verbal de forma afectiva. Esto implica expresar desacuerdo, decir no, recibir y dar críticas, defender derechos y expresar emociones negativas, siempre considerando sus intereses y objetivos sin dañar a los demás. Al mismo tiempo, implica mostrar afecto al dar y recibir elogios, expresar emociones positivas en general, todo ello respetando los derechos de los demás y trabajando hacia la meta establecida (Torre, 2010).

- **Autocontrol:** Orta (2012), es la habilidad o capacidad que tiene el ser humano de regular y estabilizar sus emociones, pensamientos, conductas, deseos que cada uno tiene, además es considerada como un controlador de impulsos que tiene como objetivo pensar antes de actuar. El auto control además es considerado como una manera de tener vigiladas emociones que tienden a ser perturbadoras y también impulsos espontáneos, para evitar reaccionar de una manera poco o nada adecuada (Torre, 2010).

- **Resolución de conflictos:** Orteño y López (2011), mencionan que la resolución de conflictos implica una serie de pasos y técnicas que se utilizan para reducir o mitigar las consecuencias negativas del conflicto. Esto debe entenderse como un enfoque sin prejuicios y no como un enfoque directivo o jerárquico. El objetivo es crear un proceso colaborativo donde las partes involucradas puedan resolver problemas juntas. El propósito de este enfoque es tratar de alcanzar una solución satisfactoria al problema sin recurrir al poder, el dominio o la manipulación. (Torre, 2010).

- **Comunicación:** Orta (2012), es la habilidad para poder expresar y escuchar a los demás, el comunicarse es la parte esencial del ser humano que tiene como objetivo crear temas de conversación con el fin de expresar ideas, dilemas o interrogantes que se presenten. La buena comunicación llega a ser la base fundamental para facilitar la resolución de conflictos ya que

al expresar adecuadamente las cosas en cualquier situación nos ayuda a que la otra persona capte las ideas claras y evitemos situaciones que se pueden salirse de contexto (Bernal et al., 2022).

En base a la breve explicación de las habilidades sociales cabe recalcar que todas las características mencionadas son esenciales para la resolución de conflictos y el buen desenvolvimiento de los estudiantes en un ambiente biopsicosocial, sin embargo, es bueno esclarecer habilidades sociales que se van desarrollando en todo el proceso escolar y familiar del estudiante. Orta (2012), las habilidades sociales en la adolescencia son fundamentales ya que ayudan a la persona a desenvolverse y a brindar opiniones o criterios propios de manera adecuada sin ejercer ningún daño moral, ya que la adolescencia es una etapa por la que todo ser humano pasa y es considerada como una escala de vida, porque en esta etapa es donde se forman los valores, fortalezas sociales, psicológicas y sexuales, además, es el momento en el cual se define proyectos de vida y se crean bases apropiadas para el desarrollo individual y social, siendo esta etapa la base para desarrollar su personalidad (Cruz, 2001).

1.3 Inteligencia Emocional

Carrillo y López (2014), menciona que, dentro de la teoría de las inteligencias múltiples, se encuentran la inteligencia intrapersonal, que hace referencia a los sentimientos y emociones de la propia persona y su capacidad de autorregulación y de conocerse a sí mismo, la inteligencia interpersonal se refiere a la capacidad de relacionarse con los demás y ser capaz de interpretar los sentimientos y emociones de las personas (Olmedo, 2020).

La inteligencia intrapersonal e interpersonal juega un papel clave en la inteligencia emocional porque se centra en la capacidad de reconocer o evocar emociones mientras simplifica el pensamiento en la capacidad de comprender, regular y estimular el crecimiento emocional. La inteligencia emocional en base al autor, Goleman (2022), nos permite desarrollar la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, comprender los sentimientos de otras personas, manejar las presiones y frustraciones que experimentamos en el ámbito educativo, laboral y familiar, y a su vez ayuda a mejorar habilidades para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y sociable. Estas

habilidades emocionales abren las puertas hacia un mayor crecimiento personal (Berrocal y Ruiz, 2008).

1.4 Convivencia

La convivencia es una relación interpersonal que se mantiene en un grupo en el que se comparte conocimiento o actividades similares, Fitzduff (2007), menciona que son sociedades que valoran la diversidad por su capacidad de aportar aspectos positivos, que se esfuerzan activamente por lograr la igualdad, que reconocen la interconexión entre diversos grupos y que están en proceso de abandonar comportamientos problemáticos para resolver conflictos. También significa la convivencia armoniosa de varios individuos en un espacio común y enfatiza la importancia de construir relaciones humanas dentro de un grupo.

Giménez (2005), refiere que la convivencia es vivir en buena armonía con los demás. La buena convivencia tanto para niños como de adultos es uno de los factores más importantes para un buen desarrollo o desenvolvimiento del individuo en su ambiente cotidiano, por este motivo es importante tener una buena comunicación y empatía para ir mejorando la estadía, el convivir con más personas es parte del día a día, ya sea por convivencia familiar, escolar, de trabajo, de hobbies, etc. La buena convivencia va más allá del llevarse bien con todos o ser siempre el centro de atención, la convivencia es saber ser empático y asertivo con el criterio propio y de los demás (Tuvilla, 2008).

1.5 Conflictos

1.5.1 Definición

El conflicto según, Olmedo (2020), explica que se trata de un dilema centrado en valores o la búsqueda de estatus, poder y recursos ilimitados, donde una de las partes involucradas no solo busca ganar para obtener lo deseado, sino también eliminar a sus competidores. Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en acuerdo o de acuerdo de intereses mutuos, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido abordar (Correa, 2005).

El conflicto definido por el autor Sereño (2006) es la discrepancia con otra persona, esto se da por la diferencia de intereses u opiniones al mismo instante, lo podemos identificar como una problemática ya que el objetivo tiene como finalidad dar la razón a una de las partes, dando por terminado el conflicto, pero existen conflictos a largo y corto plazo, conflictos que se pueden solucionar al instante y otros que aunque exista una solución, simplemente no se toma en cuenta y se hace más grande con el tiempo.

Frente a los conflictos que se presenta diariamente el autor Vinas (2007) refiere que, el ser humano tiene la capacidad de resolver conflictos, sin embargo, hay ocasiones en las que el desagrado e indiferencia evita llegar a una solución. En base al tema el autor Casalís (2021), menciona que la resolución de conflictos es la capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente dificultades en las relaciones sociales y conflictos entre individuos. También consiste en reconocer situaciones que exijan obtener soluciones o medidas preventivas, así como evaluar los riesgos, obstáculos y recursos involucrados. Abordar los conflictos de manera positiva y ofrecer soluciones informadas y constructivas, esto implica que cada individuo tenga la capacidad de negociación considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás (Sereño, 2006).

1.5.2 Clasificación

Conflicto familiar

El conflicto familiar es la disputa, diferencia o inestabilidad con los miembros de una familia o personas que conforman un hogar, Villaluenga (2020) afirma que los conflictos familiares son los más habituales y los que suelen provocar mayor consecuencia ya que sus integrantes sufren no sólo por ellos, sino por la persona que quieren. En numerosas situaciones, los desafíos surgen debido a que las familias carecen de las destrezas necesarias para abordar y resolver eficazmente conflictos pequeños o grandes.

Sereño (2006), menciona que los conflictos familiares siempre estarán presentes en el hogar con una función, un rol y límites normalizados, pero a base de estos conflictos una familia que ayuda a sus miembros a crecer en un hogar, con protección y amor, cubriendo necesidades afectivas y de seguridad, ayudara a que mediante esta unión aporte de manera positiva en el desarrollo del individual brindando en cada uno un aporte a su identidad y salud mental. Tigrero (2017) refiere que los

conflictos familiares son más comunes y normales, porque el estar en un mismo ambiente, tener diferentes puntos de vista y tener que buscar soluciones para cada cosa que se presenta es complicado tanto para los jefes o personas a cargo de mantener el hogar, como para los que dependen de la estabilidad. Los conflictos familiares son parte del hogar, y no existe una familia que no presente conflictos porque estos también ayudan a que el hogar sea más equitativo y cada integrante se adapte para crear la estabilidad en la que se desea vivir (Viñas, 2007).

Conflicto educativo

Pérez y Guitiérrez (2016) mencionan que, el ámbito escolar los conflictos estarán presentes en todo el proceso educativo, porque todos los niños son diferentes y se formaron en diversos hogares en los que son educados de manera única. Las diferencias más comunes que podemos encontrar son en religión, género, cultura, enseñanza familiar, hábitos, gustos, actividades, manera de aprender, etc. Por todos los motivos mencionados en un ámbito escolar se presentan conflictos entre los compañeros del mismo curso o institución. Entonces para esclarecer los conflictos educativos son las discrepancias, peleas, riñas, en si conflictos dentro de la institución educativa la misma que puede ser con los compañeros de aula, maestros y trabajadores de la institución (Lorente et al., 2020).

