

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA(FECYT)

CARRERA DE PSICOLOGÍA



TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

**“Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la
Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán. “**

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: Belen Elizabeth Bastidas Freire

Director: MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla

Asesor: Msc. Inés Margarita Mantilla Posso

Ibarra, 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	045014033-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Bastidas Freire Belen Elizabeth		
DIRECCIÓN:	Calle Los Andes y Ricaurte – San Gabriel		
EMAIL:	bebastidasf@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062292058	TELF. MOVIL	0968398467

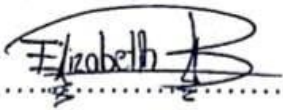
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Estrategias de Resolución de Conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán”.
AUTORA:	Bastidas Freire Belen Elizabeth
FECHA:	2024/01/24
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología
DIRECTOR:	MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla
ASESORA:	MSc. Inés Margarita Mantilla Posso

2. 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 la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días, del mes de enero de 2024

LA AUTORA:

(f): 

Belen Elizabeth Bastidas Freire
C.I. : 0450140330

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 24 de enero de 2024

MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla

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 Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

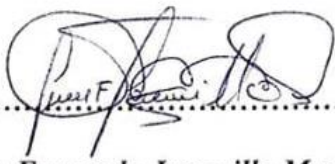
(f): 

MSc. Juan Fernando Jaramillo Mantilla

C.C.:1714818075

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán.”, elaborado por Bastidas Freire Belen Elizabeth, 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. Juan Fernando Jaramillo Mantilla
C.C.: 1714818075

(f): 

MSc. Inés Margarita Mantilla Posso
C.C.: 1003911789

DEDICATORIA

*A Dios por ser mi
guía, compañero y
mostrarme su amor, su
gracia infinita a lo largo
de mi vida, todo se lo
debo a él.*

*A mis padres
quienes son mi inspiración
y motivo para seguir
adelante a pesar de las
dificultades, esperando
poder retribuirles el
esfuerzo, enseñanza y
paciencia brindada.*

*A toda mi familia
porque con sus
oraciones, consejos y
palabras de aliento
hicieron de mí una
mejor persona, sin su
apoyo nada de esto sería
posible.*

*A Consuelito Espinoza a
quien llevo siempre en
mi corazón por haberme
enseñado tanto. Un abrazo
hasta el cielo.*

Belen Elizabeth Bastidas Freire.

AGRADECIMIENTO

A quien día a día me esfuerza a seguir adelante, quien plantó sus sueños en mi alma y corazón, Dios.

Agradezco muy profundamente a mis docentes Dr. Miguel Posso, MSc. Juan Fernando Jaramillo y MSc. Margarita Mantilla por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Finalmente expreso mi gratitud a todos mis docentes que a lo largo de la carrera compartieron su conocimiento e hicieron de este periodo académico una experiencia inolvidable y llena de muchos aprendizajes. Así también, agradezco a mis compañeros por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Gracias a todos por su apoyo incondicional.

Belen Elizabeth Bastidas Freire

RESUMEN

La adolescencia es una etapa de transición tumultuosa, marcada por cambios físicos, emocionales y sociales. En este contexto, la resolución de conflictos se convierte en una habilidad crucial para el desarrollo saludable de los adolescentes. Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos, entre ellas están: el control emocional, las competencias comunicativas y la evaluación de resultados. Además de la relación que existe con respecto al género en los estudiantes de Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” de la ciudad de Ibarra. Para esta investigación se utilizó una metodología de carácter cuantitativo-cualitativo, no experimental, de corte transversal, con un alcance descriptivo y correlacional. Para ello se definió una muestra de 221 alumnos, pertenecientes a los paralelos “A y B” del Bachillerato General Unificado y al Bachillerato Técnico de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” pertenecientes al periodo académico septiembre 2022 - Julio 2023. Los cuales se les aplicó el test de Escala de Solución de Conflictos (ESOC) de José Vera (2006) adaptada para los adolescentes. Como resultados, utilizando los percentiles 33 y 66 se encontró que los estudiantes presentan una de capacidad poco desarrollada en la dimensión de control emocional con (28,64%), en la dimensión de competencias comunicativas con (27,15%) y en la dimensión de evaluación de resultados con (30,77 %), finalmente en el resultado de resolución de conflictos total muestra un (25,79%). Así también, se utilizó la prueba de hipótesis Chi Cuadrado dando como resultado específicamente en cuanto a la relación entre la variable de género y control emocional que el ($P=0,845$), mientras que entre el género y competencias comunicativas el ($P=0,204$), entre el género y evaluación de resultados el ($P=0,476$), y, entre el género y resolución de conflictos el ($P=0,869$); concluyendo así, que se obtuvo un ($P > 0,05$) en todas las dimensiones antes mencionadas en relación a la variable de género, por lo que no muestra una diferencia estadísticamente significativa. Finalmente se presenta una guía de estrategias para la resolución y prevención de los conflictos que pueden presentarse dentro y fuera del contexto educativo.

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

ABSTRACT

Adolescence is a tumultuous transition stage, marked by physical, emotional, and social changes. In this context, conflict resolution becomes a crucial skill for the healthy development of adolescents. Therefore, the objective of this research was to analyze the dimensions of conflict resolution strategies, among them are emotional control, communicative competencies, and evaluation of results. In addition to the relationship that exists with respect to gender in the students of the “V́ctor Manuel Guzmán” Educational Unit in the city of Ibarra. For this research, a quantitative-qualitative, non-experimental, cross-sectional methodology was used, with a descriptive and correlational scope. For this purpose, a sample of 221 students was defined, belonging to parallels “A and B” of the Unified General Baccalaureate and the Technical Baccalaureate of the “V́ctor Manuel Guzmán” Educational Unit belonging to the academic period September 2022 - July 2023. Which were applied the Conflict Resolution Scale (ESOC) test by Joś Vera (2006) adapted for adolescents. As results, using the 33rd and 66th percentiles, it was found that the students present a poorly developed capacity in the dimension of emotional control with (28.64%), in the dimension of communicative competencies with (27.15%) and in the result evaluation dimension with (30.77%), finally in the total conflict resolution result shows a (25.79%). Likewise, the Chi Square hypothesis test was used, resulting specifically in the relationship between the gender variable and emotional control as ($P=0.845$), while between gender and communicative competencies as ($P=0.204$). , between gender and evaluation of results ($P=0.476$), and, between gender and conflict resolution ($P=0.869$); thus concluding that a ($P > 0.05$) was obtained in all the aforementioned dimensions in relation to the gender variable, so it does not show a statistically significant difference. Finally, a guide to strategies for the resolution and prevention of conflicts that may arise inside and outside the educational context is presented.

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	II
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDOS	X
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
Planteamiento del Problema.....	XIV
Delimitación del Problema:.....	XV
Formulación del Problema:	XV
Justificación.....	XV
Beneficiarios.....	XVI
OBTETIVOS.....	XVIII
Objetivo General.....	XVIII
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Psicología.....	1
1.1.1. Psicología Social.....	1
1.1.2. Psicología Educativa	1
1.2. Habilidades Sociales.....	2
1.2.1. Tipos de Habilidades Sociales:	2
1.2.1.1. Habilidades Sociales básicas:	2
1.2.1.2. Habilidades Sociales complejas:	2
1.3. Inteligencia Emocional.....	3
1.3.1. Inteligencia Intrapersonal	3
1.3.2. Inteligencia Interpersonal	3
1.3.3. Orientación Cognoscitiva	4
1.3.4. Manejo de Estrés.....	4
1.3.5. Afecto.....	4
1.4. Convivencia.....	5
1.4.1. Definición de convivencia	5
1.4.2. Tipos de convivencia.....	5
1.4.2.1. Convivencia familiar.....	6
1.4.2.2. Convivencia vecinal	6

1.4.2.3. Convivencia comunitaria.....	7
1.4.2.4. Convivencia escolar	7
1.4.2.5. Convivencia laboral	8
1.5. Conflictos	8
1.5.1. Definición de conflictos.....	8
1.5.2. Conflictos en los adolescentes	9
1.5.3. Clasificación de conflictos	10
1.6. La Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán.....	12
1.6.1. Descripción.....	12
1.6.2. Misión y Visión.....	12
1.6.2.1. Misión	12
1.6.2.2. Visión.....	12
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS	13
2.1. Tipos de Investigación	13
2.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos	13
2.2.1. Métodos.....	13
2.2.2. Técnicas	14
2.2.3. Instrumentos	14
2.3. Preguntas de investigación e hipótesis.....	15
2.4. Matriz de operaciones de variables	15
2.5. Participantes.....	17
2.6. Procedimiento de análisis de datos	18
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
3.1. Diagnóstico de la Capacidad de Resolución de Conflicto.....	19
3.1.1. Niveles de resolución de conflictos.....	20
3.2. Correlaciones entre género y dimensiones de resolución de conflictos.	24
CAPÍTULO IV: PROPUESTA	30
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operaciones de variables	15
Tabla 2. Medidas de toma de control y niveles por dimensiones	19
Tabla 3. Tabla cruzada Género y Control Emocional Ordinal	24
Tabla 4. Prueba de Chi-cuadrado de Control Emocional	25
Tabla 5. Tabla cruzada Género y la competencia comunicativa	255
Tabla 6. Prueba de Chi-cuadrado de competencia comunicativa.	26
Tabla 7. Tabla Cruzada Género y la evaluación de resultados	27
Tabla 8. Prueba de Chi-cuadrado de evaluación de resultados	28
Tabla 9. Tabla cruzada de Género y Resolución de Conflictos Total	28
Tabla 10. Prueba de Chi-cuadrado de Resolución de Conflictos total	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Control Emocional	20
Figura 2. Competencia Comunicativa	21
Figura 3. Evaluación de resultados.....	22
Figura 4. Resolución de Conflictos Total.....	23

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

En la actualidad, el conflicto dentro de los centros educativos se ha convertido en una de las mayores preocupaciones en la sociedad, ya que, debido a la falta de estrategias para su resolución, ha traído diversas repercusiones tanto a nivel social, emocional como cognitivo, afectando la convivencia de los estudiantes. Y es precisamente en la etapa de la adolescencia en la que se evidencian estos desacuerdos con más frecuencia, debido a que es una etapa repleta de cambios, descubrimientos y desafíos donde se desarrolla su identidad, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.

Desde este planteamiento, los centros educativos se convierten en uno de aquellos agentes sociales significativos en los que, se esperaría, se aprende a convivir, pues allí se comparten la vida con otros; como lo señalan Berger y Luckmann (1986), la socialización que ocurre en la institución permite internalizar este submundo institucional, a través de las interacciones que acontecen en la convivencia cotidiana de los diferentes actores que esta convoca. En el contexto escolar, la convivencia, producto de la interacción de todos los actores de la comunidad educativa, se altera directamente por las circunstancias sociales, culturales, educativas, geográficas e históricas de estos. Al existir la convergencia de todos ellos con las diferencias que los constituyen como seres únicos, es razonable que se presenten conflictos. El conflicto, entendido como una tensión de fuerzas que corren en contradicción, muchas veces sucede en nuestro interior, otras veces con otras personas y, en ocasiones, entre ideas y colectividades. (Bohórquez Correa et al., 2018)

Por consiguiente, a pesar de reconocer los conflictos como desafíos para la convivencia, la mayoría de los adolescentes los consideran normales y se habla con naturalidad de la violencia como parte de resolver un conflicto, esto da a entender que la violencia viene siendo tan común dentro de los estudiantes que la reproducen ante cualquier evento con mucha facilidad y frecuencia, lo que resulta perjudicial para todos los agentes de dicho entorno afectando en primera instancia al clima escolar ya que los conflictos constantes pueden llevar a la desmotivación, así también el deterioro de la salud mental lo que esto contribuye a posibles niveles elevados de estrés, ansiedad y depresión, por otro lado la violencia puede socavar las relaciones interpersonales y dificultar la construcción de conexiones positivas.

Es por eso la necesidad urgente de implementar medidas de prevención y gestión de conflictos. Por su parte el autor García (2002) menciona que el propósito fundamental de una acción preventiva es actuar satisfactoriamente ante los primeros síntomas violentos de un conflicto con el objetivo de conseguir que este no sobrepase un determinado umbral de violencia, sino que se desenvuelva de manera constructiva e imaginativa hacia un nuevo estadio de paz y progreso social. También puede tener como propósito evitar que resurja un conflicto violento una vez que éste ha terminado, y se está en la fase de pacificación, reconstrucción, rehabilitación y reconciliación.

Delimitación del Problema:

La falta de habilidades al momento de resolver un conflicto puede limitar las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, seguidamente puede llevar a la adopción de comportamientos destructivos que puede crear un ciclo de conflictos más intensos y perjudiciales. Este problema será analizado en los estudiantes de los paralelos “A y B “del Bachillerato General Unificado y Bachillerato Técnico de la “Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán” de la ciudad de Ibarra, durante el año lectivo 2022-2023.

Formulación del Problema:

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

¿Los estudiantes de Bachillerato BGU y BT de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán” tienen dificultades para resolver conflictos?

Justificación

La convivencia es fundamental para que cualquier grupo humano se mantenga motivado y no esté sometido a tensión constante, aunque esto no es siempre fácil y en ciertos momentos de tensión pueden surgir enfrentamientos. Para solventarlos, lo más importante es entender que el conflicto debe ser manejado por las personas involucradas, tanto en el caso de la institución educativa como en las relaciones personales. (UNIVERSIA, 2020)

Baque Barrera et al., (2018) en su investigación sobre las Estrategias Educativas para la resolución de conflictos en los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Pedro Pablo Gómez, en Ecuador, tuvieron el propósito de analizar tácticas para resolver conflictos y promover un ambiente de paz y solidaridad en el entorno escolar. La investigación se llevó a cabo con la participación de 120 estudiantes de bachillerato y 10 docentes. Los resultados revelaron que, aunque el 83% de los estudiantes estuvieron de acuerdo con la aplicación de estrategias de resolución de conflictos, solo el 9% de los docentes las aplicó siempre. Pon ende se destaca la importancia del papel de los docentes en la implementación de estas estrategias y en la prevención de conflictos en el entorno escolar. Además, se enfatiza la necesidad de trabajar de manera transversal en todas las asignaturas para crear una cultura de paz y armonía en el ambiente escolar.

