



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)

CARRERA DE PSICOLOGÍA REDISEÑO

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

TEMA:

“ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES
DEL BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA
MARIANO SUÁREZ VEINTIMILLA”

Modalidad: Presencial

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

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autor: Erika Marcela Falcón Villalba

Director: MSc. José Fernando Oñate Porras

Asesora: MSc. Inés Margarita Mantilla Posso

Ibarra -enero- 2024



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del artículo 114 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:	172796191-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Falcón Villalba Erika Marcela		
DIRECCIÓN:	Cayambe		
EMAIL:	emfalconv@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2127363	TELF. MOVIL	0969438513

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Estrategias de Resolución de Conflictos en los Estudiantes del Bachillerato de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla
AUTOR:	Falcón Villalba Erika Marcela
FECHA:	2024/01/30
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología (Rediseño)
DIRECTOR:	MSc. José Fernando Oñate Porras
ASESOR:	MSc. Inés Margarita Mantilla Posso

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 30 días, del mes de Enero de 2024

EL AUTOR:

Firma..........
Nombre: Erika Marcela Falcón Villalba

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 29 de Enero de 2024

MSc. José Fernando Oñate Porras

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:


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


D
MSc. José Fernando Oñate Porras
C.C.: 171755489-1

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Tribunal calificador del trabajo de integración curricular "Estrategias de Resolución de Conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Mariano Suarez Veintimilla" elaborado por Falcón Villalba Erika Marcela, previo a la obtención del título del Psicóloga, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


f).....
MSc. José Fernando Oñate Porras
C.C.: 171755489-1


f).....
MSc. Inés Margarita Mantilla Posso
C.C.: 100391178-9

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a mi Ángel de Luz,
quien talvez no está presente físicamente,
pero en mi mente he mantenido vivo su recuerdo,
él ha sido mi fuerza en días difíciles y mi motivación
para dar siempre lo mejor de mí.
Solo puedo decir que todo sacrificio debe ser valorado
a la medida de lo ganado y hoy eso es justo lo que hago,
quiero gritar al cielo “hijo lo logramos”

A mis padres quienes me han brindado su apoyo
incondicional especialmente cuando más los he necesitado,
han sido mi ejemplo de fortaleza, dedicación, constancia,
esfuerzo y humildad. Tenerlos junto a mí durante todo este
proceso, ha sido como la gasolina de mi motor, talvez nunca logre
retribuir todo lo que me dan, pero hoy ustedes son los protagonistas
de este sueño cumplido, por ustedes ahora esto es una realidad.

A mis hermanos y mis sobrinos por ser ese soporte que
me ayudó a fortalecerme como persona.
Por no dejarme sola y ser quienes me escuchan y me
entienden convirtiéndose en mis guías y confidentes.
Son las personas mas importantes de mi vida.

Erika Marcela Falcón Villalba

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios y a la Virgen de la Ternura porque la fe puesta en cada uno de ellos es lo que me ha mantenido firme a lo largo de este arduo camino. También, a la vida por poner en mi camino a personas tan maravillosas de las cuales aprendí tanto y me llevo los mejores aprendizajes y experiencias guardadas muy dentro de mí.

Gracias a mis padres, mis hermanos, mis sobrinos y a mi Ángel del cielo, por nunca dejarme sola, por ser mi apoyo incondicional y por poner su confianza plena en mí, jamás dudaron que lo lograría.

Mi agradecimiento sincero a mi mejor amigo por estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida, por impulsarme a continuar y no dejar que me rinda en aquellos días de oscuridad, siendo como ese árbol de vida donde me apoyo para desbordar lo que siento.

Mis agradecimientos al MSc. Oñate Porras José Fernando, y al Dr. Posso Yépez Miguel Ángel, por sus enseñanzas, su paciencia, su tiempo y su apoyo durante el proceso de realización de este trabajo investigativo.

Quiero expresar mi gratitud a las autoridades, docentes y estudiantes de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla” por brindarme la apertura de realizar mi trabajo de titulación conjuntamente con ellos, pues sin su participación no sería posible el cumplimiento de este logro académico.

Gracias a todos por su apoyo incondicional.

“Tener éxito no es aleatorio; es una variable dependiente del esfuerzo”

(Sófocles)

Erika Marcela Falcón Villalba

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción.....	1
Planteamiento del problema	1
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	3
Justificación	3
Antecedentes	5
Definición de variables de estudio	6
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO I	10
Marco Teórico	10
1.1 Definición del conflicto.....	10
1.2 Clasificación.....	11
1.2.2 Tipos de conflictos	11
1.2.3 Teorías relacionadas a la naturaleza de los conflictos.....	13
1.3 Conflicto según normativas de educación	16
1.4 Dimensiones de la variable conflicto	16
1.4.1 Control emocional	16
1.4.2 Tolerancia.....	16
1.4.3 Empatía.....	17
1.4.4 Adaptabilidad	17
1.4.5 Control de impulsividad	17
1.4.6 Competencia comunicativa	17
1.4.7 Evaluación de resultados	17
1.5 Unidad Educativa “Mariano Suárez de Veintimilla”	18
CAPÍTULO II.....	19
Materiales y métodos.....	19
2.1 Tipo de investigación.....	19
2.2 Métodos, Técnicas, Instrumentos	19
2.2.1 Métodos.....	19
2.2.2. Técnicas.....	20

2.2.3. Instrumentos	20
2.3 Preguntas de investigación e hipótesis.....	20
2.4 Matriz de operación de variables	21
2.5 Participantes (Población y Muestra)	26
2.6 Procedimiento de análisis de datos	27
CAPÍTULO III	28
Resultados y discusión	28
3.1 Correlaciones entre género y dimensiones de resolución de conflicto	33
CAPÍTULO IV	42
Diseño de la propuesta.....	42
4. 1 Título de la Propuesta	42
Guía de Estrategias para Resolución de Conflictos	42
4.2 Introducción	42
4.3 Justificación	42
4.4 Objetivos	43
4.5 Descripción de la propuesta	44
4.6 Planificación de la propuesta	46
4.7 Materiales y Recursos	47
4.8 Resultados esperados	48
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50
Bibliografía.....	51

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	21
Tabla 2	Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones.....	28
Tabla 3	Tabla cruzada Género y nivel de control emocional	33
Tabla 4	Pruebas de chi-cuadrado del nivel de control emocional	34
Tabla 5	Tabla cruzada Género y nivel de la competencia comunicativa	35
Tabla 6	Pruebas de chi-cuadrado del nivel de la competencia comunicativa.....	36
Tabla 7	Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados.....	37
Tabla 8	Pruebas de chi-cuadrado del nivel de evaluación de resultados	38
Tabla 9	Tabla cruzada Género y nivel puntaje total de resolución de conflictos	39
Tabla 10	Pruebas de chi-cuadrado del nivel total de resolución de conflictos.....	40
Tabla 11	Cronograma de planificación.....	46
Tabla 12	Materiales y recursos	47

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de control emocional.....	29
Figura 2	Niveles de Competencia comunicativa	30
Figura 3	Niveles de Evaluación de resultados.....	31
Figura 4	Puntaje Total Ordinal.....	32

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivos principales realizar un diagnóstico de la capacidad de resolución de conflictos, explorar la relación entre el género y la capacidad de resolución de conflictos, y diseñar una guía de estrategias de resolución de conflictos basada en las necesidades identificadas. La muestra estuvo conformada por 254 estudiantes, evaluados por medio del test ESOC, un instrumento con 35 ítems de tipo Likert organizados en tres variables. La variable de control emocional comprende cuatro subvariables: Tolerancia (T), Empatía (E), Adaptabilidad (A) y Control de Impulsividad (CI). Se utilizó el software SPSS para analizar los resultados obtenidos a través del test ESOC. Los resultados revelaron niveles diferenciados de capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes. La hipótesis nula fue validada al evidenciar que no existe una relación significativa entre el género y la capacidad de resolución de conflictos. No obstante, se identificaron estos niveles, permitiendo desarrollar una guía con estrategias que fomenten habilidades sociales, comunicativas y de control emocional. La investigación concluyó que, no hay una relación estadísticamente significativa entre el género y la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato. No obstante, se destacó la importancia de abordar niveles identificados de capacidad de resolución de conflictos para promover el desarrollo de habilidades sociales y emocionales. Se sugiere que futuras investigaciones profundicen en aspectos específicos de la capacidad de resolución de conflictos, considerando factores adicionales que puedan influir en estos procesos. Asimismo, se propone ampliar el estudio a otras instituciones educativas para obtener resultados más generalizables.

Palabras claves: Resolución de conflictos, estudiantes de bachillerato, Estrategias de Resolución de conflictos.

ABSTRACT

The main objectives of the study were to carry out a diagnosis of conflict resolution capacity, explore the relationship between gender and conflict resolution capacity, and design a guide to conflict resolution strategies based on the identified needs. The sample was made up of 254 students, evaluated using the ESOC test, an instrument with 35 Likert-type items organized into three variables. The emotional control variable includes four subvariables: Tolerance (T), Empathy (E), Adaptability (A) and Impulsivity Control (IC). SPSS software was used to analyze the results obtained through the ESOC test. The results revealed differentiated levels of conflict resolution capacity in the students. The null hypothesis was validated by showing that there is no significant relationship between gender and the ability to resolve conflicts. However, these levels were identified, allowing the development of a guide with strategies that promote social, communicative and emotional control skills. The research concluded that there is no statistically significant relationship between gender and the ability to resolve conflicts in high school students. However, the importance of addressing identified levels of conflict resolution capacity to promote the development of social and emotional skills was highlighted. It is suggested that future research delve into specific aspects of the conflict resolution capacity, considering additional factors that may influence these processes. Likewise, it is proposed to extend the study to other educational institutions to obtain more generalizable results.

Keywords: Conflict resolution, high school students, Conflict Resolution Strategies.

Introducción

Planteamiento del problema

El tema central de esta investigación se enfoca en la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato, específicamente en la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla". Esta temática reviste gran relevancia en el ámbito educativo debido a la creciente preocupación por la dificultad que enfrentan los adolescentes para manejar de manera efectiva las situaciones conflictivas en el entorno escolar. La investigación busca aportar al campo de estudio al abordar no solo las manifestaciones superficiales de los conflictos, sino también explorar las causas subyacentes, como la influencia del ambiente familiar y social, la comunicación deficiente, y la baja autoestima. Al identificar y comprender estas causas, se pretende desarrollar estrategias específicas de resolución de conflictos que no solo beneficien a los estudiantes de la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla" sino que también puedan extrapolarse como contribuciones valiosas al diseño de intervenciones educativas más amplias y efectivas. Este enfoque, al considerar diversas dimensiones del conflicto, no solo propone soluciones prácticas para el contexto particular de la investigación, sino que también ofrece una perspectiva integral que puede enriquecer la comprensión general de la gestión de conflictos en entornos educativos.

Ante lo expuesto, se puede decir que, una de las principales preocupaciones en el ámbito educativo es la dificultad para resolver de forma adecuada los conflictos que surgen dentro del salón de clases. Estas situaciones de la vida cotidiana pueden surgir y representarse de diversas formas. De acuerdo con Casamayor et al., (1998), el conflicto no es necesariamente sinónimo de indisciplina, un conflicto se produce cada vez que hay un choque de intereses, desacuerdos o confrontaciones de ideas entre individuos o grupos, de ahí la necesidad de generar estrategias para la resolución de conflictos enfocados en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla".

Cabe destacar que, existen varias causas del problema citado de entre las cuales se puede mencionar:

Influencia del ambiente familiar y social; son factores externos que contribuyen al desarrollo de los adolescentes en la formación de su personalidad y temperamento, lo cual establecerá su forma de actuar en el medio social y académico, mientras que la influencia social está ligada a factores socioeconómicos y culturales los cuales son características representativas que se asocian a los desencadenantes de conflictos (Garaigordobil & Maganto, 2011). De modo que la familia influye en la formación social de aquellos individuos que en edad escolar interactúan en los procesos de socialización ya que son las primeras y las más persistentes porque generan con gran importancia y repercusión, una convivencia escolar positiva o negativa, dependiendo del grado de formación integral adquirido en este grupo social (Bolaños & Stuart, 2019).

La comunicación, según López y Sanjuan (2013) es un proceso fundamental que permite a las personas compartir ideas, conocimientos, información, pensamientos y

sentimientos entre sí, utilizando diversos medios, con la finalidad de lograr una comprensión mutua y facilitar el intercambio de significados entre las personas. De acuerdo al autor, la falta de comunicación o la mala ejecución de la comunicación puede ser la causa de un conflicto entre los miembros de un salón de clases que a su vez van fomentando conductas no deseadas como la práctica del bullying, el cyberbullying y la violencia.

Baja autoestima; la autoestima relacionada con el rendimiento escolar, debe ser entendida como factor que permite la superación personal, puesto que se encuentra ligada a generar la confianza en sí mismos, por tanto, el fortalecimiento de la autoestima en los estudiantes debe ser responsabilidad compartida de docentes y padres de familia (Alvarado, 2017). Ante las causas antes mencionadas, la baja autoestima se presenta como un estado de vulnerabilidad, donde expone a la víctima ante cualquier situación de manipulación, trayendo consigo consecuencias graves como la facilidad de inducir a los adolescentes al consumo y venta de estupefacientes como drogas y alcohol, siendo esto un desencadenante de conflictos académicos, sociales y familiares (Tobalino et al., 2017).

Partiendo del hecho que todo problema tiene efectos y consecuencias, se citan los siguientes efectos del problema:

Problemas en las relaciones sociales; Los adolescentes que se encuentran cursando el bachillerato se ven expuestos a situaciones conflictivas acompañadas de cambios físicos y psicológicos actuando como estímulos estresores que afectan al desarrollo de relaciones sociales positivas, conllevando muchas de las veces al aislamiento social. Los problemas emocionales se refieren a la discusión de los conflictos que ocurren en el entorno escolar, centrándose específicamente en acciones que implican dañar, lastimar, herir y ofender a los demás. A partir de esta perspectiva, se identifican dos roles: el agresor y la persona "agredida", quienes suelen mostrar una baja autoestima, dificultades emocionales o un rendimiento académico deficiente (Baque, et al., 2018).

En el marco de esta investigación, se evidencia una brecha en la comprensión de cómo las estrategias de resolución de conflictos específicas para estudiantes de bachillerato pueden ser desarrolladas y aplicadas de manera efectiva. Aunque la presencia general de conflictos en el ámbito educativo ha sido abordada en diversos estudios, existe una falta de exploración exhaustiva sobre las necesidades particulares y las respuestas adaptativas que pueden ser implementadas para este grupo específico de estudiantes. La investigación actual se propone cerrar esta brecha al indagar no solo en la manifestación de conflictos, sino también en las causas subyacentes y en la efectividad de las estrategias existentes. Se plantea la necesidad de un estudio más amplio y detallado que se centre en el desarrollo y evaluación de intervenciones específicas de resolución de conflictos adaptadas a las características y desafíos propios de los estudiantes de bachillerato, contribuyendo así a una comprensión más profunda y a la implementación práctica de enfoques preventivos y correctivos.