Frente a este tema el autor Zepeda (2020) refiere que, el conflicto en el ámbito escolar, al igual que cualquier conflicto, es una realidad esencial en las interacciones humanas. Por lo tanto, es fundamental reconocer su presencia en el entorno educativo con el propósito de mitigar sus consecuencias. Estas están asociadas al desempeño académico y en consecuencia al abandono de los estudios. En base a lo mencionado el conflicto en las escuelas no es un tema novedoso o extraño, pero si es una situación ignorada por las autoridades de la institución (Lorente et al, 2020).

Fierro y Carbajal (2019), agregan que los conflictos escolares estarán siempre presentes en el aula, pero al enseñar sobre la sana convivencia, vista como una educación de paz, puede cambiar normalizaciones inadecuadas, porque esta enseñanza tiene como objetivo analizar los conflictos que pueden llegar a ser violentos y que los estudiantes seas los autores de alternativas que ayudaran a crear una sana convivencia dejando de normalizar el conflicto y mejorando el ambiente. La convivencia escolar, considerada por Zych (2022), como un fenómeno complejo y cambiante, que contribuye con la influencia del desarrollo personal óptimo, mismo que refiere la importancia de la existencia de

habilidades para una buena resolución de conflictos en un ambiente escolar con el fin de buscar soluciones a los diferentes desacuerdos educativos desde una manera lúdica e interesante para los integrantes del aula.

1.5.3 Dimensiones

Control emocional

Jimenez y Cano (2012), brinda una explicación sobre el dominio de nuestras emociones, deriva de la comprensión que se adquiere sobre las emociones propias. Estas reacciones fisiológicas surgen en respuesta a los estímulos externos que enfrentamos de manera continua. Permitirnos ser influidos de manera impulsiva, sin considerar nuestras acciones, que puede llevarnos a situaciones conflictivas. Además, referente al tema Torre (2010) agrega que el control emocional esta contextualizada como una habilidad para gestionar las emociones de manera efectiva, tanto las positivas como negativas, implica un conjunto de destrezas que posibilitan analizar la información adquirida antes de responder ante una situación conflictiva, agregando a esta definición cabe aclarar que está compuesta por variables como la tolerancia, empatía, adaptabilidad, y control de la impulsividad.

- **Tolerancia**, considerada por el autor Ugarriza (2001), como la capacidad del ser humano para resistir a ciertas situaciones adversas que le causen estrés, tensión y fatiga, también considerada como la manera de poder sobrellevar situaciones que se presentan cotidianamente sin sentirse frustrado o desorientado. Esta capacidad ayuda a afrontar acontecimientos negativos, situaciones estresantes, emociones fuertes y aceptando el estrés de forma proactiva y positiva.
- **Adaptabilidad**, es la capacidad individual de poder adecuarse frente la presencia de nuevos, sentimientos, emociones o pensamientos frente a un cambio, ya sea cambios físicos, familiares, educativos o sociales. La adaptabilidad es la manera de aceptar un cambio sin mostrar rigidez o negación frente al mismo (Ugarriza, 2001).
- **Empatía**, Orta (2012), refiere que es una capacidad individual que tiene el ser humano de entender, percatarse, comprender, concientizar y apreciar, los sentimientos o emociones de otra

persona, una característica es la sensibilidad ya que llegan al punto de identificar lo que siente la otra persona frente a una situación estresante.

- **Control de impulsos**, capacidad individual de controlar un impulso o resistirse actuar precipitadamente, evitando proceder de manera inadecuada en el entorno que convive, también es conocida como una habilidad de resistir o retrasar impulsos o tentaciones de actuar y controlar las emociones. Este factor es uno de los esenciales porque estabiliza las emociones espontáneas frente a una situación conflictiva (Ugarriza, 2001).

Competencia comunicativa

El autor, Torre (2010), nos menciona que se trata de un conjunto de destrezas que permiten expresar y entender de manera adecuada mensajes, tanto verbales como no verbales en contextos particulares, aportando a la definición la competencia comunicativa, es la manera de saber comportarse de forma positiva y eficaz, respetando reglas y normas lingüísticas y sobre todo formando enunciados apropiados, dependiendo del contexto en el que se vaya a desenvolver. La comunicación con sentido y coherencia es una estrategia al momento de afrontar un conflicto (Bernal, Cañarte y Ponce, 2022).

La competencia comunicativa para Acedo y Rodríguez (2022), es considerada como una habilidad esencial en la vida del ser humano porque genera que el individuo abarque el conocimiento de la lengua y del uso de una buena comunicación con el fin de ayudar a expresar necesidades, motivaciones, interpretaciones, criterios personales y comentarios. Además el autor menciona que la competencia comunicativa está ligada a la experiencia social ya que influye en su desarrollo óptimo, esto hace énfasis a que un buen dominio de emociones hace que la expresión lingüística sea más factible, apropiada y clara entre un grupo de personas. Valdés y González (2022), agregan que para un buen desarrollo de habilidades comunicativas es necesario crear estrategias lúdicas en aula con el objetivo para incentivar la interacción y uso del diálogo, estas actividades podrían ser talleres, debates sobre un tema de interés, dramatizaciones, recitaciones, exposiciones o conversatorios en general.

Evaluación de resultados

Navarro, Falconí y Espinosa (2017), definen la evaluación de resultados como la capacidad de evaluar, si las emociones han sido adecuadas para dar solución a un conflicto, la evaluación de resultados es la acción de analizar detenidamente resultados de un tema en específico e ir observando las probabilidades de la respuesta que emitió el participante inclusive podemos determinar si es correcta o no.

Inda, Rodríguez y Peña (2010), refieren que la evaluación de resultados consiste en la actividad de evaluar lo ya aprendido, es brindar cierta información a un grupo de personas y después de un tiempo de estudio, valorar con el fin de saber si la información o aprendizaje que se le propicia a la persona fue captada de manera positiva y que a su vez esa información pueda ser evocada a más personas interesadas en el tema.

La evaluación de resultados en consideración de Domínguez y Fontalvo (2022) mencionan que es una exigencia para el desarrollo académico porque es una manera de visualizar cuáles son las capacidades que cada estudiante posee, además la evaluación tiende a ser influyente por el lugar de formación educativa, el compromiso, interés y nivel de aprendizaje que ofrece la institución y sus formadores, pero esta valoración no solo es esencial en los estudiantes sino también en los docentes que imparten el conocimiento, con el propósito de valorar diferentes niveles de procesos de formación. Córdoba y López (2018), explican que la práctica de evaluación no solo ayuda a observar falencias en el proceso educativo, ya que con las evaluaciones se puede reflejar conflictos emocionales que presenta el estudiante y esto brinda la posibilidad de buscar estrategias para mejorar el ambiente escolar o generar adecuaciones en el sistema de enseñanza – aprendizaje.

1.6 Unidad Educativa República del Ecuador.

La Unidad Educativa República del Ecuador, fue fundada en 1950 como un colegio femenino, con el pasar de los años en 2011, se implementa el Bachillerato General Unificado (BGU) en el Ecuador para este entonces el colegio ya era mixto, además se realizan dos jornadas educativas por la cantidad de estudiantes, colegio opta por tener dos bachilleratos que son Bachillerato General Unificado (BGU) y Bachillerato técnico (BT), en la actualidad el colegio aproximadamente cuenta con 2000 estudiantes, la institución mantiene una infraestructura amplia con los lugares adecuados para todo

tipo de actividad, su misión y visión está enfocadas en la formación de jóvenes humanistas e interesados en el desarrollo de la ciencia y tecnología, de esta manera forjar jóvenes emprendedores y exitosos con crecimiento personal y profesional con las bases que la institución brinda.

1.6.1 Perfil de salida

El perfil de salida de los bachilleres de la Unidad Educativa “Republica del Ecuador”, es el título de bachiller general en ciencias y para los técnicos es el título de bachiller técnico en informática o contabilidad, claro está que para este nuevo año los estudiantes deben rendir un examen de grado en el que está compuesto por materias generales.

Capítulo II, MATERIALES Y MÉTODOS

2. Materiales y métodos

2.1 Tipo de investigación

Rodríguez (2007), añade una perspectiva a presente proyecto es una investigación mixta de carácter cuantitativo-cualitativo. En el marco de paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque diagnosticará la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “República del Ecuador”. Además, es correlacional porque con un estadístico predeterminado, se analizó el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos. El enfoque cualitativo consiste en estudiar fenómenos de manera sistemática, que tiene como objetivo procesar y examinar los hechos. Sin embargo, el diseño no es experimental por lo que recolecta datos del momento, en tiempo único, por tanto, se encargara de describir y analizar la incidencia de variables de un grupo. En el marco del paradigma cualitativo el proyecto es una investigación de acción sobre la base de lo analizado en estrategias de resolución de conflictos, se aporta con una solución al problema detectado, por tal motivo se crea una guía de resolución de conflictos. Se aclara que la aplicación de la guía será de responsabilidad de la institución a la que se entrega la guía (Sampieri, 2018).