Por otro lado, un estudio realizado en estudiantes de diez universidades de la zona de frontera Cúcuta -Táchira, pertenecientes al primer semestre matriculados en el 2014 en diferentes programas ofrecidos en modalidad presencial, tuvo como objetivo analizar los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes, para ello se utilizó el instrumento ModeConflict Instrument, el cual evalúa los estilos de resolución de conflictos según su grado de cooperativismo y asertividad. Los resultados del estudio mostraron que los estudiantes universitarios resolvieron sus conflictos principalmente a través de la evitación, el

compromiso y la acomodación. Estos estilos obtuvieron puntajes superiores a 8 puntos en la escala de solución de conflictos por evitación. (Parra Cabrera & Jiménez Bautista, 2016) Lo cual resulta preocupante debido a que con el tiempo esto puede llevar a la acumulación de resentimiento, la falta de autonomía e insatisfacción personal, por lo que es indispensable buscar otras alternativas para que los estudiantes desarrollen habilidades de resolución de conflictos más amplias y efectivas.

Existen algunos estudios realizados sobre el tema de la convivencia escolar los cuales han destacado la necesidad de realizar una intervención de los conflictos que acontecen en los espacios escolares proponiendo un abordaje integral, intersectorial y multidisciplinario; teniendo en cuenta el reconocimiento de las emociones, la creación de redes, la promoción de la inclusión y la gestión de la convivencia de manera coparticipativa. (Peña Figueroa et al., 2017)

Con relación a lo antes mencionado, en el 2012, García & Crespo realizaron un proyecto titulado “Una mirada diferente a la educación: Mediación y resolución de conflictos en una escuela”. Dicho proyecto destaca la importancia de abordar los conflictos en las escuelas, ya que estos pueden ser diversos y complejos. La mediación se presenta como una herramienta que permite a las partes involucradas en un conflicto llegar a un acuerdo mutuamente aceptable con la ayuda de un tercero imparcial y neutral. Se menciona también que la mediación escolar puede contribuir a crear un ambiente de colaboración y promover la resolución pacífica de los conflictos. Este proyecto ha supuesto nuevas vías para afrontar los conflictos desde el dialogo y la participación, y ha dado como resultado mejoras en la convivencia de los centros educativos. Abordar estos temas son de gran importancia, ya que la resolución de conflictos de manera pacífica y constructiva puede contribuir a un ambiente escolar armonioso y a la mejora de las relaciones entre los estudiantes.

Beneficiarios

Entre los beneficiarios directos de este proyecto podemos destacar aproximadamente a los 620 estudiantes que conforman el bachillerato y a los 85 maestros/as pertenecientes a la institución “Víctor Manuel Guzmán” ya que no solo conocerán los resultados obtenidos de esta investigación, sino que contarán con una guía de apoyo para trabajar aquellas dimensiones que se encuentran con un bajo nivel de capacidad que juntamente con el trabajo colectivo se podrá llegar a una mejoría en el rendimiento académico y mejor convivencia entre los involucrados. Los beneficiarios indirectos de esta investigación incluyeron a los investigadores, padres de familia y la sociedad en general.

También a raíz de los resultados obtenidos con anterioridad se busca implementar una guía de estrategias de afrontamiento adecuadas, que será una contribución para mitigar los efectos adversos, generando un impacto positivo en el bienestar psicológico de los adolescentes.

La investigación es factible gracias a la apertura de las autoridades de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”, además que hubo la facilidad de utilizar medios virtuales para realizar el test ESOC y después ser procesada mediante la herramienta SPSS 25; lo que agiliza el proceso de esta investigación.

Por lo tanto, la única limitación que se presentó en el contexto de la investigación fue la falta de colaboración de los todos los estudiantes de bachillerato a quienes se les sugirió contestar el test, por lo que se tuvo se redefinir la población a dos paralelos netamente “A y B”.

A continuación, la presente investigación se divide en cuatro capítulos, organizados de la siguiente manera: En el Capítulo I, se plantea el marco teórico de la investigación, mismo que se encuentra estructurado por un conglomerado de literatura científica, sobre la resolución de conflictos en los adolescentes. El Capítulo II, se describe toda la metodología aplicada para dar respuesta a las preguntas de investigación. El Capítulo III, se realiza el análisis de los resultados obtenidos. El capítulo IV, plantea una guía práctica de estrategias de resolución de conflictos para los estudiantes de todo el bachillerato. Y finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes del BGU y BT de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Objetivos Específicos

- Examinar la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes del BGU y BT de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.
- Determinar la relación que existe entre el género y la resolución de conflictos en los estudiantes del BGU y BT de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.
- Diseñar una guía de estrategias que mejoren la capacidad de resolución de conflictos que presentan los estudiantes del BGU y BT de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Psicología

El concepto de psicología varía de acuerdo con cada autor, escuela o incluso el área bajo el cual se busque esta información. En palabras de Alonso (2018) define a la psicología como la ciencia que se ocupa tanto de la teoría como de la práctica, y estudia los aspectos biológicos, sociales y culturales del comportamiento humano, tanto a nivel social como individual, así como también del funcionamiento y desarrollo de la mente humana. Es por esto que, desde la óptica en que se la mire a la psicología; su principal objetivo se centra en entender las razones detrás de las conductas humanas, descubriendo las causas internas como externas que influyen en las decisiones y acciones de cada individuo.

1.1.1. Psicología Social

Es una rama de la psicología que estudia los fenómenos que surgen a partir del comportamiento humano con la influencia de diferentes ambientes (físico-social) y la interacción que el individuo tiene con los mismos. Su enfoque es netamente convivencial, debido a que se trabaja con la comunidad; de esta manera examina como influye el entorno social en todo lo que tiene que ver con lo cognitivo, emocional y el comportamiento del individuo. (Salcedo Ochoa, 2006).

Páez (2003) manifiesta en su capítulo, que la finalidad de la psicología social es tratar de prevenir situaciones de riesgo personal y social como son los prejuicios, discriminación, conflictos entre grupos, y otros desafíos que surgen durante la interacción; todo esto mediante la promoción de estrategias para gozar de una identidad personal y social positiva y mejorar los procesos de convivencia. (pp.3-24)

1.1.2. Psicología Educativa

Al hablar de la psicología educativa nos referimos a aquella subdisciplina de la psicología que analiza los procesos de aprendizaje y el desarrollo humano en la educación, sus investigaciones siempre bajo un marco científico buscan investigar las estrategias y programas educativos más efectivos con el fin de optimizar tanto el sistema educativo como la administración de las instituciones educativas. (Fernández et al., 2021) Además, como en otras ramas de la psicología, la psicología educativa tiene una parte experimental y otra aplicada que tiene como objeto de estudio el aprendizaje de los estudiantes y los procesos que regulan el desarrollo cognitivo; de este modo, se centra en tener una comprensión clara de aquellos factores y elementos que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje de todas las etapas del individuo, es decir desde la infancia hasta la vejez. (EPG,2019)

Según Patricia Covarrubias, es importante “considerar las múltiples redes de relaciones, los actores, factores y contextos que están presentes en el acto educativo, así como los procesos cognoscitivos, afectivos e interactivos de los profesores, estudiantes, coordinadores y directivos” (Covarrubias,1969). Ahora bien, por su parte los psicólogos educativos deben

comprometerse a estudiar y anticipar estas necesidades educativas dentro del contexto del estudiante que su objetivo general radica en investigar e implementar técnicas que sirvieran para favorecer el aprendizaje de los estudiantes y resolver sus dificultades más comunes, lo mismo que ayude a mejorar las funciones relacionadas con la orientación, la inteligencia, la motivación, la creatividad, las habilidades comunicativas, entre otros. (Regader,2015)

1.2. Habilidades Sociales

Resulta difícil poder dar una definición precisa del concepto de habilidades sociales, esto debido a su naturaleza compleja y además por los distintos contextos de las interacciones humanas, ya que lo que puede considerarse una habilidad social efectiva en una cultura o época, puede no serlo en otra.

Por su parte, Caballo (2007) define a las habilidades sociales como: ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.6) Generalmente si se maneja buenas habilidades sociales y se respeta la conducta de los demás, habrá mayor posibilidad de que se solucionen los conflictos de inmediato y evite otros a futuro; logrando que haya una buena interacción entre los pares y esta sea una fuente de satisfacción y no de malestar o frustración.

1.2.1. Tipos de Habilidades Sociales:

1.2.1.1. Habilidades Sociales básicas:

Cabe recalcar que estas habilidades no son innatas, si no que se adquieren mediante el aprendizaje y vivencias diarias; por lo que, es en la etapa de la niñez que es importante enseñarlas y desarrollarlas. Estas incluyen: interacción con pares, escucha activa, apego, colaboración y trabajo en equipo, formular preguntas, presentarse, dar las gracias, la comunicación verbal y no verbal. (NeuronUP, 2019) En estos años, la actividad lúdica es el principal dispositivo para la adquisición y practica de comportamientos sociales satisfactorios.

(Betina & Contini, 2011)

1.2.1.2. Habilidades Sociales complejas:

Estas habilidades involucran competencias más avanzadas ya que son cruciales para poder desenvolverse en ámbitos más exigentes y a la vez construir las bases para futuras relaciones significativas. Esta etapa exige habilidades sociales más elaborados como el autocontrol, asertividad, empatía, negociación, trabajo en equipo, resolución de problemas, liderazgo e inteligencia emocional. Puesto que los cambios físicos y psíquicos implican una modificación del rol del adolescente respecto a cómo se ve a sí mismo, cómo percibe al

mundo y cómo es visto por los otros. (Martínez, 2007; citado en Betina & Contini, 2011)

Los autores anteriores refieren, además, que la ausencia de estas habilidades sociales en cualquiera de sus etapas tendrá dificultades en las relaciones interpersonales, modificaciones negativas en la conducta y un deterioro de la salud mental provocando posibles trastornos psicopatológicos, disminuir la calidad de vida en los individuos.

1.3. Inteligencia Emocional

Uno de los autores más relevantes en la conceptualización de la inteligencia emocional es Daniel Goleman quien en su libro señala que la inteligencia emocional se entiende como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente y que implican emociones. (Goleman, 1995)

Así

Por otro lado, Bar-On (como se citó en Ugarriza, 2001) en su teoría propuso un modelo de inteligencia emocional que incluye cinco componentes y que a la vez se subdividen en quince subcomponentes que son:

1.3.1. Inteligencia Intrapersonal

- **Conciencia Emocional de Sí mismo (CES):** la capacidad de reconocer los aspectos internos de nuestra mente y comprender las emociones propias, por lo tanto, es la posibilidad de conocerse a sí mismo.
- **Asertividad (AS):** Capacidad de expresar los sentimientos, emociones y opiniones de una manera directa y clara sin ser pasivo ni agresivo.
- **Consideración (CS):** Tiene que ver con la atención, cuidado y respeto que una persona muestra hacia los sentimientos y necesidades de los demás, esto implica ser consciente de como las palabras y acciones afectan a la otra persona y por ende comportarse de una manera adecuada.
- **Independencia (IN):** Capacidad y habilidad de una persona para controlar y hacer las cosas de una forma autónoma, libre y autosuficiente con respecto a otras influencias externas.

1.3.2. Inteligencia Interpersonal

- **Empatía (EM):** Capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, es decir ponerse en su lugar y ser consciente de la situación,

- **Relaciones Interpersonales (RI):** Habilidad de interactuar adecuadamente con las personas y mantener relaciones estables y satisfactorias con las mismas.
- **Responsabilidad Social (RS):** Es la habilidad de percibir el impacto que tiene como individuo dentro de un grupo social y toma medidas para contribuir de manera adecuada, es decir mediante acciones que beneficien a la comunidad, grupos vulnerables, entre otros.

1.3.3. Orientación Cognoscitiva

- **Resolver Problemas (SP):** capacidad de reconocer y abordar situaciones difíciles e implementar estrategias efectivas para superar los desafíos diversos que se presentan.
- **Pruebas de Realidad (PR):** capacidad para tener una precisión clara y concisa del mundo que lo rodea, es decir que le permite distinguir entre lo imaginario, lo subjetivo y objetivo de aquello que experimenta.
- **Flexibilidad (FL):** capacidad de ser maleable en nuestras emociones, pensamientos y conductas y responder de manera eficaz a los desafíos y cambios, mostrando una capacidad de ajuste y aprendizaje continuo.

1.3.4. Manejo de Estrés

- **Tolerancia al Estrés (TE):** habilidad para enfrentar activa y eficazmente ante adversidades y de mantener un funcionamiento equilibrado y positivo frente a estos eventos sin “desmoronarse”.
- **Control del Impulso (CI):** Capacidad de autocontrol, saber pensar antes de actuar para gestionar respuestas inmediatas y automáticas ante situaciones o estímulos que traen consecuencias negativas.

1.3.5. Afecto

- **Felicidad (FE):** Sentirse satisfecho y cómodamente con la vida que se lleva y poder disfrutar de su propia compañía y la de los demás, mantenerse positivo y alegre con lo que ha conseguido y vivido.
- **Optimismo (OP):** Disposición de un individuo para visualizar las cosas adversas que experimenta de una perspectiva positiva, creyendo en la posibilidad para superar

obstáculos y conseguir el éxito.