El propósito fundamental de esta investigación es abordar la falta de estrategias específicas para la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla". Para lograr este objetivo, la investigación se centrará en explorar en profundidad las causas subyacentes de los conflictos, así como en

desarrollar e implementar estrategias efectivas de resolución. El fin último es contribuir significativamente al campo de estudio, no solo identificando las problemáticas específicas que enfrentan los estudiantes de bachillerato en relación con los conflictos, sino también proponiendo intervenciones prácticas y adaptadas a su realidad.

Delimitación del problema

Según Santos (2017), el ser humano en su búsqueda por progresar opta por colaborar con los demás y establecer acuerdos para asegurar su supervivencia, con el objetivo primordial de preservar su existencia. El conflicto es considerado como una parte constante de la vida social, donde los seres humanos comparten necesidades y expectativas. Sus comportamientos de confrontación y colaboración son ejemplos claros de esta dinámica. De acuerdo a esta afirmación y desde una perspectiva educativa se puede analizar los diferentes escenarios donde se generan de manera cotidiana los conflictos, de ahí surge como una necesidad la creación de estrategias de resolución de conflictos que permitan intervenir o sobrellevar de manera adecuada la cooperación y los enfrentamientos que se pueden generar día con día dentro de los establecimientos educativos, donde lo único que se pretende es forjar personas con valores y principios.

El presente proyecto de investigación será desarrollado en la ciudad de Ibarra con los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla” durante el período lectivo 2023-2024. El interés de esta investigación es obtener datos de la capacidad que tienen los estudiantes de bachillerato para generar estrategias de resolución de conflictos que se presentan en los diferentes ambientes: familiar, académico y social. Como bien se conoce que, los conflictos están presentes en todos los ámbitos de la conducta psicosocial, socio dinámica e institucional, y en sus estrechas interrelaciones por lo que puede ser motivo de estudio de manera individual, aunque se manifieste como un conflicto personal interno; también puede estudiarse el fenómeno de forma grupal e institucional, sin que estos estudios sean incompatibles entre sí, sino que integren una sola totalidad unidad como se citó en (Torres, 2017).

Formulación del problema

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

¿Los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla” tienen dificultades para resolver los conflictos?

Justificación

El presente trabajo de investigación es importante por su enfoque en el análisis de las diferentes estrategias de resolución de conflictos y sus variables. Se desarrolla con la finalidad de conocer la capacidad que tienen los estudiantes (adolescentes) para solucionar los conflictos que enfrentan de manera cotidiana en los diferentes contextos, promoviendo una convivencia sana a través de estrategias alternativas que generen un ambiente confiable y pacífico.

Según, Paillacho (2013) es motivo de preocupación notar la persistente necesidad de los estudiantes de ser aceptados e incluidos, a pesar de las veces que son rechazados. En ocasiones, suelen reaccionar con agresividad o lágrimas, por lo que es necesario tomar medidas prácticas para abordar esta situación, contribuyen a la creación de un ambiente escolar más saludable y enriquecedor para todos los estudiantes.

En base a lo expuesto, este proyecto de investigación tiene una serie de beneficiarios directos entre los que se pueden citar.

Los estudiantes de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla” serán los primeros beneficiarios una vez que se obtengan los resultados, brindado datos confiables que muestren el nivel de capacidad de los estudiantes para generar estrategias y resolver conflictos, con la finalidad de ayudar a mejorar las problemáticas existentes, incentivando la práctica de acciones positivas que contribuyan a la obtención de relaciones sociales que aporten al crecimiento y desarrollo de cada individuo.

Con los resultados obtenidos los docentes pueden contar con un documento actualizado sobre, como los estudiantes gestionan los diferentes conflictos tanto dentro como fuera del aula. En el contexto actual es un gran aporte que los docentes cuenten con este elemento ya que son ellos los agentes principales de prevención y ejecución de las normas y estrategias que conlleven al mejoramiento de las conductas de los alumnos, ayudándoles a ser seres autónomos, razonables y consientes ante sus acciones, atribuyendo de tal manera hábitos positivos que posteriormente se reflejarán en cada uno de los individuos haciéndoles ver como seres potenciales y creativos ante la resolución de conflictos, donde los docentes serán los pioneros de dichos cambios.

La institución educativa también se beneficiará del proyecto porque su compromiso con la comunidad es brindar la mejor educación a los estudiantes, buscando tener bachilleres de calidad con grandes valores y humanidad. El interés y el apoyo que prestan para la realización de dicha investigación arrojará resultados beneficios de corto y largo plazo, ya que les permitirán tomar medidas necesarias ante las problemáticas de los estudiantes enfocado en las estrategias de resolución de conflictos dentro de la institución ayudando al buen desarrollo educativo y social.

Además, existe una serie de beneficiarios indirectos, como, por ejemplo:

Los investigadores, quienes al culminar el trabajo investigativo ya habrán cumplido los objetivos implantados, aportando inicialmente con los resultados obtenidos, con el afán de generar interés y darle la debida importancia en el mejoramiento de la capacidad de crear estrategias para la resolución de conflictos.

Los padres de familia, quienes son beneficiarios indirectos, porque irán evidenciando las mejoras en la forma de resolución de conflictos en sus hijos. Las estrategias de resolución de conflictos en el ámbito educativo, abarca diferentes aspectos como el familiar y el social, los cuales influyen en la educación y crianza de los individuos, por ende, al tener una visión más clara de dichas dificultades, podrá mejorar su calidad de vida, la relación entre padres e hijos y mejorar las relaciones sociales.

La sociedad se verá beneficiada al tener ciudadanos educados desde nuevas perspectivas, con amplias gamas de conocimiento, capaces de originar estrategias de resolución ante los conflictos que hoy en día aquejan en las instituciones educativas y se expanden a nivel social motivando a las personas a ser solidarios los unos con los otros. En base a la comprensión sobre la evolución del ser humano van surgiendo necesidades que al ser analizadas a tiempo permiten el desarrollo de la comunidad empezando por el mejoramiento de cada individuo.

Una vez mencionados los beneficiarios directos e indirectos es preciso decir que el objetivo de este trabajo investigativo es analizar la capacidad de resolución de conflictos de forma integral considerando a los estudiantes como actores principales de la investigación, los docentes como agentes primordiales en la educación sin omitir el valor que desempeñan los padres de familia y la sociedad en la educación de los adolescentes. De esta forma se pueden obtener datos confiables que conlleven a trabajar conjuntamente en las dificultades o problemáticas existentes identificadas en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”.

El interés de la investigación se nutre de valor al darle la importancia necesaria al desarrollo de estrategias de resolución de conflictos enfocados al ámbito educativo, ya que es donde se encuentran e interactúan los adolescentes la mayor parte del tiempo. Esta temática surge como una necesidad social que espera concientizar sobre las capacidades que tiene cada individuo y que la buena ejecución de las mismas les permitirá obtener las capacidades requeridas para resolver conflictos como también, la capacidad de toma de decisiones que les permita crecer como personas éticas y morales, tanto académica como socialmente (Badaracco, 2019).

Por tanto, el trabajo investigativo sobre las estrategias de resolución de conflictos en la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”, tiene como finalidad llegar a cumplir todos y cada uno de los objetivos planteados dentro del mismo, a través del test que será utilizado como instrumento de valoración afianzando el beneficio tanto individual como institucional de los entes protagónicos del proceso investigativo una vez que se hayan obtenidos los resultados. Por ende, se llevara a cabo un proceso arduo y riguroso de análisis de resultados que al final nos permita obtener datos claros y confiables sobre el nivel de capacidad para resolver conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”, se podrá buscar estrategias alternativas que ayuden al equilibrio cognitivo y razonable ante la resolución de conflictos y porque no mencionar el mejoramiento en el rendimiento académico y las relaciones sociales, estableciendo lazos de amistad en ambientes seguros y confiables donde puedan expresarse y desenvolverse sin represiones y con plenitud.

Antecedentes

El Ministerio de Educación Nacional ha venido generando acciones para responder a las necesidades educativas en temas como constitución, democracia, ética, valores, formación de identidad y convivencia. Además, viene realizando esfuerzos variados para ampliar la cobertura, mejorar la calidad de la educación e ir relacionado al sector con la

perspectiva de ver a las instituciones educativas como un espacio de formación para la civilidad, destacando la importancia no solo de lo académico sino también del desarrollo de valores y habilidades sociales para la formación de ciudadanos responsables y comprometidos, por su parte la Ley General de Educación define objetivos comunes para todos los niveles de la educación y destaca el proporcionar una sólida formación ética y moral, y fomentar la práctica del respeto a los derechos humanos (Garrido, 2015).

Definición de variables de estudio

Resolución de conflictos

Las manifestaciones de conflictos, citado en Baque et al. (2018) surgen como una actividad de orden emocional reflejada en la actitud de los estudiantes, con ello, se pretende que las búsquedas de alternativas permitan conducir al grupo, hacia la vía de paz, cultura de valores, y sobre todo que se enriquezca la capacidad de comunicación asertiva, para comprender las situaciones de otros, y de la misma forma, se genere apertura y canales de ayuda, para que el colectivo pueda avanzar hacia el cumplimiento de metas y objetivos, por tanto, se basa en la idea de concretar un ambiente estable donde, tanto estudiantes como docentes y padres de familia pueden generar relaciones positivas a través de las normas y valores que se implanta dentro de la sociedad y por ende dentro de las instituciones educativas, cabe destacar que la educación es la herramienta base para fomentar ideologías y conocimientos que contribuyan al crecimiento de cada uno de los individuos.

Estrategias de resolución de conflictos en el ámbito educativo

De acuerdo con Baque et al. (2018) la incorporación de una cultura de mediación y resolución pacífica en el entorno educativo contribuye al desarrollo de tres aspectos fundamentales: la construcción de relaciones, la promoción de la comunicación y el abordaje de las tres R: reconciliación, reconstrucción y resolución. Este enfoque busca reducir la escalada de los problemas y crear un ambiente escolar pacífico en el que los adolescentes sean educados en valores de convivencia. A su vez, los organismos reguladores deben establecer lineamientos institucionales relacionados con la convivencia, modificar la forma de pensar, sentir y actuar frente a los conflictos, y establecer normativas y prácticas en las instituciones educativas que permitan abordar la diversidad y multiculturalidad. Es importante tener en cuenta que factores socioeconómicos y culturales influyen en las interacciones con los demás, lo que puede generar conflictos como el rechazo social. Dado a que, como seres sociales, los adolescentes buscan aceptación y aprobación de otros grupos sociales, y en este sentido, las estrategias de resolución de conflictos en el ámbito educativo desempeñan un papel importante al satisfacer esas necesidades (Alvarado, 2017).

Estudios similares

De acuerdo con Garaigordobil y Maganto (2011), la presente investigación ha puesto de relieve la conexión entre la empatía y la capacidad para resolver conflictos. El estudio tuvo tres objetivos: (a) analizar si existen diferencias entre sexos y cambios evolutivos en

empatía y resolución de conflictos, (b) explorar las relaciones entre empatía y resolución de conflictos, y (c) identificar variables predictoras de empatía, mencionando que:

Los estudios que relacionan la empatía y el modo de resolver los conflictos entre iguales son escasos y los que existen se han realizado con adolescentes. De las relaciones entre empatía y resolución de conflictos, el estudio de Alexander (2001) evidenció la existencia de una relación entre la resolución cooperativa con la toma de perspectiva y con la respuesta empática. Asimismo, otros estudios, respaldan la idea que, la empatía correlaciona fuertemente con la resolución pacífica de los conflictos, y en la misma dirección, confirmaron la hipótesis que postulaba que alta empatía disposicional (característica de personalidad) estaba positivamente relacionada con mayor éxito en el manejo de los conflictos, versus la empatía situacional (activación empática creada ante una determinada situación) (Björkqvist et al., 2000).

De acuerdo a esto, Garrido (2015) recuerda la postura de Vigotsky, respecto del papel del lenguaje en el desarrollo de las funciones psicológicas superiores, plantea que la acción humana es gobernada gracias al poder que el lenguaje ofrece a los sujetos, de esta manera el ser humano puede planificar sus acciones de manera consciente, relacionando a esto la capacidad de utilizar símbolos que le permiten por una parte abstraerse del presente para vivir un escenario temporal mucho más amplio, como también programar sus propias respuestas, permitiendo al ser humano tener una mentalidad más amplia para poder interpretar su entorno y mirar distintas perspectivas de la realidad, sin necesidad de mantenerse en una sola, es así que la comunicación se convierte en un medio vital para fortalecer los procesos de intercambio a través del lenguaje y el conocimiento.

Dentro de la temática de resolución de conflictos, la teoría antes mencionada induce a la práctica correcta del lenguaje a través de un conocimiento claro y profundo, planteando al ser humano como ente capaz de resolver conflictos a través de la ejecución correcta de las diferentes estrategias.

Vallejo (2005), menciona que una de las estrategias de resolución antes utilizadas que una vez aplicada a presentando los resultados esperados es el role-playing, presenta unas características muy indicadas para el desarrollo de estrategias en la solución de problemas personales e interpersonales. Consiste en poner a los alumnos frente a una realidad distinta de la habitual, de forma que puedan sentir y/o expresar sentimientos y sensaciones que suelen quedar fuera de su campo de acción. Sus objetivos son:

- Favorecer que los alumnos hagan sus propios descubrimientos respecto de ellos mismos y de su entorno.
- Identificar al alumno con el problema tratado, buscando que personalice su tratamiento y la reflexión sobre las actitudes que en él están implicadas.

En el ámbito educativo, ya son varios los estudios que empiezan a demostrar los beneficios de la aplicación de programas de IE (Inteligencia Emocional) y Social en la escuela, ya que, al trabajar la inteligencia emocional, vemos que se puede conseguir que el nivel de relaciones y la comunicación mejoren considerablemente, lo que implica que el clima del centro sea más satisfactorio haciendo que estas mejoras también se vean

repercutidas en la obtención de un mejor rendimiento académico, por lo tanto, la valoración de la inteligencia emocional en los estudiantes logra mejorar sus capacidades de interrelacionarse en el medio, también hace énfasis en la existencia de estudiantes capaces y autónomos a la hora de tomar decisiones, aportando de manera positiva en la educación en su desarrollo cognitivo y social (López & Sanjuán, 2013).

Según Fried y Schnitman (2016) se pueden encontrar metodologías para la resolución alternativa de conflictos las cuales llevan a construir modos de relacionarse atendiendo a las diferencias, las voces múltiples y a promover una apertura al diálogo entre pares, estableciendo la posibilidad de alentar diálogos significativos que presupone y confirma la polifonía social. Estas metodologías buscan superar los modelos tradicionales de resolución de conflictos, como el arbitraje, la negociación y la terapia, al centrarse en enfoques más colaborativos y orientados hacia la construcción de relaciones saludables.

Teoría base para la investigación

La teoría base de la investigación se centrada en las corrientes cognitivo-conductual.