2.2 Métodos, técnicas e instrumento

2.2.1 Métodos

- **Inductivo.** - este método se aplicó 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 (Rodríguez y Pérez , 2017).
-
- **Deductivo.** – este método fue 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 estos temas en el marco del contexto de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador (Rodríguez y Pérez , 2017).
-

- **Analítico- Sintético.** – Método general que será aplicado fundamentalmente en el diseño de la guía de estrategias de resolución de conflictos, así mismo para estructurarla fue necesario entender y analizar sus componentes para luego cada uno de ellos estructurarlas en base a síntesis teórico- práctico (Rodríguez y Pérez , 2017).

2.2.2 Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación fue el test de Escala de Solución de Conflictos (ESOC) Torre, (2010) afirma que es un cuestionario de autorreporte diseñado y validado por José Luis de la Torre en el 2010, el mismo que está compuesto de 35 ítems tipo Likert, 16 de los cuales eran calificados inversamente. El cuestionario presenta las siguientes variables de estudio Control Emocional, Competencia Comunicativa y Evaluación de Resultados, además estas incluyen 4 subdimensiones “*Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y control de la Impulsividad*”,

2.2.3 Instrumento

Torre (2010) , brinda el instrumento que fue utilizado en este proyecto de investigación, el cuestionario de Escala de Resolución de Conflictos (ESOC), que mantiene una validez y confiabilidad en la evaluación, porque fue demostrado; con el método de criterio de jueces, validez de constructo, el método del análisis factorial y además posee una confiabilidad interna demostrada por el coeficiente Alfa de Cronbach. (Observar en la matriz de operacionalización de variables).

2.3 Preguntas de investigación e hipótesis

- Para lograr el primer objetivo específico planteado la guía o cursos investigativo es la siguiente pregunta:

¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador?

- Para el segundo objetivo específico se trabajó con una hipótesis investigativa:

H1: Existe una relación significativa entre el género y las estrategias de resolución de conflictos con los estudiantes del tercero de bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador.

- Para el cumplimiento de tercer objetivo específico se considera la siguiente pregunta de investigación:

¿Se puede diseñar una guía de resolución de conflictos para los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador?

2.4. Matriz de Operacionalización

Tabla 1 Matriz de operacionalización

Objetivo	Variables / Indicador Dimensiones	Indicador	Técnica	Fuente de información
Evaluar la habilidad de resolución de conflictos en los adolescentes de bachillerato de la Unidad Educativa “República de Ecuador”		Enfrentamiento		
		Control emocional		
		Manejo		
		Mantener		
		Capacidad		
		Control de problemas		
		Herir sentimientos		
		Genero Confianza		
		Empatía		
		Comprender Sentimientos		
Entendimiento situacional				

Cuestionario
Todos los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa República del Ecuador

	Protección
	Comprensión de situaciones
	Nuevos comienzos
	Adaptación situacional
Adaptabilidad	Facilidad de adaptación
	Autoconocimiento
	Autocontrol
	Consecuencias compulsivas
Control de impulsos	Comunicación negativa
	Reacción Fuerte
	Explosión fácil
	Fastidio
	Control de la cólera

	Comunicación Explosiva
	Mala expresión facial
Competencia comunicativa	Discusiones fuertes
	Mal uso gestual
	Respuestas faciales
	Autoevaluación
	Autoaceptación
Evaluación de Resultados	Evaluación de Conductas
	Autoanálisis
	Análisis de respuestas
	Evaluación de errores

2.5 Población y muestra.

La población o universo motivo del presente estudio son los estudiantes del tercero de bachillerato con un total de 300 estudiantes aproximadamente, están divididos por Bachillerato general unificado (BGU) y bachillerato técnico (Informática y Contabilidad) los mismos que están distribuidos por paralelos (A, B, C, D, E, F, G).

De los cuales el 34,6% son hombres y el 64,6% son mujeres; étnicamente se autodefinen el 48,8% mestizos, 0.3% blanco, 0.3% afrodescendientes 49.5% indígenas: el promedio de edad es de 17 años, el porcentaje de estudiantes es de bachillerato (BGU) es de 91,7% y del bachillerato técnico (BT) es de 8,3%.

Por las facilidades de la 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 en toda la población.

Capítulo III: Resultados y discusión

3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos

Con la finalidad de determinar los niveles de cada dimensión con los puntajes totales de las dimensiones Escala de Resolución se ha calculado la media, desviación típica, varianza, puntaje mínimo, puntaje máximo; así como los percentiles 25, 50 y 75. Con estos valores se ha transformado la dimensión escala en dimensión ordinal con los niveles calculados, de acuerdo con los percentiles, como se evidencia en la (Tabla 2):

Tabla 2

Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones.

	Control emocional	Competencia comunicativa	Evaluación de resultados	de Resolución de conflictos total
Media	78.97	17.74	20.20	116.91
Desviación típica	11.638	4.237	4.993	16.741
Varianza	135.437	17.954	24.934	280.252
Valor máximo	112	25	30	164
Valor mínimo	34	5	6	59
Percentiles				
25	72	15	17	106
50	79	18	21	116
75	86	21	24	127
Capacidad muy desarrollada I	87-112	21-25	25-30	128-164

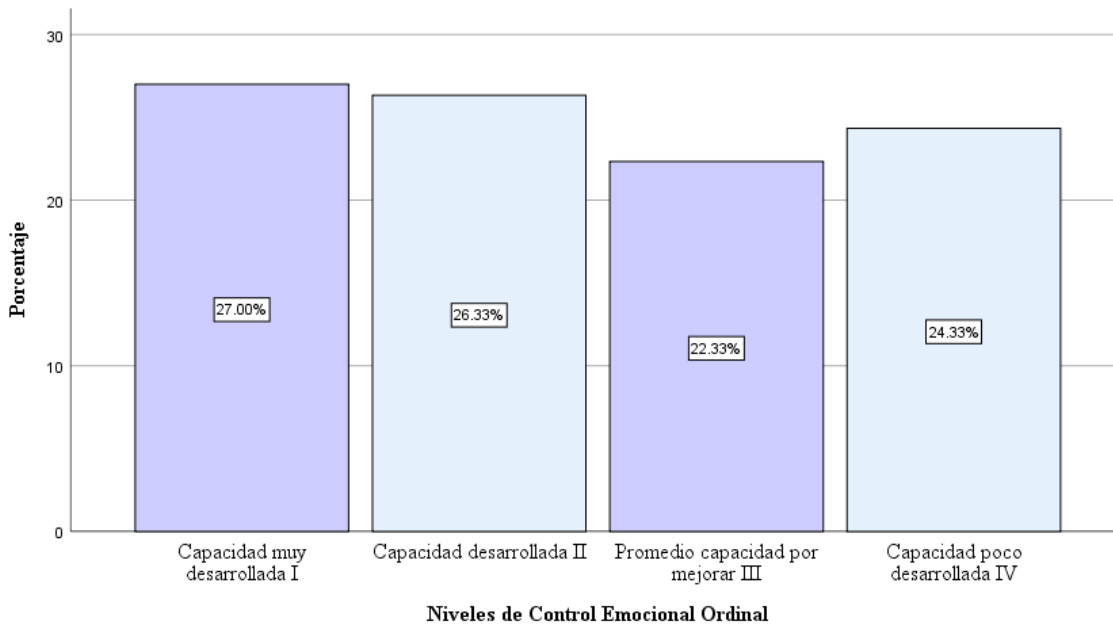
Niveles	Capacidad desarrollada II	80-86	19-21	22-24	117-127
	Promedio capacidad por mejorar III	73-79	16-18	18-21	107-116
	Capacidad poco desarrollada IV	34-72	5-15	6-17	59-106

3.1.1 Niveles de resolución de conflictos.

A) Control emocional

Figura 1

Dimensiones de control emocional



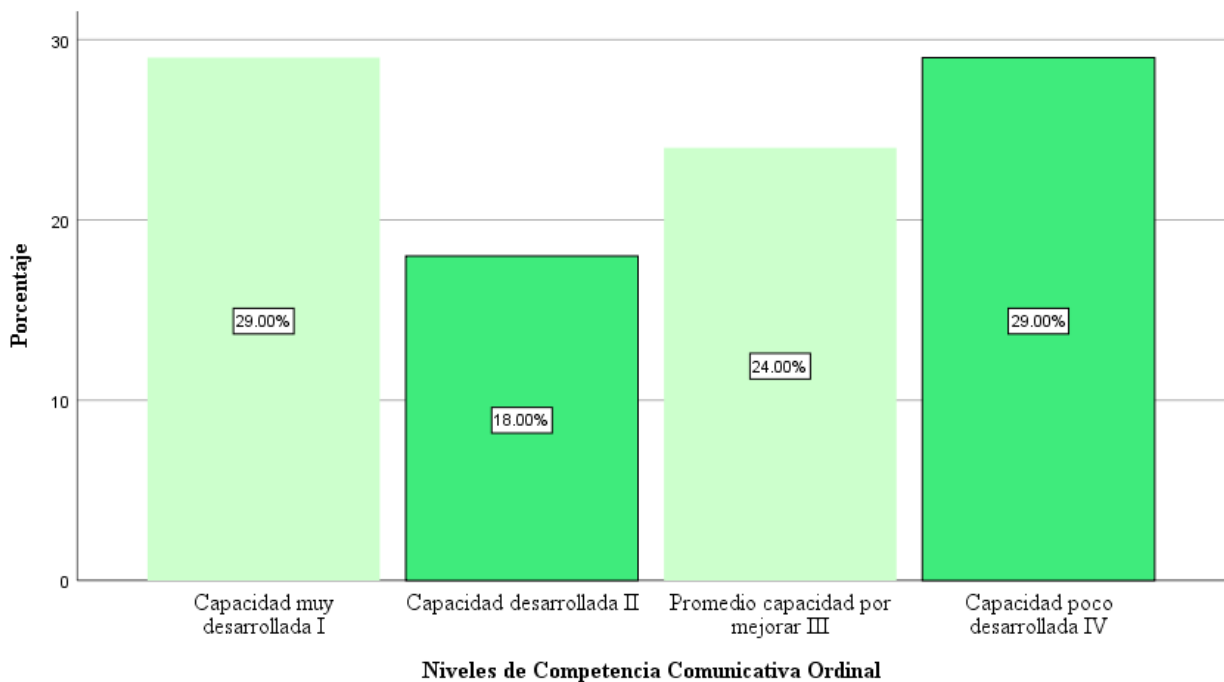
Las dimensiones del control emocional analizan la información emitida, de aquí su interés ya que, según los autores Jimenez y Cano (2012), mencionan que la inteligencia emocional es esencial porque es considerada la capacidad de resolver conflictos emocionales, además involucra el control de los