1.4. Convivencia

1.4.1. Definición de convivencia

Hablar de convivencia como lo señala la Real Academia es referirse a la “Acción de Convivir”. Valga esta pequeña definición para resaltar que la vida humana no podría haber permanecido sin vivir en compañía de otros y es a través de esta convivencia que se fueron construyendo las conexiones significativas a lo largo de los años. Sin embargo, Martínez-Otero, (2001) nos recuerda que:

La naturaleza convivencial del hombre no impide lamentablemente que las relaciones sociales puedan debilitarse, romperse o perturbarse de forma considerable. Esto es precisamente lo que sucede cuando hablamos de conflictos en las relaciones humanas, ya sean de orden familiar, laboral, escolar o de cualquier otra modalidad. Las tensiones interpersonales no son necesariamente negativas; de hecho, se puede afirmar que son inherentes a la condición humana. Hay, sin embargo, ocasiones en que los desacuerdos y enfrentamientos intra o intergrupales adquieren un cariz violento o destructivo que anula la convivencia y pone en peligro la integridad (psíquica y física) de las personas. (p.296)

A cerca de este tema Carbajal (2013) menciona que la convivencia engloba varios factores que en conjunto muestran la razón que une a las personas y les hace vivir armónicamente en grupo; y esto se refiere a que puedan comprender las diferencias individuales, apreciar la interdependencia y la pluralidad, exige adaptarse a los demás y a la situación, así como también aprender a resolver los conflictos de una manera positiva. Este concepto es interesante puesto que nos enseña que como seres humanos gregarios es fundamental cohabitar en grupos, ya que cada uno de nosotros necesitamos de los demás, así como todos necesitamos de cada uno. Además, la convivencia hay que construirla y para ello se requiere de la capacidad de establecer relaciones de igualdad y respeto mutuo mediante el reconocimiento de la dignidad, los derechos y deberes de los demás para poder así vivir de manera armónica y justa con gran bienestar y estabilidad social, dejando atrás todo tipo de problema que pueda afectar a nuestra salud.

1.4.2. Tipos de convivencia

Mantener una buena convivencia es beneficioso para el bienestar individual como colectivo, permitiendo la posibilidad de crear entornos positivos y promover relaciones interpersonales saludables y enriquecedoras. A continuación, se menciona los diferentes contextos en los que se deriva la convivencia, recalcando que muchas de estas convivencias dependen o repercuten unas en otras, estas son:

1.4.2.1. Convivencia familiar

Como su nombre lo indica, se refiere aquella convivencia que se da entre los miembros de una familia. Por lo cual la familia es el primer y más importante grupo social en el que nos desarrollamos ya que es el espacio en el que se nace, crece, se cultiva y se crea la convivencia; en ella adquirimos las principales habilidades, valores y a la vez se desarrolla nuestra identidad que más adelante se verán reflejadas en la sociedad. Por lo tanto, es valioso que la convivencia familiar se construya sobre la base de la empatía, la comprensión y la disposición a compartir responsabilidades, disfrutar de los buenos momentos y a la vez enfrentar desafíos juntos. Por su parte el Ministerio de Inclusión Económica y Social [MIES] (2018) menciona que de igual forma, se debe tener en cuenta que tanto la falta de límites como el exceso de éstos puede llegar a ser perjudicial para la interacción familiar, por lo que es preciso buscar un equilibrio que permita establecer y cumplir las normas de convivencia, así como también la generación de espacio para la autonomía y toma de decisiones de los integrantes de la familia, de acuerdo con su edad y responsabilidades. Los límites pueden ser flexibles para adaptarse a situaciones especiales y se van adecuando a los diferentes ciclos de vida. (p.13) Todo esto para lograr una convivencia familiar exitosa.

1.4.2.2. Convivencia vecinal

Esta es la convivencia más próxima a la convivencia familiar por lo general denominados vecinos próximos. Por su parte, Mendoza (2017) define a la convivencia vecinal como la necesidad de relacionarse con los vecinos a través de una comunidad constante, basada en el respeto, la tolerancia y ayuda mutua, puesto que ayudará a evitar malestar y problemas mayores. Dicho en otras palabras, es vivir con nuestros vecinos las diferentes situaciones de la vida, de forma participativa y colaborativa dado que las relaciones sociales vecinales influyen de manera significativa en la satisfacción de la colonia.

En el estudio realizado por Herting y Guest (1985) se refleja que la convivencia entre vecinos depende de varios factores que influyen principalmente en el grado de satisfacción con la colonia; agrupan 44 atributos en seis grupos: 1) medio ambiente social, 2) medio ambiente físico, 3) características de la residencia, 4) servicios públicos, 5) localización y 6) instituciones. De acuerdo con sus resultados, los factores que mejor predicen la satisfacción son el medio ambiente social y físico, así como las características de la residencia. Sin embargo, los que dominan en la predicción de la satisfacción, son las características sociales de la colonia. (citado en Ibarra & Martínez, 2020)

Por lo tanto, para lograr dicha satisfacción es necesario forjar buenas relaciones sociales y evitar una mala convivencia entre vecinos ya que al vivir comúnmente varios años en el mismo lugar y con los mismos vecinos se hace imprescindible forjar una buena relación con ellos, es por eso que antes de un conflicto; se promueva el diálogo, el respeto y la tolerancia y evitar realizar actividades que afecten la tranquilidad con los mismos, así como también es importante realizar reuniones periódicas entre vecinos para abordar temáticas en común, trabajar para una convivencia pacífica. En Daytona (2022) se menciona que cuando una comunidad está unida, tiene mayor facilidad para hacer frente a los retos que se presentan;

reparaciones necesarias, propuestas de mejoras y organización de actividades para el disfrute de todos.

1.4.2.3. Convivencia comunitaria

Ésta implica la unión de las familias y los vecindarios en un espacio mayor, es decir, la comunidad. Para el autor la convivencia comunitaria se basa en la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio físico y social, asumiendo que estos comparten los mismos intereses, por lo que se sustenta en un conjunto de normas y valores sociales fomentando la solidaridad y el trabajo comunitario para mejorar la calidad de vida en el entorno en común, siempre siendo un aprendizaje permanente. Cabe recalcar que el convivir es el principal principio de la sociedad porque sin esta voluntad ninguna forma de organización social sería posible. (Smith, 2015)

Investigadores sobre este tema señalan que la pérdida de la convivencia armoniosa en comunidad genera un profundo deterioro de la sociedad. Además, estos cambios provocarán un posible aumento en la violencia, la delincuencia, la desigualdad, el desarraigo social, entre otras problemáticas sociales fruto de la pérdida del sentido de comunidad (Blanco, Rojas & De la Corte, 2000; citado en Vera & Ávila, 2014)

1.4.2.4. Convivencia escolar

Esta convivencia se construye con todos y cada uno de los miembros que forman parte del contexto educativo. Por su parte el Ministerio de Educación del Ecuador trae a colación que dicha convivencia es compleja, ya que es un proceso social y humano que cada miembro de la comunidad educativa trae y aporta un modo de convivir que ha aprendido en sus experiencias previas, ya sea a nivel familiar o en otros contextos sociales en los que ha participado, siendo uno de los ámbitos que vincula transversalmente al espacio escolar con la familia, la sociedad y la cultura. (MinEduc,2021, p.30)

En el 2021, la Política Nacional de Convivencia Escolar del Ecuador realiza un diagnóstico que muestra que los conflictos forman parte del entorno escolar de un modo recurrente, esto como resultado de la dinámica de las interrelaciones sociales. Sin embargo, algunos factores alcanzan a impactar en el ambiente escolar y desencadenan conflictos que ensombrecen la convivencia. De acuerdo a las comunidades educativas consultadas, entre los más comunes se señala: la división de grupos entre los docentes que arrastra a posiciones antagónicas, los estilos autoritarios y las prácticas de abuso de poder, la violencia intrafamiliar cuyas secuelas se reflejan en las aulas, las reivindicaciones estudiantiles que no son procesadas, las desigualdades y discrepancias por la distribución de espacios, horarios, recursos y materiales, la insuficiente sensibilidad frente a las necesidades y demandas de los estudiantes, los métodos basados en la permisividad, indiferencia o punición, entre otros. (MinEduc,2021) Este tipo de circunstancias perturban el proceso educativo, por lo que el fomento de estrategias adecuadas puede de alguna manera prevenir los conflictos antes mencionados, además es importante mantener un acercamiento y orientación con las familias

y comunidad.

Por su parte Carbajal (2013), señala que las implicaciones que deben estar inmersas para que dicha convivencia sea positiva, son el comprender las diferencias, apreciar la interdependencia y la pluralidad, aprender a enfrentar los conflictos de una manera positiva y promover continuamente el entendimiento mutuo y la paz mediante la participación democrática. (p.14)

Por lo tanto, el aprender a convivir correctamente en armonía es un aprendizaje continuo en el que todos son beneficiados ya que promover un ambiente de seguridad y confianza aporta a los estudiantes un factor de calidad que es primordial para construir un proyecto de desarrollo personal integral.

1.4.2.5. Convivencia laboral

Por último, la convivencia laboral trata de la manera en que interactúan entre sí un grupo de personas en un entorno laboral; puesto a que la mayoría de tiempo pasan juntos es fundamental que en ese mismo entorno los empleados puedan sentirse seguros, respetados y valorados para que de igual manera puedan contribuir en su productividad; de igual manera implica tener la capacidad de colaborar, comunicarse efectivamente, y mantener relaciones positivas en el trabajo. (Díaz, 2022)

La consultora Potencial Humano (2015) explica que un clima adecuado tiene múltiples ventajas, debido a que, en primer lugar, facilita con creces el trabajo en equipo. Obviamente, si existe un espacio cordial los proyectos grupales se toman con mucha más filosofía y motivación; Así también, contribuye significativamente al éxito y sostenibilidad de la empresa. Además, ayuda a abordarse de manera más constructiva y se resuelve de manera más eficaz los problemas y desacuerdos. Si siempre tenemos presentes las ventajas ya mencionadas en nuestro ámbito laboral, las personas podrán desempeñarse en un ambiente tranquilo, relajado y que les motivará para entregar lo mejor de sí mismos.

1.5. Conflictos

1.5.1. Definición de conflictos

El termino conflicto tiene varias connotaciones, sin embargo, es algo inherente a la propia naturaleza humana, ya que todas las personas somos diferentes y por ende tenemos intereses distintos y la misma manera defendemos nuestros intereses, ideas, cultura, y nuestra forma de ser la defendemos cada uno de manera particular y es precisamente en esa defensa donde se encuentra el conflicto.

Para comprenderlo, es necesario mencionar algunas de las definiciones que los autores han planteado:

Para Marinés Suares (1996, citado en Fuquen, 2003) lo considera como un proceso interaccional que, como tal, nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanece estacionado. Según Suares, el conflicto se construye en forma recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación; en esta situación predominan interacciones

antagónicas sobre las interacciones cooperativas, llegando en algunas ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos. Suares identifica, de esta manera, la conducta y el afecto como elementos esenciales del conflicto.

Por otra parte, Díaz (2011) sostiene que el conflicto surge cuando individuos o grupos de personas relacionadas entre si aprecian que sus mentas y objetivos son diferentes. Un conflicto es una confrontación entre dos o mas sujetos cuyas ideas, necesidades y opiniones no son compatibles o son percibidos como incompatibles. Por ello, en todos los conflictos tienen un papel fundamental las emociones, los sentimientos y las experiencias pasadas.

Además, Coser (1961, citado en Benedetti, 2020) subraya la importancia del conflicto en áreas fundamentales de las relaciones sociales y la positiva valoración en la lucha con respecto a valores y derechos sobre los estados, poderes o recursos escasos, así como el papel que desempeña en la interacción social. Para el autor no necesariamente debe ser un factor negativo, aunque este no se descarta ya que también puede ser positivo porque en muchas ocasiones el conflicto puede ser una gran fuente de motivación y aprendizaje tanto individualmente como de forma grupal.

Con relación a lo antes mencionado, Funquer (2003) menciona que es a partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia. Esta oportunidad puede convertirse, en algunas ocasiones, en un motor de desarrollo que consolida espacios que permitan satisfacer las necesidades e intereses que presentan las personas, grupos o comunidades, y que desarrollan la capacidad de asumir y enfrentar el conflicto en la vida cotidiana.

En general, a pesar de que los enfoques varían, los autores coinciden en que el conflicto forma una parte inherente de la experiencia humana y puede surgir debido a las diferencias en valores, objetivos, intereses o perspectivas. Además, otros resaltan la idea de que el conflicto no siempre es negativo; ya que puede ser una fuerza para el crecimiento humano en general. No obstante, eficacia radica en abordarlo de una manera positiva y constructiva que impulse a tener relaciones saludables y sociedades resilientes.

1.5.2. Conflictos en los adolescentes

La etapa de la adolescencia se caracteriza no solo por cambios físicos, sino también en la esfera emocional y psicosexual, por lo cual, se convierte en una subpoblación muy importante dentro de la salud pública, debido a que su comportamiento y sus hábitos actuales tendrán una enorme repercusión en su estilo de vida y su salud futura. (Güemes-Hidalgo et al., 2017)

Para dar apoyo a lo antes mencionado, Andrade (2019) en su investigación realizada a los adolescentes de la institución educativa de Risaralda en Colombia, concluye que los

conflictos que mayormente sufren los adolescentes en esta etapa son: las relaciones paternas conflictivas con ambos padres, la relación conflictiva con hermanos, problemas de timidez y aceptación social y adicciones a los videojuegos. Conviene mencionar que estos conflictos tienen una elevada importancia en la vida de los adolescentes, pues a partir de ellos y los grados de intensidad y cronicidad, la adaptación, desadaptación o resolución de los problemas se torna viable o inviable. Por lo que Luna & De Gante (2015/2017) señalan que los conflictos pueden envolver un potencial destructivo, en la medida en que se trate las situaciones, ya que, de no ser afrontadas adecuadamente pueden desgastar las relaciones e, inclusive, propiciar la emergencia de conductas de agresión y violencia (citados en Bernal et al., 2017). Esto sucede porque es en esta etapa donde el adolescente se encuentra en un proceso de autodescubrimiento y así poder definir su identidad e independencia; por lo cual, empiezan los cuestionamientos sobre los valores, expectativas y normas que con regularidad se encuentran en desacuerdo con sus figuras de autoridad y sus pares creando conflictos sobre cuestiones como toma de decisiones o reglas.