La psicología cognitiva surge como un conjunto de principios teóricos y de programas de investigación relativos al funcionamiento de la mente en general y a la adquisición de conocimientos en particular, le interesa saber de qué forma una persona pone en juego sus estructuras y conocimientos en la actividad mental (Vázquez A. , 2015). Mientras que la corriente conductista se basa en el análisis de los comportamientos humanos a partir de los estímulos y respuestas que conforman el ambiente físico, biológico, y social del organismo (Universidad Internacional de la Rioja, 2022).

Por tanto, la orientación cognitivo-conductual opera a partir de una formulación continuada, en términos cognitivo-conductuales, del caso, es decir, atender a las formas disfuncionales de pensar y a las emociones derivadas de éstas, a los factores desencadenantes y predisponentes, esquemas cognitivos subyacentes y patrones de conducta desadaptados presentes; promover una colaboración activa para que terapeuta y cliente trabajen juntos en la resolución de los problemas (Garza, 2014).

Objetivos

Objetivo General

- Analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla

Objetivos Específicos

- Evaluar la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”
- Determinar el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”

- Diseñar una guía de estrategias sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”

CAPÍTULO I

Marco Teórico

1.1 Definición del conflicto

Los conflictos surgen cuando se produce una confrontación o problema a causa de una contradicción, desacuerdo o incoherencia en juicios, objetivos, intereses, opiniones o puntos de vista en el contexto de la interacción social, sin embargo, es preciso diferenciar entre los conflictos interpersonales que son especialmente destacados por originarse cuando una persona considera que tiene la razón y se aferra a que su idea u opinión es la correcta, mientras que la otra persona se aferra a que su propia opinión o punto de vista también sea tomado en cuenta y se mantenga, en este sentido, cada persona tiene su propio punto de vista único y verdadero, que serán considerados válidos y genuinos, mientras que los conflictos intrapersonales, se originan internamente en la persona misma, siendo la baja autoestima un factor influyente que conlleva a la persona a experimentar un conflicto interno entre lo que desea y la realidad, siendo una lucha generada en su mente como resultado frustración o la sensación de incapacidad para resolver los conflictos (Cortés, 2023).

El tema del conflicto abarca diversos factores influyentes y conlleva diversas consecuencias que se manifiesta de diferentes maneras en distintas situaciones y contextos, y puede desencadenar problemas emocionales, sociales y familiares, de manera que el conflicto surge a partir de la interacción y el desacuerdo o la falta de conformidad entre dos o más personas, lo que puede dar lugar a la liberación de emociones negativas, en este sentido, es importante abordar la falta de habilidades sociales y de inteligencia emocional al enfrentar situaciones conflictivas (Martínez, 2016).

El desgaste de las relaciones sociales y la buena convivencia especialmente en los adolescentes es algo que vamos evidenciando día tras día, especialmente dentro de las instituciones educativas, siendo causa de la baja autoestima, inseguridad, el bajo rendimiento académico, el aislamiento social, trayendo consigo víctimas de violencia, acoso, bullying, cyberbullying y a pesar de haber tomado las medidas necesarias para tratar de evitar estas problemáticas las normas establecidas no suelen ser suficientes y pueden resultar no tan sencillas de acatar, para los docentes el arduo trabajo de inculcar a los estudiantes las normas de convivencia y los valores podría evidenciarse como uno de los mayores retos (Cortés, 2023).

Puede resultar desafiante determinar si el conflicto es exclusivamente negativo, por lo tanto, es relevante analizarlo desde una perspectiva distinta. A través del conflicto, podemos desarrollar habilidades para generar estrategias de resolución que fomenten una convivencia positiva y relaciones sociales estables. Incluso, podemos encontrar soluciones a las diversas variables que surgen cuando se presenta una situación conflictiva (Martínez, 2016). Desde la perspectiva social, se destacan las diversas formas en las que una persona puede formarse una idea o impresión sobre otra sin haber tenido la oportunidad de interactuar con ella previamente. Esto puede conducir a la desvalorización de ideas, pensamientos, opiniones, ideologías, cultura, religión, creencias y otros aspectos, evidenciados en la discrepancia en cuanto a la razón, la verdad y la realidad (Prevet et al., 2012).

En este sentido se ha visto necesario realizar una investigación que abarque los variados contextos en los que se desarrollan los diferentes conflictos específicamente con adolescentes de bachillerato, encontrando los diferentes puntos de vulnerabilidad y los factores que influyen en el desarrollo de los mismo, ante esto es preciso mencionar que, diversas investigaciones empíricas han examinado la relación entre los estilos y las estrategias de manejo de conflictos con variables como la toma de decisiones, la competencia comunicativa, la afectividad, la inteligencia emocional, la empatía y el razonamiento moral, entre otras. En la actualidad, existe una amplia bibliografía que aborda estas variables en profundidad (Bernal & Luna, 2018).

1.2 Clasificación

1.2.1 Causas de los conflictos

Sigüenza y Crespo (2019), determinaron que las causas que desencadenan conflictos a nivel relacional se atribuyen al choque de personalidades, que puede surgir debido a dos situaciones: atracción y repulsión. En el caso de la atracción, se refiere al deseo de una persona de lograr o conseguir múltiples objetivos, mientras que a nivel social puede surgir una atracción genuina entre dos personas, pero al mismo tiempo existe el temor implícito de la presencia de un posible rival. En el segundo caso, la repulsión se produce cuando una persona se ve obligada a elegir o realizar algo que no le atrae, y a nivel social ocurre cuando dos individuos son incompatibles debido a sus características personales, generando sentimientos de antipatía que conducen al rechazo. Además de estas causas determinantes de los conflictos, es importante tener en cuenta que existen numerosos factores que pueden contribuir a su aparición.

- **Malos entendidos:** Cuando el receptor tiene una mala interpretación a la intención del emisor constituyéndose en un problema de comunicación (Hirai, 2018).
- **Deshonestidad:** Va en contra de la moral y las buenas costumbres, provocado por mentiras, ocultamientos, verdades parciales, presentando un problema de relación intersubjetiva (Hirai, 2018).
- **Negligencia:** Dado por promesas, obligaciones y responsabilidades incumplidas; descuidos en el hablar y en el actuar. Es la diligencia de una persona en lo que hace de forma involuntaria, asociada a la falta de atención especialmente en el cumplimiento de las obligaciones (Vera De la Torre, 2011).
- **Intención:** Se presenta cuando se pretende causar daño físico y emocional con fines de venganza. Esta se manifiesta de manera consciente y pretenciosa ocasionado daños psicológicos en las víctimas del conflicto (Vera De la Torre, 2011).
- **Falta de límites preestablecidos:** Cuando no se establecen o fijan límites claros, límites personales lo que puede causar la intromisión de otros sabiéndolo o sin saberlo (Vera De la Torre, 2011).

1.2.2 Tipos de conflictos

a) Intrapersonal

De acuerdo con Bellanger (2013), el conflicto intrapersonal se origina a partir de una confrontación interna entre los pensamientos, necesidades, intereses y creencias de un

individuo, los cuales no están en consonancia con sus acciones o sentimientos, generando cierta discrepancia o falta de coherencia. Puede haber una lucha interna en la que se contrapongan y excluyan las tendencias, deseos, intenciones y proyectos dentro de la misma persona. Este tipo de conflicto se denomina intrapersonal debido a que ocurre dentro del individuo mismo, y no entre él y otra persona. La palabra "intra" indica que se desarrolla en el interior del individuo (p. 121).

b) Interpersonal

Los conflictos personales pueden surgir de la interacción social, cuando hay desacuerdos en los intereses, pensamientos, creencias, ideologías o costumbres de dos o más personas. Estas diferencias pueden generar controversias e incitar conflictos interpersonales en diversos entornos por una variedad de motivos, como la falta de comunicación, la baja autoestima, procesos adaptativos, choques de personalidades, falta de valores, falta de habilidades para solucionar problemas, limitaciones en las habilidades sociales, falta de empatía, escasez en el desarrollo de la inteligencia emocional y otros (Hirai, 2018). Considerando que muchos hemos sido partícipes de conflictos generados entre miembros de una familia, amigos, habitantes de una comunidad o grupo social, compañeros de aula y más. De tal manera que podemos decir que el conflicto lo vivimos de manera cotidiana sin embargo se debe tomar en cuenta que existen 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 (Bellanger, 2013).

c) Latente

Este tipo de conflicto hace referencia a aquellas personas que a pesar de estar atravesando una situación conflictiva no son conscientes de la misma, muchas de las ocasiones no son reconocidos como conflictos ya que no hay índice de violencia directa y se mantiene de esta forma durante años (Hirai, 2018).

d) Emergente

Ahumada (2002), considera que, en la situación a diferencia del conflicto latente, aquí las dos partes son reconocen que existe un conflicto, sin embargo, si no se expone alguna medida de resolución ante el conflicto presente puede generar consecuencias graves.

e) Manifiesto

Un conflicto evidente puede ser interpretado como un proceso interactivo en el cual cada involucrado toma diversas medidas defensivas u ofensivas, asemejándolo a una confrontación real. En este escenario, ambas partes son conscientes de la existencia del conflicto y reconocen la necesidad de alcanzar una solución mutuamente satisfactoria (Ahumada, 2002).

f) Subyacente

Cuando el conflicto aparente no refleja la verdadera causa y, en realidad, existen otros factores subconscientes que han desencadenado la disputa (Siguenza & Crespo, 2019, p. 46).

g) Individuales

Se presenta en los individuos cuando se percibe que los objetivos personales son contrapuestos y el individuo experimenta una lesión en sus intereses frente a otra persona, grupo o institución. Una forma de parafrasear este texto profesionalmente y sin plagio podría ser: cuando los objetivos personales de dos individuos chocan, puede surgir una situación en la que uno percibe que sus intereses han sido afectados en comparación con la otra persona, el grupo o la institución involucrados (Siguenza y Crespo, 2019, p. 46).

h) Grupales

Está implicado dentro de un colectivo denominado grupo en el cual existen varios integrantes cada uno con sus objetivos, metas, propósitos e intereses diferentes, razón por la que no existe un grupo totalmente cohesionado, dividiendo al grupo en diferentes posturas y aunque el conflicto se haya producido por la minoría, todo el grupo se verá afectado (Hirai, 2018).

i) Institucionales

Desde un ambiente educativo el desarrollo de los conflictos institucionales es generados desde la estructura organizativa de la institución, son evidenciados en la indisciplina de los estudiantes, la falta claridad de roles dentro de la institución, el abuso de autoridad, entre otras. Impulsando a situaciones donde se ven involucrados alumnos con alumnos y personal docente con alumnos, dichos conflictos son problemas que se puede evitar siempre y cuando se utilice metodologías necesarias y adecuadas que contrarresten el inicio de los conflictos institucionales (Hirai, 2018).

1.2.3 Teorías relacionadas a la naturaleza de los conflictos

La psicología resulta un influyente potencial ante la resolución de conflictos, abordándolos desde diferentes enfoques que ayuden a formular estrategias para la prevención e intervención adecuada en la resolución de conflictos en los diferentes ambientes ya que, mediante la intervención, el individuo recibe apoyo emocional para que desarrolle la capacidad de resolver conflictos con otras personas, entender sus propios problemas y emociones, así como generar nuevas respuestas ante sus conflictos internos (Universidad Internacional de La Rioja, 2020).

1.2.3.1 Psicología social

El análisis del conflicto desde la perspectiva de la Psicología Social ha llegado más tarde que en otras disciplinas de las ciencias sociales, aunque está ganando cada vez más importancia, en consecuencia, han surgido nuevas corrientes que utilizan el concepto de conflicto para investigar e intervenir (a través de negociación y mediación) en diversos aspectos de la vida social, por esto la psicología social se ha convertido en un factor clave en la resolución de conflictos, comenzando desde el interés en los procesos mentales individuales y extendiéndose hacia la preocupación por los conflictos a nivel interpersonal, pero especialmente a nivel intergrupales (Castro, 2002).

Para apreciar en mayor medida las contribuciones de la psicología social, es necesario describirla como un campo de la psicología que se enfoca en examinar el comportamiento humano dentro de la sociedad. Se ocupa de analizar los procesos sociales y las relaciones interpersonales que afectan el comportamiento de las personas y contribuyen a la formación de su personalidad (Universidad Europea, 2022).

Es necesario destacar que la psicología social desempeña un papel fundamental al examinar en mayor detalle las interacciones entre individuos, especialmente en el ámbito de los grupos y entornos sociales, con el fin de comprender fenómenos como los roles sociales, los estereotipos y los valores, así como la conciencia colectiva y la identidad social, y también el trabajo en equipo y el liderazgo (Cepeda, 2014).

1.2.3.2 Psicología conductista

La Psicología Conductual, también llamada Psicología del Comportamiento, es una teoría del aprendizaje que sostiene que todas las conductas son adquiridas mediante la interacción entre el individuo y su entorno. Los conductistas creen que nuestras respuestas a los estímulos del ambiente influyen en nuestras acciones, por lo tanto, el enfoque conductista se centra en modificar conductas no deseadas (Guerra, 2022).

De acuerdo con esta corriente de pensamiento, el comportamiento puede ser objeto de estudio de manera sistemática y observable, sin tener en cuenta los estados mentales internos de cada individuo. Los conductistas rigurosos sostienen que cualquier persona puede ser capacitada para llevar a cabo cualquier tarea, sin importar su predisposición genética, rasgos de personalidad o pensamientos internos (dentro de los límites de sus capacidades físicas). Lo único que se requiere es el condicionamiento adecuado

1.2.3.3 Teorías sobre la convivencia

De acuerdo con el Ministerio de Educación (2019), la convivencia se define como el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales fundamentadas en el respeto, la equidad, la solidaridad, el sentido de pertenencia, el reconocimiento de la diversidad, la participación en la construcción de acuerdos y el ejercicio de los derechos humanos con el objetivo de lograr el bienestar común y el desarrollo humano y social.

En la página web de MinSalud (2021), indica también que es importante destacar que la inteligencia emocional (IE), junto con las habilidades sociales y morales, constituyen componentes esenciales del potencial personal para la convivencia saludable, lo que implica generar relaciones sociales que promuevan el desarrollo colectivo, basadas en la aplicación de valores que fomenten la igualdad social, la equidad de género, el respeto por la integridad y la diversidad, ya sea en términos de ideologías, creencias religiosas y otras características individuales.

La convivencia escolar se nutre del potencial personal de quienes conforman la comunidad educativa, y a su vez este se despliega dependiendo del contexto escolar. Este contexto incluye, entre otros elementos, el clima escolar, las políticas y recursos, junto con el currículum y la organización escolar (Zych, 2022). Dentro del contexto educativo existen

diferentes elementos que abarcan una convivencia sana y estable, donde el rol del docente, las autoridades y los profesionales entendidos en la materia como psicólogos, psicopedagogos son quienes consolidan la aplicación de los elementos que generen una sana convivencia con todos quienes conforman la institución educativa (Zych, 2022).