impulsos que cada persona tiene frente a diversas situaciones, es por esto su importancia en los análisis estadísticos. Al analizar los niveles de control emocional (Figura 1), se puede observar porcentajes dominantes como, el 27% de la población tienen una capacidad muy desarrollada y el 26,33% de la población tiene una capacidad desarrollar , esto se puede dar en base a la mención del autor, que la población tiene buenas habilidades para controlar las emociones, buen afrontamiento de situaciones, auto motivación, empatía, manejo de las relaciones, habilidades de comunicación y estilo personal que hacen que el ambiente sea óptimo para todos.

B) Competencia comunicativa

Figura 2

Dimensiones de competencia comunicativa



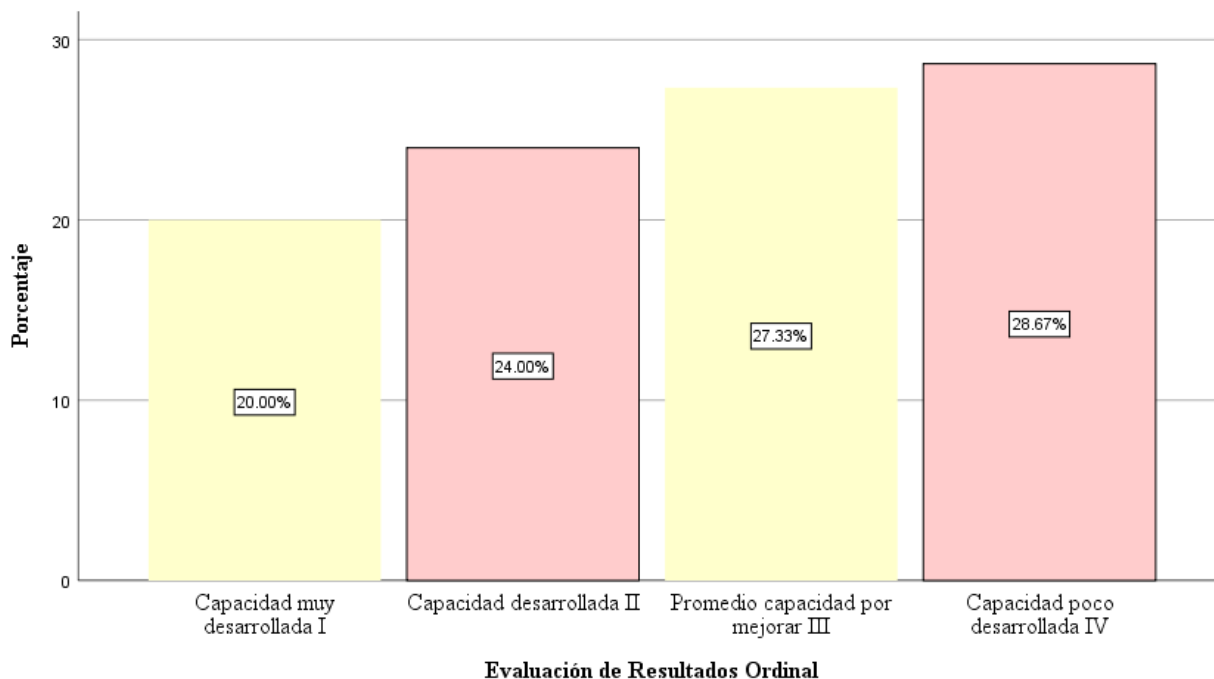
La dimensión de competencia comunicativa tiene su importancia en el ámbito escolar porque los autores, Montes de Oca y Pérez (2015), refiere que la competencia comunicativa es identificada como el uso adecuado o idóneo del lenguaje en diversas situaciones que se acontecen con el día a día, en base a uno de los objetivos de la competencia comunicativa en el ámbito escolar se establece, que el uso del lenguaje debería ser considerado como una herramienta fundamental de comunicación para fomentar el desarrollo de habilidades comunicativas en el entorno educativo. Al analizar los niveles

de competencia comunicativa (Figura 2), se puede observar porcentajes dominantes como, 29% de la población evaluada con una capacidad muy desarrollada, en base a lo mencionado por el autor esto se podría dar por dominio de la habilidad escuchar con esto nos referimos a; tener una capacidad de sentir, percibir lo que transmite otra persona, interpretar y comprender el mensaje captado además de evaluar, decidir la importancia y validez en determinado contexto de lo escuchado.

C) Evaluación de Resultados

Figura 3

Dimensiones de la evaluación de Resultados



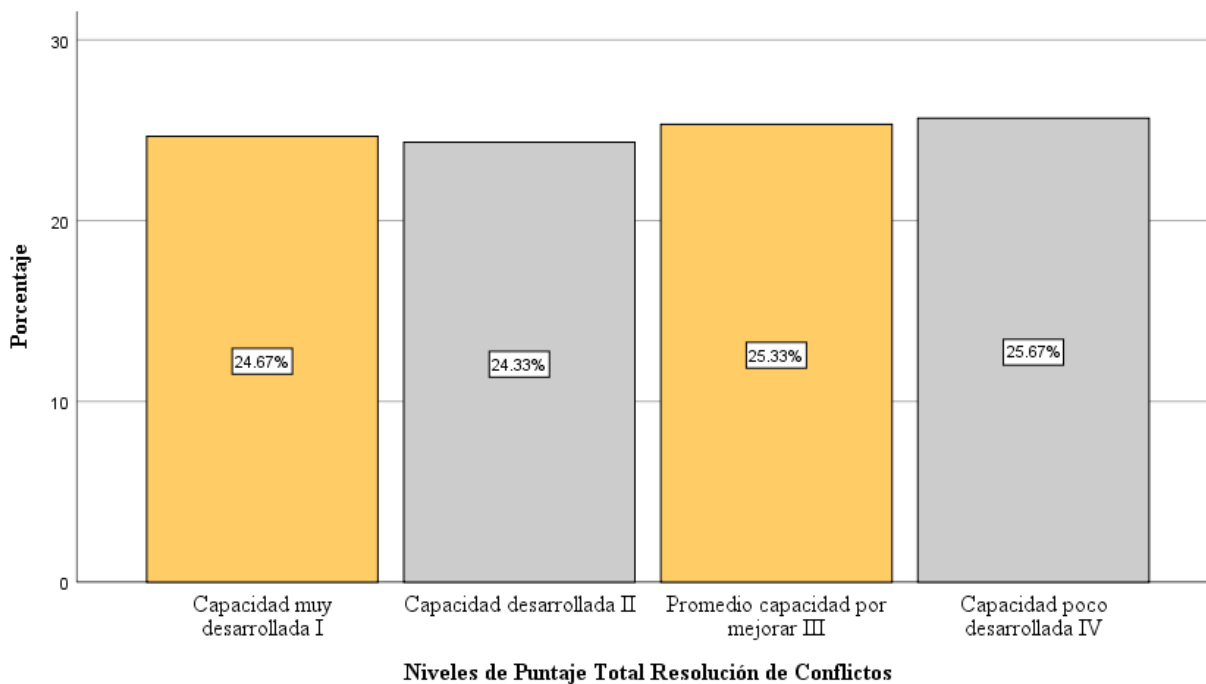
La dimensión de evaluación de resultados es considerada sustancial porque según, Navarro, Falconí y Espinosa (2017), agrega que la evaluación de resultados se estima como proceso de enseñanza-aprendizaje que se enfoca en la calidad de aprendizaje, mejoramiento de conducta, estabilidad, generación de hábitos, con un propósito de comprobar, verificar y valorar el logro de los objetivos propuestos por diferentes procesos de aprendizaje. Al analizar los niveles de evaluación de resultados (Figura 3), se puede observar porcentajes dominantes como, 28,67% de la población evaluada con una capacidad poco desarrollada y un 27,33% de la población evaluada con un promedio de capacidad por mejorar, en base a lo referido por el autor esto se podría dar por falta de herramientas

para el aprendizaje, toma de decisiones y la rendición de cuentas, además se podría dar, por poca eficacia, eficiencia y sostenibilidad de aprendizajes adquiridos.