Para Betina y Continni (2011) los estudios han puesto de manifiesto que la carencia de habilidades sociales asertivas favorece la aparición de comportamientos disfuncionales en el ámbito familiar y escolar. En los adolescentes, los déficits de habilidades sociales pueden incidir negativamente en la consolidación de la identidad como en la cristalización de trastornos psicopatológicos. Además, puede desplegar las debilidades que le impiden solucionar conflictos de forma adecuada y asertiva, lo cual puede desembocar en problemas de ajuste a los escenarios y contextos de interrelación. (Ikesako & Miyamoto, 2015 citado en Andrade Salazar et al., 2020)

1.5.3. Clasificación de conflictos

Es importante conocer los diferentes tipos de conflictos existentes, pues esto nos ayuda a identificarlos con anterioridad y así poder evaluar el grado de dificultad, junto con las consecuencias que puede ocasionar. Al comprender estos factores se puede desarrollar las técnicas más eficaces para su resolución. De acuerdo con organización UNFPA de Nicaragua (2013) señala a 3 tipos que a continuación se los analiza:

- **Conflicto intrapersonal:** Se refiere a la batalla interna entre las diferentes partes de la personalidad o aspectos propios de una persona que pueden entrar en conflicto consigo mismo. Esta batalla interna, sutil pero poderosa, ocurre dentro de la mente y el corazón de un individuo y esta relacionado posiblemente con tensiones entre los pensamientos, emociones, deseos, o metas.

Ejemplo: Ante la elección de irnos a estudiar a otro país lejos de casa, uno deja cierta seguridad y comodidad, pero gana independencia y logrará expandirse a conocer nuevas culturas.

Este ejemplo muestra la lucha entre lo que queremos y lo que creemos que debemos hacer, generando un choque emocional. Este choque nos desafía a comprender la complejidad de nuestra naturaleza, llevándonos a una mejor autoaceptación y autorreflexión; ya que es un

proceso importante porque brinda a las personas la oportunidad de explorar sus seres internos, evaluar sus fortalezas y debilidades e identificar áreas para el crecimiento y la mejora. (FasterCapital, 2023)

- **Conflicto interpersonal:** Se da entre dos o más personas, en donde se enfrentan intereses personales, percepciones distorsionadas, la falta de empatía, la competencia por recursos limitados, diferencias culturales. entre otros. Sin embargo, en este conflicto, todas las partes involucradas son las encargadas de resolverlo.

Ejemplo: La Maestra se opone a que su estudiante llegue a la escuela con cierta ropa, o cierto corte de cabello que a él le gusta usar.

UNFPA (2013) manifiesta que de igual manera en los conflictos interpersonales hay ciertas actuaciones que son ineficaces y otras actuaciones son más eficaces y permiten una solución satisfactoria para ambas partes, o una solución justa cuando una parte lleva realmente la razón. En esto las habilidades como: la comunicación abierta, la escucha activa y la empatía son las más eficaces.

Además, el establecimiento de límites claros y el respeto mutuo también son pilares importantes para la resolución de conflictos. Establecer expectativas claras y definir los límites de comportamiento puede ayudar a prevenir problemas a futuro y promover relaciones saludables y respetuosas. (ACAID, 2023)

- **Conflicto grupal o institucional:** Implica a un colectivo de personas. Puede manifestarse en diversas formas, ya sea en equipos de trabajo, organizaciones o entre países, etc., pero que se encuentran en desacuerdo entre los objetivos, roles o recursos que comparten.

Ejemplo: Un conflicto entre el ministerio de trabajo y una institución Educativa. Supongamos que El Ministerio de Trabajo introduce una nueva legislación que requiere el aumento significativo en las horas de trabajo para los aprendices en programas de formación profesional. Por otro lado, la institución educativa, que tiene programas de aprendizaje, se opone firmemente a este cambio por varias razones.

Los métodos de solución de disputas entre grupos van desde la mayor libertad y uso de la autodeterminación de los grupos como por ejemplo la negociación, hasta los métodos en los que se recurre a un árbitro externo e independiente de los grupos, a quien se le delega la capacidad de decidir. En este caso se habla de mediación o arbitraje en la solución de conflictos entre grupos o instituciones. (UNFPA,2013). En conclusión, para este tipo de conflicto la negociación integradora y la mediación basada en principios resultan ser los modelos más efectivos para abordar dentro de los grupos sociales.

1.6. La Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán

1.6.1. Descripción

Esta presente investigación está enfocada en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” la cual es un centro educativo de Educación Regular y sostenimiento Fiscal, con jurisdicción Hispana; situada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra en la parroquia de San Francisco, perteneciente al distrito educativo 10D01, ubicada en las Av. El Retorno 5-130 y Av. Ricardo Sánchez, Ibarra, Ecuador.

La modalidad de estudio que ofrece dicha institución es Presencial de jornada Matutina, Vespertina y Nocturna. Cuenta con un nivel educativo de Inicial, Educación Básica y Bachillerato Técnico (BT) en: Informática, Contabilidad, Organización y Gestión de la secretaria y Bachillerato General Unificado (BGU). Cuenta con un total de 85 docentes y 1563 estudiantes.

1.6.2. Misión y Visión

1.6.2.1. Misión

Formar seres humanos íntegros, indagadores de mentalidad abierta, con excelencia académica, competencias científicas y técnicas acordes a las excelencias actuales, capaces de desenvolverse en la cotidianidad bajo sólidos principios éticos y morales, incorporándolos como ciudadanos del mundo.

1.6.2.2. Visión

Constituirse en el futuro en una de las mejores Unidades Educativas con oferta del bachillerato general y el bachillerato técnico, formando personas integras, vinculando la teoría con la práctica, buscando la excelencia académica y profesional para el servicio de la sociedad ecuatoriana y el mundo.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipos de Investigación

Dadas las características de la investigación, el presente proyecto es de tipo de una investigación mixta de carácter cuantitativo-cualitativo. En el marco del paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque se analizó los niveles de capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”, pero también es correlacional ya que con una estadística predeterminada se estableció el nivel de relación que existe entre el género y la resolución de conflictos con estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”. Según los autores Hernández y Mendoza (2018), la investigación cuantitativa es aquella en la que nos centramos en la medida y cuantificación de variables y en el análisis estadístico de las mismas. Todo ello guiado por una filosofía marcadamente objetiva y analítica en la que el investigador permanece como un mero observador externo de aquello que pretende estudiar.

Además, la investigación fue de diseño no experimental, transversal porque es la medición se dio en un tiempo único.

En el marco del paradigma cualitativo, el proyecto es una investigación-acción ya que en base de lo analizado ante las estrategias de resolución de conflictos se aporta con una solución al problema detectado; mediante el diseño de una guía de estrategias para los estudiantes de bachillerato. Se aclara que la aplicación de la guía estará bajo la responsabilidad de la institución educativa.

2.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos

2.2.1. Métodos

En la presente investigación se utilizó los siguientes métodos:

Inductivo. - Este método fue aplicado básicamente en el Capítulo III de Resultados y Aplicación, ya que sobre la base de los resultados o elementos particulares analizadas se llegó a plantear conclusiones de carácter general.

Deductivo. –Este método será un método muy utilizado en el desarrollo del Marco Teórico, ya que se partió de componentes teóricos generales sobre la resolución de conflictos para plantear y analizar elementos más particulares de estos temas en el marco del contexto de estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

Analítico-Sintético. – Este método general fue aplicado en el capítulo de la Propuesta, donde se diseñó la guía de Estrategias de Resolución de Conflictos para los estudiantes de bachillerato, ya que para estructurarla será necesario entender y analizar sus componentes para luego cada uno de ellos estructurarla en base o síntesis teórico-prácticas.

2.2.2. Técnicas

En la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas:

-Consentimiento informado: Se impartió los objetivos y requerimientos sobre el proyecto de investigación tomando en cuenta la protección y respeto por la dignidad de cada estudiante para que pudieran tomar la decisión informada y voluntaria sobre su participación en el test.

-Ficha Sociodemográfica: se realizó con el fin de obtener información sobre las características sociodemográfica del grupo de participantes como: el género, edad, etnia y curso perteneciente. Esta información fue fundamental, ya que más adelante nos ayudó a comprobar si la variable de género pudo o no influir en los resultados.

Cuestionario: Se aplicó el Test de la “Escala de solución de conflictos” (ESOC), el mismo que fue utilizado para evaluar la resolución de conflicto en el contexto educativo. Mediante este test se logró identificar patrones y tendencias en las estrategias utilizadas por los estudiantes al momento de resolver un conflicto, lo que ayudó a comprender sus habilidades y las áreas por mejorar.

2.2.3. Instrumentos

El instrumento utilizado en este proyecto de investigación fue el cuestionario de resolución de conflictos (ESOC). *Ver tabla 1.* fue diseñado y validado por José Luis Vera en el año 2006. Está conformada por 35 ítems los cuales 16 son calificados inversamente mediante el tipo Likert que va del 1 al 5, donde **(1):** es Nunca es mi caso y **(5):** es Siempre en mi caso. Además, el test está conformado por tres variables: Control Emocional, Competencia Comunicativa y Evaluación de Resultados. La escala que se utilizara en el trabajo de investigación consta de tres variables que son descritas y definidas por José Luis Vera (2006):

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

La segunda variable es la competencia comunicativa, se explica que esta variable está "comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas".

La tercera variable que se manejará es la evaluación de resultados; se define como la "capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución de un conflicto".

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

2.3. Preguntas de investigación e hipótesis

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 la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”?

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

H₁: ¿Existe una relación significativa entre el género y la resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”?

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

2.4. Matriz de operaciones de variables

Tabla 1

Matriz de operaciones de variables

Objetivo	Variables	Subvariables	Indicador	Técnica	Fuente	Ítems
Analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”	Control Emocional	Tolerancia	Enfrentar	Escala de resolución de conflictos (ESOC)	Estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”	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		Explorar	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, evaluó 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 evaluó si la respuesta fue adecuada o no.
			Evaluación			Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.

fuente: realizado por la investigadora (2023).

2.5. Participantes

En el presente estudio, la población objetivo fue conformada por los estudiantes de Bachillerato General Unificado y el Bachillerato Técnico de la Unidad Educativa "Víctor Manuel Guzmán" que dieron un total de 254 estudiantes distribuidas de la siguiente manera:

98 estudiantes del primer año de bachillerato BGU, BT; 89 estudiantes del segundo año de bachillerato BGU, BT y 67 estudiantes del tercer año de bachillerato BGU, BT, de los paralelos "A y B".

Con el fin de facilitar la aplicación del instrumento, se tomó la decisión de realizarla de manera virtual y se optó por no seleccionar una muestra, sino llevar a cabo un censo, es decir, aplicar el instrumento a toda la población objetivo, de la cual 221 participaron de forma voluntaria.

Del total de los participantes (221), el 58,7% correspondió al género femenino y el 41.3 %

al género masculino, con un promedio de edad entre 15-20 años; étnicamente se autodefine un 2,7% como blanco, 71.3% mestizo, 21.1% indígena, 4% afrodescendiente, 0.9 % otro; Con relación al año académico en el que se encuentran los estudiantes, pertenecientes al Primer año de BGU, BT con un 36,8%, en el Segundo año BGU, BT con un 24,2 %; y el Tercer año de BGU, BT con un 39 %.

2.6. Procedimiento de análisis de datos

El test de resolución de conflicto (ESOC) pasó por un proceso de adaptación al contexto cultural al cual se aplicó. Previa a la autorización de la máxima autoridad de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”, se ingresó la encuesta en la plataforma de Google Forms en la misma que se incluyó el respectivo consentimiento informado. Una vez que se aplicó el instrumento a los estudiantes de bachillerato en el mes de febrero, los datos obtenidos fueron migrados al software SPSS versión 25, desde dónde se tabuló la información para el respectivo análisis y discusión; además, para el análisis de datos se utilizó tablas de contingencia, y el estadístico chi-cuadrado a través del SPSS, para determinar la relación entre variables y el coeficiente de contingencia para demostrar o rechazar la hipótesis antes planteada.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Diagnóstico de la Capacidad de Resolución de Conflicto

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 escala ordinal, con los niveles calculados de acuerdo con los percentiles, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

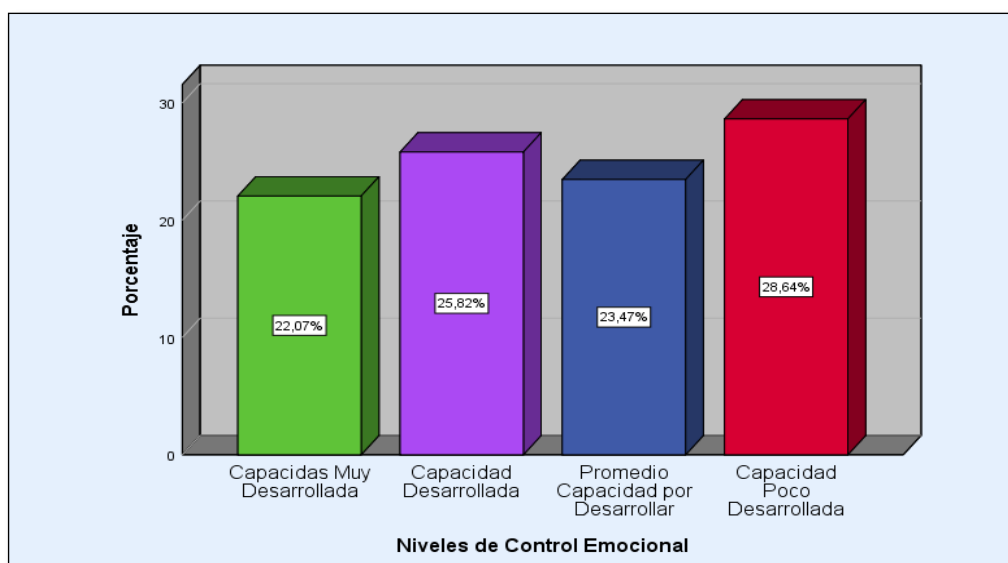
Medidas de toma de control y niveles por dimensiones

		Control Emocional	Competencia Comunicativa	Evaluación de Resultados	Resolución de ConflictosTotal
Media		61,17	12,19	16,67	90,02
Desviación Lineal		9,091	2,876	3,949	13,776
Varianza		82,649	8,270	15,595	189,768
Valor Máximo		91	19	24	129
Valor Mínimo		29	5	6	40
Percentiles	25	56	10	14	82
	50	61	12	17	91
	75	67	14	20	100
Niveles	Capacidad Muy DesarrolladaI	68-91	15-19	21-24	100-129
	Capacidad DesarrolladaII	62-67	13-14	18-20	92-100
	Promedio Capacidad Por Desarrollar III	57-61	11-12	15-17	83-91
	Capacidad Poco Desarrollada IV	29-56	5-10	6-14	40-82

3.1.1. Niveles de resolución de conflictos

Figura 1.