Desde una perspectiva psicológica, se busca desarrollar estrategias que promuevan una convivencia estructurada en el entorno educativo, lo que implica implementar diversas alternativas para fomentar valores, mejorar las relaciones sociales y desarrollar la inteligencia emocional, con el objetivo de abordar los conflictos personales y sociales, con este propósito en mente, se recomienda establecer normas democráticas que se centren en conductas deseables en lugar de simplemente prohibir comportamientos no deseados, asimismo, se sugiere que estas reglas sean redactadas de forma positiva, enfocadas en conductas específicas en lugar de conceptos generales, y que se refuercen las conductas deseadas (Universidad de Córdoba, España, 2022).

Algunas teorías se desarrollan basadas en dos enfoques formativos para los niños y jóvenes sobre la convivencia escolar. El primer enfoque se basa en los supuestos de Dewey, llamado enfoque progresista, el cual se basa en el aprovechamiento de las acciones cotidianas en el ámbito escolar, es decir se busca enseñar a través de las relaciones e interacciones entre los actores es decir crear entidades educativas democráticas que permitan y motiven el desarrollo humano mediante la aplicación de habilidades y normas de comportamiento ciudadano Así lo refiere (Mena & Huneus, 2017).

Por otra parte, Freire, en 1970, presenta una transformación con mayor impacto en el que se cambie los modelos autoritarios y desiguales a modelos democráticos para así crear relaciones más equilibradas y justas. Los supuestos de Bazdrech y Dewey, son teorías de socialización que buscan mediante la comunicación respetuosa la solución a los problemas y conflictos en el ámbito educativo considerados como educación para una ciudadanía crítica, el cual no se enfoque en las acciones injustas entre los individuos sino en los esquemas y estructuras que promueven la desigualdad, conflicto e injusticia.

Por esa razón, las acciones pedagógicas deben motivar la inclusión de la educación para la justicia como parte del currículo educativo que deben proponer las instituciones educativas para resolver conflictos de forma pacífica, búsqueda de equidad y paz, así como la distribución del poder para que los estudiantes sean parte de un modelo de ciudadanía dentro del ambiente escolar. El segundo enfoque, es el de separar tiempo y actividades curriculares orientados a educar a los estudiantes con valores morales y éticos, las teorías que soportan dichas acciones son las curriculares de eficiencia social, el cual busca prevenir las acciones conflictivas y violentas mediante programas que incentiven al estudiante las buenas conductas y comportamientos positivos entre los estudiantes, así como lo define (Sandoval , 2014).

Otro supuesto teórico es el presentado por Vygotsky, el cual indica que los procesos de socialización se tratan de la adopción de la persona basada en las experiencias recibidas, el cual le brinda la oportunidad al individuo de integrarse en la sociedad. La característica de dicho proceso tiene dos direcciones, la primera la influencia que transmiten los grupos

sociales y en otro la recepción que tienen el individuo, mediante diferentes entidades como son la familia, la escuela, los grupos y la comunidad que rodea al individuo. Por esa razón el dialogo es necesario para crear dichas relaciones. Así como lo establece (Cánovas, 2017).

1.3 Conflicto según normativas de educación

Como se describe en la Ley de la Educación el desarrollo educativo debe estar enmarcado en principios y valores que permitan formal a los individuos de forma integral considera su desarrollo físico, intelectual y emocional de los individuos. Sobre la importancia que en los entornos educativos existan ambientes que promuevan la paz en la Ley de Educación (2011) artículo 2 se indica sobre el principio de Cultura de Paz y solución de Conflictos en donde el derecho a la educación debe estar encaminada a la construcción de una sociedad justa, una cultura caracterizada por la paz y la no violencia, que prevenga, gestione y resuelva pacíficamente los conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, escolar, familiar y pública.

Las instituciones educativas deben estar orientadas a promover ambientes donde no exista violencia en el cual se busque prevenir mediante programas que les permita a los niños y jóvenes manejarse en la vida personal, social, familiar y de comunidad. También se busca solucionar escenarios de conflicto, mediante la intermediación buscando la corrección y el respeto de los individuos implicados. Claro esta se exceptúa a todo hecho de tipo penal que pueda perjudicar a la persona.

Sobre las obligaciones de los estudiantes en el marco de promover el respeto y acciones que no impliquen violencias entre los compañeros, incluyendo docentes en la Ley de Educación (2011) se puede identificar en el artículo 8 que todo profesional de la educación debe tratar a los estudiantes con respeto sin realizar ningún acto discriminatorio que pueda atentar con su dignidad. En este sentido, se deben promover situaciones de armonía y que den herramientas para la resolución de conflictos de forma adaptativa. Por lo tanto, los estudiantes también son parte y elemento fundamental en el desarrollo de un ambiente estudiantil sano, emocionalmente estable para el correcto crecimiento personal y profesional de las personas.

1.4 Dimensiones de la variable conflicto

1.4.1 Control emocional

La capacidad para manejar y regular adecuadamente las emociones es esencial, y requiere el desarrollo de una serie de habilidades que permitan analizar la información antes de responder a situaciones conflictivas (Cano & Zea, 2012).

1.4.2 Tolerancia

Se refiere a la capacidad que tiene una persona para aceptar ideas, pensamientos, creencias u opiniones, aunque no se asimilen a las ideas propias de la persona. La tolerancia implica el valor individual del respeto por las diferencias que marcan en una persona de otras estableciendo ambientes de paz y armonía donde prevalezca la seguridad de exponer un libre pensamiento y opinión (Cano & Zea, 2012).

1.4.3 Empatía

Es la capacidad que nos permite desarrollar la habilidad de comprensión ante situaciones que experimentan los demás donde se ven expuestos sus sentimientos y emociones, siendo la empatía una variable crucial para el bienestar mental, asociándose a la compasión como una forma de hacernos partícipes de una solución (Cano & Zea, 2012).

1.4.4 Adaptabilidad

La adaptabilidad de un individuo se refiere a su habilidad para ajustarse y desenvolverse en diversos medios y situaciones. Es una capacidad cerebral y emocional que le permite al individuo dar una respuesta coherente a las demandas del entorno. Es un proceso que se adapta y se controla en función de las condiciones externas (Hermógenes, 2017).

1.4.5 Control de impulsividad

Se define como la capacidad de gestionar o manejar los impulsos de manera apropiada, las personas suelen actuar antes de pensar en las consecuencias de sus actos por ello el tener un control de los impulsos requiere el hecho de tomar conciencia de las acciones antes de realizarlas (Hermógenes, 2017).

1.4.6 Competencia comunicativa

La competencia comunicativa se refiere al conjunto de habilidades que permiten la emisión y recepción adecuada de mensajes tanto verbales como no verbales en situaciones particulares (Siguenza & Crespo, 2019).

1.4.7 Evaluación de resultados

La capacidad de evaluar si las acciones tomadas para resolver un conflicto son adecuadas de tal forma que satisfagan a la persona, o de lo contrario puedan resultar disfuncionales o inadecuadas (Cano & Zea, 2012).

1.5 Unidad Educativa “Mariano Suárez de Veintimilla”

Ante la investigación y el análisis de las distintas temáticas abordadas dentro del presente proyecto investigativo es preciso textualizar la información de la institución educativa donde se encuentra la población y muestra a la cual se ha enforcado dicho proyecto.

La investigación centró su estudio en la Unidad Educativa Mixta “Mariano Suárez de Veintimilla” bajo la autoridad máxima del Rector Magister Bladymir Carranco y en el área del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) a cargo de la Psicóloga Marcia Figueroa. Clasificados por paralelos y especialidades tales como: Bachillerato General Unificado paralelos “A” y ”B”, Bachillerato Informática paralelos “A” y ”B” y Dispositivos y Conectividad. Tipo de educación: Educación Regular. La institución se encuentra ubicada en el sector El Ejido de Ibarra - Calle Guallupe 3-25 y Victoria Castelló - Telf.: (06) 2630738 - correo: uetmsv@gmail.com - <https://www.uemsv.com>.

La Unidad Educativa “Mariano Suárez de Veintimilla” basa sus objetivos de estudio-aprendizaje plasmados en la misión y visión establecidas por la institución:

Misión

La Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla", fundamenta le gestión educativa en base a los principios del socio-constructivismo, formando estudiantes críticos y creativos, emprendedores e innovadores, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, respetando su territorio, cultura, historia y ambiente.

Visión

Ser referente de formación integral a través del trabajo colaborativo, con atención a la educación inclusiva diversificada preparando ciudadanos competentes con procesos cognitivos, afectivos y emocionales para afrontar nuevos retos, acordes a esta sociedad cambiante.

Perfil de Validez

En consonancia con la propuesta estratégica del Plan Decenal de Educación cuya finalidad es mejorar la calidad educativa a través de un conjunto de acciones pedagógicas, técnicas y administrativas; la institución asume con responsabilidad la transformación educacional del país empoderándonos de los principios y valores que sustentan este ideario.

La Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla” incluye principios y valores que forman parte de la razón de ser de nuestra institución. Sus actividades se centran en un currículo de formación de los aprendizajes de los estudiantes, en ambientes de interculturalidad, inclusión, equidad de género, formación para la ciudadanía y la democracia, justicia, solidaridad y respeto mutuo entre sus integrantes y hacia la naturaleza.

CAPÍTULO II

Materiales y métodos

2.1 Tipo de investigación

El presente proyecto es una investigación mixta de carácter cuantitativo-cualitativo. Según Cienfuegos (2016), en el enfoque cualitativo, se profundiza en la problemática mediante la obtención de información directa de los actores principales, lo que facilita la comprensión de percepciones, sentimientos y experiencias, generando así proposiciones teóricas. Por otro lado, el paradigma cuantitativo se basa en la recopilación de datos numéricos y utiliza técnicas estadísticas para el análisis, permitiendo obtener datos cuantificables y llegar a conclusiones más objetivas. La investigación aborda ambas perspectivas, enriqueciendo el estudio al combinar la riqueza cualitativa con la rigurosidad cuantitativa.

En el marco de paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque analiza los niveles de resolución de conflictos a partir de las diferentes estrategias, pero también es correlacional porque con un estadístico predeterminado donde se determina el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”.

La ruta cuantitativa de la investigación está organizada de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente sin eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, se puede redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica (Hernández et al., 2014). Además, la investigación es de diseño no experimental, en el marco de esta es transversal (medición en un tiempo único) porque pueden ser: exploratorios, descriptivos, correlacionales-causales.

La investigación se enmarca en el enfoque del paradigma cuantitativo, el proyecto es una investigación acción porque sobre la base de lo analizado en estrategias de resolución de conflictos se aporta con una solución al problema detectando (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); mediante el diseño de una guía de estrategias. Se aclara que la aplicación de la guía será de responsabilidad de la institución a la que se entrega la misma.

2.2 Métodos, Técnicas, Instrumentos

2.2.1 Métodos

Inductivo

Este método será aplicado básicamente en el capítulo de resultados y discusión ya que sobre la base de los indicadores o elementos particulares analizados se llegará a plantear conclusiones de carácter general (Bernal, 2010).

Deductivo

Este método será muy utilizado en el desarrollo del marco teórico ya que se partirá de concepciones teóricas generales sobre resolución de conflictos para plantear y analizar elementos más particulares de estos temas en el marco del contexto en estudiantes de bachillerato (Bernal, 2010).

Analítico-Sintético

Método general que será aplicado fundamentalmente en el diseño de la guía de estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariana Suarez de Veintimilla”, ya que para estructurarla será necesario entender y analizar sus componentes para luego cada uno de ellos estructurarlos en base a síntesis teóricos prácticos (Hernández et al., 2014).

2.2.2. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación será la “Escala de solución de conflictos” (ESOC), adaptación de José Luis Vera De La Torre, está compuesto de la siguiente manera: 35 ítems de tipo Likert; organizado en 3 variables: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. La variable de control emocional integra 4 subvariables las cuales son: Tolerancia (T), Empatía (E), Adaptabilidad (A) y Control de Impulsividad (CI) (Vera de la Torre, 2011).

2.2.3. Instrumentos

El instrumento utilizado en estrategias de resolución de conflictos será el cuestionario ESOC.

2.3 Preguntas de investigación e hipótesis

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

¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”?

Para el segundo objetivo específico se trabajará con una hipótesis investigativa.

H1: Existe una relación significativa entre el género y las estrategias de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico planteado, se considera la siguiente pregunta de investigación.

¿Se puede diseñar una guía sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”?

2.4 Matriz de operación de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Subvariable	Indicador	Técnica	Fuente de información	Ítems
Analizar las dimensiones de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”	Control emocional	Tolerancia (T)	Enfrentar	Test: Escala de resolución de conflictos (ESO C)	Estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”	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 (E)	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. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
Adaptabilidad (A)	Comenzar	Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.
	Adaptar	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
	Saber	Cundo me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.
Control de Impulsividad (CI)	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 (CC)	Explotar	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
	Fastidio	Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono.
	Control	Nunca he podido controlar mi cólera.
	Vocalización	Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.

	Expresión	El hacer muecas o mímicas me trae problemas.
	Vocalización	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte.
	Expresión	Suelo hacer gestos cuando algo no me gusta.
	Expresión	Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.
Evaluación de resultados (ER)	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: Adaptado de (Vera De la Torre, 2011)

2.5 Participantes (Población y Muestra)

La población objeto de estudio en la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla" consta de 359 estudiantes de bachillerato. En primer lugar, se encuentran aquellos que cursan especialidades como Informática y Dispositivos y Conectividad, distribuidos en los distintos años académicos, con 166 estudiantes en primer año (Bachillerato General Unificado "A" y "B", Bachillerato Informática "A" y "B", y Dispositivos y Conectividad), seguidos por 114 estudiantes en segundo año (Bachillerato General Unificado "A" y "B", Bachillerato Informática "A" y "B", y Dispositivos y Conectividad), y finalmente, 79 estudiantes en tercer año (Bachillerato General Unificado "A" y "B", Bachillerato Informática "A" y "B", y Dispositivos y Conectividad).

El instrumento de investigación fue aplicado de manera integral a la totalidad de la población de estudio. La inclusión de todos los estudiantes garantizó una representación exhaustiva de las diferentes especialidades y niveles académicos, contribuyendo así a

obtener resultados más comprensivos y representativos de la realidad educativa en la institución.

2.6 Procedimiento de análisis de datos

La encuesta sobre estrategias de resolución de conflictos fue adaptada al contexto cultural donde se aplicaría. Antes de obtener la autorización de la máxima autoridad de la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla", se ingresó la encuesta a la plataforma Google Forms, incluyendo el correspondiente consentimiento informado. Durante el mes de febrero, se aplicó el instrumento a los estudiantes de bachillerato. Posteriormente, los datos obtenidos fueron migrados al software SPSS, donde se procedió a tabular la información para realizar el análisis y la discusión correspondiente. Además, se empleó un estadístico previamente definido con el SPSS para validar o refutar la hipótesis planteada en la investigación.