D) Resultados total de resolución de conflictos

Figura 4

Puntaje total de resolución de conflictos



En base a los resultados de las dimensiones del test ESOC, el porcentaje total de estas dimensiones se caracterizan importantes ya que según, Torre (2010) menciona que el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados son un conjunto de habilidades que posibilitan a la buena resolución de conflictos, además se central en el desarrollo de variables que van de la mano, como la tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsos. Al analizar los niveles de puntaje total de Resolución de Conflictos (Figura 4), se puede observar porcentajes dominantes como, 25,67% de la población evaluada con una capacidad poco desarrollada, 25,33% de la población evaluada con un promedio de capacidad por mejorar, en base a lo referido por el autor esto se podría explicar por falta de tolerancia, comunicación asertiva, interpretación del lenguaje, percepción

objetiva y subjetiva respecto a la información receptada, poca empatía frente a cualquier situación, falta de control de impulsos y demás.

3.2 Correlación entre género y dimensión de resolución de conflictos

Tabla 3

Tabla cruzada de Género y Control Emocional.

			Control Emocional Ordinal				Total
			Capacidad muy desarrollada I	Capacidad desarrollada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrolla da IV	
Género	Femenino	Recuento	28	26	22	27	103
		%	27.2%	25.2%	21.4%	26.2%	100.0%
	Masculino	Recuento	51	52	45	46	194
		%	26.3%	26.8%	23.2%	23.7%	100.0%
	Otros	Recuento	2	1	0	0	3
		%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	81	79	67	73	300
		%	27.0%	26.3%	22.3%	24.3%	100.0%

El control emocional depende del género o es considerado como un factor para tener tolerancia, adaptabilidad o control de impulsos, con este dilema el autor Goleman (1995), menciona que inteligencia de una persona fluctúa según la manera en que manifiesta su inteligencia, no simplemente en cuán inteligente es, en otras palabras hace énfasis a que la persona es inteligente por la manera en la que usa su inteligencia más no por lo que dice saber, referente a esto independientemente del género al analizar los estadísticos de las tablas cruzadas (Tabla 3) se puede observar un puntaje dominante del 27,2% de la población femenina con una capacidad desarrollada del control emocional, en base a lo mencionado por el autor esto puede ocurrir debido a que tienen una mayor capacidad de reconocer y comprender tanto sus propias emociones como las de los demás, lo que ayuda a afrontar de manera efectiva el impacto emocional mediante enfoques y acciones adecuadas.

Tabla 4*Pruebas de Chi-cuadrado de género y control emocional.*

Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 3.593 ^a	6	.731
Razón verosimilitud	de 4.474	6	.613
Asociación lineal por lineal	.388	1	.533
N de casos válidos	300		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es .67.

Como se puede observar en la (Tabla 4), el P valor o significación asintótica es de 0,731 ($P > 0,05$), 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 (BGU) y (BT) de la Unidad Educativa República de Ecuador. Lo que se puede también comprobar con la diferencia de medidas aritméticas que en el caso de los hombres es 2,44 y el de las mujeres es 2,47.

Tabla 5*Tabla cruzada de Género y Competencia Comunicativa*

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	Femenino	Recuento	38	14	24	27	103
		%	36.9%	13.6%	23.3%	26.2%	100.0%
	Masculino	Recuento	49	40	46	59	194

	%	25.3%	20.6%	23.7%	30.4%	100.0%
Otros	Recuento	0	0	2	1	3
	%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
Total	Recuento	87	54	72	87	300
	%	29.0%	18.0%	24.0%	29.0%	100.0%

El uso de un lenguaje asertivo es considerado como un factor sustancial para la resolución de conflictos, pero el autor Valero (2002), agrega que las competencias comunicativas de hombres y mujeres, posee unas características particulares y diferenciadas. Por ello, podemos distinguir diversas habilidades léxicas, diferentes ámbitos semánticos y características paralingüísticas desinteresadas. En resumen, se puede identificar un estilo de comunicación masculino, y un tipo de lenguaje más característico de las mujeres. Referente a esto se puede observar en las tablas cruzadas de género y competencia comunicativa que un porcentaje dominante del 36.9% de la población femenina tiene una capacidad muy desarrollada en la competencia comunicativa, esto se puede deber a lo mencionado por el autor Valero (2002), sobre el buen uso del lenguaje asertivo, además que la mujer es vista como pasiva, obediente, variable, inhibida e intuitiva.

Tabla 6

Pruebas de Chi-cuadrado de género y competencia comunicativa.

Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 9.142 ^a	6	.166
Razón verosimilitud	de 9.746	6	.136
Asociación lineal por lineal	por 2.813	1	.094
N de casos válidos	300		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es .54.

Como se puede observar en la (Tabla 6), el P valor o significación asintótica es 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 nivel de evaluación de resultados en estudiantes del tercer año de Bachillerato (BGU) y (BT) de la Unidad Educativa República de Ecuador. Lo que se puede también comprobar con la diferencia de medidas aritméticas que en el caso de los hombres es 2,45 y el de las mujeres 2,55.

Tabla 7

Tabla cruzada de género y evaluación de resultados

		Evaluación de Resultados Ordinal					Total
		Capacidad muy desarrollada a I	Capacidad desarrollada a II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrollada a IV		
Género Femenino	Recuento	18	20	30	35	103	
	%	17.5%	19.4%	29.1%	34.0%	100.0%	
Masculino	Recuento	41	51	52	50	194	
	%	21.1%	26.3%	26.8%	25.8%	100.0%	
Otros	Recuento	1	1	0	1	3	
	%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	100.0%	
Total	Recuento	60	72	82	86	300	
	%	20.0%	24.0%	27.3%	28.7%	100.0%	

La Evaluación de resultados es un tema variante, pero influye el género, en referencia a esto el autor Inda, Rodríguez y Peña (2010), refieren que la evaluación de resultados es fundamental para evaluar el grado de competencias y rendimiento, estos análisis son igual tanto para hombres y mujeres, pero se vuelve diversa la puntuación que cada uno obtiene por el hecho de que persona tiene una perspectiva diferente de ver, comprender y ejecutar la acción. Como se puede observar en la tabla cruzada del género y la evaluación de resultados (Tabla 7) se observa un puntaje dominante del 34% de la población femenina con una capacidad poco desarrollada esto en base a lo explicado por el autor

las diferencias son independientes, existe deficiencias y poco estatuto para percibir y aprender sobre la realidad del contexto.

Tabla 8

Pruebas del Chi-cuadrado de género y evaluación de resultados

Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.718 ^a	6	.580
Razón de verosimilitud	5.503	6	.481
Asociación lineal por lineal	3.045	1	.081
N de casos válidos	300		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .60.

Como se puede observar en la (Tabla 8), el P valor o significación asintótica es de 0,580 ($P > 0,05$), 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 (BGU) y (BT) de la Unidad Educativa República de Ecuador. Lo que se puede también comprobar con la diferencia de medidas aritméticas que en el caso de los hombres es 2.57 y el de las mujeres es 2.80.

Tabla 9

Tabla cruzada del género y puntaje total de resolución de conflictos

Género* Puntaje Total Resolución de Conflictos

		Puntaje Total Resolución de Conflictos					
		Capacidad muy desarrollada I	Capacidad desarrolla da II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacidad poco desarrolla da IV	Total	
Género Femenino	Recuento	30	22	26	25	103	
	%	29.1%	21.4%	25.2%	24.3%	100.0%	
Masculino	Recuento	44	51	48	51	194	
	%	22.7%	26.3%	24.7%	26.3%	100.0%	
Otros	Recuento	0	0	2	1	3	
	%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%	
Total	Recuento	74	73	76	77	300	
	%	24.7%	24.3%	25.3%	25.7%	100.0%	

En la actualidad se ha evidenciado que existe un contexto muy arraigado el machismo y feminismo todos deliberan por igualdad, pero ambos géneros tiene una manera de reaccionar frente a diversas situaciones, en base a lo mencionado el autor Garduño (2005), refiere que persiste un conflicto entre las funciones que desempeñan en los ámbitos público y privado, pero sin embargo, no lo vemos desde una perspectiva de que mujeres y hombres hacen frente a los conflictos actuales, ambos tienen expectativas complejas y contradictorias del afrontamiento adaptativo y a pesar de eso ambos géneros han llegado al ahora. En el análisis de tablas cruzadas (Tabla 9) sobre la resolución de conflictos se puede observar un puntaje dominante de 29,1% de la población femenina esto se podría dar porque como menciona el autor Garduño (2005), tienen una buena percepción de la realidad, manejo absoluto del control emocional y comunicación asertiva factores que influyen y son esenciales para la resolución de conflictos.

Tabla 10

Pruebas de Chi- cuadrado de género y puntaje total de resolución de conflictos.

Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	de 5.516^a	6	.479
Pearson			
Razón	de 6.320	6	.388
verosimilitud			
Asociación lineal por	1.092	1	.296
lineal			
N de casos válidos	300		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es .73.

Como se puede observar en la (Tabla 10), el P valor o significación asintótica es de 0,479 ($P > 0,05$), 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 (BGU) y (BT) de la Unidad Educativa República de Ecuador. Lo que se puede también comprobar con la diferencia de medidas aritméticas que en el caso de los hombres es 2,59 y el de las mujeres es 2,59.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE

**GUÍA DE
ESTRATEGIAS
DE
RESOLUCIÓN
DE
CONFLICTOS**

Autora: Emily Anrango.

4.2 PRESENTACIÓN

En el Capítulo III, Gráficos y Resultados, hay variedad de respuestas y además se puede identificar altos porcentajes, en capacidades promedio y poco desarrolladas sobre la resolución de conflictos. Como se puede verificar existen dimensiones y subdimensiones que conllevan al tema original y hacen que estas habilidades generen una acción, como se puede percibir en la (tabla) de resultados del control de impulsos misma que está compuesta por habilidades como la tolerancia, empatía y adaptabilidad, en el análisis de los resultados la población mantiene un equilibrio entre una capacidad muy desarrollada y una capacidad poco desarrollada, además en la (tabla...) sobre los resultados de la población en base a la competencia comunicativa no existe diferencia de porcentajes porque, el 29% de la población tiene una capacidad muy desarrollada y el otro 29% tiene una capacidad poco desarrollada, por último en la (tabla...) de evaluación de resultados se observa un alto porcentaje de capacidad poco desarrollada, en base a esto se puede identificar una problemática ya que la diferencia de porcentajes no es relevante para certificar que los adolescentes tienen o no un buen control de impulsos, competencia comunicativa y evaluación de sus propios resultados.

En base con el género se observa una diferencia significativa de resolución de conflictos entre hombre y mujeres, en esta investigación se pudo palpar que las mujeres en porcentajes tienen una buena resolución de conflictos que los hombres, por este motivo se crearon las estrategias para generar una equidad y desarrollar buenas habilidades para el mejorar la convivencia armónica.

IMPORTANCIA DE LA GUÍA

Referente a la problemática situada es de suma importancia crear una guía de estrategias de resolución de conflictos porque contribuirá a fomentar ciertas habilidades como; Mejorar el control de impulsos, esto permitirá tomar decisiones más conscientes y racionales, colaborará a los adolescentes a pausar y reflexionar antes de actuar, por consiguiente, la tolerancia, empatía y adaptación al entorno se verán afectadas positivamente si los adolescentes siguen los pasos para mejorar el control de impulsos, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados serán habilidades que favorecerán en su desarrollo.

También es importante desarrollar habilidades de negociación, búsqueda de soluciones creativas

, porque las estrategias de negociación efectivas facilitarán el identificar intereses comunes, asimismo genera opciones de solución y buscar compromisos mutuamente beneficiosos así mismo La comunicación afectiva y la empatía, ese encargará de promover un ambiente en el que todas las partes involucradas en un conflicto se sientan escuchadas y puedan expresar sus preocupaciones y puntos de vista de manera abierta y respetuosa, además desarrollará la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus sentimientos y perspectivas, generando la comprensión y facilitando la resolución de conflictos.

CONTENIDOS GENERALES DE LA GUÍA

La guía está compuesta de estrategias referente a las dimensiones del instrumento, que son el control de impulsos que está compuesta por sub dimensiones como la tolerancia, empatía y adaptación, también tenemos la competencia comunicativa y evaluación de resultados, las estrategias se enfocaran en mejorar las habilidades de los adolescentes del grupo de investigación, y se crearan referente a las necesidades que se pudieron analizar en la misma, por este motivo serán de utilidad en problemáticas similares.

4.3 OBJETIVOS

- Promover al desarrollo de habilidades para mejorar el control de impulsos y el manejo adecuado de las emociones, estas estrategias servirán para mejorar habilidades en respuesta a estímulos estresantes que puedan presentar una alteración en el adolescente.
- Fomentar la comunicación efectiva con el objetivo de promover un ambiente en el que todas las partes involucradas ante un conflicto se sientan escuchadas y puedan expresar sus preocupaciones y puntos de vista de manera abierta y respetuosa, con el fin de crear una buena resolución de conflictos y comunicación asertiva antes de una problemática.
- Incitar a que los estudiantes generen una autoevaluación de aprendizajes frente a sus estrategias de resolución de conflictos y se vayan generando acuerdos y compromisos para ir mejorando frente alguna falencia que esté produciendo inestabilidad emocional en el adolescente.

4.4 CONTENIDOS DE LA GUÍA

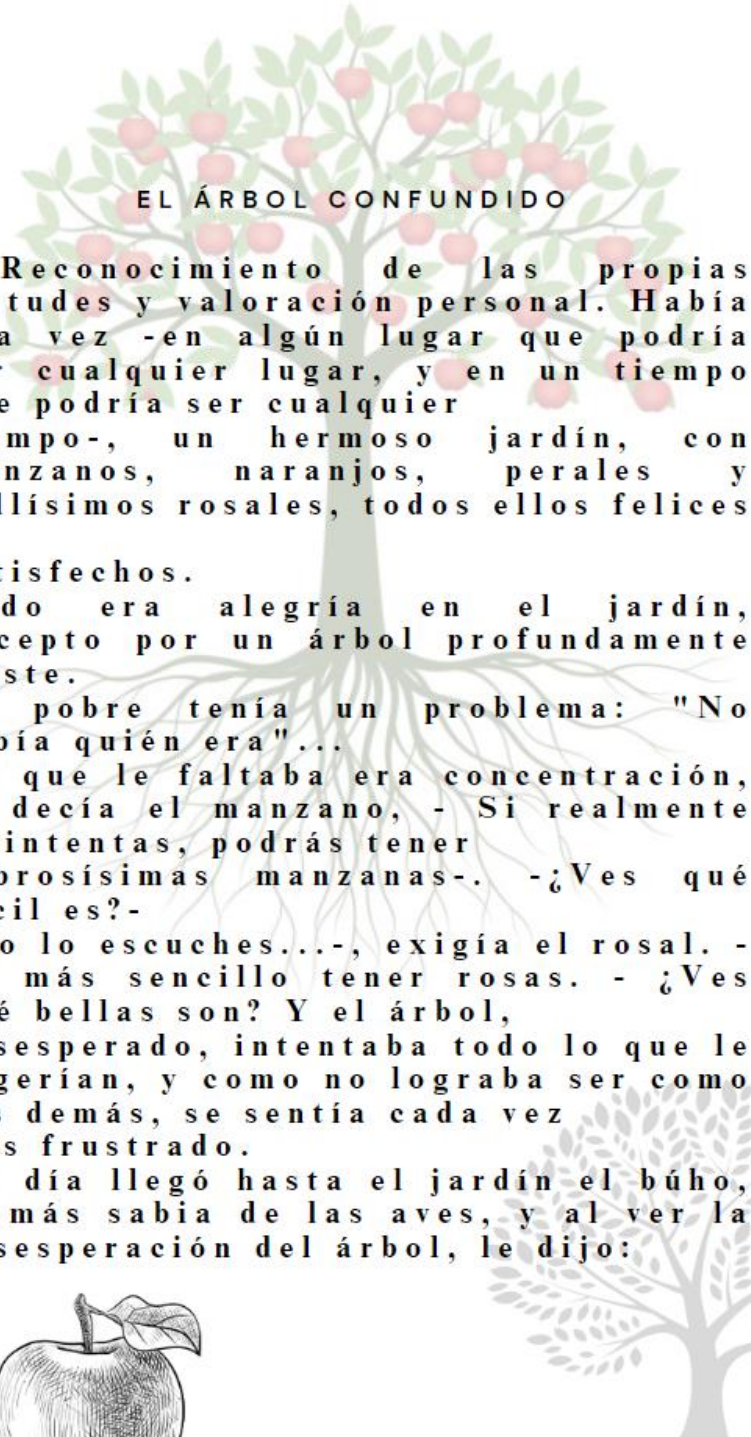
La presente guía está distribuida por estrategias, las mismas que son:

ESTRATEGIA N° 1:

USO DE METÁFORAS

Las metáforas permiten relacionar dos situaciones diferentes, pero con equivalencias funcionales, además establecen relaciones de igualdad entre estímulos diferentes y, gracias a la propiedad del lenguaje llamada transferencia de funciones, las ventajas aparecen cuando la persona hace suya la metáfora y existe un razonamiento referente a la misma.

Por ejemplo:



EL ÁRBOL CONFUNDIDO

Reconocimiento de las propias virtudes y valoración personal. Había una vez -en algún lugar que podría ser cualquier lugar, y en un tiempo que podría ser cualquier tiempo-, un hermoso jardín, con manzanos, naranjos, perales y bellísimos rosales, todos ellos felices y satisfechos.

Todo era alegría en el jardín, excepto por un árbol profundamente triste.