Control Emocional

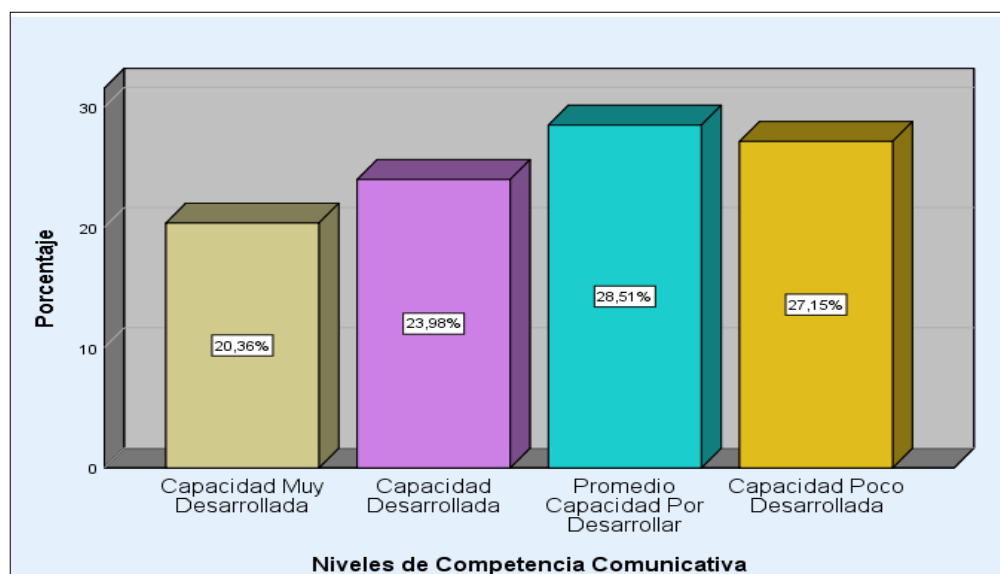


Fuente: realizado por la investigadora (2023).

Un buen control emocional está vinculado a una mejor salud mental, por lo que, es de suma importancia el análisis estadístico porcentual, permitiendo conocer cuál es nivel de control emocional con el que cuenta el grupo estudiado. A continuación, en la (**figura 1**) se expone dichos resultados, los datos más significativos muestran que el 25,82% de estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “V́ctor Manuel Guzmán” presentan una capacidad de control emocional desarrollada, mientras que el 28,64% presentan capacidad poco desarrollada. Esto resulta preocupante, ya que, al tener problemas en la regulación emocional hace que los adolescentes sean más vulnerables a experimentar estados de ánimo disfórico, preocupaciones recurrentes o conductas disruptivas, esto lo corrobora un estudio realizado en Chile donde se evaluó la asociación entre los problemas de regulación emocional e indicadores de salud mental en adolescentes de la ciudad Arica. Este estudio mostró que, los problemas de regulación emocional influyen en la sintomatología depresiva y ansiógena, así como en los comportamientos disruptivos (motricidad excesiva, déficit de control atencional o conductas de desobediencia). Lo cual concuerda con los resultados de estudios hecho en países más desarrollados como Estados Unidos y Europa. (Caqueo -Urizar et al., 2020)

En este sentido, es importante considerar a las emociones como parte del aprendizaje, por lo que implementar educación emocional dentro de las instituciones educativas ayudaría significativamente a ver cambios positivos en el ambiente escolar. Fernández y Ruiz, afirman que la formación es fundamental para controlar de manera asertiva las emociones negativas el binomio razón-emoción posibilita generar la capacidad adaptativa de la persona, cuya manifestación concreta se aprecia en el poder dar respuestas y soluciones, de manera eficaz, a los conflictos que se presentan ligados a las relaciones interpersonales y las conductas disruptivas, propiciando en cambio el bienestar psicológico y el rendimiento académico. (2008, citado en Olivo et al., 2018)

Figura 2.
Competencia Comunicativa

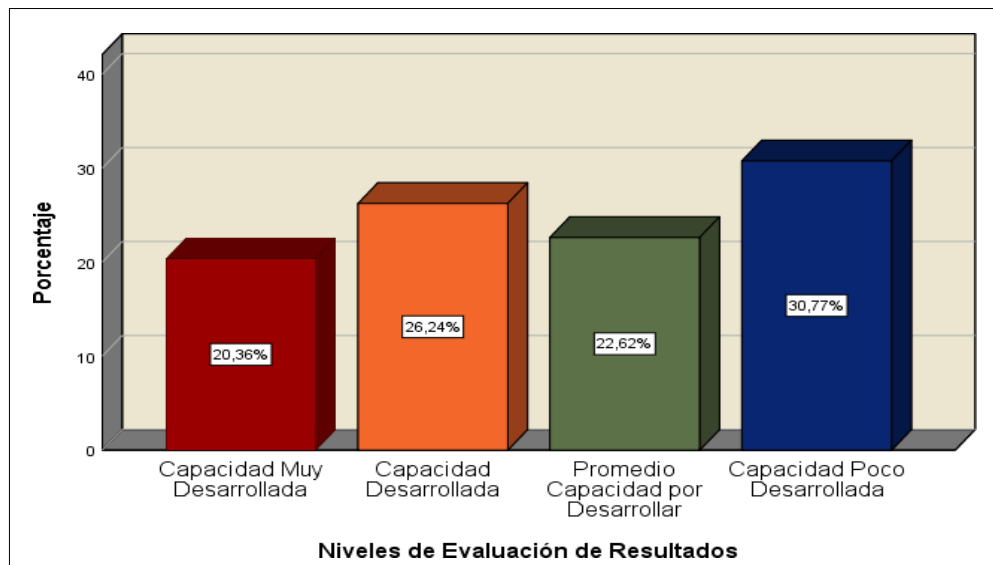


Fuente: realizado por la investigadora (2023).

De acuerdo con los datos obtenidos en la (**figura 2**) sobre la Competencia Comunicativa los resultados más elevados reflejan que el 28,51% de los estudiantes se encuentran en un nivel promedio de capacidad por desarrollar, sumado el 27,15% con un nivel de capacidad poco desarrollada, pudiendo mostrar que la mayoría de los participantes de la investigación no cuentan con una comunicación eficaz, por esta razón, es más probable que se pueda exacerbar las tensiones y el conflicto en lugar de resolverlo. Al respecto, Lugo Consuegra (2003), señala que un alto número de conflictos son originados por problemas de Comunicación, o ausencia de ella. Según el autor las estadísticas demuestran que las deficiencias comunicativas, son las causas más frecuentes en esferas educativas y empresariales, ya que comúnmente las partes no saben manejar las diferencias desde el punto de vista de sus propios intereses.

Por lo mencionado anteriormente, Fernández (2011) en su artículo, recalca la necesidad de que los adolescentes alcancen una elevada competencia comunicativa para que logren su desarrollo integral en su doble faceta, individual y social: individualmente, ya que les permitirá expresar claramente los propios sentimientos, valores y juicios, y asimilar de forma consciente y crítica la cosmovisión y las tradiciones propias, conformando de ese modo una identidad individual y moral fuerte; socialmente, porque hará posible la reflexión y la discusión conjunta de los valores que rigen la dinámica de los grupos sociales, facilitando la interacción con los demás y el consenso imprescindible para la construcción de sociedades democráticas, libres y plurales. (Fernández,2011) Lo que claramente conduce a una resolución más efectiva de conflictos.

Figura 3.
Evaluación de resultados

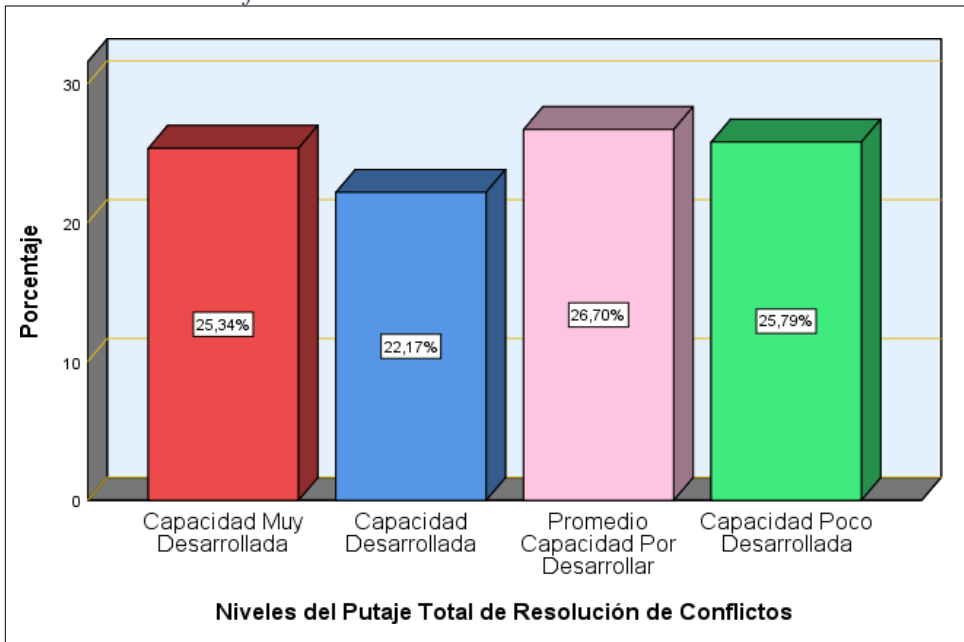


Fuente: realizado por la investigadora (2023).

La dimensión de Evaluación de Resultados según el autor Vera La Torre (2006), se refiere a la capacidad de determinar si las acciones han sido apropiadas para la solución de conflictos. En la **(figura 3)** los datos obtenidos muestran que la mayoría de los estudiantes de la Unidad Educativa” Víctor Manuel Guzmán” poseen una capacidad poco desarrollada en dichos niveles con un 30,77% siendo éste el porcentaje más alto. Esto quiere decir que dichos estudiantes no consideran de manera efectiva las posibles consecuencias o resultados a largo plazo de las soluciones propuestas o aplicadas para resolver un conflicto. Para mejorar dicha capacidad es importante considerar las necesidades y perspectivas de todas las partes involucradas, así como anticipar como las acciones actuales pueden afectar las relaciones y las dinámicas en el futuro. (Martins, 2023)

Así también, entre otros puntajes que se observan elevados tenemos al 26,24% de estudiantes que, si cuentan con una capacidad desarrollada en la Dimensión de Resultados, por lo que es de gran ventaja ya que ésta es una habilidad valiosa a la hora de resolver conflictos, ya que contribuye a decisiones más maduras, a soluciones prácticas y a una gestión más efectiva de las relaciones a largo plazo.

Figura 4.
Resolución de Conflictos Total



Fuente: realizado por la investigadora (2023).

Por último, por medio de los puntajes totales reflejados en el Test ESOC (**figura 4**), se analiza que el 74.21% de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa” Víctor Manuel Guzmán” presentan una capacidad dentro un marco normal y aceptable; lo que reflejan tener equilibrio en las áreas antes analizadas, como lo son el control emocional, competencias comunicativas y evaluación de resultados. Sin embargo, queda el otro 25,79 % que se encuentran en un nivel más bajo a comparación del resto, teniendo una capacidad poco desarrollada para resolver alguna situación en conflicto, lo que indica que esta carencia puede generar tensiones duraderas en sus relaciones con amigos, familiares y compañeros. Además, la ausencia de resolución de conflictos afecta adversamente la salud mental, provocando estrés y ansiedad, contribuyendo a problemas emocionales más profundos como la depresión e impactando la autoestima. También se refleja en el rendimiento académico, ya que las preocupaciones no resueltas actúan como distracciones constantes, dificultando la concentración y perjudicando el éxito escolar, (Andrade Salazar et al., 2020).

3.2. Correlaciones entre género y dimensiones de resolución de conflictos.

Tabla 3

Tabla cruzada Género y Control Emocional Ordinal

		Control Emocional Ordinal					
		Capacidad Muy Desarrollada	Capacidad Desarrollada	Promedio Capacidad por Desarrollar	Capacidad Poco Desarrollada	Total	
Género	Masculino	Recuento	7	7	9	11	34
		% dentro de Género	20,6%	20,6%	26,5%	32,4%	100,0%
	Femenino	Recuento	40	48	41	50	179
		% dentro de Género	22,3%	26,8%	22,9%	27,9%	100,0%
Total		Recuento	47	55	50	61	213
		% dentro de Género	22,1%	25,8%	23,5%	28,6%	100,0%

Mediante un análisis descriptivo, en relación con el género, en la (tabla 3) se puede observar que los hombres de bachillerato de la Unidad Educativa " Víctor Manuel Guzmán " tienen un nivel bajo de control emocional, a comparación de las mujeres con una diferencia mínima porcentual del 4.5%. Esto concuerda con un estudio reciente de la Universidad de Basilea en Suiza; donde se analizó el procesamiento de la información emocional en ambos sexos, demostrando que las mujeres son mejores que los hombres distinguiendo emociones, especialmente el miedo y el disgusto; así como la interpretación de expresiones faciales o estímulos multisensoriales relacionados con las emociones. Por su parte la Dra. Klara Spalek, autora principal de la investigación, explica que los resultados apoyan la creencia común de que las mujeres son emocionalmente más expresivas que los hombres. (Spalek et al., 2015) En este sentido, se puede apreciar que las diferencias existentes entre los géneros a la hora de controlar sus emociones inician desde la infancia y en la forma en que fueron educados en cuanto a sus emociones. Por su parte Andrade Salazar et al., (2020) señala que tiempo atrás a las niñas se les permitía sentir y expresar sentimientos con cierta libertad solo por el hecho de ser niñas. A los niños se les educaba con el estigma de fortaleza, perseverancia, dirigidos al éxito profesional, por lo que el sentimiento o la muestra de cualquier tipo de emoción no estaba permitido por el simple hecho de que era una muestra de "debilidad".