CAPÍTULO III

Resultados y discusión

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

Tabla 2

Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones

	Control Emocional	Competencia Comunicativa	Evaluación de Resultados	Resolución de Conflictos Total.	
Media	69,37	13,38	19,05	101,80	
Desviación típica	11,787	3,602	4,443	17,388	
Varianza	138,934	12,978	19,738	302,350	
Valor Máximo	111	25	30	166	
Valor Mínimo	24	5	6	35	
Percentiles	25	62,00	11,00	16,00	93,00
	50	70,00	13,00	19,00	103,00
	75	76,00	15,00	23,00	112,00
Niveles	Capacidad muy Desarrollada I	77-111	16-25	24-30	113-166
	Capacidad Desarrollada II	71-76	14-15	20-23	104-112
	Promedio Capacidad por Mejorar III	63-70	12-13	17-19	94-103
	Capacidad poco Desarrollada IV	24-62	5-11	6-16	35-93

Análisis

Los resultados proporcionados anteriormente en la Tabla 1 muestran puntuaciones en cuatro dimensiones o competencias relacionadas con la resolución de conflictos en un grupo de estudiantes. En donde las dimensiones mostraron los siguientes resultados:

Control Emocional:

La media en Control Emocional es de 69.37, lo que sugiere que, en promedio, los estudiantes tienen un nivel razonablemente alto de control emocional.

La desviación típica de 11.787 indica que las puntuaciones en esta dimensión están relativamente dispersas, lo que significa que algunos estudiantes tienen un control emocional significativamente más alto o más bajo que la media.

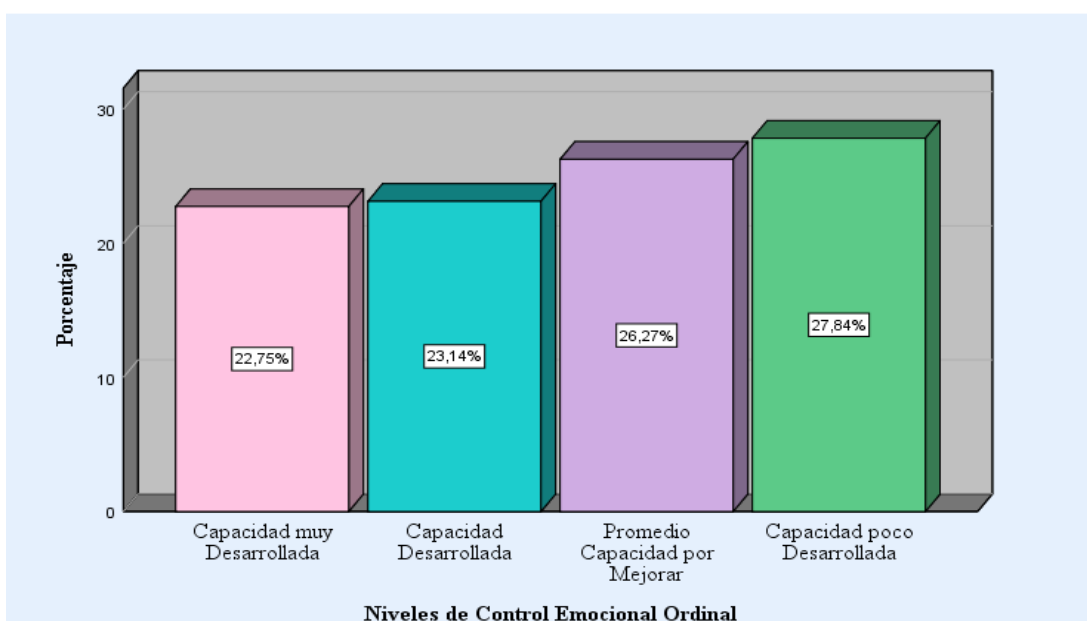
La varianza de 138.934 refuerza la idea de que las puntuaciones en control emocional varían considerablemente.

El rango de puntuaciones va desde un mínimo de 24 hasta un máximo de 111, lo que muestra una amplia variabilidad en las habilidades de control emocional entre los estudiantes.

La mayoría de los estudiantes se encuentran en la categoría de "Capacidad muy Desarrollada I" en Control Emocional, lo que indica que una parte significativa del grupo tiene un control emocional fuerte.

Figura 1

Niveles de control emocional



Mediante la valoración de los resultados obtenidos en la Unidad Educativa Mariano Suarez Veintimilla a partir de la aplicación del Test ESOC, en la figura 1 se evidencia una valoración elevada del 25, 88% en el nivel de promedio capacidad por desarrollar seguido por una diferencia mínima del 0,78% del nivel de capacidad poco desarrollada, siendo estos los niveles bajos acorde a la tabla 1, lo que demuestra que existe una decadencia en el desarrollo y control emocional en los estudiantes de bachillerato, ante esto se plantea la solución de problemas mediante la utilización de las emociones.

Para Males (2023), la suma del porcentaje total de las dos opciones finales (51.83%) es considerable, señalando una dificultad en el control emocional de los estudiantes. Esto sugiere que las habilidades de tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsividad no están completamente desarrolladas, indicando la necesidad de trabajar en estas habilidades para evitar posibles efectos perjudiciales en la vida diaria.

Competencia Comunicativa:

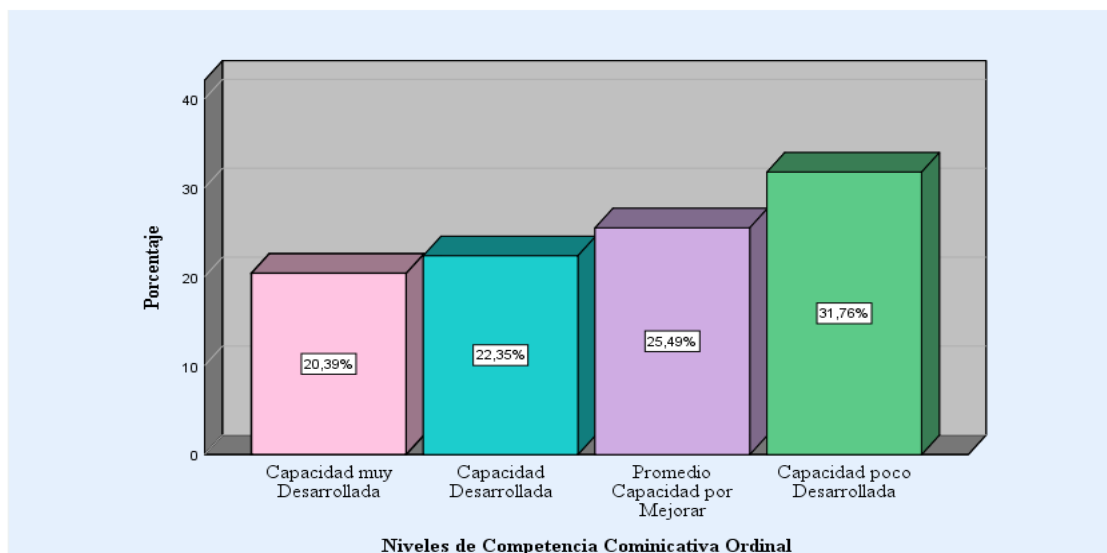
Según la Tabla 1, la media en Competencia Comunicativa es de 13.38, lo que sugiere que, en promedio, los estudiantes tienen un nivel medio de competencia comunicativa.

La desviación típica de 3.602 indica que las puntuaciones en esta dimensión están relativamente cerca de la media, lo que sugiere que la mayoría de los estudiantes tienen niveles similares en competencia comunicativa.

El rango de puntuaciones va desde un mínimo de 5 hasta un máximo de 25, mostrando alguna variabilidad, pero en general, las puntuaciones están más concentradas en torno a la media.

La mayoría de los estudiantes se encuentran en la categoría de "Capacidad Desarrollada II" en Competencia Comunicativa, lo que indica que la mayoría tiene un nivel razonablemente bueno en esta área.

Figura 2
Niveles de Competencia comunicativa



Fuente: Resultados de la Tabla 2

En la figura 2 se representa los niveles de competencia comunicativa evaluados en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Mariano Suarez Veintimilla, dividiendo como resultado más representativo, la capacidad poco desarrollada con un porcentaje del 32,55% del 100%. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Palacin (2022), donde un 39.3% presentan nivel bajo en las competencias comunicativas. Estas similitudes entre los estudios indican una tendencia consistente en la falta de desarrollo de las habilidades comunicativas en adolescentes.

Evaluación de Resultados:

La media en Evaluación de Resultados es de 19.05, lo que sugiere que, en promedio, los estudiantes tienen un nivel medio en esta dimensión.

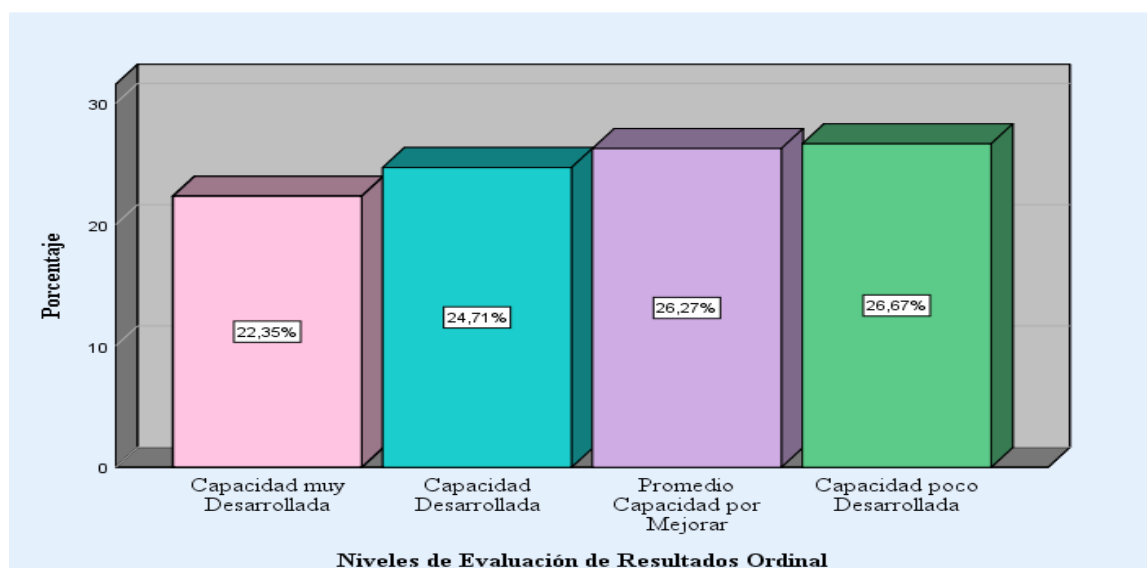
La desviación típica de 4.443 indica que las puntuaciones están relativamente dispersas, lo que significa que algunos estudiantes tienen una mejor evaluación de resultados que otros.

El rango de puntuaciones va desde un mínimo de 6 hasta un máximo de 30, mostrando una variabilidad significativa.

La mayoría de los estudiantes se encuentran en la categoría de "Promedio Capacidad por Mejorar III" en Evaluación de Resultados, lo que sugiere que hay margen para mejorar esta competencia en el grupo.

Figura 3

Niveles de Evaluación de resultados



Fuente: Resultados de la Tabla 2

En la figura 3 se identifica la valoración de los niveles de Evaluación de Resultados arrojados mediante la aplicación del Test ESOC a los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "Mariano Suarez Veintimilla", obteniendo como porcentaje elevado el 29,80 % en capacidad desarrollada encontrándose entre los estándares más altos de aprobación en los distintos parámetros. Sin embargo, aún existe el 26,67% de estudiantes que presentan una capacidad poco desarrollada, asociándose a un nivel bajo en la capacidad de resolución de conflictos.

Estos resultados difieren de los hallazgos obtenidos por Males (2023) donde el porcentaje total correspondiente a la capacidad poco desarrollada fue de 51.83%, siendo este muy elevado en comparación a este estudio, esto indica que los estudiantes enfrentan desafíos en el manejo de sus emociones, indicando una posible falta de desarrollo en habilidades como tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsos. Por lo tanto, sería

beneficioso enfocarse en fortalecer estas habilidades para evitar posibles consecuencias negativas en su vida diaria.

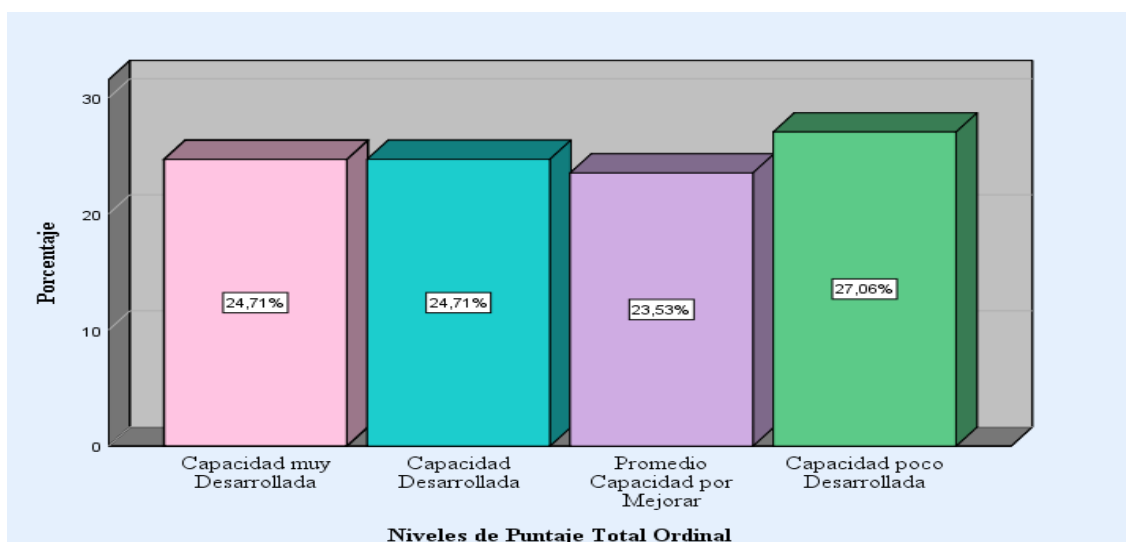
Resolución de Conflictos:

La media en Resolución de Conflictos es de 101.80, lo que indica que, en promedio, los estudiantes tienen un nivel medio en esta dimensión. La desviación típica de 17.388 es relativamente alta, lo que sugiere que las puntuaciones en esta dimensión están muy dispersas, con algunos estudiantes que destacan en la resolución de conflictos y otros que tienen dificultades.

El rango de puntuaciones va desde un mínimo de 35 hasta un máximo de 166, mostrando una gran variabilidad en las habilidades de resolución de conflictos entre los estudiantes. La mayoría de los estudiantes se encuentran en la categoría de "Capacidad muy Desarrollada I" en Resolución de Conflictos, lo que indica que un segmento del grupo tiene una fuerte capacidad en esta área.

Es decir que, los resultados sugieren que los estudiantes tienen habilidades de control emocional, competencia comunicativa, evaluación de resultados y resolución de conflictos en niveles variables, con algunas áreas en las que se destacan y otras en las que podrían mejorar. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas específicas de fortaleza y debilidad en el grupo y diseñar estrategias de desarrollo personalizado para mejorar las habilidades de resolución de conflictos.