El pobre tenía un problema: "No sabía quién era"...

Lo que le faltaba era concentración, le decía el manzano, - Si realmente lo intentas, podrás tener sabrosísimas manzanas-. -¿Ves qué fácil es?-

-No lo escuches...-, exigía el rosal. - Es más sencillo tener rosas. - ¿Ves qué bellas son? Y el árbol, desesperado, intentaba todo lo que le sugerían, y como no lograba ser como los demás, se sentía cada vez más frustrado.

Un día llegó hasta el jardín el búho, la más sabia de las aves, y al ver la desesperación del árbol, le dijo:





-No te preocupes, tu problema no es tan grave, es el mismo de muchísimos seres sobre la tierra. Yo te daré la solución-: -¡No dediques tu vida a ser como los demás quieran que seas. Sé tú mismo, concóctete, y para lograrlo, escucha tu voz interior!-. Y dicho esto, el búho desapareció. -¿Mi voz interior?... ¿Ser yo mismo?... ¿Conocerme?... - Se preguntaba el árbol, desesperado,... ¡CUANDO DE PRONTO, COMPRENDIÓ! Y cerrando los ojos y los oídos, abrió el corazón, y por fin pudo escuchar su voz interior diciéndole: -Tú jamás darás manzanas porque no eres un manzano, ni florecerás cada primavera, porque no eres un rosal-. -¡Eres un roble!-. -Y tu destino es crecer grande y majestuoso. Dar cobijo a las aves, sombra a los viajeros, belleza al paisaje... Tienes una misión: ¡Cúmplela! Y el árbol se sintió fuerte y seguro de sí mismo, y se dispuso a ser todo aquello para lo cual estaba destinado. Así, pronto llenó su espacio y fue admirado y respetado por todos. Y sólo entonces el jardín fue completamente feliz. Yo me pregunto, al ver a mi alrededor, -¿Cuántos serán robles que no se permiten a sí mismos crecer?... ¿Cuántos serán rosales que, por miedo al reto, sólo dan espinas?... ¿Cuántos, naranjos que no saben florecer? En la vida, todos tenemos un destino que cumplir, un espacio que llenar. No permitamos que nada ni nadie nos impida conocer y compartir la maravillosa esencia de nuestro ser. ¡NUNCA LO OLVIDES!

ESTRATEGIA N° 2:

JUEGO DE ROLES

Esta actividad se puede realizar con todo el grupo de clase en el que se realizara un conversatorio de:

¿Cuáles son los problemas en el aula que genera problemas?

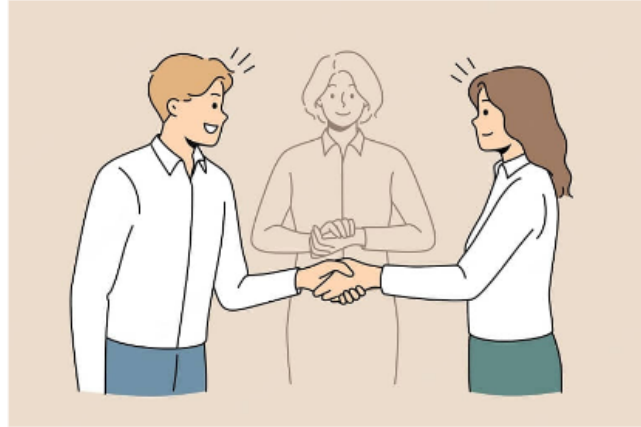


Además, también se hablará de los problemas que les causan malestar, estos pueden ser familiares, de pareja, sociales, etc.

Una vez que todos expongan sus problemas se preguntará:

¿Cuáles son las estrategias que utilizan para enfrentar ese problema?





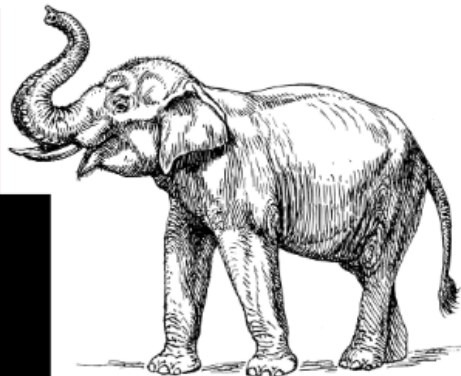
De esta manera educaremos y brindaremos estrategias de resolución de conflictos en diferentes problemáticas que cada estudiante puede estar pasando.

ESTRATEGIAS N° 3:

EL BAÑO DEL ELEFANTE

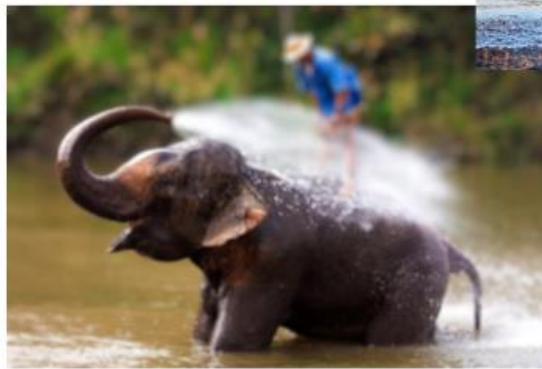
Esta actividad puede ser realizada de manera individual o con todo el grupo de la clase

Esta actividad tiene como objetivo realizar ejercicios de respiración.



Inhala en 5 segundos
mantiene 4 segundos y
exhala en 5 segundos,
esta dinámica tendrá un
objetivo creativo y se
les va a explicar sobre
como viven los elefantes
y como se alimentan,
asean y sobreviven.

En este ejercicio nos enfocaremos en el aseo, iniciaremos todos bien sentados y cada vez que el elefante se vaya a bañar absorbe el agua por su grande trompa en 5 segundos.



Como el agua está muy fría el elefante la climatiza en su boca por 4 segundos

Y con fuerza exhala el agua por todo su cuerpo.



Esto lo vamos a repetir por 7 u 8 veces, hasta generar un ambiente tranquilo.

Los ejercicios de respiración son muy importantes y son una buena forma de relajarse, ya que esto ayuda a reducir la tensión y de aliviar el estrés.

Conclusiones

El estudio se basa en un enfoque cognitivo-conductual ya que tiene un impacto en la resolución de conflictos al tratar tanto los elementos relacionados con el pensamiento y las emociones como aquellos relacionados con el comportamiento, que son factores que contribuyen a la generación de conflicto, en base a la investigación se puede concluir que existen niveles altos de una capacidad poco desarrollada tanto en el control emocional, la competencia comunicativa y evaluación de resultados en los estudiantes de la Unidad Educativa República del Ecuador, es por ese motivo la preocupación ya que referente al test ESOC, existen porcentajes equilibradamente altos como se puede observar en la (Figura 4) además se concluye que el género no depende de la resolución de conflictos porque el P valor o significación asintótica es superior al ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados en los estudiantes. Por este motivo fue necesario realizar la guía con las estrategias de resolución de conflictos frente a la evaluación situada por los estudiantes. Se concluye que para disminuir los niveles de una mala resolución de conflictos y aumentar las habilidades tanto para el control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados es necesario aplicar la guía que tiene como componentes principales estrategias lúdicas que servirán para mejorar el desenvolvimiento del estudiante.

Recomendaciones

- Se recomienda que las autoridades de la unidad educativa tengan como prioridad la resolución de conflictos, por lo que se recomienda realizar capacitaciones o talleres brindando una comunicación clara y asertiva con todos los integrantes de la unidad educativa.
- Referente a la investigación que se realizó y a los resultados comprobados en el SPSS es recomendable que se repita el estudio, en lo posible que se realice cada dos años para ver la evolución de esta sintomatología y observar si las dinámicas lúdicas fueron de ayuda con los estudiantes.
- Organizar un taller del con el personal del DECE para indicar los resultados obtenidos y socializar la guía, sobre todo brindar una capacitación adecuada con los temas y actualizar con información relevante y verídica que proporcione un plan de acompañamiento con los estudiantes.
- Realizar charlas en el aula antes y después de presentarse conflictos interpersonales, esto ayudara al docente en el caso de presentarse un conflicto y que a su vez los mismos estudiantes propongan acuerdos y compromisos para evitar que vuelvan a suceder la discrepancia.

- Infundir en los estudiantes actividades lúdicas, antes de un proceso estresante como exámenes de fin de parcial, entrega de proyectos, tareas acumuladas y pendientes. Claro está, que las actividades no pueden sobrepasar el tiempo límite de 10 o 20 minutos.