Otra argumentación interesante es la de la generalización ya que señalan que el control emocional varía enormemente entre individuos sin importar el género, y que estos pueden estar influenciados por una serie de factores, como la edad, la crianza, las experiencias personales y las expectativas culturales.

Tabla 4
Prueba de Chi-cuadrado de Control Emocional

Prueba de Chi-cuadrado				Significación asintótica(bilateral)
	Valor	df		
Chi-cuadrado de Pearson	,819 ^a	3		,845
Razón de verosimilitud	,834	3		,841
Asociación lineal por lineal	,454	1		,500
N de casos válidos	213			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,50.

Como se puede observar en la (**tabla 4**) el P valor o significación asintótica ese de 0,845 ($P > 0,05$), 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 de Bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”. Lo que significa que entre el género masculino y femenino no existe diferencias estadísticamente significativas con respecto al control emocional.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,062.

Tabla 5
Tabla cruzada Género y la competencia comunicativa

		Tabla cruzada Género*Competencia Comunicativa Ordinal					
		Competencia Comunicativa Ordinal					
		Capacida d Muy Desarroll ada	Capacidad Desarrollada	Promedio Capacidad Por Desarrollar	Capacidad Poco Desarrollada	Total	
Género	Masculino	Recuento	5	5	14	11	35
		% dentro de	14,3%	14,3%	40,0%	31,4%	100,0%
	Género						
	Femenino	Recuento	40	48	49	49	186
		% dentro de	21,5%	25,8%	26,3%	26,3%	100,0%
Total	Género						
		Recuento	45	53	63	60	221
		% dentro de	20,4%	24,0%	28,5%	27,1%	100,0%
	Género						

El contar con buenas competencias comunicativas es central para la vida social de un adolescente, ya que facilita la interacción efectiva entre los hablantes. Además, permiten entablar diálogos constructivos con los demás, comunicar los puntos de vista, posiciones, necesidades, intereses e ideas. Dicho en otras palabras, estas habilidades tienen el fin de

llegar a comprender aquello que los demás buscan comunicar (Mejía, 2004). Es por ello por lo que esta investigación busca conocer si existe relación entre el nivel de competencias comunicativas y la variable de género, mediante el método de las tablas cruzadas, (**tabla 5**) revela que los hombres del bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” tienen poca capacidad desarrollada con un porcentaje de 31,4%, superando al de las mujeres con una diferencia porcentual de 5.1 %. No obstante, estos datos pueden estar condicionados por la muestra, especialmente por la diferencia del número entre participantes masculinos y femeninos.

Tabla 6
Prueba de *Chi-cuadrado de competencia comunicativa*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,592	3	,204
Razón de verosimilitud	4,707	3	,195
Asociación lineal por lineal	2,385	1	,122
N de casos válidos	221		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,13.

Como se puede observar en la (**tabla 5**) el P valor o significación asintótica ese de 0,204 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de competencia comunicativa en estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”. Lo que significa que no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres en lo que respecta a su nivel de competencia comunicativa.

El valor de coeficiente de contingencia es de 0,143.

Tabla 7*Tabla Cruzada Género y la evaluación de resultados*

		Evaluación de Resultados Ordinal					
		Capacidad Muy Desarrollada	Capacidad Desarrollada	Promedio Capacidad por Desarrollar	Capacidad Poco Desarrollada	Total	
Género	Masculino	Recuento	6	7	8	14	35
		% dentro de Género	17,1%	20,0%	22,9%	40,0%	100,0%
	Femenino	Recuento	39	51	42	54	186
		% dentro de Género	21,0%	27,4%	22,6%	29,0%	100,0%
Total		Recuento	45	58	50	68	221
		% dentro de Género	20,4%	26,2%	22,6%	30,8%	100,0%

De acuerdo con los resultados obtenidos, el nivel de evaluación de resultados es más alto en las mujeres del bachillerato en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” con una diferencia mínima de 3.9 %. Mostrando que 40 % siendo este el más alto del nivel de capacidad poco desarrollada corresponde al género masculino, provocando dificultad al momento de saber abordar los malentendidos y conflictos, porque carecen de una mayor capacidad para reflexionar sobre las consecuencias de sus actos. Este hecho se relaciona con un interesante artículo que publicó la revista New York Times al respecto de esto mismo. Paul Krugman, señalaba que el mundo vive ahora mismo una extraña epidemia de infalibilidad. Es decir, todos se aferran a querer dar una imagen de eficacia absoluta. Analizar y admitir errores, asumir la responsabilidad de determinadas falsedades o malas decisiones que han traído serias consecuencias, es una línea roja que nadie quiere cruzar. Esto se debe ante todo en los hombres a la clásica idea de que asumir un error es mostrar debilidad. Y en un mundo caracterizado por la incertidumbre constante, mostrar debilidad es precipitarse a una caída. (Sabater, 2018)

Tabla 8
Prueba de Chi-cuadrado de evaluación de resultados

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,982	3	,476
Razón de verosimilitud	1,956	3	,481
Asociación lineal por lineal	1,586	1	,208
N de casos válidos	221		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,13.

Como se puede observar en la (**tabla 8**) el P valor o significación asintótica ese de 0,476 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de evaluación de resultados en los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”. Lo que significa que no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres con respecto a la evaluación de resultados.

El Valor de contingencia es de 0,044

Tabla 9
Tabla cruzada de Género y Resolución de Conflictos Total

Tabla cruzada Género*Puntaje Total de Resolución de Conflictos Ordinal							
		Puntaje Total de Resolución de Conflictos Ordinal					
		Capacidad Muy Desarrollada	Capacidad Desarrollada	Promedio Capacidad Por Desarrollar	Capacidad Poco Desarrollada	Total	
Género	Masculino	Recuento	8	7	9	11	35
		% dentro de Género	22,9%	20,0%	25,7%	31,4%	100,0%
	Femenino	Recuento	48	42	50	46	186
		% dentro de Género	25,8%	22,6%	26,9%	24,7%	100,0%
Total		Recuento	56	49	59	57	221
		% dentro de Género	25,3%	22,2%	26,7%	25,8%	100,0%

En cuanto a la relación que existe entre la variable de género y el nivel total de la resolución de conflictos entre los participantes de esta investigación, (**tabla 9**) resalta que el género femenino cuenta con el 24,7%, mientras que el género masculino con el 31,4% en lo que respecta a la capacidad poca desarrollada pudiendo comprobar que existe una diferencia porcentual del 6.7 % entre ambos.

Este hecho también se aprecia en el estudio desarrollado por De la Rosa & Ramos, (2021) donde se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres adolescentes. Sin

embargo, en este estudio las diferencias son más claras.

Por otro lado, otras investigaciones arrojan que se han encontrado hallazgos relevantes en chicos y chicas en función de dos elementos como son el tipo de grupo de discusión y el tipo de problema discutido. Los chicos han intervenido más cuando han discutido entre ellos, en los grupos homogéneos; además esto mismo ocurre ante los conflictos de pandilla. Las chicas, por el contrario, tienen una presencia discursiva mayor en los grupos mixtos, cuando discuten junto a chicos y ante los problemas de violencia en la pareja. (Díaz & Jesús, s/f)

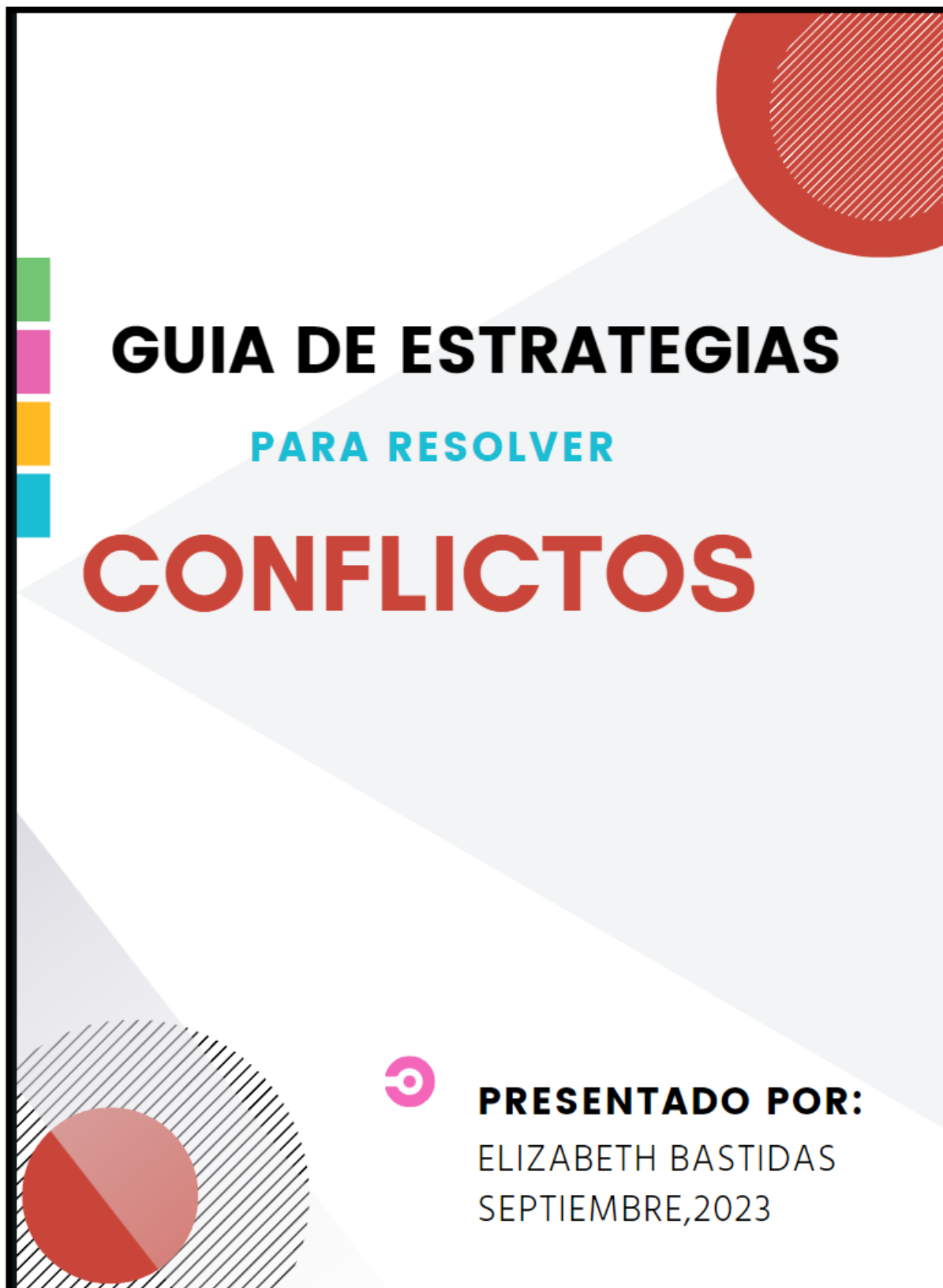
Tabla 10
Prueba de *Chi-cuadrado de Resolución de Conflictos total*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,717 ^a	3	,869
Razón de verosimilitud	,695	3	,874
Asociación lineal por lineal	,531	1	,466
N de casos válidos	221		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,76.

Como se puede observar en la (**tabla 10**) el P valor o significación asintótica ese de 0,869 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de evaluación de resultados en los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”. Lo que significa que no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres con respecto a la resolución de conflictos.

El Valor de contingencia es de 0,057.





GUIA DE ESTRATEGIAS

PARA RESOLVER

CONFLICTOS



PRESENTADO POR:

ELIZABETH BASTIDAS

SEPTIEMBRE, 2023



4.1. Nombre de la Propuesta:

GUÍA DE ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA "VICTOR MANUEL GUZMAN "



4.2. Presentación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Capítulo III (discusión y resultados), se encontró que existe un porcentaje considerable de escasas de habilidades para la resolución de conflictos ya que los conflictos escolares cada vez se ven con mucha más frecuencia, los cuales impiden que los estudiantes desarrollen todo el potencial que tienen, debido a la inseguridad que muchas veces se genera y por lo que es imperante desarrollar habilidades en los estudiantes para resolver sus conflictos, y aplicarlos no únicamente dentro del aula de clases, sino ponerlo en práctica a lo largo de su vida.

La importancia de la educación en resolución de conflictos es debido a que ésta modela y enseña, de forma culturalmente apropiada y evolutivamente ajustada, una variedad de procesos, prácticas y habilidades diseñadas para afrontar los conflictos individuales, interpersonales, e institucionales, y para crear un entorno educativo receptivo y seguro. Estas habilidades, conceptos y valores ayudan a los individuos a entender la dinámica del conflicto, y les posibilita el uso de la comunicación y el pensamiento creativo para construir relaciones saludables y manejar y resolver los conflictos de forma justa y no violenta.

Esta propuesta nace con la intención no solamente de mostrar a los conflictos como algo que se debe resolver, sino de hacer divertido y práctico el aprendizaje de los estudiantes, permitiendo que sean ellos mismos quienes a partir de sus propias experiencias, imaginación y la información recibida, generen el conocimiento, son ellos quienes construirán el producto a través de una estrategia.

4.3. Objetivos

La Guía de prevención de conflictos dentro de la mediación escolar dirigida a los miembros de la Unidad Educativa "Victor Manuel Guzman" pretende implementar procesos de mediación para evitar conflictos entre compañeros. La mediación escolar tiene un enorme potencial educativo, tanto para los estudiantes como para los mediadores del centro que se pretende crear, utilizando la mediación resolver conflictos, y promover un modelo de convivencia escolar basada en la Cultura de Paz, y el Buen Vivir.