Figura 4
Puntaje Total Ordinal



Fuente: Resultados de la Tabla 2

La valoración del puntaje total se evidencia en la figura 4, donde acorde a la categorización de los parámetros el 26,67% de los estudiantes evaluados presentan un promedio capacidad por mejorar, de la misma forma ubicándose entre uno de los parámetros más bajos está el 25,88% en capacidad poco desarrollada, mientras que en los parámetros de categorización más elevados se encuentra el 24,31% en capacidad muy desarrollada y el

23,14% en capacidad poco desarrollada, lo que indica que existe un porcentaje mayor en la falta de desarrollo en las distintas dimensiones como base para la formulación de estrategias en resolución de conflictos. Estos datos coinciden con los hallazgos obtenidos por De la Cruz (2023) en donde la capacidad poco desarrollada fue la más alta en la encuesta, con un 30,09%. Según el mencionado autor la limitada capacidad de regulación emocional se caracteriza por una inclinación hacia la impulsividad, la irritabilidad y la ira, generando así una incapacidad para manejar las emociones frente a diversas situaciones problemáticas.

3.1 Correlaciones entre género y dimensiones de resolución de conflicto

Tabla 3

Tabla cruzada Género y nivel de control emocional

		Tabla cruzada Género y Niveles de Control Emocional Ordinal					Total
		Niveles de Control Emocional					
Género	Categoría	Recuento	Capacidad muy desarrollada	Capacidad desarrollada	Promedio Capacidad por Mejorar	Capacidad poco desarrollada	
				% dentro de Género			
Masculino	Recuento	23	33	33	27	116	
	% dentro de Género	19,8%	28,4%	28,4%	23,3%	100,0%	
Femenino	Recuento	34	26	33	43	136	
	% dentro de Género	25,0%	19,1%	24,3%	31,6%	100,0%	
Otro	Recuento	1	0	1	1	3	
	% dentro de Género	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%	
Total	Recuento	58	59	67	71	255	
	% dentro de Género	22,7%	23,1%	26,3%	27,8%	100,0%	

Una vez realizada la aplicación del Test ESOC en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suarez Veintimilla” en la Tabla 2, se realizó una tabulación para el análisis comparativo de los datos. Analizando de esta manera la relación que tiene el género con la capacidad de Resolución de Conflictos, donde los valores más representativos señalan que dentro de la capacidad muy desarrollada se encuentra el 25,0% equivale al género femenino; mientras que el género masculino presenta un 19,8% en capacidad muy desarrollada, siendo el 5,2% la diferencia entre los géneros masculino y femenino en relación con la capacidad de Resolución de Conflictos. Es decir, Las estudiantes femeninas tienen un mayor porcentaje de "Capacidad Desarrollada" y "Capacidad poco Desarrollada" en comparación con los estudiantes masculinos. Los estudiantes masculinos tienen un mayor

porcentaje de "Promedio Capacidad por Mejorar" en comparación con las estudiantes femeninas.

Estos resultados difieren de los obtenidos por Casanova y Coello (2018) en el cual, no se encuentran diferencias estadísticamente significativas entre estudiantes del género femenino y masculino. Para comprobar dicha aseveración se aplicó la prueba t para muestras independientes al 95% de confianza; en la comparación realizada, en ningún caso el puntaje ($t = \pm 1.96$) supera el margen de aceptación de la diferencia entre promedios.

Tabla 4

Pruebas de chi-cuadrado del nivel de control emocional

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,016 ^a	6	,421
Razón de verosimilitud	6,681	6	,351
Asociación lineal por lineal	,278	1	,598
N de casos válidos	255		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,68.

Como se puede observar en la tabla 3, el P valor o significación asintótica es de 0,421 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de competencia comunicativa en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "Mariano Suarez Veintimilla". Lo que significa que entre los géneros masculino y femenino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la competencia comunicativa.

Los resultados de la tabla 3 reflejan las pruebas de chi-cuadrado realizadas para evaluar el nivel de control emocional en el estudio. Estas pruebas son una herramienta estadística comúnmente utilizada para determinar si existe una relación significativa entre dos variables categóricas. En este caso, se han realizado tres pruebas diferentes: el chi-cuadrado de Pearson, la razón de verosimilitud y la asociación lineal por lineal.

En cuanto al chi-cuadrado de Pearson, con un valor de 6,016 y 6 grados de libertad, junto con una significación asintótica (bilateral) de 0,421, no revela una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de control emocional y las variables de interés. Lo mismo se aplica a la razón de verosimilitud, que obtiene un valor de 6,681 con 6 grados de libertad y una significación asintótica de 0,351. Ambas pruebas indican que no hay evidencia sólida de una relación significativa en términos de control emocional.

Además, se menciona que, en el análisis, 4 casillas (representando el 33,3%) presentaron un recuento esperado inferior a 5, con un recuento mínimo esperado de 0,68.

Esto indica que algunas combinaciones de categorías tenían frecuencias esperadas muy bajas.

Tabla 5

Tabla cruzada Género y nivel de la competencia comunicativa

		Niveles de Competencia Comunicativa					Total
			Capacida d muy Desarroll ada	Capacida d Desarroll ada	Promedio Capacida d por Mejorar	Capacida d poco Desarroll ada	
Géner o	Masculin o	Recuento	30	34	23	29	116
		% dentro de Género	25,9%	29,3%	19,8%	25,0%	100,0 %
	Femenin o	Recuento	21	23	41	51	136
		% dentro de Género	15,4%	16,9%	30,1%	37,5%	100,0 %
	Otro	Recuento	1	0	1	1	3
		% dentro de Género	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0 %
Total	Recuento	52	57	65	81	255	
	% dentro de Género	20,4%	22,4%	25,5%	31,8%	100,0 %	

Se identificó mediante los valores situados en la tabla 4 los cuales pretenden analizar la relación que tiene el género con los niveles de competencia comunicativa, que los valores porcentuales otorgados al género masculino en capacidad muy desarrollada es de un 25,9%; mientras que en las mujeres existe un 15,4% en capacidad muy desarrollada, siendo el 10,5% la diferencia entre el género masculino y femenino, lo que indica que existe un nivel más alto de capacidad en competencia comunicativa en los hombres que en las mujeres. Recalcando la importancia de la competencia comunicativa en la resolución de conflictos no se puede omitir el hecho de que el desarrollo de estas capacidades no solo este ligado al género, sino también a ambiente en el que se desarrolla cada individuo.

El estudio de Males (2023) encontró que, la proporción de competencia comunicativa desarrollada es considerablemente mayor en el género masculino (61.5%) en comparación con el género femenino (29.6%). Esto indica que, en la población analizada, los hombres exhiben una competencia comunicativa más avanzada que las mujeres. Por lo tanto, se puede inferir que, en el grupo estudiado, los hombres muestran una preferencia por el diálogo como medio para abordar y resolver conflictos.

Tabla 6*Pruebas de chi-cuadrado del nivel de la competencia comunicativa*

Pruebas de chi-cuadrado				
		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
El valor del	Chi-cuadrado de Pearson	14,337 ^a	6	,026
	Razón de verosimilitud	15,031	6	,020
	Asociación lineal por lineal	9,360	1	,002
	N de casos válidos	255		
a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,61.				

coeficiente de contingencia es 0,231

La Tabla 5 presenta los resultados de las pruebas de chi-cuadrado utilizadas para examinar la relación entre el nivel de competencia comunicativa y el género. Estas pruebas son fundamentales en estadísticas para evaluar si existe una asociación significativa entre variables categóricas. En este contexto, se están investigando las relaciones entre el nivel de competencia comunicativa y el género.

El chi-cuadrado de Pearson, que obtiene un valor de 14,337 con 6 grados de libertad, muestra una significación asintótica (bilateral) de 0,026. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de competencia comunicativa y las otras variables estudiadas, ya que el valor de *p* es menor que el umbral típico de significación de 0,05. La razón de verosimilitud, con un valor de 15,031 y los mismos 6 grados de libertad, presenta una significación asintótica de 0,020, lo que refuerza la evidencia de una relación significativa entre estas variables.

La prueba de asociación lineal por lineal, que arroja un valor de 9,360 con 1 grado de libertad y una significación de 0,002, indica una relación lineal significativa entre el nivel de competencia comunicativa y el género.

El número de casos válidos en el estudio es de 255, lo que sugiere un tamaño de muestra adecuado para realizar estas evaluaciones estadísticas. Por último, el Coeficiente de Contingencia, con un valor de 0,231, señala que existe una relación moderada entre el nivel de competencia comunicativa y la variable en cuestión. Esto indica que la relación no es débil, pero tampoco extremadamente fuerte.

De acuerdo con los resultados y en conjunto con los hallazgos de la investigación los autores, Garaigordobil y Maganto (2011), en cuanto a los niveles de las competencias comunicativas, los resultados de estas pruebas de chi-cuadrado y el Coeficiente de Contingencia apuntan a una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de competencia comunicativa y las variables adicionales examinadas en el estudio. Esto sugiere que el nivel de competencia comunicativa está relacionado de manera importante con estas variables y que estas relaciones no son el resultado del azar.

Tabla 7*Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados*

		Tabla cruzada Género y Niveles de Evaluación de Resultados					
		Niveles de Evaluación de Resultados					
		Capacida d muy Desarroll ada	Capacida d Desarroll ada	Promedi o Capacida d por Mejorar	Capacida d poco Desarroll ada	Total	
Gén ero	Mascul ino	Recuento	29	22	33	32	116
		% dentro de Género	25,0%	19,0%	28,4%	27,6%	100, 0%
	Femeni no	Recuento	28	39	34	35	136
		% dentro de Género	20,6%	28,7%	25,0%	25,7%	100, 0%
	Otro	Recuento	0	2	0	1	3
		% dentro de Género	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100, 0%
Total	Recuento	57	63	67	68	255	
	% dentro de Género	22,4%	24,7%	26,3%	26,7%	100, 0%	

En los datos arrojados por la aplicación del Test ESOC a los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suarez Veintimilla” se registra en la tabla 7 con la evaluación de resultados en relación al género, donde el 25,0% de la población masculina presenta capacidad muy desarrollada; mientras que la población femenina se registra con un 20,6% en capacidad muy desarrollada siendo el 4,4% la diferencia entre el género femenino y masculino que alcanza el balance de capacidad muy desarrollada, ubicando a la población masculina con el mayor porcentaje entre los niveles de evaluación de resultados y por ende con una capacidad mayor en resolución de conflictos.

Por su parte, Males (2023) evidenció que, el grupo masculino (57%) muestra calificaciones superiores en la evaluación de resultados en comparación con el grupo femenino (50.7%). Aunque las cifras no presentan una diferencia significativa, se podría argumentar que los hombres tienden a revisar con mayor frecuencia sus actitudes y comportamientos después de un conflicto.

Tabla 8*Pruebas de chi-cuadrado del nivel de evaluación de resultados*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,989 ^a	6	,322
Razón de verosimilitud	7,839	6	,250
Asociación lineal por lineal	,020	1	,888
N de casos válidos	255		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.

Como se puede observar en la tabla 5, el P valor o significación asintótica ese de 0,322 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de competencia comunicativa en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suarez Veintimilla”. Lo que significa que entre los géneros masculino y femenino no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la competencia comunicativa.

La razón de verosimilitud también arroja un valor considerable de 7,839 con 6 grados de libertad y una significación de 0,250. Al igual que el chi-cuadrado de Pearson, esta prueba no muestra una relación estadísticamente significativa entre las variables.

La prueba de asociación lineal por lineal da como resultado un valor de 0,020 con 1 grado de libertad y una significación de 0,888. Esta prueba tampoco indica una asociación significativa entre el nivel de evaluación de resultados y las demás variables analizadas.

El número de casos válidos en el estudio es de 255, lo que indica un tamaño de muestra adecuado para realizar las pruebas estadísticas. El Coeficiente de Contingencia, con un valor de 0,163, sugiere una relación débil entre el nivel de evaluación de resultados y las variables adicionales en cuestión.

Tabla 9*Tabla cruzada Género y nivel puntaje total de resolución de conflictos*

		Tabla cruzada Género y Niveles de Puntaje Total					
		Niveles de Puntaje Total					
Género	Masculino	Recuento	Capacidad muy desarrollada	Capacidad desarrollada	Promedio Capacidad por Mejorar	Capacidad poco desarrollada	Total
			26	35	32	23	116
		% dentro de Género	22,4%	30,2%	27,6%	19,8%	100,0%
	Femenino	Recuento	36	28	27	45	136
		% dentro de Género	26,5%	20,6%	19,9%	33,1%	100,0%
	Otro	Recuento	1	0	1	1	3
		% dentro de Género	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
	Total	Recuento	63	63	60	69	255
		% dentro de Género	24,7%	24,7%	23,5%	27,1%	100,0%

Como se puede apreciar, las distribuciones de ambos grupos están muy superpuestas, lo que significa que, aun en el caso de que la diferencia entre las medias fuera significativa, sólo un porcentaje muy reducido de mujeres habría obtenido una puntuación superior a todos los varones, mientras que sólo un pequeño porcentaje de varones tendría una puntuación más baja que todas las mujeres (Barberá & Benlloch, 2004).

Resultados que son evidentes en el puntaje total con relación al género recopilados a partir de la aplicación del Test ESOC en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suarez Veintimilla”, obteniendo como valores más representativos en la capacidad muy desarrollada tanto en hombres con el 22,4% como en las mujeres con el 26,5%, siendo la diferencia de 4,1% entre género femenino y masculino, posicionando a las mujeres con un nivel más elevado que los hombres en las diferentes dimensiones siendo quienes tengan un mejor desarrollo en la capacidad para resolución de conflictos.

Por su parte, Almeida (Almeida, 2023) encontró que, en el grupo de habilidades poco desarrolladas, el 32,9% pertenece a individuos masculinos y el 20,5% a individuos

femeninos. Esto indica una prevalencia más alta en el género masculino, que experimenta mayores dificultades al analizar o evaluar las acciones después de situaciones conflictivas.

La escuela psicosociológica sostiene que la naturaleza conflictiva de las personas depende del contexto social donde se desarrollan, aunque el origen del conflicto lo sigue ubicando en los individuos (Garduño, 2005). Se ha observado que una diferencia significativa entre hombres y mujeres es el hecho que los hombres se inclinan por adoptar conductas de autonomía y que estén centradas únicamente en sus intereses, mientras que las mujeres tienen la tendencia a tener conductas más sobreprotectoras que busquen el cuidado de a los demás.

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado del nivel total de resolución de conflictos

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,414 ^a	6	,152
Razón de verosimilitud	10,207	6	,116
Asociación lineal por lineal	1,086	1	,297
N de casos válidos	255		
a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,71.			

En la Tabla 9, el chi-cuadrado de Pearson muestra un valor de 9,414 con 6 grados de libertad y una significación asintótica (bilateral) de 0,152. Aunque este valor de p no alcanza un nivel de significación de 0,05 ($p > 0,05$), se encuentra relativamente cercano. Esto sugiere que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el nivel total de resolución de conflictos y el género, aunque se acerca al umbral de significación.

La razón de verosimilitud, con un valor de 10,207 y 6 grados de libertad, también muestra una significación de 0,116, lo que no respalda una relación estadísticamente significativa entre las variables. La prueba de asociación lineal por lineal arroja un valor de 1,086 con 1 grado de libertad y una significación de 0,297, lo que confirma que no hay una asociación significativa entre el nivel total de resolución de conflictos y las variables adicionales en cuestión.

El número de casos válidos en el estudio es de 255, indicando un tamaño de muestra adecuado para las pruebas estadísticas. El Coeficiente de Contingencia, con un valor de 0,189, señala una relación relativamente débil entre el nivel total de resolución de conflictos y las variables estudiadas.

Estos hallazgos sugieren que el nivel de resolución de conflictos parece ser independiente o tener una relación muy débil con la variable adicional (género), en este contexto. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los valores de p están cerca del

umbral de significación en algunas pruebas, por lo que podría justificarse una exploración adicional en investigaciones futuras.

CAPÍTULO IV

Diseño de la propuesta

4.1 Título de la Propuesta

Guía de Estrategias para Resolución de Conflictos

4.2 Introducción

La resolución de conflictos es una habilidad esencial que todos los individuos deben poseer para prosperar en la sociedad y desarrollar relaciones saludables. En el contexto educativo, la capacidad de los estudiantes para manejar y resolver conflictos de manera efectiva no solo influye en su bienestar emocional, sino que también contribuye al ambiente de aprendizaje y convivencia en la escuela. En este sentido, la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla" se compromete a abordar esta cuestión crucial mediante la implementación de estrategias que mejoren la capacidad de resolución de conflictos de sus estudiantes de bachillerato.

Esta propuesta tiene como objetivo diseñar y poner en marcha un conjunto integral de estrategias que aborden diversas dimensiones de la resolución de conflictos en el entorno escolar. Estas estrategias se han desarrollado en respuesta a la necesidad de crear un ambiente armonioso y constructivo donde los estudiantes puedan desarrollarse no solo académicamente, sino también como ciudadanos responsables y empáticos. A lo largo de este plan, se describirán detalladamente las estrategias, sus objetivos específicos y la forma en que pueden ser implementadas con éxito en la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla."

El compromiso de la institución no solo radica en brindar una educación de calidad, sino también en cultivar habilidades sociales y emocionales que sean fundamentales para la vida cotidiana de sus estudiantes. La implementación de estas estrategias no solo beneficiará a los estudiantes de bachillerato, sino que también contribuirá a la creación de un ambiente de convivencia positiva y respetuosa en toda la comunidad educativa. Con esta propuesta, la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla" se posiciona como un lugar donde se promueve la formación integral de sus estudiantes, preparándolos para un futuro en el que puedan enfrentar y resolver los desafíos de manera efectiva y pacífica.

4.3 Justificación

La implementación de estrategias destinadas a mejorar la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla" se justifica en virtud de su relevancia y necesidad evidente en el contexto educativo. En primer lugar, la resolución de conflictos no es únicamente una habilidad académica, sino una destreza esencial para la vida cotidiana de manera que, los estudiantes que adquieren esta habilidad no solo se benefician en la escuela, sino que también están

mejor preparados para enfrentar los desafíos y situaciones conflictivas que pueden surgir en sus futuras carreras profesionales y en sus relaciones personales (Sanchiz, 2008).

Además, la importancia de esta propuesta radica en su capacidad para mejorar la convivencia escolar en la Unidad Educativa Mariano Suarez Veintimilla. La existencia de conflictos no resueltos puede generar un ambiente tenso y disruptivo que afecta negativamente el bienestar emocional de los estudiantes, la promoción de la resolución pacífica de conflictos contribuirá a crear un ambiente escolar más seguro y positivo, donde los estudiantes se sientan cómodos y motivados para aprender (Funes, 2000).

En este sentido, la propuesta también se justifica como una medida para reducir el bullying y otras formas de violencia en la escuela, proporcionando a los estudiantes herramientas para manejar y resolver conflictos de manera efectiva, se puede prevenir la escalada de situaciones conflictivas en actos de violencia o acoso (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019). Esto no solo protege la integridad de los estudiantes, sino que también promueve una cultura de respeto y convivencia pacífica en la comunidad educativa.

La propuesta de mejorar la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato no solo es relevante, sino que también es fundamental para promover un ambiente escolar saludable y preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida de manera constructiva.

4.4 Objetivos

- Desarrollar habilidades de comunicación, para mejorar la capacidad de los estudiantes para comunicarse de manera efectiva, promoviendo la escucha activa, la expresión asertiva y la empatía en las interacciones cotidianas.
- Fomentar la empatía a fin de cultivar la empatía entre los estudiantes, ayudándoles a comprender y respetar las perspectivas y emociones de los demás, contribuyendo a relaciones más armoniosas.
- Capacitar a estudiantes como mediadores para que puedan facilitar la resolución de conflictos entre sus compañeros de manera imparcial y constructiva.
- Fomentar un ambiente inclusivo que celebre la diversidad y promueva el respeto hacia las diferencias culturales, de género y otros aspectos.
- Establecer servicios de apoyo emocional y consejería para estudiantes que enfrenten conflictos personales o emocionales más profundos.
- Promover la participación activa de docentes, padres de familia y personal administrativo en la promoción de un ambiente escolar pacífico y respetuoso.
- Incorporar lecciones y ejercicios sobre resolución de conflictos en el currículo escolar para que sea una parte integral de la formación de los estudiantes.

4.5 Descripción de la propuesta

Estrategia 1: Educación en Habilidades de Comunicación

Objetivo: Mejorar la capacidad de los estudiantes para comunicarse de manera efectiva, lo que contribuirá a la reducción de malentendidos y conflictos.

Implementación: Ofrecer talleres regulares sobre habilidades de comunicación, que pueden incluir ejercicios de escucha activa, técnicas de expresión asertiva y resolución de problemas, enseñando a los estudiantes a afrontar de manera proactiva las diferentes situaciones de la sociedad actual (Ministerio de Educación del Ecuador, 2018).

Estrategia 2: Promoción de la Empatía

Objetivo: Fomentar la empatía entre los estudiantes para que puedan comprender y considerar los sentimientos y perspectivas de los demás.

Implementación: Introducir actividades que promuevan la empatía, como discusiones en grupo sobre las experiencias de los demás, la realización de trabajos colaborativos y la convivencia basada en el respeto, para llegar a entender las necesidades, pensamientos, sentimientos y problemas de los demás, analizándolos desde otra perspectiva (Ministerio de Educación del Ecuador, 2009).

Estrategia 3: Mediación entre Pares

Objetivo: Capacitar a estudiantes como mediadores para ayudar a sus compañeros a resolver disputas de manera pacífica.

Implementación: Seleccione y capacite a un grupo de estudiantes como mediadores. Establezca un procedimiento para que los estudiantes que enfrenten conflictos soliciten la mediación de sus compañeros, recordemos que los mediadores deben ser imparciales y ayudar a las partes en conflicto a llegar a soluciones mutuamente aceptables (Vázquez, 2012).

Estrategia 4: Talleres de Resolución de Conflictos

Objetivo: Proporcionar a los estudiantes habilidades y estrategias específicas para la resolución de conflictos.

Implementación: Imparta talleres periódicos que aborden temas como la comunicación efectiva, la negociación, la gestión de conflictos emocionales, la toma de decisiones colaborativas y confianza (Ministerio de Educación del Ecuador, 2009). Anime a los estudiantes a aplicar estas habilidades en situaciones de conflicto en la escuela.

Estrategia 5: Monitoreo y Evaluación Continua

Objetivo: Evaluar la efectividad de las estrategias de resolución de conflictos y ajustarlas según sea necesario.

Implementación: Establezca un sistema de seguimiento y monitoreo del proceso que incluya encuestas a los estudiantes, retroalimentación de los docentes y observación de las tendencias en los conflictos escolares, esto permitirá analizar si se está logrando las metas esperadas (Ministerio de Educación, 2011).

Estrategia 6: Participación de la Comunidad Educativa

Objetivo: Involucrar a docentes, padres de familia y personal administrativo en la promoción de un ambiente de resolución de conflictos pacífica.

Implementación: Organice reuniones y talleres donde la comunidad educativa pueda aprender sobre las estrategias de resolución de conflictos y cómo apoyar su implementación en la escuela, fomentando así la participación de todos los miembros de la comunidad, estableciendo no solo la participación sino también la responsabilidad ante la función clara y precisa que cumplen cada uno (Ministerio de Educación, 2011).

Estrategia 7: Cultura de la Paz

Objetivo: Promover una cultura de paz y no violencia en la escuela.

Implementación: Fomente actividades relacionadas con la paz, como la celebración del Día Internacional de la Paz, la creación de murales de paz, generando dentro del establecimiento educativo una cultura de paz y de no violencia como también la resolución pacífica de los conflictos tanto en lo personal, escolar, familiar y social (Ministerio de Educación, 2015).

Estrategia 8: Apoyo Psicológico y Consejería

Objetivo: Brindar apoyo emocional y consejería a estudiantes que enfrenten conflictos personales o emocionales.

Implementación: Contrate o designe un consejero escolar que pueda proporcionar apoyo a los estudiantes que lo necesiten. Dentro de las funciones del DECE encontramos el área psicoemocional que contribuye en la comprensión de procesos individuales del estudiante, también fomenta habilidades y actitudes que son esenciales para el desarrollo en diferentes ámbitos de la vida, incluyendo el familiar y el ciudadano (Ministerio de Educación, 2015).

Estas estrategias abordan una variedad de aspectos relacionados con la resolución de conflictos y pueden ser adaptadas a las necesidades específicas de la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla." La implementación exitosa requerirá un compromiso continuo por parte de toda la comunidad educativa para crear un ambiente escolar más pacífico y constructivo.

4.6 Planificación de la propuesta

Tabla 11

Cronograma de planificación

Mes y Semana	Actividades Planificadas
Septiembre	
Semana 1 (1-7)	<ul style="list-style-type: none">- Reunión de presentación de la propuesta con el equipo directivo y docentes.- Asignación de responsabilidades y roles.- Definición de detalles logísticos.
Semana 2 (8-14)	<ul style="list-style-type: none">- Identificación y selección de estudiantes mediadores.- Capacitación de los estudiantes mediadores en técnicas de mediación.- Capacitación de los docentes en la integración de la resolución de conflictos en el currículo.
Semana 3 (15-21)	<ul style="list-style-type: none">- Organización de una asamblea escolar para presentar la propuesta a toda la comunidad educativa.- Inicio de los talleres de resolución de conflictos para estudiantes.
Octubre	
Semana 4 (22-28)	<ul style="list-style-type: none">- Continuación de los talleres de resolución de conflictos.- Puesta en marcha del programa de mediación entre pares.- Inicio de las actividades de promoción de la tolerancia y la diversidad.
Semana 5 (29-4)	<ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas y recopilación de datos sobre la percepción de los estudiantes y docentes respecto a las estrategias implementadas.
Semana 6 (5-11)	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de los datos recopilados.- Realización de reuniones de retroalimentación con los estudiantes mediadores y docentes.- Ajuste de las estrategias según los resultados iniciales.
Noviembre	
Semana 7 (12-18)	<ul style="list-style-type: none">- Continuación de los talleres de resolución de conflictos.- Monitoreo y seguimiento del programa de mediación entre pares.- Desarrollo de actividades relacionadas con la cultura de la paz.
Semana 8 (19-25)	<ul style="list-style-type: none">- Realización de una evaluación intermedia para medir el progreso y la efectividad de las estrategias implementadas.- Planificación futura y ajuste de estrategias según sea necesario.

4.7 Materiales y Recursos

Tabla 12
Materiales y recursos

Recursos y Materiales	Descripción
Espacio físico	Aulas de clases, salones de reuniones y espacios al aire libre para talleres y actividades.
Personal capacitado	Facilitadores para los talleres de resolución de conflictos y mediadores entrenados.
Materiales didácticos	Folletos, presentaciones, ejercicios y material impreso para las actividades en clase.
Equipos audiovisuales	Proyectores, pantallas y equipos de sonido para presentaciones y actividades multimedia.
Encuestas y cuestionarios	Para recopilar datos y opiniones de los estudiantes y docentes sobre las estrategias.
Material de escritura y papelería	Bolígrafos, pizarras, marcadores y papel para actividades en clase y presentaciones.
Recursos informáticos	Computadoras o tabletas para acceder a recursos en línea y presentaciones interactivas.
Espacio virtual	Plataformas de aprendizaje en línea o redes sociales para compartir recursos y actividades.
Apoyo psicológico y consejería	Profesionales de la salud mental para proporcionar apoyo emocional a los estudiantes.
Material promocional	Carteles, pancartas y materiales visuales para promover actividades relacionadas con la paz.
Mobiliario	Sillas y mesas adecuadas para talleres, reuniones y asambleas escolares.
Material para actividades de grupo	Materiales diversos como hojas de papel, cartulinas, marcadores, y otros para actividades en grupo.
Recursos financieros	Fondos para la capacitación, adquisición de materiales y organización de eventos.

4.8 Resultados esperados

Los resultados esperados de la implementación de la propuesta " Guía de Estrategias para Resolución de Conflictos" en la Unidad Educativa "Mariano Suárez Veintimilla" abarcan un conjunto de cambios y mejoras tanto en el ambiente escolar como en el desarrollo de los estudiantes. Estos resultados se esperan a medida que se desarrollen y consoliden las estrategias propuestas.

Se espera que la implementación de talleres de resolución de conflictos y programas de mediación entre pares contribuya a un ambiente escolar más armonioso y respetuoso. Esto se reflejará en una disminución de los conflictos no resueltos y en una convivencia más positiva entre los estudiantes.

Los estudiantes deberían demostrar una mejora en sus habilidades de comunicación, incluyendo una mayor capacidad para expresar sus pensamientos y emociones de manera efectiva, así como para escuchar activamente a sus compañeros.

Se espera que los estudiantes muestren una mayor empatía hacia las perspectivas y emociones de los demás, lo que se traducirá en una mayor comprensión y respeto mutuo en la comunidad escolar.

A medida que los estudiantes adquieran habilidades para resolver conflictos pacíficamente, se anticipa una disminución en los casos de bullying y otras formas de violencia en la escuela. Esto contribuirá a un ambiente más seguro.

Se espera que la propuesta involucre activamente a docentes, padres de familia y personal administrativo en la promoción de un ambiente escolar pacífico, lo que fortalecerá la colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa.

La promoción de actividades relacionadas con la paz y la tolerancia debería fomentar una cultura de la paz en la escuela, donde se celebren valores de respeto, diversidad y no violencia.

A largo plazo, se espera que los estudiantes adquieran habilidades de resolución de conflictos que les beneficien en sus vidas personales y futuras carreras profesionales, contribuyendo a su crecimiento y desarrollo como ciudadanos responsables y empáticos.

Una convivencia escolar más positiva y la capacidad de resolver conflictos de manera efectiva pueden crear un ambiente propicio para el aprendizaje, lo que podría reflejarse en una mejora de los resultados académicos de los estudiantes.

Conclusiones

Una vez realizado el proceso investigativo sobre las diferentes teorías y conceptos científicos que engloban las diversas terminologías sobre el tema base de la investigación se logró tener un conocimiento amplio, que permita tener un análisis más profundo y conciso en cuanto a la capacidad que tienen los estudiantes de bachillerato para la resolución de conflictos.

