



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

FACULTAD FECYT

CARRERA: PSICOLOGÍA

**PLAN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
TEMA:**

**“POCAS HABILIDADES PARA RESOLVER CONFLICTOS EN ESTUDIANTES
DE PRIMERO Y SEGUNDO DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA
TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE”**

Modalidad: Presencial

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de *LICENCIATURA EN PSICOLOGIA*

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento

Autor: Daniela Nicole Males Dávila

Director: MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade

Ibarra-2023

**POCAS HABILIDADES PARA RESOLVER CONFLICTOS EN ESTUDIANTES
DE PRIMERO Y SEGUNDO DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA
TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004669493		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Males Dávila Daniela Nicole		
DIRECCIÓN:	Simón Bolívar y Obispo Mosquera		
EMAIL:	danielamalesd@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062668143	TELÉFONO MÓVIL:	0985545950

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Pocas habilidades para resolver conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre”
AUTOR (ES):	Males Dávila Daniela Nicole
FECHA: DD/MM/AAAA	14/11/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade

1. 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 14 días del mes de noviembre de 2023

EL AUTOR:



.....
Nombre: Daniela Nicole Males Dávila

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 14 de noviembre de 2023

MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

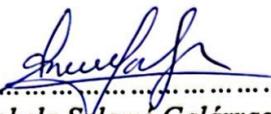
Haber revisado el presente informe final del trabajo de integración curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



.....
MSc. ANABELA SALOMÉ GALÁRRAGA ANDRADE
C.C.: 1002718755

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del Trabajo de Integración Curricular "Pocas habilidades para resolver conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre" elaborado por Daniela Nicole Males Dávila, previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicología, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


.....
MSc. Anabela Salomé Galárraga Andrade
C.C.:.....1002718755.....


.....
William Saud Yarad Salguero
C.C.:.....1002209748.....

DEDICATORIA

Queridos padres, abuelitos, tía y novio:

Hoy culmina un importante capítulo de mi vida, y quiero dedicar este trabajo de grado a cada uno de ustedes, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración, apoyo y amor incondicional en este camino.

A ti, mamá Yadira, por ser mi guía y ejemplo de fortaleza, paciencia y perseverancia. Tus palabras de aliento y tus abrazos han sido mi refugio en momentos de dificultad.

A ti, papá Nelson, por ser mi faro en la oscuridad, siempre dispuesto a brindarme tu apoyo y aliento para seguir adelante. Tu confianza en mí ha sido parte de mi motivación.

A mis queridos hermanos, Andrea y Andrés, por compartir risas, sueños y desafíos. Nuestra unión inquebrantable ha sido mi mayor fortaleza.

A mis amados abuelitos Rosa y Carlos, por ser mis ángeles guardianes, siempre presentes en mi vida y mi corazón, inspirándome a dar lo mejor de mí.

A mi tía de corazón, Anita, por tu cariño, cuidados, amor y ayuda incondicional a lo largo de toda mi vida.

Y a ti, Andy, por tu apoyo constante, tu amor inmenso y tu comprensión.

Cada uno de ustedes ha sido parte fundamental de mi crecimiento académico y personal. Gracias por creer en mí, por motivarme a seguir adelante y por ser mi mayor motivo de orgullo.

Con todo mi amor y gratitud,

Daniela

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte de este proceso de formación académica y de realización de mi trabajo de grado.

A mi tutora de tesis, Anabela Galárraga, agradezco infinitamente su paciencia y apoyo durante todo este tiempo. Su orientación experta y sus valiosos consejos fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo y para mi crecimiento como profesional.

A mi tutor de curso, Fernando Oñate, gracias por ser un guía excepcional en mi formación académica. Su compromiso con mi aprendizaje y su disposición para resolver mis dudas han sido invaluable.

A todos los docentes que me acompañaron a lo largo de mi carrera universitaria, quiero expresar mi reconocimiento por su dedicación y pasión por la enseñanza. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi formación y ha contribuido a mi desarrollo académico y personal.

También quiero agradecer a mis compañeros de clase, quienes compartieron conmigo momentos de aprendizaje, risas y retos. Su compañía y apoyo fueron fundamentales para hacer de este viaje académico una experiencia enriquecedora.

Finalmente, un agradecimiento especial a mi familia y amigos, quienes me han brindado su incondicional apoyo, aliento y comprensión a lo largo de este camino. Su amor y respaldo han sido mi motor para seguir adelante y alcanzar mis metas.

Este logro no habría sido posible sin la colaboración y el apoyo de cada uno de ustedes. Gracias por ser parte de mi vida y por contribuir a mi crecimiento personal y profesional.