- Promover habilidades de resolución de conflictos con un enfoque en el control emocional para fomentar relaciones saludables y constructivas.
- Mejorar la competencia comunicativa para la resolución efectiva de conflictos en diversos contextos.
- Desarrollar habilidades de resolución de conflictos y promover la evaluación efectiva de resultados en situaciones conflictivas.

4.4. Contenidos

1

DOMINA TUS EMOCIONES: “El Arte del Equilibrio Emocional”

- Actividad 1
El arcoíris

- Actividad 2
Sintiendo emociones

2

COMUNICA CON SEGURIDAD: “Potenciando la comunicación asertiva”

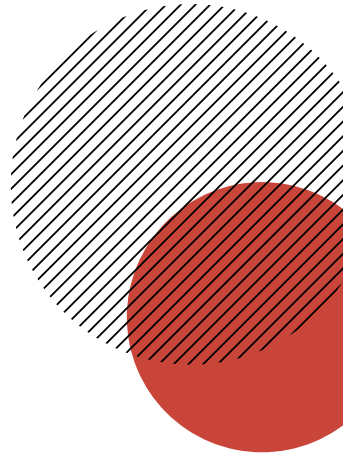
- Actividad 1
Siempre hay una forma de decir bien las cosa

- Actividad 2
Los ojos vendados

3

DESICIONES CONSCIENTES : “Evaluación previo a la Acción”

- Actividad 1
Para y piensa



DOMINA TUS EMOCIONES: "El Arte del Equilibrio Emocional"

Actividad 1: El Arcoíris

**Objetivo:**

Practicar una estrategia de respiración y estiramiento para la autogestión y autorregulación de emociones en el aula.

Tiempo: 5 minutos

Materiales:

No se necesita

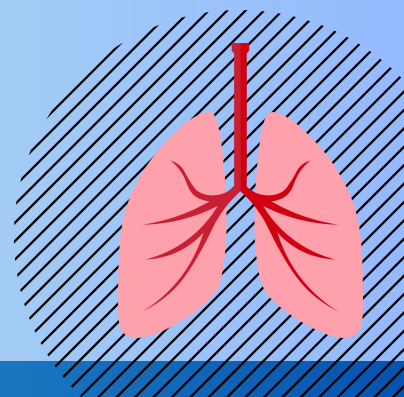
Desarrollo de la Actividad:

Un buen estiramiento activa la circulación de la sangre y aumenta el nivel de energía. También tiene el poder de calmar la mente, proporcionar un descanso mental y darle al cuerpo la oportunidad de recargar energías. En momentos de estrés y angustia, la respiración es corta y acelerada, en momentos de relajación, de paz y tranquilidad, esta se hace larga y profunda. Esta práctica es de uso común tanto para docentes como estudiantes, cuando emociones intensas están robando la atención de la clase.

Los científicos han descubierto que alrededor de seis exhalaciones por minuto puede ser la frecuencia particular que puede desencadenar una "respuesta de relajación" en el cerebro y el cuerpo (Robson, 2020)

Para aplicar la actividad arcoíris, mencionar en voz alta los siguientes pasos:

- Con los brazos estirados vamos a llevar nuestras manos juntas hacia el costado derecho
- Tomando aire, pasa lentamente el brazo izquierdo por sobre tu cabeza como si estuvieras formando un arcoíris.
- De la misma manera, pasa tu brazo derecho por sobre tu cabeza y empieza a botar el aire hasta que ambos brazos se junten.



- Se sugiere seguir las manos con la mirada para mantener los brazos abiertos, o puede realizarse con los ojos cerrados para concentrarse en la respiración

Arcoíris

Los arcoíris siempre aparecen después de una tormenta. Cuando sientas que tienes un día gris o estás muy nublado, ¡dibuja un arcoíris!



Al lado

Con los brazos estirados, vas a llevar tus manos juntas hacia el costado derecho.

Inhala y abre

Tomando aire, pasa lentamente el brazo izquierdo por sobre tu cabeza como si estuvieras formando un arcoíris.



Exhala y cierra

De la misma manera, pasa tu brazo derecho por sobre tu cabeza y empieza a botar el aire hasta que ambos brazos se junten.

Repite

Dibuja el arcoíris las veces que necesites hasta sentirte mejor.



Actividad 2: Sintiendo emociones



• **Objetivo:**

Comprender que ante las mismas situaciones no todos sentimos lo mismo, que cada uno experimenta diferentes situaciones y que son ellos (los adolescentes) quienes manejan las emociones, no al contrario

• **Tiempo:** 10 minutos

• **Materiales:**

-hojas, lápices de colores , parlantes , 5 canciones :

- Canción tristeza: change - xtentation
- Canción alegría: can't stop the feeling
- Canción rabia: bullet for my valentine
- Canción sorpresa: love letting (seg 39)
- Canción miedo: soporaeternus in der palastra.

• **Desarrollo de la Actividad:**

En esta actividad vamos a poner diferentes canciones y dejaremos que los estudiantes identifiquen la emoción que les genera cada canción, cuando suene la música ellos tendrán que dibujar lo que les genere o haga sentir esa canción, luego de dibujar deberán escribir la emoción que identificaron (alegría, tristeza, enojo, sorpresa, miedo). Cada que se cambie de canción se dirá ¡CAMBIO!, y la idea es hacer lo mismo con todas las canciones.

se hacen un circulo y se les pregunta:

Bueno chicos ¿Cómo les fue?, ¿Qué tal las canciones?, ¿Cómo les pareció la primera canción? ¿Qué emociones les generó? Ahora pasemos a la segunda... (así hasta finalizar), ¿Qué logran identificar con todas? ... puede que una canción hiciera sentir lo mismo a algunas personas, pero también puede ser que una misma canción a algunos los hiciera sentir de una manera y a otros de otra, ¿eso está mal? ¿debería causarnos a todos lo mismo, o es normal que no todos nos sintiéramos igual con una misma canción? ¿y algo así puede pasar en el día a día? que pase algo y yo me sienta de una manera y mis amigos, mi familia se sienta de otra... ¿y hay algún problema con eso? frente a las situaciones, todos experimentamos las emociones de manera diferente y estas, cambian, varían a lo largo del día a día, y es completamente válido en todos los casos.



COMUNICA CON SEGURIDAD: "Potenciando la comunicación asertiva"

Actividad 1:

Siempre hay una forma de decir bien las cosa



Objetivo:

Aprender a usar formas correctas de comunicación para resolver los conflictos de manera adecuada..

Tiempo: 30- 45 minutos

Materiales:

Hoja de "Teoría " y Preguntas

Desarrollo de la Actividad:

En distintas situaciones se nos plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación que nos ayuden a resolver los conflictos de manera adecuada.

Una comunicación correcta debe cumplir cuatro condiciones:

- Usar palabras y gestos adecuados
- Defender bien los propios intereses
- Tener en cuenta los argumentos y los intereses del otro
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

Para la actividad se realiza los siguientes pasos:

- Se lee la teoría de la hoja
- Ensayar las distintas formas de reaccionar (pasiva, agresiva, asertiva)
- Se crea un espacio para responder a las preguntas.
- Trae a memoria un conflicto o una situación que haya sucedido recientemente y en la que se plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación.
- haz que los estudiantes lo dramatizen haciendo juego de roles.



TEORIA: Distintas formas de reaccionar ante las situaciones

En nuestra comunicación con los demás, podemos reaccionar de tres formas:

1. Podemos ser ASERTIVOS:

- Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos
- No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás
- Tenemos en cuenta los derechos de los demás
- No siempre evitamos los conflictos, pero sí el máximo número de veces
- Empleamos frases como: "Pienso que...", "Siento...", "Quiero...", "Hagamos...", "¿Cómo podemos resolver esto?", "¿Qué piensas", "¿Qué te parece?",...
- Hablamos con fluidez y control, seguros, relajados, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos.



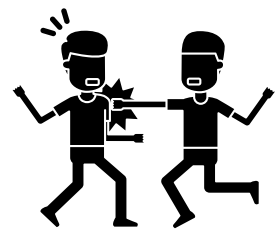
2. Podemos ser PASIVOS:

- Dejamos que los demás violen nuestros derechos
- Evitamos la mirada del que nos habla
- Apenas se nos oye cuando hablamos
- No respetamos nuestras propias necesidades
- Nuestro objetivo es evitar conflictos a toda costa
- Empleamos frases como: "Quizá tengas razón", "Supongo que será así", "Bueno, realmente no es importante", "Me pregunto si podríamos...", "Te importaría mucho...", "No crees que...", "Entonces, no te molestes",...
- No expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos



3. Podemos ser AGRESIVOS:

- Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos,...)
- Mostramos desprecio por la opinión de los demás
- Estamos groseros, rencorosos o maliciosos
- Hacemos gestos hostiles o amenazantes
- Empleamos frases como: "Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma", "Esto es lo que yo quiero, lo que tu quieres no es importante", "Esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan", "Harías mejor en...", "Ándate con cuidado...", "Debes estar bromeando...", "Si no lo haces...", "Deberías..."



PREGUNTAS:

Respondemos a las siguientes preguntas:

A) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma pasiva:

B) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma agresiva:

C) ¿Cómo podrías haber reaccionado de forma asertiva en las dos situaciones anteriores?

D) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma asertiva:

E) ¿Cuál es la forma de reaccionar que cumple mejor las cuatro condiciones de una correcta comunicación?

F) ¿Cómo nos sentimos tras reaccionar de forma pasiva? ¿Y agresiva? ¿Y asertiva?

G) ¿Con qué forma de reaccionar se daña menos la relación interpersonal?

H) ¿Cómo te ven los demás al comportarte de forma asertiva? ¿Y agresiva? ¿Y pasiva? I) ¿Qué conclusiones has sacado de todo esto?

Para terminar, elegimos entre todos una situación conflictiva real y ensayamos las distintas formas de reaccionar. Ej: un amigo nos propone hacer algo que no nos gusta.

Actividad 2: Los ojos vendados



Objetivo:

Transmitir el mensaje de manera clara, sin rodeos, de manera respetuosa y permitiendo que se exprese la idea,

Tiempo: 10 minutos

Materiales:

Hoja y un bolígrafo para cada pareja.

Desarrollo de la Actividad:

--Divide el grupo en dos, pídeles que se hagan en pareja; un compañero o compañera tendrá los ojos vendados, puedes utilizar chaquetas bufandas o pañuelos para tapar los ojos. El otro u otra, sin vendar, dará instrucciones.

Pídeles que se organicen en círculo de manera que queden uno vendado al lado de uno que le dará instrucciones, coloca diferentes elementos en el centro del círculo: un borrador, un tajalápiz, un bolígrafo, tantos elementos como participantes con los ojos vendados.

Cada uno tendrá la misión de recuperar un elemento específico, le dirás al participante sin venda qué elemento es (ejemplo: a ti te corresponde el borrador), este intentará guiar a su compañero que tiene los ojos tapados para que cumpla la misión, pero solo le puede dar características del objeto, no puede decir el nombre (ejemplo es rectangular, es pequeño).

Permite que cumplan la misión y pregúntales:

- ¿Cómo se sintieron?
- ¿Cuál fue la mayor dificultad para comunicarse?
- ¿Cómo lograste identificar el objeto?
- ¿Qué tal fue la descripción de tu compañero?



DESICIONES CONSCIENTES : “Evaluación previo a la Acción”

Actividad 1: Para y Piensa



Objetivo:

Practicar el detenerse y pensar antes de sus acciones .

Tiempo: 10 a 15 minutos

Materiales:

hojas de papel y esferos

Desarrollo de la Actividad:

---Se les pide a los estudiantes que piensen en una situación pasada en la que hayan tenido malos resultados dentro del aula.

---Una vez que lo hayan traído a memoria, se les entrega la “ hoja de pensar” para que la resuelvan.

---Luego, los alumnos piensan en una situación actual que estén viviendo y que aún no han evaluado las consecuencias de su accionar, mientras piensan en sus emociones, comportamientos y en el entorno o situación.

En una hoja responder las siguientes preguntas :

- ¿Qué se supone que debo hacer?
- ¿Qué estoy haciendo?
- Me siento.....porque.....
- ¿Qué puede pasar?
- ¿Qué herramientas puedo utilizar para ayudarme?



HOJA DE PENSAR

NOMBRE: _____ CURSO: _____ FECHA: _____

➤ ¿Qué he hecho? Rodea

Dar patada



Golpear



Empujar



Morder



Gritar



Correr



No
trabajar



Pellizcar
o arañar



Usar malas
palabras



Tirar
algo



➤ ¿Cómo he hecho sentir a otra persona? Rodea

Feliz



Triste



Enfadado



Asustado



Frustrado



➤ ¿Qué debería hacer la próxima vez? Rodea

Usar
palabras
amables



Trabajar



Decir: por
favor, para



Decir: no lo
entiendo



Seguir
instrucciones



Estar en
silencio



Hablar con
el profesor

5. Bibliografía :

- Ramírez, D. R. P. A. (2021). Para niños, adolescentes, padres y profesores. Edu.co. Recuperado de https://cientificamente.ucp.edu.co/wp-content/uploads/2021/11/guia-talleres-socioemocional_.pdf
- Integral, F., & Escolar, C. (2021). Cuadernillo de. Mineduc.cl. Recuperado de <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2022/01/CuadernilloActividades-FINAL.pdf>
- Ministerio de Sanidad. (s/f). Taller para adolescentes “Aprendiendo a comunicarnos, resolver conflictos y tomar decisiones”. Gob.es. Recuperado de https://www.sanidad.gob.es/areas/promocionPrevencion/entornosSaludables/escuela/docs/Ado6_1.pdf
- Unicef, N. (s/f). Guía sobre comunicación y expresión. Unicef.org. <https://www.unicef.org/colombia/sites/unicef.org.colombia/files/2020-01/guia-comunicacion-y-expresion.pdf>
- Hoja de Pensar - Resolver Conflictos y Reflexión sobre Actos. (s/f). Pinterest. Recuperado de <https://www.pinterest.es/pin/389983648970406989/>
- Beck, C. (2021, diciembre 20). Parar y pensar. The OT Toolbox. <https://www.theottoolbox.com/parar-y-pensar/>



CONCLUSIONES

Como primera conclusión, tras la revisión y análisis bibliográfico que conllevó la construcción del marco teórico de esta investigación. Es evidente que en la adolescencia se experimenta un sinnúmero de cambios tanto físicos, cognitivos, emocionales y sociales, los cuales impactan de manera significativa en la capacidad de los individuos para manejar y resolver conflictos a lo largo de su vida.