Consiguiente a esto, se realizó la adaptación del test ESOC para la aplicación de estudiantes de bachillerato, a través del cual se recopilaron datos verídicos que tuvieron que pasar por un proceso estadístico de análisis para determinar el nivel de capacidades que presentan los estudiantes en las distintas dimensiones. Se encontró que existe deficiencia en el desarrollo del control emocional, la cual se presenta como una capacidad esencial a la hora de resolver conflictos, el control emocional es la capacidad para manejar las emociones y expresarlas de forma apropiada.

Los resultados de la evaluación de los niveles de competencia comunicativa en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla sugieren que la mayoría de los estudiantes tienen habilidades comunicativas poco desarrolladas. El hallazgo más destacado es que el 32,55% de los estudiantes evaluados muestra un nivel de competencia comunicativa que se considera bajo. Esto implica que hay una proporción considerable de estudiantes con limitaciones en su capacidad para comunicarse efectivamente en diversos contextos.

Por los datos obtenidos sobre la capacidad de resolución de conflictos se concluye que una guía de estrategias de resolución de conflictos estructurada de manera didáctica y concreta debe ser aplicada a los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla” la misma que servirá para aumentar la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes.

Recomendaciones

Es necesario que los docentes, padres de familia, autoridades del plantel y estudiantes sean partícipes de la inclusión y la sana convivencia dentro y fuera del aula, es de gran importancia educar a los estudiantes para que sean ellos la base de una sociedad libre de problemáticas que conlleven violencia tanto verbal como física.

El equipo del DECE como ente de intervención e integración en los estudiantes debe brindar un apoyo y acompañamiento psicológico, psicoeducativo, social y emocional desde la primera instancia como es la prevención, brindando psicoeducación tanto a estudiantes como docentes y padres de familia; sobre temáticas de interés o que aborden las diferentes dificultades que se vean expuestas dentro de la institución educativa.

Realizar campañas sobre violencia, bullying, equidad, entre otros temas de importancia, donde los estudiantes sean partícipes de ellos creando de forma creativa la integración, el trabajo en equipo y la sensibilización sobre los temas abordados, esto como una actividad extracurricular.

Una vez que se realice la detección del problema dentro de la institución educativa será preciso socializar con los docentes y encargados para que pongan mayor atención en estos casos, sin embargo, no está demás socializar de forma general a través de una charla o taller sumamente elaborado abordando el problema actual y las diferentes formas de resolución de conflictos brindando a los estudiantes las herramientas necesarias para que sean ellos quienes a partir de esto generen la habilidad de gestionar de forma correcta ante las diferentes situaciones.

La guía de estrategias de resolución de conflictos ha sido creada desde la identificación de necesidades dentro de la Unidad Educativa “Mariano Suárez Veintimilla”, por lo cual se recomienda la aplicación una vez que se haya socializado, es importante tomar en cuenta que la práctica de las estrategias es lo que permitirá un mayor desarrollo de capacidades para la resolución de conflictos en los estudiantes y a través de los seguimientos realizados por el DECE se evaluará el desarrollo integral e individual de los estudiantes; así como también la validez y confiabilidad de la guía.

Bibliografía

- Ahumada, F. L. (2002). Conflicto, Negociación, Mediación Y Arbitraje: Un Acercamiento Desde El Ámbito Laboral. *Psicoperspectiva*, 1. doi:<https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/37/998>
- Alexander, K. (. (2001). Prosocial behaviors of adolescents in work and family life: Empathy and conflict resolution strategies with parents and peers. Dissertation Abstracts International section A: . *Humanities and Social Sciences*, 61 (8A)(3), 367.
- Almeida, S. (2023). *Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte] Repositorio Institucional UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15251/2/05%20FECYT%204385%20Tesis.pdf>
- Alvarado, A. D. (2017). "Cómo influye la autoestima en el rendimiento académico de los estudiantes de Tercer Año de Educación Básica de la Escuela Fiscomisional Cuenca en el área de matemáticas, en el periodo 2015-2016". *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA*, 1. Recuperado el 13 de Noviembre de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14319/1/UPS-CT007031.pdf>
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: Registro Oficial.
- Badaracco, P. C. (28 de Noviembre de 2019). *Estrategias pedagógicas basadas en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral docente en la Escuela Académico Profesional de Odontología, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Privada Norbert Wiener*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12893/7620>
- Baque, B., Gonzalo, H., Zambrano, C. A., Chipantiza Castillo, N. L., Solís Gutiérrez, F. J., & Macías Delgado, I. F. (2018). Estrategias Educativas para la Resolución de Conflictos en los Estudiantes de Bachillerato. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2602-8166*. Retrieved Noviembre 11, 2022, from <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/80-Texto%20del%20art%C3%ADculo-244-1-10-20180926.pdf>
- Barberá, E., & Benlloch, I. M. (2004). *PSICOLOGÍA Y GÉNERO*. Madrid: PEARSON PRENTICE HALL. Recuperado el 24 de Mayo de 2023
- Bellanger, L. T. (2013). *Aprendo a manejar mis conflictos*. Nicaragua: Copyright © Fondo de Población de las Naciones Unidas. Recuperado el 1 de Febrero de 2023, de

- <https://nicaragua.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Aprendo%20a%20Manejar%20mis%20Conflictos.pdf>
- Bernal, A. C., & Luna, A. (2018). Algunas contribuciones de la psicología del conflicto a la filosofía para la paz. *Sincronía*. Recuperado el 1 de Febrero de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/5138/513853876001/html/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación, Tercera edición. doi:<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (2000). Empathy = aggression? Aggression and Violent Behaviour,. *Social intelligence*, 5(2), 191-200.
- Bolaños, D., & Stuart, R. A. (2019). La Familia y su influencia en la convivencia escolar. *Universidad y Sociedad*, 141. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-140.pdf>
- Cano, M. S., & Zea, J. M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>
- Cánovas, C. (2017). Construcción conceptual de la convivencia escolar. Percepciones de los alumnos de escuelas primarias. *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa*.
- Casanova, S., & Coello, K. (2018). *Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de educación básica superior y bachillerato de la Unidad Educativa "Santa María D. Mazzarello" ubicada en la ciudad de Quito durante el período abril-junio 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Institucional UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cfc3f74e-fdfd-4fd3-aa10-3fba519ae42/content>
- Casamayor P. G., Atúnez, M. S., Armejach, C. R., Checa, F. P., Giné, F. N., Guitart, A. R. M., Notó, B. F., Rodón, B. A., Uranga, A. M., y Viñas, J. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: GRAÓ. Obtenido de https://books.google.es/books?id=eT-dTLzaGAEC&pg=PA3&dq=casamayor+conflicto&lr=&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q=casamayor%20conflicto&f=false
- Castro, J. C. (2002). Revista de Psicología, Fortaleza. *El Conflicto y la Psicología Social*, 48. Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/12583/1/2002_art_jrcastro.pdf

- Cepeda, A. G. (2014). Psicología: La Ciencia de las Ciencias. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*(16), 25-45. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846097002.pdf>
- Cienfuegos, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 1-22. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015
- Cortés, D. (2023). *UNIVERSIDAD CESUMA*. Recuperado el 1 de Febrero de 2023, de ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-un-conflicto.html>
- De la Cruz, S. (2023). *Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Vicente Fierro*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte] Repositorio Institucional UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15129/2/05%20FECYT%204379%20Tesis.pdf>
- Fried, S. D., & Schnitman, J. (2016). Nuevos paradigmas, comunicación y resolución de conflictos. *NP-Com-ResConfl*, 1, 7. doi:<http://www.fundacioninterfas.org/capacitacion/wp-content/uploads/2016/05/27.Introd-vol1.pdf>
- Funes, L. S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y convivencia. *Universidad de Salamanca*. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ResolucionDeConflictosEnLaEscuela-201067%20(1).pdf
- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Universidad del País Vasco, España*, 43(2), 255-257. doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342011000200005&script=sci_arttext
- Garduño, A. S. (2005). El conflicto desde una perspectiva de género: elementos para el análisis de la dinámica de las relaciones entre mujeres y hombres. *Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*. Recuperado el 24 de Mayo de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/393/39349210004.pdf>
- Garrido, O. G. (2015). Comité de convivencia escolar Estrategias de Resolución de Conflictos en las Instituciones Educativas. *UNIVERSIDAD DEL VALLE*, 37. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de

- <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/9506/3489-0510630.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garrido, O. G. (2015). Comites de convivencia escolar Estrategias de Resolución de Conflictos en las Instituciones Educativas. *UNIVERSIDAD DEL VALLE*, 15-17. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/9506/3489-0510630.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garza, M. G. (2014). *Psychology Web*. Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid: <http://www.cop.es/colegiados/m-19283/index.html>
- Guerri, M. (13 de Mayo de 2022). *PsicoActiva*. Recuperado el 12 de Enero de 2023, de En qué consiste la Psicología Conductual: <https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-psicologia-conductual/>
- Hermógenes, M. R. (2017). Efecto de la adaptabilidad en el rendimiento académico. *Scielo*. Recuperado el 2 de Febrero de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-82832017000100004&script=sci_arttext
- Hernández, S. D., Fernández, C. D., & Baptista, L. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mac Graw Hill. doi:<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hirai, M. (2018). Sobre el malentendido (definición, tipología, carácter y mecanismo) en la comunicación entre españoles y japoneses. *Universidad de Alcalá* (17). doi:https://www.sinoele.org/images/Revista/17/monograficos/AAH_2016/AAH_2016_motoko_hirai.pdf
- López, P., & Sanjuán, R. (2013). Los problemas de comunicación en ED. Secundaria: Una manera de abordarlos a través de las TICs. *Universidad Internacional de La Rioja*, 16. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1534/2013_01_24_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Males, D. (2023). *Pocas habilidades para resolver conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte] Repositorio Institucional UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15258/2/05%20FECYT%204388%20Tesis.pdf>

- Martínez, P. A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Polít. cult.* (46). doi:https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422016000200007
- Mena, M., & Huneus, M. (2017). Convivencia Escolar para el aprendizaje y buen trato de todos: Hacia una mejor comprensión del concepto. *Revista Cultura. Educación y Sociedad*, 9-20.
- Ministerio de Educación. (2011). *ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA ENTENDER A LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES EN LA EDUCACIÓN REGULAR*. Quito: Editorial Ecuador, Quito, noviembre de 2011. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Manual_de_Estrategias_100214.pdf
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2018). Guía de Desarrollo Humano Integral. Habilidades para la Vida en el Sistema Nacional Educativo. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/GUIA-DE-DESARROLLO-HUMANO-INTEGRAL.pdf>
- Ministerio de Educación. (2015). *MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL*. Quito. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/modelo_atenci%C3%B3n_integral_departamentos_de_consejer%C3%ADa_estudiantil_-_dece.pdf
- Ministerio de Educación. (Agosto de 2019). *Proyecto Educativo Institucional para la Convivencia Armónica*. Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/08/Guia-PEI.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2009). *Pensamiento Crítico*. Quito: Centro Gráfico Ministerio de Educación- DINSE. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/SiProfe-Didactica-del-pensamiento-critico.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2019). Guía informativa de estrategias para la PREVENCIÓN Y EL ABORDAJE DEL ACOSO ESCOLAR. *PREVENCIÓN Y EL ABORDAJE DEL ACOSO ESCOLAR*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/06/Guia-de-estretagias-para-la-prevencion-y-abordaje-del-acoso-escolar-mayo-2019.pdf>
- MinSalud. (2021). *MinSalud*. Recuperado el 13 de Enero de 2023, de Dimensión Convivencia Social y Salud Mental:

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

- Paillacho, J. M. (2013). "El Autoestima y su influencia en las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes de la Unidad Educativa "George Berkeley", de la parroquia de Tumbaco, Cantón Quito, Provincia Pichincha". *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 7. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6068/1/FCHE-SEB-1029.pdf>
- Palacín, O. (2022). *Práctica de valores y solución de conflictos en estudiantes de secundaria de una institución educativa de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94701/Palacin_CO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prevert, A., Navarro, O., Carrascal, & Bogalska, M. E. (2012). La discriminación social desde una perspectiva psicosociológica . *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*. doi:http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922012000100002
- Sanchiz, R. L. (2008). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. *UNIVERSITAT JAUME*. <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/23882/s4.pdf?sequence=6>
- Sandoval , M. (2014). Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento. *Revista Ultima década*.
- Siguenza, W., & Crespo, J. (2019). “Estudio de los Tipos de Conflictos Educativos en Adolescentes de Décimo de Educación General Básica”. *Universidad de Cuenca*, 32. Retrieved Febrero 1, 2023, from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2261/1/tps762.pdf>
- Tobalino, L. D., Dolorier, Z. R., Villa, L. R., & Menacho, V. I. (11 de Octubre de 2017). *coso escolar y autoestima en estudiantes de educación primaria de Perú*. Universidad de Zulia: <https://www.redalyc.org/journal/310/31054991013/html/>
- Torres, M. X. (28 de Junio de 2017). *La Inteligencia Emocional, la Resolución de Conflictos en el aula y su Relación con el Desempeño del Profesorado de la Universidad Central del Ecuador*. doi:<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/77270>
- Universidad de Córdoba, España. (2022). CES Psicología. *Convivencia escolar desde el marco de la psicología evolutiva y de la educación*. Recuperado el 13 de Enero de

- 2023, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802022000300202
- Universidad Europea. (3 de Marzo de 2022). *Medicina y Salud*. Recuperado el 6 de Marzo de 2023, de Psicología Social: <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-psicologia-social/>
- Universidad Internacional de La Rioja. (20 de Noviembre de 2020). *UNIR*. Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de Psicología en la adolescencia: claves de la psicología en la etapa adolescente: <https://www.unir.net/salud/revista/psicologia-adolescencia/#:~:text=Durante%20la%20intervenci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20los,respuestas%20ante%20sus%20conflictos%20internos.>
- Universidad Internacional de la Rioja. (29 de Julio de 2022). *UNIR*. Recuperado el 12 de Febrero de 2023, de CIENCIAS DE LA SALUD: <https://www.unir.net/salud/revista/conductismo-psicologia/#:~:text=El%20conductismo%20se%20basa%20en,a%20principios%20del%20siglo%20XX.>
- Vallejo, A. P. (2005). La Gestión de Conflictos en el Aula. Factores Determinantes y Propuestas de Intervención. *MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA*, 28. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/gestion_confli_05.pdf
- Vázquez, A. (2015). Manual de introducción a la Psicología Cognitiva. *Introducción a la Historia y a los Métodos en Psicología Cognitiva*, 17-48. doi:Alejandro Vasquez
- Vázquez, G. R. (2012). La Mediación Escolar como Herramienta de Educación para la paz. *Universidad de Murcia*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>
- Vera De la Torre, J. L. (2011). Escala de solución de conflictos: Construcción y Validez. *RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez*, 591. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez%20(1).pdf)
- Zych, I. (2022). Convivencia Escolar desde el marco de la Educación. *Rev. CES Psico*, 15(3). doi:<https://doi.org/10.21615/cesp.5465>