REFERENCIAS

- Acedo, E., y Rodríguez, M. (2022). CÓMO MEJORAR LA COMPETENCIA COMUNICATIVA EN EDUCACIÓN PRIMARIA: EL DEBATE COMO NUEVO MÉTODO. *International Humanities Review*, 11. doi:10.37467/revhuman.v11.3858
- Ardila, R. (2012). Enfoques conceptuales de la psicología. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 46(1), 86. doi:8424858008
- Bernal, Á., Cañarte, R., y Ponce, M. (2022). *La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje* (Vol. 7). Ecuador. doi:10.23857/pc.v7i4.3850
- Bächler, R. (2017). EL MARCO METODOLÓGICO DEFINIDO POR EL CONDUCTISMO Y HEREDADO POR LA PSICOLOGÍA COGNITIVA. *Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 12(39), 76-86.
- Berrocal, P., y Ruiz, D. (2008). *La Inteligencia emocional en la Educación* (Vol. 6). España. doi:1696-2095
- Carrillo, M., y López, A. (2014). *Teoría de las Inteligencias Múltiples* (Vol. 17). España: Universidad de Murcia.
- Casalís, D. R. (2021). Estrategia pedagógica para formar la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. *Scielo*, 19, 20. doi:1815-7696
- Cepeda, G. (2014). Psicología: la ciencia de las ciencias. *Redalyc.org. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*(14). doi:441846097002
- Chairez, G. I. (2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *Revista de Investigación Educativa*, 11, 1-17. doi:https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v11i0.657
- Cline, T., y Gulliford, A. (2015). *Psicología Educativa*. México: El Manual Moderno SVA de CVVV. doi:978—607—448766871
- Córdoba, T., y López, V. (2018). ¿Por qué utilizo la evaluación formativa en educación física? El relato autobiográfico de un maestro. *Estudios Pedagógicos*, 44(2). doi:10.4067/S0718-07052018000200021
- Correa, G. (2005). LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS AULAS. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 163-183. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832309012.pdf>

- Cruz, P. (2001). *Estrategias de Resolución de Conflictos en el Aula*. España: Revista Española de Pedagogía. Obtenido de file:///C:/Users/HP%20ENVY/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaLaSolucionDeConflictosEnElAula-23678.pdf
- Domínguez, E., y Fontalvo, T. (2022). Resultados de aprendizaje y mecanismos de evaluación en programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación Universitaria*, 15(1). doi:10.4067/S0718-50062022000100105
- Escobedo, H. (1993). PSICOLOGIA COGNITIVA. *Informática Educativa Proyecto SIIE, Colombia*, 6(2), 8.
- Fierro, C., y Carbajal, P. (2019). Convivencia escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1). doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue1-fulltext-1486
- Fitzduff, J. y. (2007). Enfoques complementarios del trabajo de convivencia. *Coexistence International en Brandeis University*.
- García, E. (2014). *Psicología*. México: Grupo Editorial Patria. doi:978-607-744-075-8
- Garduño, A. S. (2005). El conflicto desde una perspectiva de género: elementos para el análisis de la dinámica de las relaciones entre mujeres y hombres. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*(59), 58.
- Giménez, C. (2005). Convivencia. *Migración y Multiculturalidad (UAM)*(1). Obtenido de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/CARLOS_GIMENEZ_convivencia%5B1%5D%5B1%5D.pdf
- Goleman, D. (2022). *La Inteligencia Emocional*. México. doi:9786073810173
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Barcelona (España). Ediciones B, S.A.
- Gonzalez, A. V. (2000). Las estrategias de aprendizaje: características básicas y su relevancia en el contexto escolar. *Revista de Psicodidáctica*(6). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514484006>
- Groome, D. (2005). *Introducción a la Psicología Cognitiva*. Londres. Obtenido de https://terapia-cognitiva.mx/pdf_files/psicologa-cognitiva/clase1/Introduccion%20a%20la%20psicologia%20cognitiva.pdf
- Herrero, A. (2022). *LAS HABILIDADES SOCIALES Aprendizaje de la asertividad y autogestión*. Universidad de Valladolid, España.
- Inda, M., Rodríguez, C., y Peña, V. (2010). La influencia del género en los conocimientos y competencias científicas. *Revista Iberoamericana de Educación* (51). doi:1681-5653

- Jimenez , M., y Cano, S. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 4(1), 67. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517751763003>
- Lopez, D. (2006). LA IMPORTANCIA DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL. Madrid, España: Comunicación Intercultural. Obtenido de <https://red.pucp.edu.pe/ridei/wp-content/uploads/biblioteca/010310>.
- Lorente, S., Torrego, C., y Lorenzo, E. (2020). Estudio de las estrategias de resolución de conflictos y habilidades sociales de alumnas y alumnos mediadores en educación secundaria obligatoria. *South Florida Journal of Health*, 2(1), 89-105. doi:2675-5467
- Maia, M. A. (2015). LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL COMPORTAMIENTO INFRACTOR EN LA ADOLESCENCIA. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2). doi:1852-7310
- Martínez, I., Torres, J., y Ríos, L. (2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 11. doi: https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v11i0.657
- Menéndez, R., Rodríguez, G., y Salabarría, M. (2008). La adolescencia y su importancia para la vida. *Archivos de Medicina*, 4(5). doi:10.3823/010
- Montes de Oca, y., Pérez, I. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. *Scielo*, 7(2), 20. doi:2218-3620
- Morris , C., y Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. México: PEARSON EDUCACIÓN. doi: 970-26-0646-2
- Navarro, J., Castro , C., y Iriarte, C. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Psicología y sus Programas Académicos*. Colombia. doi: 978-958-8557-74-8
- Navarro, N., Falconí , A., y Espinosa , J. (2017). EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA. *Scielo*, 9(4), 20. doi: 2218-3620
- Olmedo, E. O. (2020). *LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ÁMBITOS SOCIALES Y EDUCATIVOS*. Madrid: DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés. doi:978-84-1324-652-9
- Orta, G. H. (2012). *Manual de Gestión y Resolución de Conflictos* (1 ed.). México. Obtenido de <http://indesol.gob.mx/cedoc/pdf/II.%20Inclusi%C3%B3n%20y%20Cohesi%C3%B3n%20Social/Prevenci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20conflictos/Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20y%20Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos.pdf>

- Orteño, C., y López, S. (2011). *Ciencias Sociales*. España: Universidad de Cantabria .
- Patiño, L. (2008). *Teorías y Métodos Conductismo y Enfoque Cognitivo*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. doi:978-958-5539-03-7
- Perea, R. (2006). La familia como contexto para un desarrollo saludable. *Revista española de pedagogía*, 235. Obtenido de file:///C:/Users/HP%20ENVY/Downloads/Dialnet-LaFamiliaComoContextoParaUnDesarrolloSaludable-2200910.pdf
- Pérez, E., y Gutiérrez, D. (2016). *EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES* (Vol. 12). México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010>
- Pérez, N. (2020). *PSICOLOGÍA DE LA PERSONALIDAD*. España: Editorial Universidad de Granada. doi:978-84-338-6720-9
- Pérez, R. (2013). *El análisis conductista del pensamiento humano*. México: Universidad Veracruzana-CEICAH.
- Rodríguez, A., y Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Director del Centro de Estudios de Educación y Desarrollo de la Universidad de Artemisa de Cuba*. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, F. (2007). GENERALIDADES ACERCA DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. *Sistema Institucional de Investigación de Unitec (SIIU)*, 2(1). doi:1909-4302
- Sampieri, .. R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Sereño, R. D. (2006). *CONCEPTOS CLAVE PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS, EN EL ÁMBITO ESCOLAR*. Chile. Obtenido de <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/437/MONO-365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tigrero, L. (2017). *CONFLICTOS FAMILIARES Y SU INFLUENCIA*. Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25761/1/TRABAJO-DE-TITULACI% c3% 93N-LUZ-TIGRERO-MEJILL% c3% 93N.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25761/1/TRABAJO-DE-TITULACI%c3%93N-LUZ-TIGRERO-MEJILL%c3%93N.pdf)
- Torre, J. L. (2010). *Escala de Resolución de Conflicto: Construcción y Validez*. Lima, Metropolitana. Obtenido de https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escalade-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
- Tuvilla, J. (2008). *Convivencia Escolar y Resolución Pácífica de Conflictos*. España: PLAN ANDALUZ DE EDUCACION PARA LA CULTURA DE LA PAZ Y NO VIOLENCIA. doi:9788468855004

- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005>
- Valero, A. L. (2002). COMPETENCIA COMUNICATIVA, IDENTIDAD DE GÉNERO. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*(43).
- Valarezo, C., y Rodríguez, D. (2020). Caracterización general y evolución de la personalidad. *Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16). doi:10.3399
- Valdés, G., y González, J. (2022). Competencia comunicativa en educación superior: hacia una evaluación diagnóstica integral. *Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura*, 32(1). doi:10.15443/RL3207
- Valle, M., Zamora, V., Khalil, Y., y Altamirano, M. (2020). Rasgos de personalidad y dificultades de regulación emocional en estudiantes universitarios. *Psicodebate*, 20(1). doi: <https://doi.org/10.18682/pd.v20i1.1877>
- Villaluenga, L. G. (2020). *Comó Resolver Conflictos Familiares*. Madrid.
- Viñas, J. (2007). *Conflictos en Centros Educativos*. Barcelona, España. doi:978-84-7827-347-8
- Zepeda, M. C. (2020). Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 7(2), 19. doi:2594-2824
- Zych, I. (2022). Convivencia escolar desde el marco de la psicología evolutiva y de la educación. *Revista CES Psicología*, 15(3). doi:10.21615/cesp.5465