Con respecto al primer objetivo, en esta investigación se analizó la capacidad de resolución de conflictos que presentaron los estudiantes de BGU y BT de la U.E. “Víctor Manuel Guzmán” en donde se realizó la adaptación del instrumento (ESOC) el cual mide las estrategias de resolución de conflictos. Los resultados obtenidos reflejan que el 28,64 % de los y las participantes presentan poca capacidad en el control emocional, el 27,15% presenta una capacidad poca desarrollada en las competencias comunicativas, y el 30, 77% una capacidad poco desarrollada en la evaluación de resultados. Y de manera general se revela un porcentaje total del 25,79 % en la escala de resolución de conflictos.

Así mismo, en base al segundo objetivo y por medio del análisis de resultados se pudo observar que no existe relación entre el género y las dimensiones de resolución de conflictos, pues muestra que la significación asintota o el P-valor que es mayor a 0,05. Por lo que se acepta la hipótesis nula (H0) de manera general. Es decir, que no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres con respecto a la escala de las diferentes dimensiones de resolución de conflictos.

En vista a lo antes mencionado, fue necesario implementar a la presente investigación una guía de estrategias para mejorar la resolución de conflictos en los estudiantes de BGU y BT de dicha institución, la cual no solo beneficia a los estudiantes individualmente, sino que también crea un entorno educativo más positivo y constructivo para todos los involucrados.

RECOMENDACIONES

- Es importante que la institución tome en cuenta los resultados de esta investigación y pueda introducir programas que ayuden a mejorar las capacidades en cada una de las dimensiones de resolución de conflictos: Control Emocional, Competencias Comunicativas y Evaluación de Resultados.
- Se recomienda a los docentes fomentar la comunicación abierta y honesta con los estudiantes para que les sea más fácil identificar el motivo del conflicto.
- Proporcionar capacitación sobre temas como la mediación entre pares de manera que los estudiantes estén equipados para abordar y mediar en situaciones conflictivas. Para esto pueden hacer uso de la guía planteada como un apoyo adicional.
- Establecer mecanismos de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y ajustarlas según sea necesario.

BIBLIOGRAFÍA

- ACAID. (2023). Conflicto Interpersonal: Definición, Ejemplos, Tipos y Características. Aicad Business School. <https://www.aicad.es/conflicto-interpersonal>
- Andrade Salazar, J. A., Universidad de San Buenaventura Medellín, Mendoza Vergara, M. F., Zapata Castrillón, K. T., Sierra Monsalve, L., Fundación Universitaria de Área Andina, Fundación Universitaria de Área Andina, & Fundación Universitaria de Área Andina. (2020). Relación entre conflictos de la adolescencia y habilidades sociales en adolescentes de una Institución Educativa de Risaralda. *Revista Pensamiento Americano*, 13(25), 52–61. <https://doi.org/10.21803/pensam.13.25.385>
- Alonso, D. (2018). *Definición de Psicología*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa_ixtlahuaco/2018/Psicologia.pdf
- Baque Barrera, GH, Zambrano Choez, A. del J., Chipantiza Castillo, NL, Solís Gutiérrez, FJ, & Macías Delgado, IF (2018). ESTRATEGIAS EDUCATIVAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166*, 2 (2), 73–82. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v2.n2.2018.80>
- Benedetti, A. (2020). *Palabras clave para el estudio de las fronteras*. Teseo. <https://doi.org/10.55778/ts878678467>
- Betina Lacunza, A., & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, XII (23), 159-182. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Bernal, L., Mejía Ceballos, A. C. A., & Laca Arocena, J. C. (2017). Frecuencia e intensidad de conflictos entre adolescentes bachilleres. *Educación y ciencia*, 6(48), 7–19.
- Bohórquez Correa, R. I., Chaux Real, Y. N., & Serrano Figueroa, M. P. (2018). El conflicto en la convivencia escolar: Creencias y prácticas de los estudiantes, padres de familia y docentes de una Institución Educativa Distrital. *Actualidades pedagógicas*, 1(70), 29–49. <https://doi.org/10.19052/ap.4087>
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. (7ª. ed.) Madrid, España: Editorial Siglo XXI Editores España, S.A.

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>

Carbajal, P. (2013). Convivencia Democrática en las Escuelas: Apuntes para una reconceptualización. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6(2), 13-35.

Covarrubias Papahiu, P. (1969). Psicología educativa. *Perfiles educativos*, 32(130).<https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2010.130.20633>

Caqueo-Urizar, A., Mena-Chamorro, P., Flores, J., Narea, M., & Irarrázaval, M. (2020). Problemas de regulación emocional y salud mental en adolescentes del norte de Chile. *Terapia Psicológica*, 38(2), 203–222. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082020000200203>

Daytona. (2022). *¿Por qué es importante la buena convivencia entre vecinos?* Daytona.cloud. <https://daytona.cloud/buena-convivencia-entre-vecinos.html>

De la Rosa, C., & Ramos, M. (2021). RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE COMUNICACIÓN ANTE EL CONFLICTO EN MUJERES Y HOMBRES ADOLESCENTES. *Dialnet*, 20. <http://Dialnet-RelacionEntreEstilosDeComunicacionAnteElConflictoE-8133569.pdf>

Díaz, P. (2022, junio 17). Descubre la importancia de una convivencia laboral para tu personal. *LMS News*. <https://lmsnews.org/descubre-la-importancia-de-una-convivencia-laboral-para-tu-personal/>

Díaz, B., & Jesús, M. (s/f). *GÉNERO, ADOLESCENCIA Y CONFLICTO. EL DISCURSO ARGUMENTATIVO COMO ACCIÓN SITUADA EN CONTEXTO*. Idus.us.es. Recuperado el 3 de enero de 2024, de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/39233/Pages%20from%20Investigaci%C3%B3n%20de%20Género_09-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ecuador, Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Mejorando nuestra convivencia en la familia*. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58127.pdf>

EPG Universidad Continental. (2019). Psicología educativa: ¿cuál es su rol? *Edu.pe*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/psicologia-educativa-cual-es-su-rol>

FasterCapital. (2023). *Auto reflexión revelar el ser interno un trabajo en progreso*. <https://fastercapital.com/es/contenido/Auto-reflexion--revelar-el-ser-interno--un-trabajo-en-progreso.html>

- Fernández, B. (2011). La competencia comunicativa como base del desarrollo de la competencia social y ciudadana en el aula. *Actualidades investigativas en educación*, 10(2). <https://doi.org/10.15517/aie.v10i2.10133>
- Fernández, D. M. M., Justiniano, L. M. S., & Díaz, A. D. R. (2021). *Psicología educativa*. NSIA Publishing House Editions. <https://fs.unm.edu/PsicologiaEducativa.pdf>
- Fuquen, M. E., (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- García, B. (2002). Una nueva oportunidad para la prevención de conflictos. *Universidad de Deustos*, 90. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/21264.pdf>
- García, L., & Crespo, A. (2012). UNA MIRADA DIFERENTE A LA EDUCACIÓN. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA ESCUELA. *Dialnet* , 179–188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4147449>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Nueva York: Bantam Books. (Versión castellana: *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós, 1996; 15.ª edición 1997)
- Güemes-Hidalgo, M., Ceñal González-Fierro, M. J., Hidalgo, M. I., De Salud Barrio, C., & Dan, D. P. S. (2017). Desarrollo durante la adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales. *Pediatra Integral*, 233–244. <https://www.adolescenciasema.org/ficheros/PEDIATRIA%20INTEGRAL/Desarrollo%20durante%20la%20Adolescencia.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Ibarra, J., & Martínez, A. (2020). Convivencia vecinal y satisfacción con la colonia en los conjuntos habitacionales de México. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 66(241), 181–210. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.241.71255>
- Instituto Mexicano de la juventud (2018). *La importancia de las habilidades sociales en la población joven*. gob.mx. <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/la-importancia-de-las-habilidades-sociales-en-la-poblacion-joven>
- Lugo Consuegra, Y. (2003). *Importancia de la comunicación en el manejo de conflictos*. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/7523>

- Martins, J. (2023, junio 10). *La mejor estrategia para resolución de conflictos que deberías usar*. Asana. <https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies>
- Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar problemas y soluciones. *Revista complutense de educación*, 12(1), 295–318.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=283831>
- Mejía, A. (2004). Competencias Ciudadanas: de los Estándares al Aula. *Revista de estudios sociales*, 19. <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24449>
- Mendoza, A. (2017). *Convivencia vecinal*. Conmisvecinos.com.
<http://blog.conmisvecinos.com/convivencia-vecinal>
- Ministerio de Educación (2021). POLÍTICA NACIONAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR. Quito, Ecuador: Ministerio de Educación del Ecuador.
<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/Politica-Nacional-de-Convivencia-Escolar.pdf>
- NeuronUP. (2019). Habilidades sociales: definición, tipos y ejercicios para trabajarlas. *Neuronup.com*.<https://www.neuronup.com/actividades-de-neurorrehabilitacion/actividades-para-habilidades-sociales/habilidades-sociales-definicion-tipos-ejercicios-y-ejemplos/>
- Olivo, S., Bustos, M., & Madero, O. (2018). Manejo de las emociones negativas desde el aula: un reto para el equilibrio, salud y conocimiento. *REDHECS*, 25, 1–17.
- Páez, D. (2003). *PSICOLOGÍA SOCIAL, CULTURA Y EDUCACIÓN*. En P.E. (Ed.), *Objeto de Estudio de la psicología Social*. (3–24). PEARSON
- Parra Cabrera, HF, & Jiménez Bautista, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista logos ciencia & tecnología*, 8 (1), 3–10. <https://doi.org/10.22335/rlct.v8i1.275>
- Peña Figueroa, P. P., Sánchez Prada, J., & Ramírez Sánchez, J. (2017). La convivencia en la escuela. entre el deber ser y la realidad. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(1), 129–152. <https://doi.org/10.17151/rlee.2017.13.1.7>
- Potencial Humano. (2015). *La importancia de la convivencia y el ambiente laboral*. Potencial-humano.com. <https://potencial-humano.com/inicio/?p=5286>
- ¿Qué es la psicología educativa y cuáles son sus funciones? (2023). UCMA.
<https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/que-es-la-psicologia-educativa-y-cuales-son-sus-funciones/>

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.7 en línea].
<https://dle.rae.es/convivencia?m=form&m=form&wq=convivencia>
- Regader, B. (2015, octubre 5). *Psicología educativa: definición, conceptos y teorías*. pymOrganization. <https://psicologiaymente.com/desarrollo/psicologia-educativa>
- Rendueles Maya, M. (2021). Conflictos y negociación. En la búsqueda de un acuerdo. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 8(01), 71. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1917>
- Sabater, V. (2018, septiembre 29). *Personas que no admiten sus errores, ¿a qué se debe?* La Mente es Maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/personas-que-no-admiten-sus-errores-a-que-se-debe/>
- Salcedo Ochoa, E. (2006). LA PSICOLOGÍA SOCIAL: FUNDAMENTOS DEL ORDEN Y CAMBIO SOCIAL. *psicogente*, 9(16), 68–74.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552138006>
- Smith, D. L. (2015). *UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE URACCAN Bilwi DESARROLLO COMUNITARIO INTERCULTURAL DIPLOMADO COMUNITARIO (URACCAN)*. Edu.ni.
<http://repositorio.uraccan.edu.ni/599/1/Modulo%20II%20-%20ORIGINAL%20DIXI%20LEE.pdf>
- Spalek, K., Fastenrath, M., Ackermann, S., Auschra, B., Coynel, D., Frey, J., Gschwind, L., Hartmann, F., van der Maarel, N., Papassotiropoulos, A., de Quervain, D., & Milnik, A. (2015). Sex-dependent dissociation between emotional appraisal and memory: A large-scale behavioral and fMRI study. *The Journal of Neuroscience: The Official Journal of the Society for Neuroscience*, 35(3), 920–935.
<https://doi.org/10.1523/jneurosci.2384-14.2015>
- Ugarriza, N., (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>
- UNFPA. (2013). APRENDO APRENDO A MANEJAR MIS A MANEJAR MIS CONFLICTOS. UNFPA, Managua, Nicaragua. (Copyright).
<https://nicaragua.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Aprendo%20a%20Manejar%20mis%20Conflictos.pdf>
- UNIVERSIA. (2020). *La importancia de aplicar la resolución de conflictos en la vida personal y laboral*. Universia.net. <https://www.universia.net/pe/actualidad/vida-universitaria/importancia-aplicar-resolucion-conflictos-vida-personal-laboral-1009676.html>

- Vera La Torre, J. L. (2006). Escala de solución de conflicto: Construcción y Validez. *Revista Cultura*. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres (20), págs. 579-600. https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escala-de-solucion-deconflicto-construccion-y-validez.pdf
- Vera, J., & Ávila, M. (2014). *Teoría y práctica de la convivencia comunitaria J*. 206p. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/348/Teori%CC%81a%20y%20pra%CC%81ctica%20de%20la%20convivencia%20comunitaria-completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa (11a. ed.)*. PEARSON EDUCATION. <https://ia902209.us.archive.org/32/items/PsicologiaEducativaWoolfolk/Psicologia%20Educativa%20Woolfolk.pdf>
- YUMPU. (2021). *Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán*. yumpu.com. <https://www.yumpu.com/es/document/view/66017841/unidad-educativa-victor-manuel-guzman-20202021>

ANEXOS



Psicología



ESOC

Descripción del formulario

CONSENTIMIENTO INFORMADO: *

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

Si usted tiene alguna duda, puede comunicarse al correo: bebastidasf@utn.edu.ec

ACEPTO

DATOS INFORMATIVOS: