



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA (REDISEÑO)

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

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DEL
BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ MIGUEL LEORO VÁSQUEZ**

Modalidad: Presencial

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

Línea de investigación: Desarrollo social del comportamiento humano.

Autora: Nicole Estefany Carlosama Fonte

Director: Dr. Marco Antonio Tafur Vásquez

Asesor: MSc. José Fernando Oñate Porras

Ibarra - 20024



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 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: | 1004326979 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Carlosama Fonte Nicole Estefany | | |
| DIRECCIÓN: | San Antonio- Ibarra | | |
| EMAIL: | necarlosamaf@utn.edu.ec | | |
| TELÉFONO FIJO: | (06) 2550 998 | TELF. MOVIL | 0963309383 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|---|--|
| TÍTULO: | Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa José Miguel Leoro Vásquez |
| AUTOR: | Nicole Estefany Carlosama Fonte |
| FECHA: | 2024/01/24 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicología |
| DIRECTOR: | Dr. Marco Antonio Tafur Vásconez |
| ASESOR: | MSc. José Fernando Oñate Porras |

CONSTANCIAS

El autor 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

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

EL AUTOR:



Carlosama Fonte Nicole Estefany
C.I. 1004326979

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 24 de enero de 2024

Dr. Tafur Vásquez Marco Antonio

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de integración curricular, 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.



Dr. Marco Antonio Tafur Vásquez

C.C.: 1001461217

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

*El Tribunal Examinador del Trabajo de Integración Curricular **Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa José Miguel Leoro Vásquez** elaborado por **Nicole Estefany Carlosama Fonte**, previo a la obtención del título de Licenciatura en psicología, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:*



Dr. Marco Antonio Tafur Vásquez
C.C.: 1001461217



MSc. José Fernando Oñate Porras
C.C.: 1717554891

Dedicatoria

Con eterno amor y agradecimiento, dedico esta tesis a todas las personas quienes han sido el impulso y la inspiración para la culminación de mis estudios. Su confianza, apoyo incondicional y aliento inquebrantable han sido la razón y el motivo *que* me ha llevado a realizar este trabajo de titulación.

A mis padres, quienes me proporcionaron una base consistente de valores, educación y modelo a seguir. Su perseverancia y sacrificio me han inspirado a superar todos los obstáculos que se me han presentado y a jamás desistir a mis sueños. A toda mi familia y amigos cercanos, quienes han compartido en cada etapa de mi vida y que han sido testigos del esfuerzo y dedicación. Sus consejos, palabras de aliento y abrazos reconfortantes han sido mi columna fundamental hacia la culminación de mis estudios.

Esta tesis es un tributo a todos mis seres queridos y en especial a mi familia, por todo su amor incondicional, por confiar en mí cuando tenía dudas sobre mis habilidades y por ser la fuente principal de mi inspiración. Gracias por estar a mi lado, por celebrar mis logros y por levantarme en momentos difíciles. Sin ustedes, este logro no sería posible.

Con eterno agradecimiento,

Nicole Estefany Carlosama Fonte

Agradecimiento

En primer lugar, expreso mi gratitud a la Universidad Técnica del Norte por haberme por haberme concedido la posibilidad de aprender sus cálidas aulas, donde su dedicación a la excelencia académica ha sido una fuente constante de inspiración, contribuyendo significativamente a mi desarrollo personal y profesional.

Expreso mi profundo agradecimiento al doctor Marco Tafur, al Magister Fernando Oñate y al Magister Miguel Pozo por su colaboración y asesoramiento en esta investigación. Sus aportes y sugerencias enriquecieron significativamente el contenido y la calidad del trabajo. También quiero agradecer a la Magister Anabel Galarraga, quien, con su vasto conocimiento, sus valiosos consejos y su apoyo incondicional fueron fundamentales para mi desarrollo profesional.

Finalmente, resulta inevitable expresar mi gratitud hacia mi familia y amigos, quienes han estado a mi lado durante todo este proceso. Su comprensión, paciencia y palabras de aliento me han dado fuerza y motivación en los momentos más desafiantes. Gracias por creer en mí y por ser mi constante fuente de apoyo.

Este agradecimiento no alcanza a expresar la totalidad de las personas e instituciones que han dejado su huella en este trabajo de titulación, pero mi reconocimiento y gratitud se extienden a todos aquellos que, de alguna manera, han contribuido a su realización.

Atentamente,

Nicole Estefany Carlosama Fonte

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez". Se parte del planteamiento del problema, donde se evidencia que dentro de la etapa de la adolescencia existe una gran escasez de habilidades para la resolución de conflictos en la actualidad y su impacto en el campo educativo y social. Se identifican causas como el contexto familiar, la personalidad y la falta de trabajo en resolución de conflictos en el sistema educativo. Esta investigación se enfoca en el desafío que enfrentan los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez" al lidiar con conflictos, dado su impacto en el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales. Se respalda esta necesidad con antecedentes que subrayan la importancia de cultivar habilidades de resolución de conflictos en el entorno socioeducativo. Los objetivos se dividen en tres pilares: evaluar la capacidad de resolución de conflictos, analizar posibles correlaciones entre el género de los estudiantes y sus habilidades en este ámbito, y desarrollar estrategias para mejorar estas capacidades. El estudio adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Para llevarlo a cabo, se utilizará la Escala de Solución de Conflictos como instrumento de medición, complementada con métodos inductivos, deductivos y analítico-sintéticos, y se emplearán técnicas como la aplicación de la escala y cuestionarios específicos. Preguntas de investigación se formulan en relación con cada objetivo, guiando de manera efectiva el proceso de investigación.

Palabras clave: estrategias de resolución de conflictos, resolución de conflictos, estudiantes de bachillerato.

Abstract

The present research aims to analyze the dimensions of conflict resolution strategies in high school students at "José Miguel Leoro Vásquez" Educational Unit. It starts from the problem statement, where it is evident that there is a significant scarcity of conflict resolution skills during adolescence today and its impact on the educational and social fields. Causes such as family context, personality, and the lack of conflict resolution work in the educational system are identified. This research focuses on the challenge that high school students at "José Miguel Leoro Vásquez" Educational Unit face when dealing with conflicts, given their impact on psychological well-being and interpersonal relationships. This need is supported by background information underscoring the importance of cultivating conflict resolution skills in the socio-educational environment. The objectives are divided into three pillars: to assess the capacity for conflict resolution, to analyze possible correlations between students' gender and their skills in this area, and to develop strategies to enhance these abilities. The study adopts a mixed approach, combining quantitative and qualitative methods. To carry it out, the Conflict Resolution Scale will be used as a measurement instrument, supplemented with inductive, deductive, and analytical-synthetic methods, and techniques such as scale application and specific questionnaires will be employed. Research questions are formulated in relation to each objective, effectively guiding the research process.

Keywords: Conflict Resolution Strategies, Conflict Resolution, High School Students

Índice de contenido

| | |
|---|------|
| IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA..... | i |
| CONSTANCIAS..... | ii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice de contenido..... | ix |
| Índice de tablas..... | xii |
| Índice de figuras..... | xiii |
| Introducción..... | 14 |
| Justificación..... | 17 |
| Objetivos..... | 19 |
| Objetivo general..... | 19 |
| Objetivos específicos..... | 19 |
| Capítulo I..... | 20 |
| 1. Marco teórico..... | 20 |
| 1.1. Definición de conflicto..... | 20 |
| 1.2. El conflicto desde la psicología..... | 20 |
| 1.3. Orígenes del conflicto..... | 21 |
| 1.4. Tipos de conflicto..... | 22 |
| Conflicto intrapersonal..... | 22 |
| Conflicto interpersonal..... | 22 |
| Conflicto intragrupal..... | 22 |
| Conflicto intergrupal..... | 23 |
| 1.5. Conflicto en los centros educativos..... | 23 |
| 1.6. Causas de conflictos escolares..... | 24 |
| 1.7. Tipos de conflictos escolares..... | 24 |
| Conflictos de poder..... | 24 |
| Conflictos de relación..... | 24 |
| Conflictos de rendimiento..... | 25 |
| Conflictos interpersonales..... | 25 |
| 1.8. Resolución de conflictos..... | 25 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 1.9. | Estrategias de resolución de conflictos | 25 |
| | Competidor. | 25 |
| | Evitar. | 26 |
| | Acomodar. | 26 |
| | Negociar. | 26 |
| | Colaborar. | 26 |
| 1.10. | Habilidades sociales | 26 |
| 1.11. | Importancia de adquirir habilidades sociales. | 27 |
| 1.12. | Habilidades de resolución de conflictos. | 27 |
| | 1.12.1. Control emocional. | 27 |
| | 1.12.2. Competencia comunicativa. | 28 |
| | 1.12.3. Evaluación de resultados. | 28 |
| 1.13. | Convivencia. | 28 |
| 1.14. | Convivencia escolar | 29 |
| 1.15. | Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez” | 29 |
| | 1.15.1. Visión. | 30 |
| | 1.15.2. Misión. | 30 |
| Capítulo II: | | 31 |
| 2. | Materiales y métodos | 31 |
| 2.1. | Tipo de investigación | 31 |
| 2.2. | Métodos, técnicas e instrumentos. | 31 |
| | 2.2.1. Métodos | 31 |
| | 2.2.2. Técnicas. | 32 |
| | 2.2.3. Instrumento. | 32 |
| 2.3. | Preguntas de investigación | 32 |
| 2.4. | Matriz de operacionalización de variables | 34 |
| 2.5. | Participantes | 36 |
| 2.6. | Procedimiento. | 36 |
| Capítulo III: | | 37 |
| 3. | Resultados y discusión | 37 |
| 3.1. | Diagnóstico de resolución de conflictos. | 37 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Correlación entre género y dimensiones de resolución de conflictos | 42 |
| Capítulo VI..... | 49 |
| 4. Diseño de la propuesta | 49 |
| Conclusiones | 62 |
| Recomendaciones | 63 |
| Referencias..... | 64 |
| Anexos | 68 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1. | <i>Matriz de operacionalización de variables</i> | 34 |
| Tabla 2. | <i>Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones</i> | 37 |
| Tabla 3. | <i>Tabla cruzada género y nivel de control emocional</i> | 42 |
| Tabla 4. | <i>Pruebas de chi-cuadrado género y control emocional</i> | 43 |
| Tabla 5. | <i>Tabla cruzada género y nivel de competencia comunicativa</i> | 44 |
| Tabla 6. | <i>Pruebas de chi-cuadrado género y nivel de competencia comunicativa</i> | 44 |
| Tabla 7. | <i>Tabla cruzada género y nivel evaluación de resultados</i> | 45 |
| Tabla 8. | <i>Pruebas de chi-cuadrado género y evaluación de resultados</i> | 46 |
| Tabla 9. | <i>Tabla cruzada género y puntaje total</i> | 47 |
| Tabla 10. | <i>Pruebas de chi-cuadrado género y puntaje total</i> | 48 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1. | <i>Nivel de control emocional</i> | 38 |
| Figura 2. | <i>Nivel de competencia comunicativa</i> | 39 |
| Figura 3. | <i>Nivel de evaluación de resultados</i> | 40 |
| Figura 4. | <i>Nivel de resolución de conflictos total</i> | 41 |

Introducción

En la actualidad, se observa un alto déficit de habilidades en la gestión de conflictos, lo que se traduce en la frecuencia y gravedad de los problemas en el ámbito escolar, especialmente en lo que respecta al desarrollo humano y social. Esto ha resultado en una relación poco saludable entre cada uno de los integrantes de la comunidad educativa, a pesar de contar con normativas de convivencia en vigor. Estos desafíos se pueden atribuir a diversas causas, como las circunstancias familiares, la personalidad y la falta de enfoque y capacitación en resolución de conflictos dentro del sistema educativo.

La carencia de destrezas para lidiar con conflictos en adolescentes puede tener consecuencias perjudiciales tanto a corto y a largo plazo. Los estudiantes que carecen de estas habilidades o emplean estrategias ineficientes para afrontar los conflictos tienden a experimentar sensaciones de impotencia y desesperación, lo que les dificulta encontrar soluciones efectivas. Esta situación podría dar lugar a desafíos en el bienestar mental, manifestándose en formas como ansiedad, depresión o melancolía, y puede complicar aún más sus relaciones personales.

La problemática de la insuficiencia en habilidades para resolver conflictos en los estudiantes de secundaria requiere un enfoque multidimensional, que tome en cuenta factores como el entorno familiar, el desarrollo de la personalidad y el desarrollo de estrategias para la gestión de conflictos en el entorno educativo. Es fundamental comprender que el conflicto es un fenómeno social que puede influir en las relaciones interpersonales y en la propia salud mental, y que su resolución adecuada contribuye a una convivencia más equitativa y tolerante.

El propósito de esta investigación es evaluar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en los alumnos de bachillerato de la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez". El enfoque incluirá un diagnóstico de la capacidad de resolución de conflictos de los estudiantes, la exploración de la relación entre género y habilidades de resolución de conflictos, y la formulación de estrategias basadas en dicho diagnóstico con el fin de mejorar las competencias en resolución de conflictos.

La relevancia de este estudio reside en los impactos positivos que podría conllevar para los estudiantes, educadores, la institución educativa y la sociedad en su conjunto. Los alumnos experimentarían beneficios al fortalecer sus habilidades de gestión de conflictos, lo que se traduciría en un mejor desempeño académico y relaciones sociales más armoniosas. Los docentes contarían con herramientas para fomentar la resolución pacífica de disputas y mejorar el ambiente escolar. La institución educativa obtendría una guía personalizada para promover y desarrollar destrezas de resolución de conflictos. Asimismo, esta investigación proporcionaría una base de datos valiosa para futuras investigaciones y contribuiría a la edificación de una comunidad que promueva equidad y aceptación.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad abordar el problema de la escasa capacidad de resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato, con el objetivo de fortalecer sus habilidades para afrontar los retos cotidianos y fomentar relaciones interpersonales saludables. Los resultados obtenidos permitirán el diseño de estrategias pertinentes que promuevan una transformación beneficiosa en la colectividad educativa y en la sociedad en su totalidad.

En los próximos capítulos, se expondrán el planteamiento del problema, la justificación de la investigación, los antecedentes relevantes, los objetivos propuestos y la descripción de los materiales y métodos empleados para llevar a cabo este estudio.

En la actualidad, se ha evidenciado en diversos estudios que existe un elevado porcentaje de escasas de habilidades para la resolución de conflictos. Cada vez los conflictos escolares se ven con mucha más frecuencia, afectando los diferentes ámbitos del desarrollo del ser humano; entre los principales se encuentran: el campo educativo y el campo social, provocando una relación deficiente entre los miembros de la comunidad educativa. De acuerdo con la investigación realizada por la Universidad Nacional de la Pompa de Argentina, se concluyó que los diferentes conflictos que pueden llegar a existir al interior de una Institución Educativa son debido a que a pesar de que los centros de educación cuentan con pautas de convivencia establecidas, éstas tienen un escaso o nulo cumplimiento (Bustos, 2003).

Se consideran que existen algunas causas, para este problema de las cuales podemos mencionar a:

El contexto familiar que cumple un rol muy importante dentro del desarrollo de habilidades y destrezas para la solución de conflictos, pues lo que los adultos deben tener en claro sus funciones, normas y límites al momento de interactuar en la familia, por ende el adulto debería ser guía y modelo a seguir, con respecto a las habilidades sociales basadas en el encauzamiento adecuado de los conflictos de la vida cotidiana .

La personalidad, como menciona Carrillo, (2009) en su artículo, es la interacción entre los factores hereditarios y ambientales en el desarrollo; la herencia, el entorno, las vivencias psicológicas y los valores, son elementos que desarrollan la manera de pensar, sentir y actuar del ser humano; dando a conocer que existen ciertas facetas de la personalidad facilitan la incorporación de métodos efectivos para enfrentar situaciones, como la inclinación hacia la empatía o la asertividad, mientras que otras propician la adopción de enfoques más agresivos o sumisos al abordar conflictos.

Lamentablemente, el sistema educativo no se constituye como línea transversal en los estudiantes, puesto que la resolución de conflictos no es lo suficientemente trabajada dentro de los docentes y los miembros de los Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) ante el sinnúmero de adversidades que el estudiante puede presentar para la solución de conflictos dentro o fuera de la institución.

Partiendo del hecho que todo problema tiene efectos o consecuencias, se puede citar los siguientes efectos del problema aludido:

Aquellos adolescentes que no presentan con la capacidad para resolver conflictos o que las estrategias que emplea para afrontarlos fracasan una y otra vez, a la mediana o largo plazo hace que afloren sentimientos de indefensión y desesperanza, lo cual dificulta la búsqueda de nuevas soluciones, el joven que es incapaz de resolver los inconvenientes situacionales que se le presenten en su vida cotidiana, por ende la salud mental se verá distorsionada a lo que mostrará síntomas de ansiedad, depresión o tristeza y de la misma forma generará problemas secundarios adicionales.

El adolescente que no cuente con la pericia de resolver conflictos es más propenso a mantener relaciones interpersonales relativamente malas; es decir que: las y los adolescentes que presentan este inconveniente se caracterizaran principalmente por la limitación de relaciones sociales dentro o fuera de la Institución Educativa.

LC Psicólogos (s.f.), indica que es importante mencionar que el conflicto puede definirse desde diferentes ramas científicas, por lo que la psicología lo ha definido como una interacción mutuamente perjudicial entre personas o colectivos surge debido a un choque de intereses o valores, ya que a nivel interpersonal, el conflicto puede manifestarse de manera consciente o inconsciente, y en el ámbito individual implica una incapacidad personal para elegir entre dos o más impulsos en conflicto. En el conflicto intervienen tanto las relaciones mentales como las emocionales de los organismos humanos o subhumanos (LC Psicólogos, s.f.). La investigación se lleva a cabo en el periodo académico: septiembre 2022 – julio 2023.

La presente investigación se ejecutó en la Unidad Educativa “José miguel Leoro Vásquez” ubicada en la parroquia rural de San Antonio de la ciudad de Ibarra, perteneciente a la provincia de Imbabura. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, permite proponer el problema de investigación de la siguiente manera:

¿Los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez” tienen dificultades para resolver conflictos?

Justificación

Luego de dos años de pandemia el ser humano ha cambiado sustancialmente su comportamiento e ideología, de tal manera que se han generado aspectos positivos y negativos. Entre los aspectos negativos más sobresalientes es la poca capacidad que se presenta para la resolución de conflictos. En una investigación realizada sobre el Impacto psicológico del COVID-19 en niños y adolescentes, por la revista Medisan, sostiene que el desarrollo de la crisis sanitaria resultó en la restricción de actividades diarias esenciales, como la limitación de desplazamientos hacia lugares de trabajo y la disminución en la disponibilidad de transporte público y privado, el cierre de locales comerciales, culturales, etc.; además se suspendió las clases presenciales para aproximadamente 138 billones de niños en todo el mundo (Sánchez Boris, 2021). También menciona que expertos sobre salud mental han concluido que la era post pandémica se ha visto involucrada en un impacto emocional no adecuado, pues las personas han demostrado manifestaciones de sentimiento de frustración, poca resiliencia, escases de habilidades para la resolución de conflictos dentro del campo socioeducativo.

La importancia de la implementación resolución de conflictos dentro del ámbito socioeducativo es muy crucial, pues en diversas investigaciones que se han realizado concluyen que el conflicto como un fenómeno social puede llegar a afectar las relaciones sociales e intrapersonales, que conllevan a que el comportamiento de los seres humanos puede ser violenta y de la misma manera las personas no contarían con la habilidad de resolver y afrontar los conflictos en cual espacio social.

Sobre la base de la importancia mencionada, esta investigación posee una cadena de beneficiarios directos; entre los que se pueden citar:

Los estudiantes de bachillerato la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”, serán los primeros beneficiarios una vez que se obtengan los resultados de la evaluación de estrategias de resolución de conflictos, sobre la base de las debilidades encontradas se planteará distintas habilidades para mejorar aspecto socioeducativo, lo que de alguna manera refutarán en su comportamiento y mejoraran las relaciones sociales tanto con sus pares, docentes y demás circulo social que le rodee al estudiante de dicha institución mencionada anteriormente.

Los docentes serán beneficiarios debido a que se les realizará la entrega de los resultados de la investigación y también se dará a conocer la guía que va a ser diseñada con la finalidad de que ésta coadyuve en acciones conjuntamente con el Departamento de Consejería Estudiantil, por ende se lograrán implementar nuevas pericias de resolución de conflictos y al tener estudiantes con menos conflictos, los docentes del centro educativo contarán con alumnos con un mayor rendimiento académico elevado y con comportamiento social adecuado dentro y fuera del aula.

La institución también se beneficiará con el proyecto porque contarán con una guía personalizada que les ayuden a fomentar e implantar la evolución de la resolución de conflictos,

por efecto el desarrollo de las destrezas y habilidades para conllevar un conflicto permitirá que el clima escolar sea el adecuado.

Además existirán una serie de beneficiarios indirectos, entre los cuales se mencionan: investigadores, estudiantes y docentes tendrán una base de datos que les podrá servir para estudios similares y posteriores sobre aspectos relacionados con estrategias de resolución de conflictos, porque este documento se encontrará en la plataforma institucional. Los padres de familia podrán beneficiarse si sus hijos mejoran su capacidad para la resolución de conflictos, ya que sus hijos podrán mejorar la calidad de vida, relaciones familiares, sociales e intrapersonales. La sociedad, a medida que es muy evidente que existen problemas de actitud y comportamiento frente a la solución de un conflicto, si la sociedad contara con personas con mayor posibilidad de resolver sus propios problemas mejorará la convivencia, democracia y estabilidad aportando a tener un buen vivir.

El interés y expectativa que genera este proyecto de investigación, no solo se localiza en los datos que se encuentre sobre las variables que se estudie en las estrategias de resolución de conflictos sino también en la propuesta que se diseñe para que en un futuro se ejecute por la institución.

Objetivos

Objetivo general

Analizar las distintas dimensiones de las estrategias empleadas por los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez" en el proceso de resolución de conflictos.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar la habilidad de los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez" para la resolución de conflictos.
- ✓ Identificar la relación entre el género y la competencia en resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez".
- ✓ Elaborar una guía de estrategias de resolución de conflictos, fundamentado en el diagnóstico realizado en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez".

Capítulo I

1. Marco teórico

1.1. *Definición de conflicto*

Para definir y enriquecer la comprensión del concepto de conflicto, se analizan diversas perspectivas presentadas por distintos autores, las cuales se detallan a continuación:

Ortiz (1999), menciona que el conflicto es una situación social en la que al menos dos partes compiten simultáneamente por acceder a un conjunto limitado de recursos.

En consonancia con la perspectiva de Putnam y Poole (1987), se destaca que el conflicto emerge como un componente esencial e ineludible que caracteriza la dinámica inherente de las relaciones humanas. Este fenómeno se manifiesta cuando dos o más personas experimentan una discrepancia en cuanto a metas, objetivos y/o valores, percibiendo a la otra parte como un obstáculo para la consecución de sus propios anhelos.

Las definiciones de conflicto proporcionadas por Ortiz (1999) y Putnam y Poole (1987) ofrecen una visión enriquecedora de la dinámica de las relaciones humanas. Ortiz destaca la naturaleza social del conflicto al enfocarse en la competencia por recursos limitados, lo que resalta su carácter colectivo. Su atención a los conflictos vinculados a los recursos naturales como eventos sociales es particularmente pertinente en la actualidad, con el crecimiento económico y la expansión territorial que intensifican la presión sobre estos recursos. Esto enfatiza la necesidad de abordar cuestiones como la escasez, degradación y privación en un mundo cada vez más interconectado.

Por otro lado, la perspectiva de Putnam y Poole (1987) resalta la inevitabilidad del conflicto en las relaciones humanas y lo presenta como un componente inherente de la interacción social. Su énfasis en la percepción de oposición en metas y valores entre las partes involucradas destaca cómo el conflicto surge de diferencias subjetivas. Estos autores nos invitan a considerar el conflicto como una parte normal de las relaciones humanas y subrayan la importancia de gestionarlo de manera efectiva para evitar tensiones y enfrentamientos destructivos.

1.2. *El conflicto desde la psicología*

En un estudio de Torres (2003) sobre el vínculo entre la psicología y la resolución de conflictos, se destaca que la psicología tiene el potencial de desempeñar un papel de liderazgo en diversas áreas, incluyendo la resolución de conflictos, la prevención de la violencia en todas sus formas y la promoción de la justicia. Torres menciona que, por lo general, esta disciplina puede ser efectiva para abordar una amplia gama de problemas sociales mediante una intervención informada y estratégica, ya que cada enfoque teórico en psicología busca proporcionar una comprensión del fenómeno en cuestión. Esto se basa en su perspectiva particular sobre la sociedad

y los mecanismos que la rigen, o a través de una visión ideológica que ofrece explicaciones sobre el comportamiento humano, arrojando luz sobre sus causas y, por ende, ofreciendo orientación para posibles soluciones.

Según Moscovici (1984), la psicología social se define como la disciplina que se ocupa del conflicto que emerge entre el individuo y la sociedad, tanto en su interacción con el entorno externo como en su relación con la sociedad interior que lleva consigo. De acuerdo con su aporte, el conflicto se manifiesta en diversas situaciones, incluyendo la resistencia a las presiones conformistas ejercidas por la mayoría, los enfrentamientos entre líderes y sus grupos, las desviaciones respecto a la norma establecida, los debates en grupos para alcanzar decisiones, la influencia de la masa sobre un individuo, entre otros ejemplos de este fenómeno.

De acuerdo con los aportes de Torres (2003) y Moscovici (1984), se entiende que la psicología se presenta como un recurso eficaz para afrontar una diversidad de problemas sociales mediante la aplicación de distintos marcos teóricos. Por ejemplo, desde la perspectiva de la psicología cognitiva, se promueve la creatividad y la formulación de soluciones en situaciones complejas. Por otro lado, Moscovici (1984) destaca el papel esencial de la psicología en comprender y abordar los desafíos que enfrenta la sociedad; es decir, los conflictos que emergen entre el individuo y la sociedad, tanto en su interacción con el entorno externo como en su relación con la sociedad interna.

1.3. Orígenes del conflicto.

De acuerdo con los hallazgos de Fuquen (2003), en su investigación sobre “Los Conflictos y las Formas Alternativas de Resolución” expone las causas subyacentes que contribuyen a la aparición de conflictos son las siguientes:

La subjetividad de la percepción, teniendo en cuenta que las personas captan de forma diferente un mismo objetivo.

Las fallas de la comunicación, dado que las ambigüedades semánticas tergiversan los mensajes.

La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los integrantes de una sociedad.

La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos.

La interdependencia, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades.

Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos adquiridos no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto.

Las diferencias de carácter, porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdo.

Dentro del marco de su investigación sobre los Conflictos y las Formas Alternativas de Resolución, Fuquen (2003) destaca la importancia de tener en cuenta estos factores al explorar el origen de un conflicto. En el ámbito educativo, las presiones que causan frustración, como lo plantea Fuquen, pueden ser ilustradas de la siguiente manera: un estudiante que se encuentra bajo una gran presión debido a las altas expectativas académicas de sus padres y docentes. El estudiante se va a encontrar abrumado por la cantidad de tareas y obligaciones que debe enfrentar. Al no poder cumplir con todas las demandas el estudiante experimentará frustración y esta frustración podría llevar a forjar un conflicto dentro del aula y el estudiante se expresare en forma de un estallido emocional o un conflicto físico con sus compañeros de clase debido a su agitación y estrés, provocando la interrupción del ambiente de aprendizaje. Fuquen argumenta que cada una de las causas o factores mencionadas en su artículo tienen el potencial de converger y desencadenar tensiones y disputas en diversos contextos sociales.

1.4. Tipos de conflicto

Varios autores y enfoques han intentado clasificar los conflictos de diversas formas con el propósito de comprender su origen y sus efectos. Según Petrone (2022), los tipos de conflictos se dividen en cuatro categorías principales: el conflicto intrapersonal, el conflicto interpersonal, el conflicto intragrupal y el conflicto intergrupalo.

Conflicto intrapersonal. Según Bellanger (2016), los conflictos intrapersonales se manifiestan como tensiones internas, representando luchas y contradicciones dentro de la propia persona.

Conflicto interpersonal. Según la definición proporcionada por Barrios (2016), el conflicto se caracteriza por la falta de concordancia entre individuos o grupos, así como entre objetivos y valores que, en su mayoría, resultan ser irreconciliables entre sí. Esta falta de concordancia suele interpretarse como indicativa de métodos inadecuados de resolución, como la agresión, la violencia y la coerción, que buscan eliminar al adversario como una forma de suprimir el conflicto.

Conflicto intragrupal. Según la visión de Hernández y Mosquera (2011), el conflicto se asemeja a una competencia, pero con implicaciones más serias; implica una rivalidad entre grupos que, aunque persiguen un objetivo común, el conflicto implica interferir directamente para obstaculizar el logro de dichas metas. Asimismo, según la perspectiva

de Torres (2014), el conflicto intragrupal se caracteriza no solo por la forma en que los líderes dirigen a sus grupos, sino también por cómo los guían para mejorar su rendimiento de manera óptima, buscando alcanzar con éxito los objetivos establecidos.

Conflicto intergrupalo. Según Robbins (2009), los conflictos intergrupales han sido una constante a lo largo del tiempo y abarcan desde disputas sencillas en grupos pequeños hasta enfrentamientos a nivel nacional. A pesar de su diversidad, los principios subyacentes suelen seguir una estructura similar, y a menudo son de naturaleza elemental. La resolución de estos conflictos suele ser accesible mediante la voluntad y el entendimiento mutuo por parte de un grupo de personas o incluso de un individuo (Robbins, 2009). Del mismo modo, Chiavenato (2013) describe el conflicto intergrupalo como desacuerdos y disputas entre grupos o equipos, especialmente frecuentes.

En resumen, la diversidad de los conflictos, como se clasifica por Petrone (2022), refleja una compleja gama de tensiones que pueden surgir en diferentes ámbitos. Desde los conflictos intrapersonales que implican luchas internas según Bellanger (2016), hasta los conflictos intergrupales que abarcan desde disputas cotidianas hasta enfrentamientos a nivel nacional, se evidencia la multiplicidad de manifestaciones de la discordia. Cada categoría, como el conflicto interpersonal que destaca Barrios (2016) o el intragrupal según Hernández y Mosquera (2011) y Torres (2014), presenta desafíos específicos en su resolución. A pesar de estas diferencias, la resolución exitosa de los conflictos, como sugieren Robbins (2009) y Chiavenato (2013), requiere la voluntad y el entendimiento mutuo, elementos esenciales para mitigar tensiones y promover relaciones constructivas en diversos entornos sociales.

1.5. *Conflicto en los centros educativos.*

Dentro del ámbito educativo, Pérez y Gutiérrez (2016) señalan la existencia de una variada composición de miembros con distintas perspectivas, intereses, prácticas y niveles de autoridad. Esta diversidad, cuando no se aborda adecuadamente la gestión del conflicto, puede generar tensiones, transformando el ámbito educativo en un lugar desafiante para profesores, alumnos, progenitores y demás miembros de la comunidad educativa. Es común que todas las instituciones, en general, experimenten conflictos de diversa índole entre sus miembros (Pérez y Gutiérrez, 2016).

La investigación de Pérez y Gutiérrez (2016) resalta la complejidad de las dinámicas dentro del ámbito educativo, donde la diversidad de perspectivas, intereses y niveles de autoridad entre los miembros de la comunidad educativa puede convertirse en un desafío para la convivencia pacífica, debido a la falta de una gestión adecuada del conflicto puede dar lugar a tensiones que afectan negativamente a docentes, estudiantes, padres de familia y demás actores involucrados.

1.6. Causas de conflictos escolares

El entendimiento y la comprensión de las razones detrás de las tensiones y discrepancias en el entorno escolar son fundamentales para abordar eficazmente el conflicto en este contexto. En su investigación titulada "El Conflicto y Sus Tipos en el Ámbito Escolar", García (2014) señala diversas causas de conflictos en el contexto educativo que pueden ser analizadas desde varias perspectivas. Por ejemplo:

- En relación con las familias, estos conflictos suelen emerger a raíz de una sobreprotección por parte de los padres, provocando así sentimientos de remordimiento por no invertir más tiempo en la crianza de los hijos. También pueden surgir cuando la responsabilidad parental se interpreta como una carga, resultando en un enfoque educativo marcado por la agresividad, la competencia, el egocentrismo y modelos de crianza fundamentados en la posesión.
- En lo que respecta a la dinámica entre el ámbito educativo y la organización escolar, se observa una perspectiva crítica por parte de los padres hacia los educadores, lo que a veces se traduce en una proyección de autoridad inversa a la esperada, lo que a su vez desautoriza a los educadores.
- En cuanto a los medios de comunicación, los conflictos pueden surgir debido a la difusión de noticias con mensajes sesgados y segmentados, así como la presencia de programas que promueven la violencia.
- En relación con la sociedad en su conjunto, los conflictos pueden surgir cuando existe una brecha en los valores entre lo que la sociedad experimenta y lo que demanda a los profesionales de la educación.

Las causas de los conflictos pueden ser diversas, involucrando la relación con la familia, los medios de comunicación, la sociedad, la dinámica entre el ámbito educativo y la organización escolar y la proyección de autoridad inversa de los padres hacia los educadores (García, 2014).

1.7. Tipos de conflictos escolares

Una de las muchas cuestiones contemporáneas de los tipos de conflictos escolares ha sido propuesta por Viñas (2004), quien los categoriza en función de las partes involucradas:

Conflictos de poder. Esta categoría engloba todos los desacuerdos relacionados con las normas y su cumplimiento dentro del entorno escolar.

Conflictos de relación. Estos conflictos surgen cuando existe una clara diferencia jerárquica o una disparidad emocional significativa entre las partes involucradas en el conflicto.

Conflictos de rendimiento. Esta categoría se relaciona directamente con el plan de estudios escolares y emerge cuando un estudiante enfrenta dificultades para equilibrar sus necesidades de aprendizaje con lo que la institución educativa y los docentes pueden ofrecer.

Conflictos interpersonales. Estos conflictos se desarrollan en el contexto escolar y trascienden las cuestiones puramente educativas, ya que reflejan y replican dinámicas sociales más amplias, actuando como un espejo de campo de la sociedad en su conjunto.

La clasificación presentada por Viñas (2004) proporciona una visión más completa y detallada de las variadas categorías de conflictos que pueden surgir en el entorno escolar. Esta perspectiva tiene en cuenta las complejas dinámicas relacionadas con el ejercicio del poder, las relaciones interpersonales, los desafíos en el rendimiento académico y diversos elementos que pueden tener un impacto en la manifestación de tensiones en el entorno educativo.

1.8. Resolución de conflictos

Según Mancilla (2017), en el campo de la ciencia política, se busca lograr acuerdos duraderos y pacíficos como parte esencial de la solución de conflictos. Este propósito se concreta mediante la implementación de un procedimiento de negociación inclusivo, que involucra a todos los participantes y considera cuidadosamente sus necesidades y demandas individuales.

Según Galtung (1984) en su teoría de resolución de conflictos, la violencia surge como resultado de disputas no resueltas y constituye una privación de los derechos humanos en términos de vida y felicidad. En este enfoque, la violencia representa la reducción de los niveles de satisfacción de las necesidades de las partes involucradas (Galtung, 1984).

Ambas perspectivas subrayan la importancia de abordar las causas fundamentales de los conflictos y fomentar enfoques colaborativos para su resolución. Así como destaca Mancilla (2017) la importancia de buscar consensos duraderos y pacíficos a través de procesos de negociación inclusivos, lo que implica considerar las necesidades de todos los involucrados para lograr soluciones sostenibles.

1.9. Estrategias de resolución de conflictos

Existe una serie de estrategias para gestionar los conflictos, como mencionan Binaburo y Muñoz (2007), quienes han identificado cinco enfoques distintos para abordar un conflicto, los cuales se detallan a continuación:

Competidor. En esta modalidad, una persona defiende firmemente su posición y emplea tácticas como amenazas y sanciones para persuadir al otro a aceptar su solución. No se concede espacio para el compromiso, y el conflicto queda sin resolver ya que solo hay un ganador y un perdedor.

Evitar. Este enfoque implica evitar enfrentar el conflicto de manera directa. Se espera pasivamente a que el problema se disipe por sí solo, sin la intención de satisfacer tanto los propios intereses como los del otro. Aunque puede parecer que reina la calma, el conflicto latente podría resurgir en cualquier momento.

Acomodar. En este caso, se opta por satisfacer las necesidades de la otra persona a gastos de las propias. La prioridad es adaptar el comportamiento a las expectativas del otro, lo que puede llevar a renunciar a las propias necesidades y, en ocasiones, afectar la autoestima.

Negociar. Se busca llegar a un acuerdo que satisfaga las necesidades de ambas partes, aunque esto podría implicar que no se optimicen completamente los beneficios. Aunque ambas partes pueden sentir satisfacción por haber atendido sus intereses y necesidades, aún puede haber margen para mejoras en la solución.

Colaborar. Este estilo fomenta la cooperación para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Aunque es un proceso más extenso, ofrece mayores posibilidades de resolver el conflicto de manera satisfactoria. La colaboración es considerada el enfoque más apropiado, ya que fortalece las relaciones interpersonales y beneficia a ambas partes.

Cada uno de estos enfoques citados por Binaburo y Muñoz (2007) subrayan la importancia de elegir la estrategia adecuada según las circunstancias y los objetivos con la finalidad de gestionar los conflictos.

1.10. *Habilidades sociales*

La definición precisa de habilidades sociales es de gran importancia, ya que afecta directamente la calidad de la investigación. Peñafiel y Serrano (2017), proporcionan una definición clara de las habilidades sociales en su investigación. Según estos autores, las habilidades sociales comprenden comportamientos o destrezas sociales específicas que son esenciales para llevar a cabo eficientemente actividades de naturaleza interpersonal, como establecer amistades. En este contexto, el término "habilidad" se utiliza para señalar que se trata de comportamientos adquiridos y aprendidos, en contraposición a ser un rasgo inherente de la personalidad. Las habilidades sociales, según la concepción de Peñafiel y Serrano, constituyen un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se evidencian durante la interacción con otros individuos.

De acuerdo con Caballo (2005), las habilidades sociales comprenden una serie de comportamientos que facilitan el desenvolvimiento del individuo en contextos individuales o interpersonales al expresar de manera apropiada sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos según la situación. En su mayoría, estas habilidades favorecen la resolución de problemas inmediatos y contribuyen a la reducción de conflictos futuros cuando el individuo respeta las conductas de los demás.

Es decir que las habilidades sociales engloban comportamientos aprendidos que son esenciales para desempeñar tareas interpersonales competentes, como establecer amistades, según Peñafiel Pedrosa y Serrano García (2017). Este concepto resalta la adquisición de tales comportamientos en lugar de ser atributos innatos de la personalidad. En contextos individuales o interpersonales, como indica Caballo (2005), estas habilidades facilitan la adaptación, permitiendo al individuo expresar apropiadamente sus emociones, actitudes, deseos, opiniones o derechos según la situación.

1.11. Importancia de adquirir habilidades sociales.

Según Goldstein (1978), la interacción social juega un papel esencial tanto en la vida actual como en la evolución futura de una persona, ya que las destrezas sociales adquieren una importancia crucial tanto en la esfera de las relaciones interpersonales como en la adopción de roles y normas sociales; dado que el ser humano vive en un proceso constante de desarrollo y aprendizaje, en el cual interactúan su programación genética y su entorno social, se considera esencial la adquisición y desarrollo de habilidades que faciliten relaciones interpersonales adecuadas.

La relevancia de las habilidades sociales se evidencia de manera crucial en el desenvolvimiento y crecimiento del individuo, desempeñando un papel esencial tanto en la gestión de relaciones interpersonales como en la asunción de roles y normativas sociales. En este sentido, la adquisición y desarrollo de habilidades sociales surge como un elemento crítico para formación integral de individuos, influyendo no solo en sus interacciones interpersonales sino también en su adaptación y participación efectiva en entornos educativos.

1.12. Habilidades de resolución de conflictos

1.12.1. Control emocional. Según Vera (2006), sugiere el Control Emocional como primer indicador, mismo que lo define como el conjunto de habilidades que nos permite analizar la información antes de reaccionar ante un conflicto que percibimos. Bar-On (1997), destaca la presencia de cinco habilidades esenciales en este indicador, las cuales incluyen tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsos. A cada una de estas habilidades Bar-On les atribuyen las siguientes características:

Tolerancia. Se define como la capacidad de una persona para enfrentar circunstancias adversas y situaciones llenas de tensión sin desmoronarse, respondiendo de manera activa y positiva ante la presión. Es la habilidad que le permite superar situaciones difíciles sin sentirse abrumado.

Empatía. Representa la capacidad de una persona para ser consciente, comprender y valorar los sentimientos de los demás. Implica captar de manera sensible lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático implica una

comprensión emocional profunda de los demás, mostrando cuidado, interés y preocupación por su bienestar.

Adaptabilidad. Se refiere a la capacidad de ajustar emociones, pensamientos y comportamientos a diferentes situaciones y entornos. Indica la capacidad total de una persona para adaptarse a circunstancias impredecibles, dinámicas y no familiares. Las personas flexibles son ágiles, sinérgicas y capaces de reaccionar al cambio sin rigidez, siendo capaces de cambiar sus opiniones cuando la evidencia sugiere que están equivocadas.

Control de impulsos. Se entiende como la capacidad de resistir o controlar impulsos, arranques o tentaciones para actuar. Este factor implica aceptar los impulsos agresivos propios, manteniendo la serenidad y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

1.12.2. Competencia comunicativa. Según Vera (2006), la emisión de una respuesta se identifica como el segundo indicador, el cual es conocido como Competencia Comunicativa. Esta competencia abarca un conjunto de habilidades que facilitan la expresión y comprensión efectiva de mensajes, tanto verbales como no verbales, en situaciones específicas. Participar de manera apropiada en la comunicación implica lograr lo que se desea o necesita de manera socialmente aceptable, considerando sentido y coherencia.

1.12.3. Evaluación de resultados. Por último, el tercer indicador es la Evaluación de Resultados, que evalúa las etapas anteriores para determinar si las acciones fueron funcionales, contribuyendo a resolver el conflicto de manera que la persona se sienta bien, o si fueron disfuncionales (Vera, 2006).

1.13. Convivencia

Según Berns et al., (2007), el concepto de convivencia se focaliza especialmente en las relaciones entre grupos. Otras expresiones que buscan describir una perspectiva similar incluyen la cohesión social, la inclusión y la integración social.

Villa (2019), sostiene que la convivencia se materializa como el producto y la expresión de diversos elementos cruciales, entre los cuales se incluyen la comunicación, el diálogo, la cooperación y el respeto mutuo. Este concepto se encuentra intrínsecamente vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de comunidades humanas compartiendo un mismo espacio. Así, la convivencia social emerge como una necesidad esencial para el ser humano, quien, al nacer en un estado de vulnerabilidad e indefensión, depende de otros individuos para garantizar su supervivencia.

Ambas perspectivas subrayan la importancia de la convivencia, tanto en el ámbito interpersonal como en la cohesión social más amplia, enfatizando su esencialidad en la construcción de sociedades cohesionadas y equitativas.

1.14. Convivencia escolar

La convivencia escolar, según Muñoz et al. (2007), abarca la interacción entre profesores, alumnos, directivos, docentes, padres y apoderados en el contexto de cada institución. Tanto la cultura como la convivencia escolar emergen como resultados de la colaboración colectiva, y por ende, se sitúan en el ámbito de la responsabilidad social. Este enfoque destaca la importancia de la participación conjunta de los diversos actores educativos para fomentar un entorno escolar saludable y propicio para el aprendizaje (Muñoz et al., 2007).

Según Bolaños y Stuart (2019), la convivencia en la escuela desempeña una función socializadora fundamental, mediada por las relaciones que se experimentan durante la jornada académica, las actividades diarias que involucran a los estudiantes en procesos de socialización, así como los diálogos y encuentros en los espacios de descanso y esparcimiento permitidos en el ámbito escolar. En contextos educativos, se generan intercambios de ideas, recuerdos, emociones y preferencias, fomentando la construcción de consensos y la aceptación de diversidades mediante el respeto y la tolerancia. La supervisión responsable de estas actividades recae en adultos comprometidos con la comunidad educativa, como profesores, directivos y padres. Se destaca la función esencial de los educadores, quienes, al interactuar diariamente con los estudiantes, imparten conocimientos, normas y valores, contribuyendo así a la creación de entornos escolares armónicos que fortalecen la convivencia (Bolaños y Stuart, 2019).

Como mencionan estos autores, la convivencia escolar es fundamental en el entorno educativo, pues desempeña un papel crucial en la función socializadora de una institución. Cabe recalcar que la supervisión activa de docentes, directivos y padres de familia es esencial para fomentar ambientes escolares armoniosos y contribuir a la mejora continua de la convivencia en la institución educativa.

1.15. Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”

Según InfoEscuelas Ecuador (2017), la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez” fue fundada por Don José Miguel Leoro Vásquez, un 1 de junio de 1987, con el propósito de mejorar el bienestar de los estudiantes que reciben formación en sus instalaciones y que busca enriquecer la calidad de vida académica y personal de quienes participan en el proceso educativo. Se ubica en la parroquia de San Antonio, de la ciudad de Ibarra, cuenta con dos ambientes: el ambiente 1 está ubicado en las calles Ramon Teanga 8-36 y el ambiente 2 se encuentra en las calles Ramon Teanga 8-36 y Hermanos Mideros.

La institución educativa brinda educación a niños, niñas y adolescentes, a niveles abarcadores desde Educación Inicial hasta Educación General Básica, que incluye Preparatoria, Básica Elemental, Básica Media y Básica Superior. Además, ofrece Bachillerato en Ciencias. El método educativo se lleva a cabo de manera presencial, con jornadas matutinas y vespertinas. Actualmente, la Institución Educativa cuenta con un total de 1,128 estudiantes y dispone de un cuerpo docente compuesto por 60 profesores que imparten las asignaturas fundamentales (InfoEscuelas Ecuador, 2017).

1.15.1. Visión. En el año 2022 la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”, será una Institución emblemática, líder a nivel nacional e internacional; aplicando el Modelo Educativo Socio Crítico, según las necesidades del contexto socio económico, cultural y ambiental; generando personas críticas, creativas y éticas que respondan a la globalización y desarrollo del país.

1.15.2. Misión. Somos una Unidad Educativa Emblemática, comprometida con el bienestar social y líder en procesos didácticos que fortalecen el desarrollo integral de la niñez y juventud para la práctica de valores y principios de responsabilidad social, aportando a la Patria con seres humanos de pensamiento crítico, creativo, investigativo y que contribuyan al cuidado de la naturaleza para la transformación y desarrollo local, nacional e internacional.

Capítulo II:

2. Materiales y métodos

2.1. *Tipo de investigación*

El presente proyecto constituye a una investigación mixta, combinando elementos cuantitativos y cualitativos. Desde la perspectiva del enfoque cuantitativo, se presenta un enfoque descriptivo, enfocado en la evaluación de las habilidades de resolución de conflictos de los estudiantes de bachillerato. Al mismo tiempo, se adopta una aproximación correlacional, utilizando estadísticas predefinidas para determinar la relación entre el género y la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la unidad educativa.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la investigación de enfoque cuantitativo se caracteriza por su enfoque en la medición y cuantificación de variables, así como en el posterior análisis estadístico de los datos obtenidos. Este enfoque se rige por una filosofía de objetividad y análisis, en la cual el investigador desempeña el papel de observador imparcial de los fenómenos que se pretende investigar. Además, dentro del marco de la investigación de diseño no experimental, se utiliza un enfoque transversal, que implica la medición de variables en un único momento en el tiempo, pudiendo tener un carácter exploratorio, descriptivo o correlacional-causal.

La investigación descriptiva-correlacional fusiona elementos tanto de la investigación descriptiva como de la correlacional. Según la perspectiva de Hernández et al. (2010), en la investigación descriptiva se enfoca en detallar las propiedades, características y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos sujetos a análisis. En contraste, el enfoque de la investigación correlacional se dirige hacia la comprensión de la conexión o nivel de asociación que se establece entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un entorno específico.

Dentro del contexto del paradigma cualitativo, este proyecto se ajusta al enfoque de investigación-acción, ya que, a partir del análisis de las habilidades de resolución de conflictos, se contribuye con una solución al problema identificado. Esto se logra mediante la creación de una guía de estrategias destinada a mejorar la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato. Es importante destacar que la institución receptora asumirá la responsabilidad de aplicar dicha guía.

2.2. *Métodos, técnicas e instrumentos*

2.2.1. *Métodos.*

Inductivo. Este método se empleó principalmente en el tercer capítulo, denominado "Resultados y Discusión", ya que se utilizaron los indicadores y elementos específicos

analizados como base para formular conclusiones de carácter general (Rodríguez y Pérez, 2017).

Deductivo. Este método desempeñó un papel fundamental en el proceso de construcción del marco teórico. Se inició con los conceptos teóricos generales relacionados con el conflicto y la resolución de conflictos y luego se profundizó en elementos más específicos dentro del contexto de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez” obteniendo así un análisis más detallado (Rodríguez y Pérez, 2017).

Analítico-sintético. Este enfoque metodológico se utilizó principalmente en la creación de la guía de estrategias para la resolución de conflictos dirigida a estudiantes de bachillerato la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. La estructuración de la guía requirió una comprensión integral de sus componentes, lo que permitió organizar cada uno de ellos a partir de la síntesis de conocimientos teóricos y prácticos (Rodríguez y Pérez, 2017).

2.2.2. Técnicas. En el contexto de la investigación actual, se emplea la "Escala de Solución de Conflictos" (ESOC). Según Vera (2006), esta escala se origina a partir del proyecto de investigación de Vera La Torre titulado "Escala de Solución de Conflictos: Construcción y Validez" realizado en el año 2006, la ESOC se organiza alrededor de tres variables fundamentales: Control Emocional, Competencia Comunicativa y Evaluación de Resultados. La variable "Control Emocional" se divide en cuatro subvariables esenciales: Tolerancia (T), Empatía (E), Adaptabilidad (A) y Control de Impulsividad (CI).

2.2.3. Instrumento. Para llevar a cabo la investigación, se eligió utilizar el cuestionario correspondiente al Test de la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC). Vera (2006) llevó a cabo un estudio en Lima que incluyó una muestra de 397 jóvenes-adultos con edades comprendidas entre los 18 y 40 años. En este mismo estudio, validó el instrumento mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la confiabilidad a través del análisis de Alfa de Cronbach, revelando un valor total de $\alpha = 0.902$, lo que indica una confiabilidad global aceptable. Además, se obtuvo un α de 0.878 para Control Emocional, 0.707 para Competencia Comunicativa y 0.809 para Evaluación de Resultados, evidenciando niveles satisfactorios de confiabilidad en cada dimensión evaluada (Vera, 2006). Tabla 1.

2.3. Preguntas de investigación

Para alcanzar el primer objetivo específico se realiza la siguiente pregunta clave: **¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”?**

Para abordar el segundo objetivo específico se formuló una hipótesis investigativa: **H₁: Existe una relación significativa entre el género y la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”**

Se plantea la siguiente pregunta de investigación para lograr el cumplimiento del tercer objetivo específico: **¿Se puede diseñar una guía de estrategias sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”?**

2.4. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variable (Dimensión) | Subvariable (Subdimensión) | Indicador | Técnica | Fuente de información | Ítem |
|------------------------------|----------------------------|--|--|--|--|
| Control emocional | Tolerancia (T) | Enfrentar | Test: Escala de resolución de conflictos (ESOC) | Estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez” | 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. |
| | Empatía (E) | Enfrentar | | | Creo en mi capacidad para enfrentar mis problemas. |
| | | Controlar | | | Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles. |
| | | Intentar | | | Intento no herir los sentimientos de los demás. |
| | | Confiar | | | Mis amigos me confían sus intimidades. |
| | Adaptabilidad (A) | 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. | | | |
| Control de Impulsividad (CI) | Importar | Considero importante saber cómo se sienten las personas. | | | |
| | Comenzar | Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. | | | |
| | Adaptar | Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas. | | | |
| | Adaptar | Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. | | | |
| Competencia comunicativa | Saber | Control | Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. | | |
| | | Impulsividad | Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas. | | |
| Competencia comunicativa | Saber | 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 | | Exploitar | Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente. | | |

| | | |
|--------------------------------------|---|--|
| (CC) | 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. |
| Evaluación de resultados (ER) | Expresión | Suelo hacer gestos cuando algo no me gusta. |
| | Expresión | Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos. |
| | 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: Elaboración propia, (2023)

2.5. Participantes

La población en consideración para este estudio se compone de los estudiantes de bachillerato inscritos durante el año lectivo 2022-2023 en la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. En total, esta población se cifra en 138 estudiantes, distribuida de la siguiente manera: 57 estudiantes en el primer año de bachillerato, 34 en el segundo año, y 47 en el tercer año. La muestra con la que se aplicó la encuesta constó de 123 estudiantes. Con el objetivo de facilitar la aplicación del instrumento, fue aplicada en modalidad virtual, se tomó la decisión de no llevar a cabo un muestreo, sino que se realizó un censo, es decir que se aplicó a la totalidad del universo, pero solo el 89% completó la encuesta.

2.6. Procedimiento

El test destinado a evaluar la resolución de conflictos experimentó un proceso de adaptación al contexto cultural en el que se llevaría a cabo. Antes de su implementación, se obtuvo la aprobación de la máxima autoridad de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. La encuesta se incorporó en la plataforma de Google Forms, y se incluyó el correspondiente consentimiento informado.

Una vez que el instrumento fue administrado a los estudiantes de bachillerato durante el mes de febrero, los datos recopilados se transfirieron al software SPSS versión 25. En esta aplicación se procedió a la tabulación de la información, permitiendo su posterior análisis y discusión. Además, se empleó una prueba estadística previamente seleccionada con el software SPSS para comprobar o refutar la hipótesis previamente planteada.

Capítulo III

3. Resultados y discusión

3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos

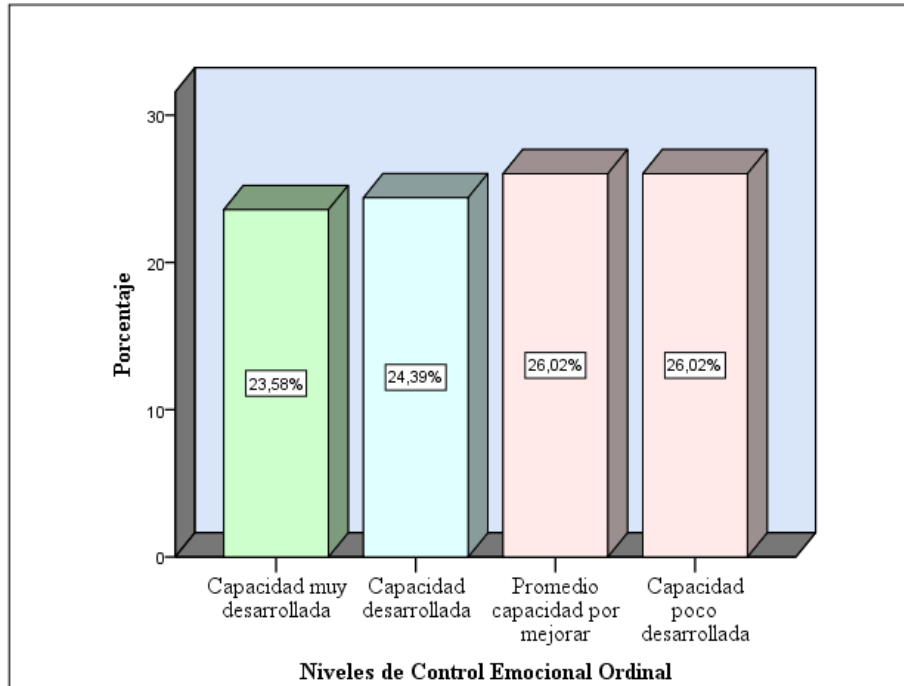
Con el propósito de evaluar los niveles de cada dimensión utilizando los puntajes totales de la escala de Resolución, se han calculado diversas estadísticas descriptivas. Estos incluyen la media, la desviación estándar, la varianza, el puntaje mínimo, el puntaje máximo, así como los percentiles 25, 50 y 75. Estos valores se han utilizado para transformar la dimensión de la escala en una dimensión ordinal, estableciendo niveles 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 | | 78,83 | 17,33 | 19,59 | 115,76 |
| Desviación Típica | | 11,618 | 4,390 | 4,643 | 16,965 |
| Varianza | | 134,979 | 19,273 | 21,555 | 287,809 |
| Valor Máximo | | 112 | 25 | 30 | 154 |
| Valor Mínimo | | 37 | 5 | 6 | 48 |
| Percentiles | 25 | 71 | 15 | 17 | 105 |
| | 50 | 77 | 18 | 19 | 115 |
| | 75 | 87 | 21 | 23 | 126 |
| Niveles | Capacidad muy desarrollada | 88-112 | 22-25 | 24-30 | 127-154 |
| | Capacidad desarrollada | 78-87 | 19-21 | 20-23 | 116-126 |
| | Promedio capacidad por mejorar | 72-77 | 16-18 | 18-19 | 106-115 |
| | Capacidad poco desarrollada | 37-71 | 6-15 | 6-17 | 48-105 |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

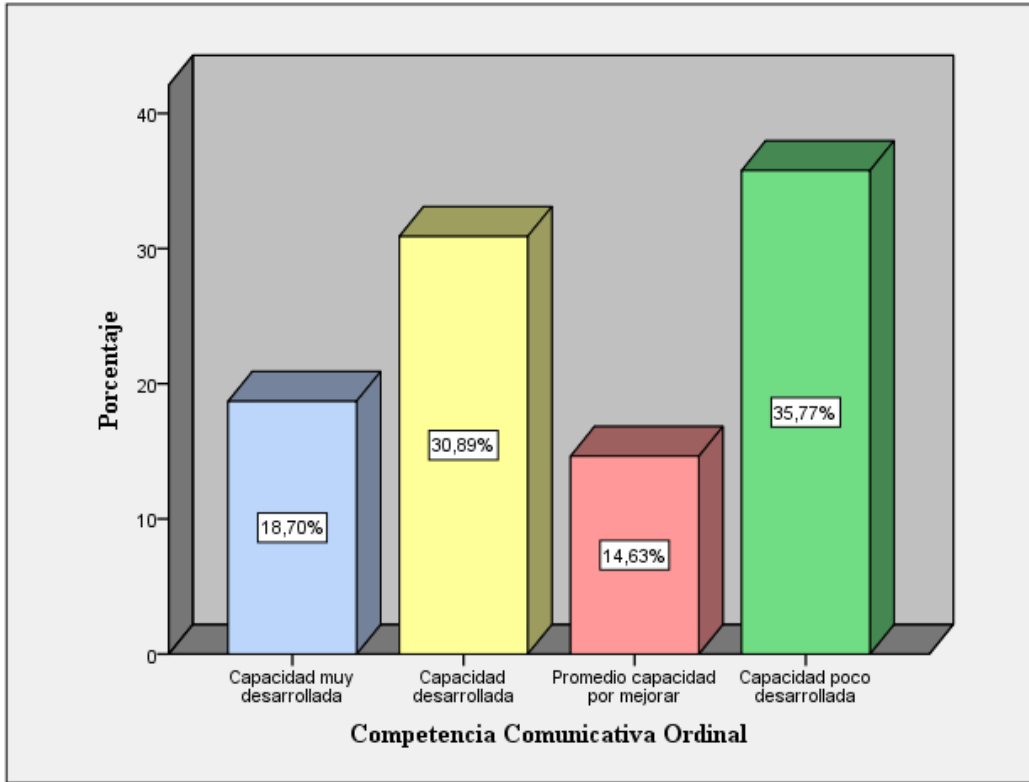
Figura 1. *Nivel de control emocional*



Fuente: *Elaboración propia, (2023)*

Según Fernández y Extremera (2005), el control emocional contribuye de manera favorable al desarrollo y fortalecimiento de las habilidades diarias de las personas al implicar la consideración de emociones al enfrentar situaciones o resolver problemas en el ámbito educativo. Esta capacidad de reconocer, entender y regular emociones facilita la resolución efectiva de problemas. En el análisis llevado a cabo en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez", se evidenció que un destacado 26,02% de los estudiantes de bachillerato presenta un bajo desarrollo en control emocional. Esto implica limitaciones en la percepción y regulación de sus propias emociones, así como en la interacción con los demás. Contrariamente, se observó que un notable 23,58% se sitúa en un nivel con una capacidad muy desarrollada, señalando que son escasos los estudiantes con habilidades avanzadas para afrontar problemas tanto en el ámbito educativo como en su vida diaria. Estos resultados subrayan el importante desafío que la institución educativa enfrenta en el fomento del control emocional entre su estudiantado.

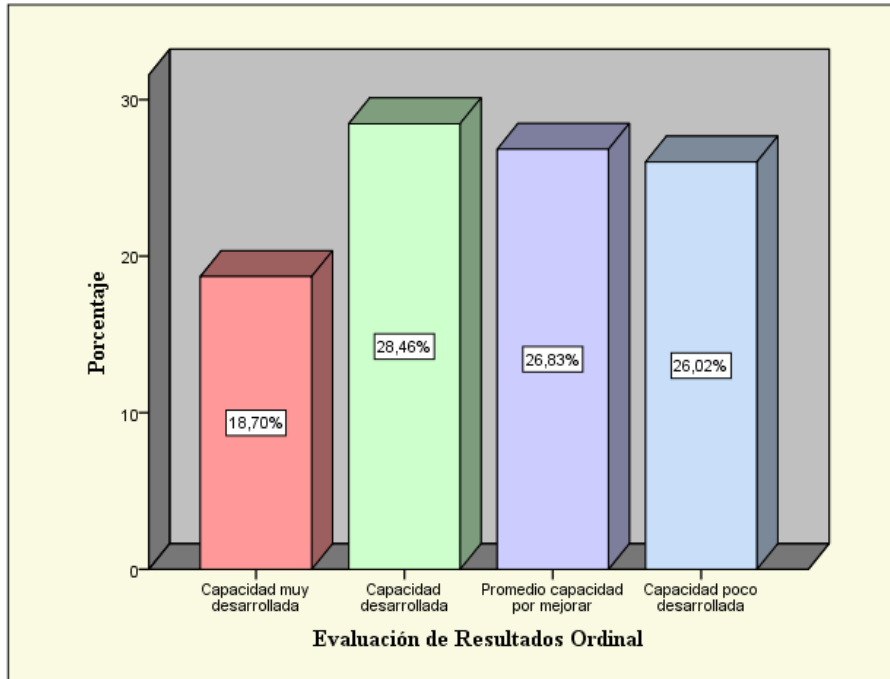
Figura 2. *Nivel de competencia comunicativa*



Fuente: Elaboración propia, (2023)

Cano y Cuervo (2007) resaltan la esencial contribución de una comunicación efectiva entre estudiantes para fortalecer las relaciones interpersonales en el ámbito educativo. La resolución de conflictos en este contexto implica no solo la capacidad de elegir reacciones ante situaciones problemáticas, sino también el fomento del desarrollo de valores como la solidaridad, la preferencia por el trabajo en grupo y la adquisición de habilidades comunicativas basadas en la asertividad. El estudio arroja resultados preocupantes, indicando que un 35,77% de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez” presenta un nivel con capacidad poco desarrollada en competencias comunicativas. Esta cifra sugiere que más de un tercio de los estudiantes podrían enfrentar desafíos significativos en la comunicación efectiva durante conflictos, afectando la expresión de necesidades, la comprensión de perspectivas diversas y la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias.

Figura 3. *Nivel de evaluación de resultados*

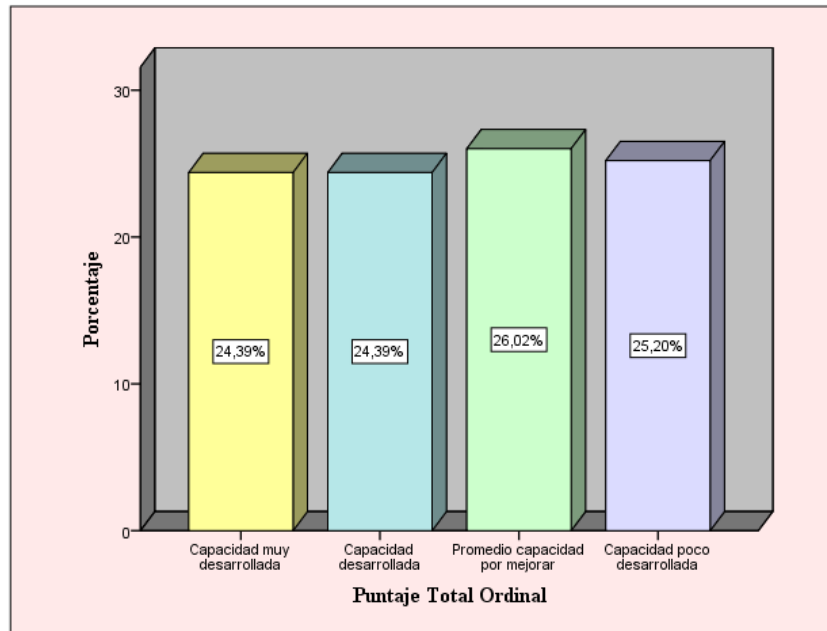


Fuente: Elaboración propia, (2023)

En un estudio realizado por Rahim (2002), se lleva a cabo un análisis exhaustivo sobre la gestión de conflictos, resaltando la relevancia central de la evaluación de resultados como una estrategia esencial para afrontar y resolver conflictos de manera efectiva. Rahim argumenta que la evaluación de resultados desempeña un rol crucial en el desarrollo de resolución de conflictos, permitiendo a las partes involucradas considerar y analizar las posibles consecuencias y resultados de diversas alternativas de acción. De acuerdo con estos hallazgos, es notable observar que un 28,46% de los estudiantes de bachillerato exhibe un nivel con capacidad desarrollada en la competencia de evaluación de resultados para la resolución de conflictos. Esta competencia les proporciona la capacidad de valorar las repercusiones de sus acciones, reflexionar sobre las opciones disponibles y tomar decisiones fundamentadas.

La presencia de esta habilidad incrementa significativamente la probabilidad de encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas, ya que se toman en cuenta los intereses y necesidades individuales, y se seleccionan las alternativas más adecuadas. La competencia en la evaluación de resultados emerge como un factor clave en la gestión exitosa de conflictos, permitiendo a los estudiantes abordar los desafíos de manera reflexiva y estratégica.

Figura 4. *Nivel de resolución de conflictos total*



Fuente: *Elaboración propia, (2023)*

Deutsch et al., (2006) destacan la relevancia fundamental de adquirir habilidades esenciales, como el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados, en el proceso de resolución de conflictos. El control emocional juega un papel crucial al permitir que las partes involucradas mantengan la calma, regulen sus emociones y respondan de manera lógica y constructiva durante los conflictos. Además, subrayan que la competencia comunicativa facilita la empatía, promueve un diálogo constructivo y favorece la generación de soluciones creativas. Finalmente, resaltan la importancia de evaluar los posibles resultados de diferentes opciones y acciones para comprender las consecuencias a corto y largo plazo e identificar las soluciones más apropiadas. Esta perspectiva promueve un enfoque orientado hacia la búsqueda de soluciones y resultados (Deutsch et al., 2006).

Los resultados del estudio revelan que alrededor del 26,02% de los estudiantes de bachillerato se encuentran en un nivel promedio Capacidad por mejorar a la resolución de conflictos. Esta cifra señala una oportunidad de mejora en sus habilidades para gestionar situaciones conflictivas. Aunque estos estudiantes no han alcanzado un nivel óptimo, demuestran poseer ciertas habilidades básicas que les permiten abordar y resolver conflictos de manera adecuada. Este hallazgo sugiere que existe un potencial para el desarrollo y fortalecimiento de competencias en la gestión de conflictos, especialmente en el contexto educativo.

3.2. Correlación entre género y dimensiones de resolución de conflictos

Tabla 3. Tabla cruzada género y nivel de control emocional

| | | Tabla cruzada género y nivel de control emocional | | | | | |
|---------------|------------------|---|------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|--------|
| | | Nivel de control emocional | | | | | |
| | | Capacidad muy desarrollada | Capacidad desarrollada | Promedio capacidad por mejorar | Capacidad poco desarrollada | Total | |
| Género | Femenino | Recuento | 15 | 19 | 15 | 13 | 62 |
| | | % | 24,2% | 30,6% | 24,2% | 21,0% | 100,0% |
| | Masculino | Recuento | 14 | 11 | 17 | 19 | 61 |
| | | % | 23,0% | 18,0% | 27,9% | 31,1% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 29 | 30 | 32 | 32 | 123 |
| | | % | 23,6% | 24,4% | 26,0% | 26,0% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Autores como Petrides et al., (2004) han resaltado la falta de claridad en la asociación de género y control emocional destacando la complejidad para comprender cómo los roles de género afectan el desarrollo y la expresión de la inteligencia emocional. Además, destaca la urgencia de investigaciones adicionales que se centren específicamente en cómo las diferencias de género pueden modular las competencias emocionales, contribuyendo así a una comprensión más completa y contextualizada de la inteligencia emocional en diversos grupos poblacionales.

En el análisis de la información proporcionada en la Tabla 3, se revela una leve diferencia en la representación de género en el ámbito del control emocional, específicamente en la categoría de capacidad muy desarrollada. En detalle, las mujeres constituyen el 24,2%, mientras que la representación masculina es del 23,0%. No obstante, es crucial señalar que estos porcentajes, por sí solos, no brindan una comprensión exhaustiva de la relación entre género y control emocional, ya que pueden estar influenciados por diversos factores. Es imperativo considerar otros aspectos, como el contexto cultural y social, para obtener una perspectiva más completa y precisa de cómo el género puede influir en la expresión de la competencia en el control emocional.

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

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|---|--------------------|-----------|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 3,410 ^a | 3 | ,333 |
| Razón de verosimilitud | 3,442 | 3 | ,328 |
| Asociación lineal por lineal | 1,572 | 1 | ,210 |
| N de casos válidos | 123 | | |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

- a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 14,38.
- b.

Al examinar la Tabla 4, se observa que el P-valor o la significación asintótica es de 0.333 ($P < 0.05$), indicando que la hipótesis nula (H_0) es aceptada. En otras palabras, no hay evidencia de una relación significativa entre el género y el control emocional en los estudiantes evaluados en la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. Esto sugiere que, en términos estadísticos, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación con la competencia en el control emocional, según los resultados de la prueba de chi-cuadrado.

El coeficiente de contingencia de 0.164 señala que la conexión entre género y control emocional es débil. Este valor refuerza la idea de que no hay una relación significativa entre el género de los estudiantes y su habilidad en control emocional en la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. En términos simples, las diferencias observadas entre hombres y mujeres en este aspecto son mínimas, respaldando la conclusión de que no hay una asociación estadísticamente significativa entre estas variables en este entorno educativo específico.

Tabla 5. *Tabla cruzada generó y nivel de competencia comunicativa*

| Tabla cruzada generó y nivel de competencia comunicativa | | | | | | | |
|---|------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------|--------|
| Nivel de competencia comunicativa | | | | | | | |
| | | Capacidad muy desarrollada | Capacidad desarrollada | Promedio capacidad por mejorar | Capacidad poco desarrollada | Total | |
| Género | Masculino | Recuento | 14 | 22 | 15 | 10 | 61 |
| | | % | 23,0% | 36,1% | 24,6% | 16,4% | 100,0% |
| | Femenino | Recuento | 7 | 10 | 17 | 27 | 61 |
| | | % | 11,5% | 16,4% | 27,9% | 44,3% | 100,0% |
| Total | Recuento | | 21 | 32 | 32 | 37 | 122 |
| | % | | 17,2% | 26,2% | 26,2% | 30,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Al analizar la distribución de género en la Tabla 5, se observa que en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez", el género femenino, con un 23,0%, exhibe una capacidad muy desarrollada en competencia comunicativa, superando al género masculino, que se encuentra en un 11,5%. Estos resultados sugieren que las estudiantes del género femenino demuestran una competencia comunicativa superior en la resolución de conflictos, especialmente en el nivel de capacidad muy desarrollada.

Tabla 6. *Pruebas de chi-cuadrado generó y nivel de competencia comunicativa*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------------------|---------------------|-----------|---|
| | Valor | df | Significación Asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,769 ^a | 3 | ,002 |
| Razón de verosimilitud | 15,227 | 3 | ,002 |
| Asociación lineal por lineal | 12,935 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 122 | | |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

- a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,50.

Al revisar la Tabla 6, se destaca que el P-valor o la significación asintótica es de 0.002, inferior a 0.005, indicando que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador. En otras palabras, existe evidencia de una relación significativa entre el género y la competencia comunicativa en los estudiantes de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. Esto sugiere que, en términos estadísticos, no existe diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a la competencia comunicativa, según los resultados de la prueba de chi-cuadrado.

El coeficiente de contingencia de 0.329 señala una conexión moderada entre las variables de género y competencia comunicativa en los estudiantes de la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez". Este valor sugiere que hay una relación presente, pero no es ni muy fuerte ni insignificante. La asociación moderada indica que existe alguna relación entre el género y la competencia comunicativa en estos estudiantes, aunque no lo suficientemente fuerte como para afirmar que una variable determina por completo la otra. En resumen, hay una conexión apreciable, pero no dominante, entre el género y la competencia comunicativa en este contexto educativo específico.

Tabla 7. *Tabla cruzada género y nivel evaluación de resultados*

| | | Tabla cruzada género y nivel evaluación de resultados | | | | | |
|---------------|------------------|--|-------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------|--------|
| | | Evaluación de Resultados Capacidad | | | | | |
| | | Capacidad muy desarrollada | Capacidad desarrollada | Promedio Capacidad por mejorar | Capacidad poco Desarrollada | Total | |
| Género | Masculino | Recuento | 14 | 18 | 11 | 19 | 62 |
| | | % | 22,6% | 29,0% | 17,7% | 30,6% | 100,0% |
| | Femenino | Recuento | 13 | 16 | 13 | 19 | 61 |
| | | % | 21,3% | 26,2% | 21,3% | 31,1% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 27 | 34 | 24 | 38 | 123 |
| | | % | 22,0% | 27,6% | 19,5% | 30,9% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

Dentro del contexto de la evaluación, las prácticas de evaluación entre pares producen beneficios a nivel interpersonal, motivacional y emocional (Panadero et al., 2016). La evaluación de resultados en la resolución de problemas debe basarse en la eficacia y calidad de las soluciones propuestas, en lugar de centrarse en el género de las personas involucradas. Después de analizar los resultados en la Tabla 7, se nota que no existe una diferencia significativa en cuanto a los porcentajes en cada nivel evaluado. En lo que concierne a la capacidad muy desarrollada, se observa que el género femenino representa un 22,6%, mientras que el género masculino está en un 21,3%.

La evaluación de resultados en la resolución de problemas se fundamenta en la eficacia y calidad de las soluciones ofrecidas, independientemente del género de las personas involucradas. Esto se aplica igualmente a los estudiantes de bachillerato evaluados, ya que su habilidad para resolver problemas no se ve influenciada por el género, sino que depende de sus habilidades, conocimientos y experiencia individuales. Por tanto, se enfatiza que el género no constituye un factor determinante en la capacidad de resolución de problemas, y se reconoce la importancia de evaluar las competencias y habilidades de cada estudiante de manera individual.

Tabla 8. *Pruebas de chi-cuadrado género y evaluación de resultados*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------------------|-------------------|-----------|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (Bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | ,313 ^a | 3 | ,958 |
| Razón de verosimilitud | ,313 | 3 | ,957 |
| Asociación lineal por lineal | ,080 | 1 | ,777 |
| N de casos válidos | 123 | | |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

- a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Al examinar la Tabla8, se observa que el P-valor o la significación asintótica es de 0.958 ($P < 0.05$), indicando que la hipótesis nula (H_0) es aceptada. En otras palabras, no hay evidencia de una relación significativa entre el género y evaluación de resultados en los estudiantes evaluados en la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. Esto sugiere que, en términos estadísticos, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación con la competencia en evaluación de resultados, según los resultados de la prueba de chi-cuadrado.

El coeficiente de contingencia es de 0.050, señala que la conexión entre género y evaluación de resultados es débil o mínima. Este valor refuerza la idea de que no hay una relación significativa entre el género de los estudiantes y su habilidad en evaluación de resultados en la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. En términos simples, las diferencias observadas entre hombres y mujeres en este aspecto son mínimas, respaldando la conclusión de que no hay una asociación estadísticamente significativa entre estas variables en este entorno educativo específico.

Tabla 9. *Tabla cruzada género y puntaje total*

| | | Género*Puntaje Total | | | | | |
|---------------|------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| | | Puntaje Total Ordinal | | | | | |
| | | | Capacidad muy desarrollada | Capacidad desarrollada | Promedio capacidad por mejorar | Capacidad poco desarrollada | Total |
| Género | Masculino | Recuento | 16 | 20 | 15 | 11 | 62 |
| | | % | 25,8% | 32,3% | 24,2% | 17,7% | 100,0% |
| | Femenino | Recuento | 14 | 10 | 16 | 21 | 61 |
| | | % | 23,0% | 16,4% | 26,2% | 34,4% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 30 | 30 | 31 | 32 | 123 |
| | | % | 24,4% | 24,4% | 25,2% | 26,0% | 100,0% |

Fuente: *Elaboración propia, (2023)*

De acuerdo con Di-Colloredo et al. (2007), su investigación puso de manifiesto variaciones notables en la aplicación de estilos y tácticas para enfrentar situaciones desafiantes y resolución de conflictos entre hombres y mujeres. Los hallazgos indican que las mujeres exhiben un mayor desarrollo y una mayor capacidad para la resolución de conflictos en comparación con los hombres. Al examinar los resultados de la investigación presentada en la Tabla 9, se corrobora una relación positiva entre el género y la capacidad de resolución de conflictos. Los datos reflejan que el género femenino demuestra una capacidad de resolución de conflictos superior, representando el 25,8% de los casos analizados, en contraste con el 23,0% representado por el género masculino. Esto sugiere que, en el contexto de la muestra estudiada, las mujeres tienden ligeramente a exhibir habilidades de resolución de conflictos en mayor medida que los hombres. No obstante, es crucial reconocer que la conexión entre el género y la resolución de conflictos no implica una relación de

causa y efecto directo, ya que existen múltiples factores individuales y contextuales que pueden influir en esta capacidad.

Tabla 10. *Pruebas de chi-cuadrado género y puntaje total*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | | |
|-------------------------------------|--|--------------------|-----------|---|
| | | Valor | df | Significación asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | | 6,616 ^a | 3 | ,085 |
| Razón de verosimilitud | | 6,734 | 3 | ,081 |
| Asociación lineal por lineal | | 3,551 | 1 | ,060 |
| N de casos válidos | | 123 | | |

Fuente: Elaboración propia, (2023)

- a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 14,88.

Al examinar la Tabla 10, se evidencia que el P-valor o la significación asintótica es de 0.85 ($P > 0.05$), indicando que la hipótesis nula (H_0) es aceptada. Esto sugiere que no se encuentra evidencia de una relación estadísticamente significativa entre el género y el valor total en los estudiantes evaluados en la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. En términos prácticos, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en lo que respecta a la competencia resolución de conflictos, según los resultados obtenidos de la prueba de chi-cuadrado.

El coeficiente de contingencia de 0.226 resalta la debilidad en la conexión entre el género y la resolución de conflictos. Este valor refuerza la noción de que no existe una relación estadísticamente significativa entre el género de los estudiantes y su habilidad en la resolución de conflictos en los estudiantes de la Unidad Educativa “José Miguel Leoro Vásquez”. De manera sencilla, las diferencias observadas entre hombres y mujeres en este aspecto son mínimas, respaldando la conclusión de que no hay una asociación estadísticamente significativa entre estas variables en este contexto educativo específico.

Capítulo VI

4. Diseño de la propuesta





**GUIA DE ESTRATEGIAS PARA
RESOLVER CONFLICTOS EN
ESTUDIANTES DE
BACHILLERATO DE LA UNIDAD
EDUCATIVA "JOSÉ MIGUEL
LEORO VÁSQUEZ"**



INTRODUCCIÓN

La selección de estas estrategias se fundamenta en su comprobada eficacia en la resolución de conflictos. La comunicación efectiva desempeña un papel primordial al establecer un entorno propicio para el diálogo abierto y respetuoso, permitiendo que todas las partes involucradas expresen sus inquietudes y necesidades de manera clara y escuchen activamente a los demás. La negociación y el compromiso, por su parte, posibilitan la búsqueda de soluciones justas que tomen en consideración los intereses de ambas partes, fomentando la colaboración en lugar del enfrentamiento. En situaciones que requieren una intervención más estructurada, la mediación ofrece un espacio imparcial y facilita la búsqueda de acuerdos con la asistencia de un tercero neutral. Finalmente, el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos proporciona herramientas prácticas para afrontar futuros desacuerdos de manera constructiva, impulsando la empatía, la asertividad y la creatividad en la búsqueda de soluciones.

Es esencial destacar que la justificación de estas estrategias se apoya en la evidencia de su eficacia en la resolución de conflictos, y se busca adaptarlas a las necesidades y particularidades de cada situación. El objetivo principal es ofrecer un enfoque colaborativo y constructivo para abordar los conflictos, promoviendo relaciones saludables y alcanzando soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.



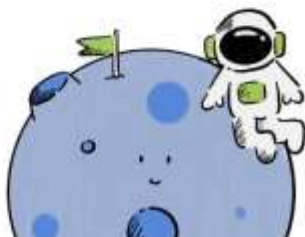
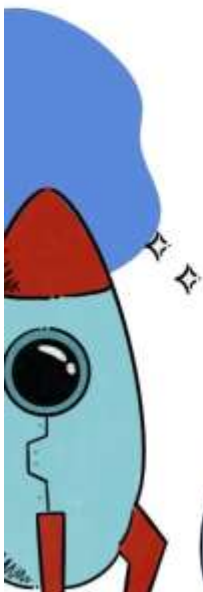


OBJETIVOS



El objetivo de esta guía es proporcionar a los participantes las herramientas necesarias para desarrollar habilidades efectivas de resolución de conflictos. A través de estrategias que enfocan el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados, se busca promover un enfoque constructivo y colaborativo para abordar los conflictos.

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





ESTRATEGIAS





CONTROL EMOCIONAL

Actividad #1: "Mi termómetro emocional"

1. Desarrollo de la actividad:

- Cada participante dibuja un termómetro en un papel.
- Los participantes identifican y escriben diferentes emociones que suelen experimentar durante situaciones de conflicto en los diferentes niveles del termómetro.
- Los participantes comparten en parejas o grupos cómo suelen reaccionar emocionalmente en esas situaciones y qué estrategias pueden emplear para manejar esas emociones de manera más constructiva.

1. Tiempo estimado: 20 minutos.

2. Recursos: Papel, esferos, colores, marcadores.

3. Ejercicios: Dibujar el termómetro emocional y escribir las emociones correspondientes.

4. Evaluación: Discusión en grupo sobre las estrategias propuestas y su efectividad para manejar las emociones durante los conflictos.





Actividad #2: "Emociones en Escena"

1. Desarrollo de la actividad:

- Dividir a los participantes en parejas.
- Cada pareja recibirá una tarjeta con una emoción y una situación conflictiva.
- Los participantes representarán la situación, enfocándose en manejar la emoción asignada de manera positiva.
- Después de cada representación, las parejas rotarán para experimentar diferentes emociones y situaciones.
- Los demás participantes observarán y tomarán notas sobre las estrategias de control emocional utilizadas.
- Facilitar una discusión grupal sobre las experiencias.
- Analizar las estrategias más efectivas y compartir consejos sobre el control emocional.
- Reflexionar sobre cómo estas estrategias pueden aplicarse a situaciones reales de conflicto.



1. Tiempo estimado: 60 minutos.

2. **Recursos:** Hojas de papel y bolígrafos, tarjetas con emociones escritas (alegría, enojo, tristeza, frustración, etc.), un espacio amplio.

3. **Ejercicios:** Los participantes se involucrarán en situaciones simuladas que generen emociones conflictivas, y practicarán estrategias para manejar esas emociones de manera constructiva.

4. **Evaluación:** La capacidad de aplicar estrategias de control emocional de manera efectiva.

5. La calidad de la reflexión y contribución en la discusión grupal.





COMPETENCIA COMUNICATIVA

Actividad #3: "Escucha activa y reflejo"

1. Desarrollo de la actividad:

- Formar parejas de participantes.
- Proporcionar a cada pareja una lista de preguntas relacionadas con situaciones de conflicto.
- Los miembros de cada pareja se turnan para hacer preguntas y practicar la escucha activa.
- El que escucha reflexiona sobre lo que ha escuchado y refleja las emociones y pensamientos del otro de manera precisa.
- Se alternan los roles.

2. Tiempo estimado: 30 minutos.

3. Recursos: Listas de preguntas, papel, esferos, colores, marcadores.

- **Ejercicios:** Realizar preguntas y practicar la escucha activa y el reflejo en parejas.

4. Evaluación: Retroalimentación en grupo sobre la importancia de la escucha activa y cómo puede contribuir a una comunicación más efectiva durante los conflictos.





Actividad #4: "Diálogo Constructivo"

1. Desarrollo de la actividad:

- Distribuir los escenarios de conflicto y asignar roles a cada miembro de la pareja. Un participante será la persona que plantea el conflicto, y el otro será el encargado de responder y buscar soluciones.
- Las parejas realizarán un diálogo teniendo en cuenta las siguientes pautas:
- Escucha activa, Comunicación no violenta (lenguaje respetuoso y evitar acusaciones), Buscar soluciones,
- Después de la primera ronda, los participantes cambiarán de roles para experimentar ambas perspectivas.
- Al finalizar, se realizará una breve sesión de reflexión grupal. Cada pareja compartirá las lecciones aprendidas, las estrategias efectivas y cualquier desafío experimentado durante el ejercicio.



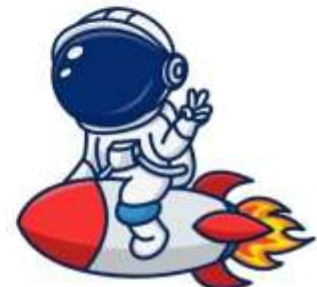
2. Tiempo estimado: 30 minutos.

3. **Recursos:** Escenarios de conflicto (preparados previamente), papeles con roles asignados para cada participante, hojas de papel y bolígrafos

- **Ejercicios:** Cada pareja deberá trabajar juntos para resolver el conflicto mediante un diálogo constructivo.



4. **Evaluación:** Los participantes tendrán la oportunidad de practicar habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos en un entorno controlado y formativo.





EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Actividad #5: "Matriz de evaluación"

1. Desarrollo de la actividad:

- Proporcionar a los participantes una matriz con dos columnas y varias filas.
- En la primera columna, los participantes identifican los objetivos deseados en la resolución de conflictos.
- En la segunda columna, establecen criterios específicos para evaluar la efectividad de las soluciones propuestas en relación a cada objetivo.
- Los participantes analizan situaciones de conflicto pasadas y completan la matriz, evaluando los resultados obtenidos y reflexionando sobre posibles ajustes o mejoras en futuros conflictos.

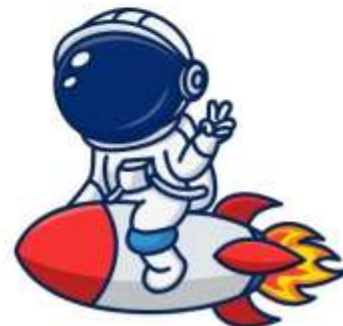
2. Tiempo estimado: 40 minutos.

3. Recursos: Matrices impresas, papel, esferos, colores, marcadores.

- **Ejercicios:** Completar la matriz de evaluación para situaciones de conflicto pasadas
- **Evaluación:** Discusión en grupo sobre los resultados obtenidos y la identificación de posibles ajustes o mejoras en futuros conflictos.



| Objetivo | Criterios de Evaluación |
|--------------------------------|---|
| Llegar a un compromiso | - Grado de satisfacción de ambas partes involucradas - Nivel de flexibilidad en las propuestas de solución |
| Mejorar la comunicación | - Frecuencia y calidad de la comunicación entre las partes - Nivel de empatía y comprensión mutua durante el conflicto |
| Mantener una relación positiva | - Nivel de confianza y respeto mutuo después de la resolución del conflicto - Eliminación de tensiones y hostilidad entre las partes |





Actividad #6: "Explorando Acciones"

1. Desarrollo de la actividad:

- Explicar la importancia de evaluar acciones y tomar decisiones éticas en situaciones conflictivas.
- Proporcionar varios casos hipotéticos o situaciones de conflicto donde se deben evaluar acciones buenas y malas.
- Asegurarse de que los casos sean relevantes para el grupo y aborden diferentes contextos (educación, familia, amigos, etc.).
- Dividir a los participantes en grupos pequeños.
- Asigna a cada grupo un caso para analizar y discutir. Cada grupo debe identificar las posibles acciones, evaluar sus consecuencias y discutir las razones detrás de sus decisiones.
- Cada grupo presenta su caso y comparte las acciones evaluadas como buenas o malas.
- Animar a la participación abierta y la discusión entre los grupos.
- Pide a cada participante que reflexione sobre la actividad y anote las lecciones aprendidas.

2. **Tiempo estimado:** 1 hora y 25 minutos.

3. **Recursos:** Casos hipotéticos de situaciones conflictivas, pizarra o papelógrafo para registrar ideas clave y materiales para escritura (pizarras, marcadores, etc.).

4. **Ejercicios:** Reflexión escrita sobre las lecciones aprendidas.

5. **Evaluación:** Los participantes reflexionaran y debatirán sobre la toma de decisiones en situaciones conflictivas.





Carrera de Psicología
Licenciatura



Conclusiones

- En conclusión, los hallazgos de la investigación señalan que los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez" se encuentran en un nivel promedio capacidad para mejorar la resolución de conflictos. Este descubrimiento indica una posibilidad de mejorar sus habilidades en la gestión de situaciones conflictivas. Aunque no han alcanzado un nivel óptimo, estos estudiantes demuestran poseer habilidades básicas que les permiten abordar y resolver conflictos de manera adecuada.
- En conclusión, la evaluación de la habilidad de los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "José Miguel Leoro Vásquez" para la resolución de conflictos revela importantes áreas de mejora. La carencia de destrezas en el control emocional se manifiesta en dificultades para manejar las emociones y abordar los conflictos de manera efectiva. La falta de competencia comunicativa afecta negativamente la expresión de necesidades y la comprensión de diversas perspectivas, dificultando la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas partes. Asimismo, la limitada evaluación de resultados impide que los estudiantes consideren las consecuencias de sus acciones y tomen decisiones fundamentadas.
- Es relevante señalar que el género no es un factor determinante en la capacidad de resolver conflictos, ya que no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en las habilidades evaluadas. No obstante, se observaron diferencias en niveles en ciertas áreas, como el control emocional y la competencia comunicativa, donde las mujeres exhibieron un desempeño ligeramente superior.
- En conjunto, los hallazgos de esta investigación resaltan la necesidad de implementar intervenciones educativas y programas destinados al desarrollo de habilidades emocionales y competencias comunicativas en la institución educativa. Estas intervenciones podrían incluir actividades de formación en inteligencia emocional, técnicas de comunicación efectiva y prácticas de resolución de conflictos. Al mejorar estas habilidades, los estudiantes estarán mejor preparados para abordar los conflictos de manera constructiva y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.

Recomendaciones

- La implementación de programas y actividades educativas destinadas a fomentar el desarrollo de habilidades emocionales en los estudiantes es de suma importancia. Esto puede abarcar talleres, prácticas y momentos de reflexión que estimulan la identificación y regulación de las emociones, así como la promoción de la empatía y la resiliencia.
- Asimismo, es fundamental trabajar en el fortalecimiento de las habilidades de comunicación receptiva y expresiva de los estudiantes. Esto implica enseñarles a escuchar de manera activa, expresar sus ideas y emociones de forma clara y respetuosa, y buscar soluciones colaborativas durante los conflictos. Se pueden utilizar técnicas como el juego de roles, debates y actividades grupales para practicar y mejorar estas habilidades.
- Es recomendable llevar a cabo un seguimiento continuo de las habilidades de resolución de conflictos de los estudiantes a lo largo del tiempo. Esto permitirá evaluar la efectividad de las estrategias implementadas, identificar áreas que requieran mejora y realizar los ajustes necesarios. Además, es esencial recopilar datos sobre la evolución de las habilidades de resolución de conflictos y su impacto en el bienestar y el rendimiento académico de los estudiantes.
- Es relevante realizar evaluaciones periódicas con el fin de medir el progreso de los estudiantes en el desarrollo de habilidades emocionales y competencias comunicativas. Esto facilitará la identificación de áreas que necesitan mejorarse y la adaptación de las estrategias y programas implementados. Además, se debe llevar a cabo un seguimiento a largo plazo para asegurarse de que las habilidades adquiridas se mantengan y se apliquen de manera efectiva en diversas situaciones.

Referencias

- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Barrios, A. (2016). Scielo. Obtenido de Revista de Psicología (PUCP): http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472016000200003&script=sci_arttext
- Bellanger, L. T. (2016). Fondo de Población de las Naciones Unidas. Obtenido de: <https://nicaragua.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Aprendo%20a%20Manejar%20mis%20Conflictos.pdf>
- Berns, J., Moore, J. L., Taylor, S., de Programas, C., Fitzduff, M., Gamhewage, P. G., & Van Tongeren, P. (2007). *¿Qué es la convivencia y por qué adoptar un enfoque complementario?*.
- Betina Lacunza, A., & Contini de González, N. (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes*. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, XII (23), 159-182.
- Binaburo, J. A., & Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto*. Guía para la mediación escolar. Barcelona: CEAC.
- Bolaños, D., & Stuart Rivero, A. (2019). *La familia y su influencia en la convivencia escolar*. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 140-146. Epub 02 de diciembre de 2019. Recuperado en 30 de noviembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500140&lng=es&tlng=es.
- Bustos, L. A. (2003). *Convivencia escolar de conflictos*. (L. Bustos, Ed.) Universidad Nacional de La Pampa. Recuperado el 2022, de https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/2303/h_buscon511.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballo, V. (2005). *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (6ª Edición). Madrid: Siglo XXI.
- Cano, A., & Cuervo, M. (2007). *Competencias Comunicativas en la Solución de Conflictos en el Aula* [Trabajo de Grado de Licenciatura en Pedagogía Infantil]. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Carabaja Vallejo, T. (2019). *Estrategias de resolución de conflictos y la convivencia escolar*. Cuenca.
- Carrillo Siles, B. (2009). *La personalidad infantil*. *CSIF Revistad*(45), 4-6. Recuperado el 2022, de <https://www.google.com/amp/s/docplayer.es/amp/8762733-La-personalidad-infantil.html>
- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Coloma Morán, M. M. (2018). *Resolución de conflictos en el aula y las conductas disruptivas*. Babahoyo.

- Cruz, R., Hernandez, M., Troyano, M., Sánchez, J., & Sáez, P. (s.f.). *¿Qué es la resolución de conflictos?* Recuperado el 2022, de Solución de conflictos: <https://sites.google.com/site/resuelvetusconflictos/home/resuelve-conflictos/-que-es-la-resolucion-de-problemas>
- Deutsch, M., Coleman, P., & Marcus, R. (2006) *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- DI-Colloredo, C., Aparicio Cruz, D. P., & Moreno, J. (2007). *Descripción De Los Estilos De Afrontamiento En Hombres Y Mujeres Ante La Situación De Desplazamiento*. *Psychologia. Avances De La Disciplina*, 1(2), 125-156.
- Farez, P., & Trujillo, P. (2013). *Estrategias psicoeducativas cognitivo-conductual para desarrollar habilidades sociales en la resolución de conflictos*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/480>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. *Tabula Rasa*, (1), 265-278.
- García, D. (2014). *El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar*. *Revista Arista Digital*, 1(60), NA-3220/2010.
- Goldstein, A. R. N. O. L. D. (1978). *Escala de evaluación de habilidades sociales*. Syracuse University.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, J., y Mosquera, A., (2011). *La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: Estrategias de acción*. *Cicag*, 8 (2), Venezuela. (Pp. 77-87).
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- InfoEscuelas Ecuador. (2017, 1 septiembre). JOSE MIGUEL LEORO VASQUEZ en IBARRA - opiniones e información. *Escuelas de Ecuador: Información y opiniones Colegios de Ecuador*. https://www.infoescuelas.com/ecuador/imbabura/jose-miguel-leoro-vasquez-en-ibarra/#google_vignette
- Lacunza, A. B. & de González, N. C. (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos*. *Fundamentos en humanidades*, 12 (23), 159-182.
- LC Psicólogos. (s.f.). *Resolución de conflictos*. Recuperado el 2022, de <https://lcpsicologos.com/entrenamiento-en-habilidades-sociales-3y-personales/resolucion-de-conflictos/>
- Mancilla León, J. R. (2017). *Negociación y resolución de conflictos en los docentes de educación secundaria del distrito de Perené-Chanchamayo*.

- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 30(1), 238-246.
- Moscovici, S. (1984). *El campo de la psicología social*. Moscovici S. La psicología social I. Barcelona, España: Paidós.
- Muñoz, M., Saavedra, E., & Villalta, M. (2007). *Percepciones y significados sobre la convivencia y violencia escolar de estudiantes de cuarto medio de un liceo municipal de Chile*. *Revista de Pedagogía*, 28(82), 197-224. Recuperado en 01 de diciembre de 2023, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922007000200003&lng=es&tlng=es.
- Ortega, R. y Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar, estrategias de prevención*, Barcelona-España: Ed. Grao.
- Ortiz, P. (1999). *Comunidades y conflictos socioambientales: Experiencias y desafíos en América Latina*.
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1037&context=abya_yala
- Panadero, E., Brown, G. T. L., & Strijbos, J. W. (2016). *The future of student self-assessment: A review of known unknowns and potential directions*. *Educational Psychology Review*, 28(4), 803–830. <https://doi.org/10.1007/s10648-015-9350-2>
- Peñañiel Pedrosa, E., & Serrano García, C. (2017). *Habilidades sociales*. En *Revista salud y ciencias* (Vol. 1, Número 2, pp. 8-14). EDITEX. <https://n9.cl/lcdpt>
- Petrides, K., Furnham, A, y Martin, G. (2004). *Estimates of emotional and psychometric intelligence: evidence for gender-based stereotypes*. *Journal of Social Psychology*, 144(2), 149-62
- Petrone, P. (2022). Características del conflicto en las organizaciones de salud y estrategias para su resolución. *Revista Colombiana de Cirugía*, 37(1), 21-26. Epub March 15, 2022. <https://doi.org/10.30944/20117582.1478>
- Putnam, L. L. y Poole, M. S. (1987). *Conflict and negotiation*. En Jablin, F. M., Putnam, L. L., Roberts, K. H. y Porter, L. W. (Eds.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective* (pp. 549-599). Newbury Park, CA: Sage.
- Rahim, M. (2002). *Hacia una teoría de la gestión de conflictos organizacionales*. *La Revista Internacional de Gestión de conflictos*, 13 (3), 206-235. En línea: http://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_5629_0.pdf
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26.
- Sánchez Boris, I. M. (2021). *Impacto psicológico de la COVID-19 en niños y adolescentes*. *MEDISAN*, 25. Recuperado el 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192021000100123
- Torres, J. L., (2003). *El nuevo papel de la psicología en la solución de conflictos*. *Psicología desde el Caribe*, (12), V-X.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. Editorial Patria. México

- Vera, J. (2006). *Escala de solución de conflicto: construcción y validez*. Revista Cultura Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres, 20, 579- 600. https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escalade-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
- Villa Ruiz, A. S. (2019). *Condiciones de la convivencia social*.
- Villa Ruiz, A. S. (2019). *Condiciones de la convivencia social*.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

| Tiempo / Actividad | Meses | Diciembre 2022 | | | | Enero 2023 | | | | Febrero 2023 | | | | Marzo 2023 | | | | Abril 2023 | | | | Mayo 2023 | | | | Junio 2023 | | | | Julio 2023 | | | |
|--|---------|----------------|---|---|---|------------|---|---|---|--------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| | Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Marco Teórico | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Recopilación de base de datos. | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 Análisis de la información | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 Estructuración del Marco Teórico. | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Resultados y Discusión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 Adaptación del instrumento. | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 Aplicación de prueba piloto. | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 Aplicación de instrumento. | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 Tabulación de información | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 Discusión de resultados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | |
| 3. Materiales y métodos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 Componente 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 Componente 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 Componente 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 Conclusiones y Recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Presentación del informe final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2: Adaptación de Escala de Solución de Conflictos (ESOC)

The screenshot shows the top portion of a Google Form titled "ESOC" (Escuela de Solución de Conflictos) from the University of Tena (UTN) in Ibarra, Ecuador. The form header includes the university logo and the word "Psicología". Below the header, the form title "ESOC" is displayed, followed by the subtitle "Escuela de Solución de Conflictos". A sharing link is provided: "edkian@utn.edu.ec". A red asterisk indicates a required question: "* Indica que la pregunta es obligatoria". The main section is titled "CONSENTIMIENTO INFORMADO" (Informed Consent). The text explains that the student is invited to participate voluntarily in a research project aimed at identifying conflict resolution strategies. It states that participation does not involve any physical or psychological risk and that the results will be anonymous and confidential. A contact email is provided: "psicologia@utn.edu.ec". Below this, a question asks for consent: "¿Acepto dar mi consentimiento para el uso de mi información?". There is an "Aceptar" (Accept) radio button. At the bottom, there are "Siguiente" (Next) and "Retornar Formulario" (Return Form) buttons. A footer note mentions that the form uses Google Forms technology.

This screenshot shows the demographic section of the ESOC Google Form. It begins with the "ESOC" title and the sharing link "edkian@utn.edu.ec". A red asterisk indicates a required question: "* Indica que la pregunta es obligatoria". The section is titled "Datos Informativos" (Informative Data). The text states: "En este apartado, encontrará preguntas referentes a su información personal, mismas que serán de uso para realizar el análisis estadístico de la presente investigación." (In this section, you will find questions related to your personal information, which will be used for the statistical analysis of this research). The first question is "¿Cuál es su género?" (What is your gender?), with radio button options for "Femenino" (Female), "Masculino" (Male), and "Otro" (Other). The second question is "¿Cuál es su edad?" (What is your age?), with a text input field labeled "Tu respuesta". The third question is "¿Cómo usted se identifica?" (How do you identify yourself?), with radio button options for "Blanco" (White), "Mestizo" (Mestizo), "Indígena" (Indigenous), "Afroecuatoriana" (Afro-Ecuadorian), and "Otro" (Other). The final question is "¿Usted vive en?" (Where do you live?), with a radio button option for "No sé" (I don't know).

ESOC

Atención psicológica del área [Derechos de la vida](#)

Tg. No respondido

Indica qué te gustaría investigar

ORDENAR EL ESOC

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honestamente y ocasionalmente de acuerdo a cómo es justo. **NO** cómo se gustaría ser, ni como te gustaría que otros te sean. No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez.

INSTRUCCIONES

1. Contesta cada pregunta con sinceridad.
2. A continuación encontrarás una serie de frases cortas, cada una indica en qué medida cada una de las acciones que aparecen o situaciones responden a cómo se anhela, piensa o actúa. Hay 5 respuestas por cada frase. Selecciona la respuesta que corresponde a tu elección.

1. Nunca es mi caso
2. Rara vez es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Siempre es mi caso

1. Se cómo enfrentar los problemas más desagradables. *

Nunca es mi caso

Rara vez es mi caso

A veces es mi caso

1. Se cómo enfrentar los problemas más desagradables. *

Nunca es mi caso

Rara vez es mi caso

A veces es mi caso

Muchas veces es mi caso

Siempre es mi caso

2. Intento no herir los sentimientos de los demás. *

Nunca es mi caso

Rara vez es mi caso

A veces es mi caso

Muchas veces es mi caso

Siempre es mi caso

3. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. *

Nunca es mi caso

Rara vez es mi caso

A veces es mi caso

Muchas veces es mi caso

Siempre es mi caso

4. Tengo problemas para controlarme cuando me enoja. *

Nunca es mi caso

Rara vez es mi caso

A veces es mi caso

Anexo 3: Propuesta (Guía de estrategias)





**GUIA DE ESTRATEGIAS PARA
RESOLVER CONFLICTOS EN
ESTUDIANTES DE
BACHILLERATO DE LA UNIDAD
EDUCATIVA "JOSÉ MIGUEL
LEORO VÁSQUEZ"**



INTRODUCCIÓN

La selección de estas estrategias se fundamenta en su comprobada eficacia en la resolución de conflictos. La comunicación efectiva desempeña un papel primordial al establecer un entorno propicio para el diálogo abierto y respetuoso, permitiendo que todas las partes involucradas expresen sus inquietudes y necesidades de manera clara y escuchen activamente a los demás. La negociación y el compromiso, por su parte, posibilitan la búsqueda de soluciones justas que tomen en consideración los intereses de ambas partes, fomentando la colaboración en lugar del enfrentamiento. En situaciones que requieren una intervención más estructurada, la mediación ofrece un espacio imparcial y facilita la búsqueda de acuerdos con la asistencia de un tercero neutral. Finalmente, el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos proporciona herramientas prácticas para afrontar futuros desacuerdos de manera constructiva, impulsando la empatía, la asertividad y la creatividad en la búsqueda de soluciones.

Es esencial destacar que la justificación de estas estrategias se apoya en la evidencia de su eficacia en la resolución de conflictos, y se busca adaptarlas a las necesidades y particularidades de cada situación. El objetivo principal es ofrecer un enfoque colaborativo y constructivo para abordar los conflictos, promoviendo relaciones saludables y alcanzando soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.



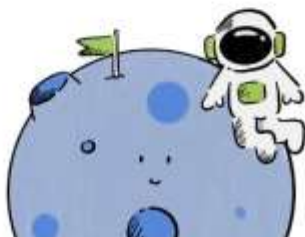
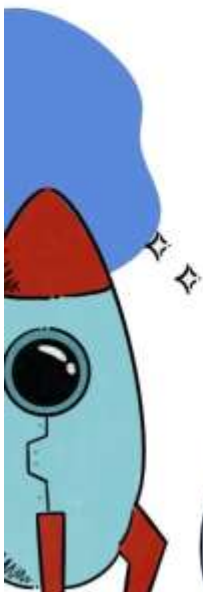


OBJETIVOS



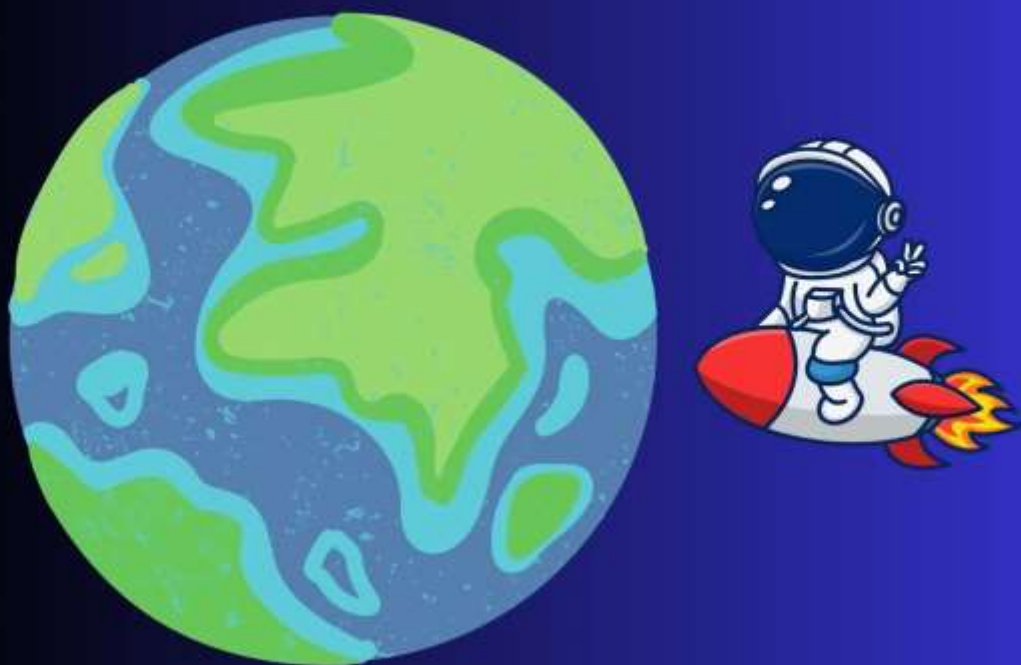
El objetivo de esta guía es proporcionar a los participantes las herramientas necesarias para desarrollar habilidades efectivas de resolución de conflictos. A través de estrategias que enfocan el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados, se busca promover un enfoque constructivo y colaborativo para abordar los conflictos.

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





ESTRATEGIAS





CONTROL EMOCIONAL

Actividad #1: "Mi termómetro emocional"

1. Desarrollo de la actividad:

- Cada participante dibuja un termómetro en un papel.
- Los participantes identifican y escriben diferentes emociones que suelen experimentar durante situaciones de conflicto en los diferentes niveles del termómetro.
- Los participantes comparten en parejas o grupos cómo suelen reaccionar emocionalmente en esas situaciones y qué estrategias pueden emplear para manejar esas emociones de manera más constructiva.

1. Tiempo estimado: 20 minutos.

2. Recursos: Papel, esferos, colores, marcadores.

3. Ejercicios: Dibujar el termómetro emocional y escribir las emociones correspondientes.

4. Evaluación: Discusión en grupo sobre las estrategias propuestas y su efectividad para manejar las emociones durante los conflictos.





Actividad #2: "Emociones en Escena"

1. Desarrollo de la actividad:

- Dividir a los participantes en parejas.
- Cada pareja recibirá una tarjeta con una emoción y una situación conflictiva.
- Los participantes representarán la situación, enfocándose en manejar la emoción asignada de manera positiva.
- Después de cada representación, las parejas rotarán para experimentar diferentes emociones y situaciones.
- Los demás participantes observarán y tomarán notas sobre las estrategias de control emocional utilizadas.
- Facilitar una discusión grupal sobre las experiencias.
- Analizar las estrategias más efectivas y compartir consejos sobre el control emocional.
- Reflexionar sobre cómo estas estrategias pueden aplicarse a situaciones reales de conflicto.



1. Tiempo estimado: 60 minutos.

2. **Recursos:** Hojas de papel y bolígrafos, tarjetas con emociones escritas (alegría, enojo, tristeza, frustración, etc.), un espacio amplio.

3. **Ejercicios:** Los participantes se involucrarán en situaciones simuladas que generen emociones conflictivas, y practicarán estrategias para manejar esas emociones de manera constructiva.



4. **Evaluación:** La capacidad de aplicar estrategias de control emocional de manera efectiva.

5. La calidad de la reflexión y contribución en la discusión grupal.





COMPETENCIA COMUNICATIVA

Actividad #3: "Escucha activa y reflejo"

1. Desarrollo de la actividad:

- Formar parejas de participantes.
- Proporcionar a cada pareja una lista de preguntas relacionadas con situaciones de conflicto.
- Los miembros de cada pareja se turnan para hacer preguntas y practicar la escucha activa.
- El que escucha reflexiona sobre lo que ha escuchado y refleja las emociones y pensamientos del otro de manera precisa.
- Se alternan los roles.

2. Tiempo estimado: 30 minutos.

3. Recursos: Listas de preguntas, papel, esferos, colores, marcadores.

- **Ejercicios:** Realizar preguntas y practicar la escucha activa y el reflejo en parejas.

4. Evaluación: Retroalimentación en grupo sobre la importancia de la escucha activa y cómo puede contribuir a una comunicación más efectiva durante los conflictos.





Actividad #4: "Diálogo Constructivo"

1. Desarrollo de la actividad:

- Distribuir los escenarios de conflicto y asignar roles a cada miembro de la pareja. Un participante será la persona que plantea el conflicto, y el otro será el encargado de responder y buscar soluciones.
- Las parejas realizarán un diálogo teniendo en cuenta las siguientes pautas:
- Escucha activa, Comunicación no violenta (lenguaje respetuoso y evitar acusaciones), Buscar soluciones,
- Después de la primera ronda, los participantes cambiarán de roles para experimentar ambas perspectivas.
- Al finalizar, se realizará una breve sesión de reflexión grupal. Cada pareja compartirá las lecciones aprendidas, las estrategias efectivas y cualquier desafío experimentado durante el ejercicio.



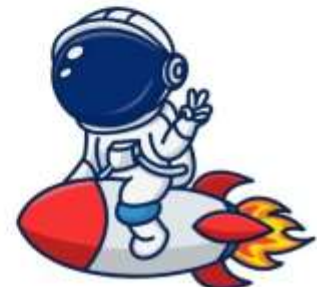
2. Tiempo estimado: 30 minutos.

3. **Recursos:** Escenarios de conflicto (preparados previamente), papeles con roles asignados para cada participante, hojas de papel y bolígrafos

- **Ejercicios:** Cada pareja deberá trabajar juntos para resolver el conflicto mediante un diálogo constructivo.



4. **Evaluación:** Los participantes tendrán la oportunidad de practicar habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos en un entorno controlado y formativo.





EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Actividad #5: "Matriz de evaluación"

1. Desarrollo de la actividad:

- Proporcionar a los participantes una matriz con dos columnas y varias filas.
- En la primera columna, los participantes identifican los objetivos deseados en la resolución de conflictos.
- En la segunda columna, establecen criterios específicos para evaluar la efectividad de las soluciones propuestas en relación a cada objetivo.
- Los participantes analizan situaciones de conflicto pasadas y completan la matriz, evaluando los resultados obtenidos y reflexionando sobre posibles ajustes o mejoras en futuros conflictos.

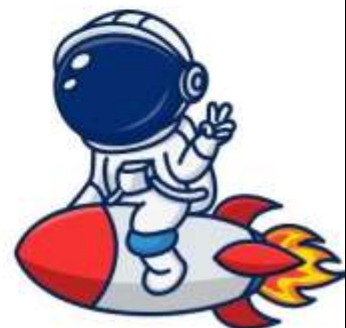
2. Tiempo estimado: 40 minutos.

3. Recursos: Matrices impresas, papel, esferos, colores, marcadores.

- **Ejercicios:** Completar la matriz de evaluación para situaciones de conflicto pasadas
- **Evaluación:** Discusión en grupo sobre los resultados obtenidos y la identificación de posibles ajustes o mejoras en futuros conflictos.



| Objetivo | Criterios de Evaluación |
|--------------------------------|---|
| Llegar a un compromiso | - Grado de satisfacción de ambas partes involucradas - Nivel de flexibilidad en las propuestas de solución |
| Mejorar la comunicación | - Frecuencia y calidad de la comunicación entre las partes - Nivel de empatía y comprensión mutua durante el conflicto |
| Mantener una relación positiva | - Nivel de confianza y respeto mutuo después de la resolución del conflicto - Eliminación de tensiones y hostilidad entre las partes |





Actividad #6: "Explorando Acciones"

1. Desarrollo de la actividad:

- Explicar la importancia de evaluar acciones y tomar decisiones éticas en situaciones conflictivas.
- Proporcionar varios casos hipotéticos o situaciones de conflicto donde se deben evaluar acciones buenas y malas.
- Asegurarse de que los casos sean relevantes para el grupo y aborden diferentes contextos (educación, familia, amigos, etc.).
- Dividir a los participantes en grupos pequeños.
- Asigna a cada grupo un caso para analizar y discutir. Cada grupo debe identificar las posibles acciones, evaluar sus consecuencias y discutir las razones detrás de sus decisiones.
- Cada grupo presenta su caso y comparte las acciones evaluadas como buenas o malas.
- Animar a la participación abierta y la discusión entre los grupos.
- Pide a cada participante que reflexione sobre la actividad y anote las lecciones aprendidas.

2. **Tiempo estimado:** 1 hora y 25 minutos.

3. **Recursos:** Casos hipotéticos de situaciones conflictivas, pizarra o papelógrafo para registrar ideas clave y materiales para escritura (pizarras, marcadores, etc.).

4. **Ejercicios:** Reflexión escrita sobre las lecciones aprendidas.

5. **Evaluación:** Los participantes reflexionaran y debatirán sobre la toma de decisiones en situaciones conflictivas.





LINKOGRAFÍA

- <https://cuentameuncuento.especial.com/termometro-de-las-emociones/>
- <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/11349.pdf>
- <https://carei.es/wp-content/uploads/tallerresolucionconflictos-Ed.Infantil.pdf>
- <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/conviencia/2023/06/19/10-dinamicas-de-resolucion-de-conflicto/>
- <https://www.hseducacion.com/dinamica-de-resolucion-de-conflictos/>
- <https://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/02%20Dinamicas.pdf>
- https://www.sanidad.gob.es/areas/promocionPrevencion/entornosSaludables/escuela/docs/Ado6_1.pdf
- <https://riucv.ucv.es/bitstream/handle/20.500.12466/2633/Prieto%20%20C3%81lvarez%20%20Mar%20%20C3%ADa%20%20C3%81ngeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116169/1/Programa_de_Resolucion_de_Conflictos_Sanchez_Fernandez_Laura.pdf





Carrera de Psicología
Licenciatura



Anexo 5: Consentimiento Informado (aplicación ESOC)