Con gratitud y cariño,

Daniela

RESUMEN

Se ha logrado evidenciar que, en gran medida los estudiantes no tienen la destreza suficiente para resolver los conflictos que se presentan en su vida diaria, esto dificulta la sana convivencia en la sociedad, causando más inconvenientes en la vida diaria de los estudiantes. El objetivo general de la investigación es analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. La presente es una investigación mixta de carácter cuantitativo-cualitativo, de corte transversal y de alcance correlacional y descriptivo. El universo estudiado es de 834 estudiantes, la muestra fue de 382 personas y se utilizó el test de solución de conflictos ESOC. Como resultados más importantes se encontró que el género masculino con 61,4 % tiene mejores niveles para resolver conflictos que el género femenino, el cual obtuvo 34,5%; dicho lo anterior la relación entre resolución de conflictos y el género es estadísticamente significativa. Por los datos obtenidos es importante realizar una guía que permita elevar los niveles de resolución de conflictos en los estudiantes.

Palabras clave: resolución, conflictos, estudiantes, estrategias.

ABSTRACT

It has become evident that, to a great extent, students do not have sufficient skills to resolve conflicts that arise in their daily lives, this hinders the healthy coexistence in society, causing more inconveniences in the daily lives of students. The general objective of the research is to analyze the dimensions of conflict resolution strategies in first- and second-year high school students of the Teodoro Gomez de la Torre Educational Unit. This is a mixed quantitative-qualitative, cross-sectional, correlational and descriptive research. The universe studied was 834 students, the sample was 382 people and the ESOC conflict resolution test was used. As the most important results it was found that the male gender with 61.4% has better levels to resolve conflicts than the female gender, which obtained 34.5%; having said this, the relationship between conflict resolution and gender is statistically significant. Due to the data obtained, it is important to develop a guide that allows raising the levels of conflict resolution in students.

Keywords: resolution, conflicts, students, strategies.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tabla de contenido

<i>IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA</i>	3
<i>CONSTANCIAS</i>	4
<i>CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR</i>	5
<i>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL</i>	6
<i>DEDICATORIA</i>	3
<i>AGRADECIMIENTO</i>	5
<i>RESUMEN</i>	3
<i>ABSTRACT</i>	7
<i>INTRODUCCIÓN</i>	13
Beneficiarios directos e indirectos.....	13
<i>CAPITULO I: Marco Teórico</i>	15
1.1 Psicología.....	15
1.1.2 Psicología Educativa	15
1.1.3 Psicología Comunitaria	16
1.1.3.1 Modelo ecológico.....	16
1.2 Habilidades sociales.....	17
1.3 Inteligencia emocional	18
1.3.1.1. Inteligencia emocional y relación con los conflictos	19
1.4 Convivencia	20
1.4.1 Definición.....	20
1.4.2 Convivencia problemática.....	20
1.5 Conflictos.....	21
1.5.1 Definición.....	21
1.5.2 Conflictos en adolescentes	21
1.5.3 Clasificación de los conflictos.....	22
1.5.4 Dimensiones.....	23
1.5.4.1 Control Emocional	23
1.5.4.2 Competencia comunicativa	24
1.5.4.3 Evaluación de Resultados.....	24
1.5.6 Estilos de afrontamiento de conflictos	25
Figura 1. Modos de manejar los conflictos	25
1.5.7 Herramientas para la resolución de conflictos	26
1.5.8 Pirámide de Maslow y resolución de conflictos.....	27
Figura 2. Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow	28
1.6 Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.....	28
1.6.1 Misión.....	28
1.6.2 Visión	29
1.6.3 Tipo de institución y modalidad.....	29
1.6.4 Ubicación geográfica y dirección.....	29
1.6.5 Perfil de salida.....	29

CAPITULO II: Materiales y métodos	30
2. Problema	30
2.1 Descripción del problema.....	30
2.1.1 El contexto familiar:.....	30
2.1.2 Contexto Educativo:.....	30
2.1.3 Personalidad:	31
2.1.4 Malas relaciones interpersonales:.....	31
2.1.5 Bajo rendimiento académico:.....	31
2.2 Delimitación del problema	31
2.3 Expectativas.....	31
4. Antecedentes.....	32
4.1 Definición de variables de estudio	32
4.1. Instrumento.....	32
4.2. Síntesis de estudios similares	33
4.3. Teoría base para la investigación	34
5. Objetivos.....	35
5.1 Objetivo general.....	35
5.2 Objetivos específicos.....	35
6. Materiales y métodos	36
a. Tipo de investigación.....	36
b. Métodos técnicas e instrumentos	36
6.2.1 Métodos.....	36
6.2.2 Técnicas.....	36
6.2.3 Instrumentos	37
6.3 Preguntas de investigación y/o hipótesis.....	37
6.4 Matriz de operacionalización de variables	38
Tabla 1. Matriz de operación de variables	38
6.5 Participantes	43
6.6 Procedimiento y análisis de datos	43
7. Estructura del informe final del TIC.....	44
8. Cronograma de actividades.....	45
Tabla 2. Cronograma	45
9. Recursos y presupuesto.....	48
9.1 Recursos Humanos.....	48
9.2 Recursos materiales.....	48
9.3 Otros	48
CAP III: Diagnostico de resolución de conflictos	49
Tabla 3. Mediadas de tendencia central y niveles por dimensiones	49
Figura 3. Control Emocional Ordinal.....	50
Figura 4. Competencia Comunicativa Ordinal.....	51
Figura 5. Evaluación de Resultados Ordinal.....	52
Figura 6. Puntaje Total Resolución de Conflictos Ordinal.....	53
Tabla 4. Tabla cruzada (Género y Control emocional).....	54
Tabla 5. Pruebas de chi-cuadrado (Género y Control emocional).....	55
Tabla 6. Tabla cruzada (Género y Nivel de competencia comunicativa)	56
Tabla 7. Chi-cuadrado (Género y competencia comunicativa)	57
Tabla 8. Tabla cruzada (Género y Nivel de evaluación de resultados).....	58
Tabla 9. Chi-cuadrado (Género y evaluación de resultados).....	59
Tabla 10. Tabla cruzada (Género y nivel total de resolución de conflictos).....	60
Tabla 11. Chi-cuadrado (Género y resolución de conflictos).....	61

<i>CAPÍTULO IV: PROPUESTA</i>	62
<i>CONCLUSIONES</i>	69
<i>RECOMENDACIONES</i>	70
<i>Bibliografía</i>	71

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i>	<i>Matriz de operación de variables</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 2.</i>	<i>Cronograma</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3.</i>	<i>Mediadas de tendencia central y niveles por dimensiones</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 4.</i>	<i>Tabla cruzada (Género y Control emocional)</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 5.</i>	<i>Pruebas de chi-cuadrado (Género y Control emocional)</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 6.</i>	<i>Tabla cruzada (Género y Nivel de competencia comunicativa).....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 7.</i>	<i>Chi-cuadrado (Género y competencia comunicativa).....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 8.</i>	<i>Tabla cruzada (Género y Nivel de evaluación de resultados).....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 9.</i>	<i>Chi-cuadrado (Género y evaluación de resultados)</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 10.</i>	<i>Tabla cruzada (Género y nivel total de resolución de conflictos).....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 11.</i>	<i>Chi-cuadrado (Género y resolución de conflictos).....</i>	<i>61</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Modos de manejar los conflictos</i>	<i>25</i>
<i>Figura 2. Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow</i>	<i>28</i>
<i>Figura 3. Control Emocional Ordinal.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 4. Competencia Comunicativa Ordinal.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 5. Evaluación de Resultados Ordinal.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 6. Puntaje Total Resolución de Conflictos Ordinal.....</i>	<i>53</i>

INTRODUCCIÓN

Como estudiante de Psicología que realizó las prácticas laborales en la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” me sentí motivada a profundizar en la capacidad de resolución de conflictos de los estudiantes debido a la gran cantidad de problemáticas diarias que acudían al Departamento de Consejería Estudiantil de la institución y el cómo a los estudiantes se les dificultaba el lidiar con las mismas. Se evidenció que muchos estudiantes carecen de las destrezas necesarias para resolver conflictos cotidianos, lo que afecta la convivencia y genera más problemas en su vida diaria, esto dificulta la sana convivencia en la sociedad, causando más problemáticas en el diario vivir de los estudiantes. En base de lo expuesto con anterioridad, el problema de la investigación se considera es el siguiente: ¿Los estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre tienen dificultades para resolver conflictos? Este proyecto de investigación ayudará en el marco del contexto educativo ya que brindará elementos para afrontar y resolver de mejor manera los conflictos, permitiendo así obtener un ambiente más armónico, sano y tranquilo entre todos los miembros que son parte de la institución educativa.

La educación para la resolución de conflictos forma e instruye con una serie de métodos, prácticas y habilidades para abordar los conflictos individuales, interpersonales e institucionales, así como para crear un entorno educativo acogedor, estable y de confianza. Estas ideas, habilidades y principios facultan a las personas a comprender el funcionamiento del conflicto y las capacitan para utilizar correctamente la comunicación y el pensamiento creativo y de esta manera construir vínculos sanos y gestionar y solucionar conflictos de manera ecuánime y sin violencia (Heredia, 2010).

Beneficiarios directos e indirectos

Sobre la base de la importancia mencionada, este proyecto de investigación, tiene una serie de beneficios directos, entre los que podemos mencionar:

Los estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre serán los primeros beneficiados ya que van a tener las herramientas para desarrollar las habilidades necesarias al momento de resolver conflictos. Además, será más fácil para los estudiantes manejar de forma adecuada una situación conflictiva cuando esta se les presente.

Los docentes también se beneficiarán directamente de este proyecto de investigación ya que, si sus estudiantes tienen mejores niveles de resiliencia y más herramientas para resolver sus problemáticas de manera sana y rápida, tendrán menos estudiantes con bajo rendimiento académico e indisciplina a causa del estrés y preocupación que les produce el no saber cómo solucionar un conflicto y el miedo de tomar decisiones equivocadas. De esta manera los profesores también reducirán sus propios niveles de estrés causado por los estudiantes y existirán menos problemas dentro de las aulas de clase.

Finalmente, la institución también será beneficiada de manera directa ya que se le brindará los resultados de esta investigación y así mismo en base a esta se les entregará también un plan de resolución de conflictos para que puedan guiarse al momento de impartir este tema a los estudiantes de la institución educativa.

Investigadores y futuros estudiantes tendrán una base de datos que les podrá servir para estudios similares y posteriores sobre aspectos relacionados a estrategias de resolución de conflictos. Los padres de familia se beneficiarán si sus hijos logran obtener estrategias para resolución de conflictos ya que estos podrán mejorar su calidad de vida y así mejorarán sus relaciones familiares y por lo tanto también las relaciones sociales. La sociedad actualmente tiene varios inconvenientes ya que existen muchas personas con problemas de comportamiento y mala actitud, esto mejorará si existen más personas con buenas capacidades de resiliencia y con las habilidades necesarias para resolver sus problemas, de esta manera se reducirá el nivel de estrés y por lo tanto será favorecedor para la convivencia dentro de la sociedad; así también se aportará al buen vivir.

CAPITULO I: Marco Teórico

1.1 Psicología

Alonso (2018) menciona que “la Psicología es una ciencia la cual se ocupa del estudio de aspectos biológicos, sociales y culturales del comportamiento humano, de forma práctica y teórica; así mismo, se encarga del estudio del funcionamiento y desarrollo de la mente humana”.

Por lo que, en síntesis, la psicología es la ciencia que se encarga del estudio del ser humano históricamente desarrollado en el tiempo y espacio como un ente biopsicosociocultural.

Dentro de la Psicología existen varias ramas, gracias al contexto en donde se desarrolla este trabajo de investigación, este se inclinará hacia el enfoque de la Psicología Educativa y la Psicología Comunitaria.

1.1.2 Psicología Educativa

La Psicología Educativa es un campo de estudio que se centra en cómo las personas aprenden y cómo la educación puede ser mejorada. Se basa en la comprensión de cómo el cerebro aprende, cómo se desarrolla la mente y cómo las experiencias educativas influyen en el desarrollo cognitivo, socioemocional y físico de los estudiantes. Los psicólogos educativos utilizan esta comprensión para desarrollar estrategias de enseñanza eficaces, diseñar programas de educación y ayudar a los estudiantes con problemas de aprendizaje. También se interesan en temas como la motivación, la atención y la evaluación del rendimiento académico. Según Macazana, Sitio & Romero (2021), en su obra sobre Psicología Educativa expresaron que:

“El campo de la psicología educativa se basa en gran medida en métodos cuantitativos, incluidas las pruebas y mediciones, para mejorar las actividades educativas relacionadas con el diseño de instrucción, la gestión del aula y la evaluación, que sirven para facilitar los procesos de aprendizaje en diversos entornos educativos a lo largo de la vida útil” (p. 5).

Por todo lo mencionado, la psicología educativa es importante para lograr una mejora significativa en la educación y el aprendizaje, diseñando métodos efectivos que se adapten a la necesidad educativa de cada uno de los estudiantes y de esta manera se logre un buen desarrollo personal y social, y así mismo se consigan beneficios para un importante progreso en el rendimiento académico.

1.1.3 Psicología Comunitaria

La psicología comunitaria es un enfoque de la psicología que se centra en el bienestar y el desarrollo de las comunidades. Se enfoca en comprender y mejorar las condiciones sociales y ambientales que afectan a la salud y el bienestar de las personas en una comunidad determinada.

La psicología comunitaria se basa en la idea de que las comunidades son sistemas complejos en los que las personas, los grupos y las instituciones interactúan entre sí para crear un ambiente en el que las personas puedan vivir, trabajar y prosperar. Los psicólogos comunitarios utilizan un enfoque de sistemas para comprender cómo las condiciones sociales y ambientales afectan a las personas en una comunidad y cómo se pueden mejorar.

Rappaport (1977 citado en Sánchez, 2007) señala que la psicología comunitaria “Busca el bienestar de las distintas subcomunidades sociales por medio del desarrollo de recursos humanos, la acción política y la aplicación de la ciencia social” (p. 65).

Por ello, la psicología comunitaria defiende la concepción de que las soluciones a los diversos problemas sociales existentes, deben ser estructuradas, desarrolladas y lideradas por las mismas comunidades, para de esta manera involucrar directamente a los individuos en el proceso investigativo y así se asegura que las políticas sean significativas para la comunidad.

Como síntesis, es así que la psicología se relaciona directamente con la comunidad, ya que existe de forma latente en los psicólogos la inquietud por la salud y bienestar de los individuos y como los cambios en la sociedad afectan de forma directa e indirecta tanto a su estilo y calidad de vida como a su desarrollo dentro del contexto en el que se desenvuelven, todo esto se debe a que las condiciones sociales aumentan en gran medida el riesgo de desarrollar distintas problemáticas a futuro y los psicólogos comunitarios están llamados a trabajar en la concienciación y psicoeducación, autogestión y procesos de motivación para disminuir este riesgo.

1.1.3.1 Modelo ecológico

Bronfenbrenner (1987 citado en Farías, López & Díaz, 2003) propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Según esta perspectiva el entorno ecológico es un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en niveles distintos, en donde nivel cuanta con el otro. Bronfenbrenner nombra a los niveles como el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema.

De manera que, el modelo ecológico de Bronfenbrenner es un marco teórico que se utiliza para entender cómo las personas interactúan con su entorno y cómo el entorno afecta al desarrollo humano. El modelo establece que el desarrollo humano está influenciado por varios niveles de sistemas, cada uno de los cuales interactúa con los demás. Los sistemas son: microsistema, el cual incluye las relaciones cotidianas e interacciones directas que una persona tiene, cada uno de los cuales interactúa con los demás. El segundo es el

mesosistema, este nivel incluye la interacción entre diferentes microsistemas, como la escuela y la familia. El siguiente es el exosistema, este nivel incluye las instituciones y las organizaciones que rodean a una persona, pero con las que no tiene una interacción directa. Y por último está el macrosistema, este nivel incluye las estructuras culturales y sociales, como la economía, la política y la religión, que influyen indirectamente en el desarrollo de una persona.

Si bien es cierto que esta teoría no presta mucha atención a otros factores como biológicos y cognoscitivos que, de igual manera son influyentes en el desarrollo personal de un individuo, lo cierto también es que el entorno en el que se desenvuelve de igual manera logra afectar en gran medida a su desarrollo, por esta razón es importante analizarlo, de esta manera se logra conocer de forma más concreta el comportamiento de un individuo en contextos distintos.

1.2 Habilidades sociales

Las habilidades sociales son técnicas y destrezas las cuales permiten interactuar efectivamente con el resto de personas en distintas situaciones sociales. Gracias a esto, es posible expresar opiniones, pensamientos, sentimientos o deseos de manera efectiva, sin sentirse mal y sin hacer sentir mal al resto. En síntesis, estas habilidades brindan la capacidad de escuchar activamente y manejar relaciones interpersonales saludables (Gil & Llinás, 2020).

Las habilidades sociales son de suma importancia dentro de la vida de los seres humanos, siempre y cuando sean saludables y asertivas; ya que gracias a ellas se puede lograr conexiones sociales sanas y respetuosas.

Sabiendo eso, se puede decir que la presencia de un déficit en las habilidades sociales tiene consecuencias como el desarrollar ansiedad cuando el individuo se encuentra en situaciones que impliquen convivencia e interacción con la sociedad y gracias a esto podría existir rechazo de parte de personas de su entorno, lo que provocaría estrés y baja autoestima en el individuo. Sin embargo, esta habilidad como todo el resto de habilidades, son comportamientos que se aprenden, por lo tanto, se van adquiriendo conforme el individuo se desarrolla y en caso de existir un déficit, se puede entrenar para adquirir esta habilidad y mejorar su estilo y calidad de vida.

Las habilidades sociales no son un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos (Torres, 1997 citado en Flores et al., 2016) como: habilidades básicas de interacción social (sonreír y reír, saludar, cortesía y amabilidad); habilidades para hacer amigos y amigas (juegos con otros, ayuda, cooperar y compartir); habilidades conversacionales (iniciar, mantener y terminar conversaciones personales y grupales); habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones; habilidades de solución de problemas interpersonales; habilidades para relacionarse con los adultos (cortesía, conversar, peticionar, solucionar problemas con adultos). Allí se dan las diferencias cognitivas (auto verbalizaciones) entre sujetos de

bajas/medianas/ altas dificultades interpersonales, dado que, por un lado, los sujetos con alta habilidad social emiten menos auto verbalizaciones negativas que los sujetos con baja habilidad social y, por otro lado, los sujetos con alta habilidad social ofrecen más auto verbalizaciones positivas que los sujetos con baja habilidad social (Eceiza et al., 2008 citado en Flores et al., 2016).

Cuando no se desarrollan correctamente las habilidades sociales, pueden aparecer dificultades en las relaciones interpersonales y en el bienestar emocional. Algunos ejemplos de lo que puede ocurrir incluyen: dificultades en la comunicación, esto debido a que pueden existir problemas para lograr expresarse de manera clara y precisa, como también pueden existir dificultades para escuchar de forma activa al resto de gente. Así mismo se pueden producir problemas de autoestima, gracias a que tienen habilidades sociales débiles, se les puede dificultar el afirmar sus necesidades y deseos. También podrían existir problemas para relacionarse, esto a la larga le causa sentimientos de soledad ya que estas personas tienden a aislarse. Y, por último, problemas de adaptación, el adaptarse a nuevos contextos puede ser sumamente difícil para personas que no hayan desarrollado correctamente sus habilidades sociales.

1.3 Inteligencia emocional

1.3.1 Definición y características

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y manejar las propias emociones y las de los demás (Salovey & Mayer, 1990).

Es una combinación de habilidades, conocimientos y actitudes que nos permiten entender cómo las emociones afectan nuestras acciones y decisiones, y cómo podemos utilizarlas de manera positiva. Nos permite construir relaciones interpersonales saludables y tener una mejor comunicación con el resto de personas.

Además, la inteligencia emocional proporciona la capacidad de entender y sensibilizarse con las emociones y los sentimientos del resto de las personas de una forma empática y respetuosa. Diferenciar los distintos tipos de sentimientos y reconocer como se sienten cada uno de ellos ayuda a tomar mejores decisiones en momentos de estrés y de esa manera buscar herramientas efectivas para dar solución a los problemas.

Existen habilidades importantes que debe poseer una persona para tener inteligencia emocional, como son: Autoconciencia, que se refiere a como cada persona logra el reconocimiento de sus propias emociones y de cómo estas van a influir en su entorno. Autorregulación, lo cual significa que una vez que la persona supo identificar su emoción, va a manejarla de manera adecuada y va a lograr contrarrestar los impulsos de la emoción, logrando de esta manera poner la situación bajo control de forma efectiva. Automotivación, con esta habilidad, el individuo tendrá la certeza de que va a cumplir sus objetivos y estará satisfecho con el proceso y el resultado; la persona se dará cuenta de que en el camino se le presentaron un sinnúmero de obstáculos, pero que sin embargo son

necesarios para llegar a su meta y eso lo mantendrá motivándose a sí mismo. Empatía, lo cual se refiere a entender y ser comprensivos con las emociones del resto de personas y además tratar de manera asertiva a los demás. Habilidades sociales, lo cual hace referencia a la capacidad del ser humano de ser social, de interactuar con sus pares y construir relaciones sólidas.

Finalmente, se puede definir que la inteligencia emocional es una habilidad esencial para manejar conflictos de manera efectiva, ya que ayuda a las personas a comprender y regular sus propias emociones, a comunicarse de forma práctica y a entender los puntos de vista de los demás; lo que ayuda a evitar exitosamente varios conflictos y a su vez buscar soluciones objetivas y funcionales.

1.3.1.1. Inteligencia emocional y relación con los conflictos

La inteligencia emocional se ha relacionado con una mayor habilidad para manejar conflictos interpersonales (Bar-On, 1997). Un estudio realizado por Schutte y colaboradores (1998) encontró que las personas con mayores niveles de inteligencia emocional tenían una mayor capacidad para manejar conflictos de manera constructiva, mediante la negociación y la comunicación efectiva. Otra investigación (Goleman, 1995) ha demostrado que las personas con una mayor inteligencia emocional son mejores en la resolución de conflictos y en la toma de decisiones en situaciones de incertidumbre y ambigüedad.

La inteligencia emocional también se relaciona con la capacidad de regular las emociones propias, lo que puede ayudar a las personas a evitar reacciones impulsivas y a mantener una perspectiva más equilibrada durante los conflictos (Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Además, la empatía, una habilidad clave de la inteligencia emocional ayuda a las personas a entender los puntos de vista y necesidades de los demás, lo que puede facilitar la resolución de conflictos (Ciarrochi, Chan & Bajgar, 2001).

Si alguien se para un momento a analizar las emociones que ha tenido durante su día a día, muy probablemente se dé cuenta de que en base a esas emociones ha tomado decisiones y muchas veces, esas decisiones no han sido las correctas y tampoco las más objetivas debido a que en ese preciso momento no se ha gestionado de manera correcta esa emoción y puede terminar haciendo algo de lo que se puede arrepentir después de que la emoción haya bajado su intensidad. Una persona con inteligencia emocional, fácilmente puede distinguir sus emociones, gestionar de manera correcta las mismas y así no dejarse influenciar de la emoción del momento, lo que le va a permitir tomar decisiones más acertadas.

Finalmente, se puede definir que la inteligencia emocional es una habilidad esencial para manejar conflictos de manera efectiva, ya que ayuda a las personas a comprender y regular sus propias emociones, a comunicarse de forma práctica y a entender los puntos de vista de los demás; lo que ayuda a evitar exitosamente varios conflictos y a su vez buscar soluciones objetivas y funcionales.

1.4 Convivencia

1.4.1 Definición

La convivencia se refiere a un proceso en el que los individuos comparten un espacio y se relacionan armónicamente. Para esto es necesario regirse a las pautas de conducta que permitirán respetar las diferencias y similitudes de las personas y salvaguardan la aceptación de todos (Ortega, 2007).

La convivencia nos ayuda a desarrollar habilidades sociales, es esencial para el desarrollo de una sociedad justa y equitativa.

1.4.2 Convivencia problemática

El tener una convivencia problemática va a tener un impacto negativo tanto para la persona que la atraviesa como para su entorno. (Deutsch, Coleman & Marcus, 2006) Algunas de las consecuencias pueden ser: problemas emocionales como la ansiedad y depresión, estrés producido por la tensión de las relaciones problemáticas que vive a diario la persona. También pueden existir problemas en el entorno educativo y en el trabajo, ya que los problemas por los que atraviesa una persona con conflictos, van a repercutir en sus niveles de atención y su capacidad de concentración, por lo tanto, va a existir un deterioro en su rendimiento. Así mismo pueden incurrir en problemas de inseguridad, a causa de la convivencia problemática puede llegar a inmiscuirse en riñas y aumentar los niveles de violencia y agresión.

Pero una convivencia problemática va más allá del daño al entorno del individuo, esta puede tener también un impacto negativo en el clima y la cultura de la comunidad entera, y puede contribuir a la discriminación y la exclusión social. (Deutsch, Coleman & Marcus, 2006)

Existen varias situaciones que afectan la convivencia, muchas de ellas están ligadas a la sociedad, al contexto en el que se desarrolla un individuo; algunas de estas son: drogas, alcohol, violencia, pobreza, irrespeto de los derechos, etc.

Entre los más afectados se encuentran los adolescentes, debido a que sus conflictos personales van a afectar de manera directa sus actitudes, comportamientos, pensamientos, reacciones, actuaciones y, por lo tanto, se va a ver afectada su convivencia en sociedad.

El vivir en un entorno problemático y conflictivo va a repercutir en las acciones y decisiones del diario vivir de una persona, por lo general, va a tener pensamientos negativos, lo cual no deja a un individuo pensar y analizar de forma asertiva las situaciones cotidianas y menos aún encontrar soluciones objetivas.

Por lo anterior mencionado es de relevancia abordar pronto y eficazmente los problemas de convivencia, de esta manera se puede lograr relaciones saludables y mejores condiciones de vida para la persona afectada y para su entorno tanto mediato como inmediato.

1.5 Conflictos

1.5.1 Definición

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas se oponen por intereses incompatibles, por lo que es posible que surja un enfrentamiento que en ocasiones puede ocasionar peleas o situaciones de violencia. (García, 2015).

Los conflictos pueden tener un impacto negativo en las relaciones interpersonales y en el bienestar emocional de las personas involucradas, así como en el desempeño en el contexto escolar, familiar y laboral. (Schutte et al., 1998).

Un conflicto es cuando dos o más personas entran en desacuerdo por opiniones divididas o diferentes la una de la otra, el no gestionar de manera correcta el conflicto, puede desencadenar en ofensas y/o en un acto violento.

Es importante aprender a reconocer y manejar los conflictos de manera efectiva para construir relaciones más saludables y mejorar el desempeño en diferentes aspectos de la vida.

1.5.2 Conflictos en adolescentes

"Los jóvenes son especialmente vulnerables a los conflictos debido a su mayor sensibilidad a las emociones y su tendencia a adoptar roles y estereotipos que pueden contribuir a la escalada de los conflictos" (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998).

Los jóvenes a menudo tienen menos experiencia en la resolución de conflictos y pueden ser más propensos a recurrir a la violencia o la agresión como una forma de resolver los problemas. Además, los jóvenes pueden tener dificultades para comprender y expresar sus propios sentimientos y los de los demás, lo que puede dificultar la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Por tanto, es importante brindar a los jóvenes las herramientas necesarias para manejar de manera efectiva los conflictos y promover un ambiente de convivencia seguro y saludable.

Los adolescentes están pasando por un proceso de cambios, tanto en forma física como psicológica, todo eso es una mezcla de emociones dentro de su organismo, se altera todo dentro de ellos, por lo que van a experimentar miedo, incertidumbre, cambios e inestabilidad emocional, etc., y si bien es cierto que todos los seres humanos estamos expuestos a tener conflictos más de una vez en el transcurso de la vida, también es cierto que los adolescentes aún están aprendiendo como gestionar esos conflictos de manera correcta, están atravesando por sus propias experiencias y están aprendiendo de ellas. Es por eso que es mucho más complicado que los adolescentes tomen decisiones acertadas sobre la resolución de sus conflictos. Los adolescentes buscan autonomía por lo que en varias ocasiones suelen preferir no pedir ayuda a sus padres o familiares cercanos, tratan de resolver todo por sus medios y eso varias veces hace que tomen decisiones erróneas.

1.5.3 Clasificación de los conflictos

¿Por qué es importante saber reconocer la clasificación de los conflictos? Pues bien, para lograr resolver de forma exitosa una problemática es necesario identificar qué clase de conflicto se está atravesando, hacer una valoración del mismo y de esa manera se logrará obtener un mejor panorama para resolver y trabajar en el mismo.

A continuación, se detallarán 5 tipos de conflicto que pueden existir y de que se trata cada uno de ellos.

Conflicto verídico: Este se puede observar cuando existe un problema claro, preciso y objetivo, el cual se compone de diferencias y discrepancias bastante marcadas de lado y lado. Ej.: Dos hermanas de edades similares que comparten habitación no se ponen de acuerdo en el color de pintura que van a usar para la decoración, una quiere el color rosado y la otra el color celeste.

Conflicto contingente: Este conflicto ocurre cuando la situación en discrepancia solo necesita ser reestructurada para solucionarse, sin embargo, las partes no tienen idea de que ese problema se puede solucionar así. Ej.: Dos hermanas no se ponen de acuerdo con el color de pintura que van a usar en la decoración de su habitación, pero no toman en cuenta que pueden usar ambos colores, cada color del lado de la habitación que le pertenece a cada una.

Conflicto desplazado: Ocurre cuando el conflicto de ese momento es una forma de desahogo del problema que hay de trasfondo, en otras palabras, el conflicto de ese momento no es real y la problemática verídica va mucho más allá de lo que se aparenta. Ej.: Dos hermanas discuten porque no se ponen de acuerdo en el color de pintura que van a usar en su habitación la cual comparten, sin embargo, a una de ellas en realidad no le importa el color de pintura, podría dejar que su hermana escoja el que sea, sin embargo, el verdadero problema es que tiene una mala relación con su hermana y por ello tomó el pretexto del color de habitación para desahogar el enojo que siente hacia ella.

Conflicto mal atribuido: Se presenta cuando el conflicto se produce con el adversario equivocado, en otras palabras, cuando ya se tiene un conflicto en algún contexto con un adversario y, sin embargo, el individuo descarga toda esa problemática con otra persona, en un contexto diferente y crea un nuevo conflicto. Ej.: Dos hermanas que comparten habitación discuten porque no se ponen de acuerdo con el color de pintura que deben elegir para la decoración, sin embargo, a una de ellas en realidad no le importa el color, puede dejar que su hermana elija el que sea, pero tuvo un mal día en el colegio, discutió con su mejor amiga y con su novio, entonces cuando su hermana le pregunta por el color para la pintura de su habitación la otra hermana descargó su enojo por su mal día con ella, creando así otro conflicto en otro contexto diferente y con una persona diferente.

Conflicto latente: Es un conflicto que no sale a la luz, ambas partes lo mantienen en silencio o lo reprimen y no se hace nada para buscar una solución. Ej.: Dos hermanas que

comparten habitación están en desacuerdo con la decoración que eligieron sus padres para su cuarto, pero ninguna dice nada, piensan que ya no hay forma de solucionarlo porque ya está hecho y lo dejan así a pesar de estar disgustadas y sus padres notan a sus hijas extrañas pero deciden ignorarlo y tampoco consultan si les gustó la decoración o si prefieren cambiarla, existe un problema pero ninguna de las partes toma la iniciativa de hablarlo.

Conflicto falso: Se da cuando hay malentendidos, lo que significa que en realidad no existe un problema, solo percepciones erróneas de ambas partes y eso puede resultar en un conflicto de verdad. Ej.: Dos hermanas que comparten habitación están enojadas por el color de pintura que se usó en la decoración de la habitación, ambas piensan que fue la otra quien convenció a su padre de ese color, sin embargo, fue su padre quien se equivocó, ninguna le había dicho nada, solo hacía falta hablarlo para que se solucionara el malentendido.

1.5.4 Dimensiones

El conflicto tiene su inicio a nivel psíquico, en tanto cada individuo percibe e interpreta las situaciones como un posible conflicto, dado que la percepción es el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto al medio, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos. En tal sentido, dependerá de la persona el manejo de esta información y la manera como se sienta influenciada por ella, eso determinará su percepción objetiva o subjetiva respecto a la información (Vera, 2006).

Frente a estos eventos se plantea el primer indicador:

1.5.4.1 Control Emocional

Considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante el conflicto percibido. En las personas existe una gran variedad de habilidades, pero en este modelo se considerarán cuatro: la Tolerancia, la Empatía, la Adaptabilidad y el Control de Impulsos; habilidades que frecuentemente se minimizan en un conflicto. Bar-On (2000), describe dichas habilidades de la siguiente manera:

a. La tolerancia

La entenderemos como la capacidad que tiene el individuo de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente la tensión. La capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles sin sentirse demasiado abrumado.

b. La empatía

Será la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es captar (ser sensible) lo que otras personas sienten, cómo lo

sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de entender emocionalmente a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

c. La adaptabilidad

Es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamiento a las distintas situaciones y condiciones cambiantes. Capacidad total del individuo para adaptarse a las circunstancias impredecibles, dinámicas y que no le son familiares. Las personas flexibles son ágiles y capaces de reaccionar al cambio sin mostrar rigidez. Estas personas son capaces de cambiar sus opiniones cuando la evidencia sugiere que están equivocadas.

d. Control de impulsos

Entendida como la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar. Este factor implica la capacidad de aceptar los impulsos agresivos de uno mismo, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Estos factores siempre estarán presentes de una manera adecuada o no, lo que a su vez permitirá que se emita una respuesta a la situación conflictiva. En tal sentido, la emisión de una respuesta se considera como segundo indicador, a la que se le denomina competencia comunicativa. (Vera, 2006).

1.5.4.2 Competencia comunicativa

Comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas. Participar apropiadamente en una interacción comunicativa y cumplir con los propósitos de ésta, es lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia) (Vera, 2006).

1.5.4.3 Evaluación de Resultados

A la que se someten las etapas anteriores. En este caso se busca establecer si las acciones han sido funcionales y han ayudado a dar solución al conflicto de tal manera que la persona se sienta bien, o en caso contrario serán disfuncionales (Vera, 2006).

Se debe de tener en consideración que el presente modelo, busca integrar las diferentes posturas presentadas por los autores mencionados. (Vera, 2006).

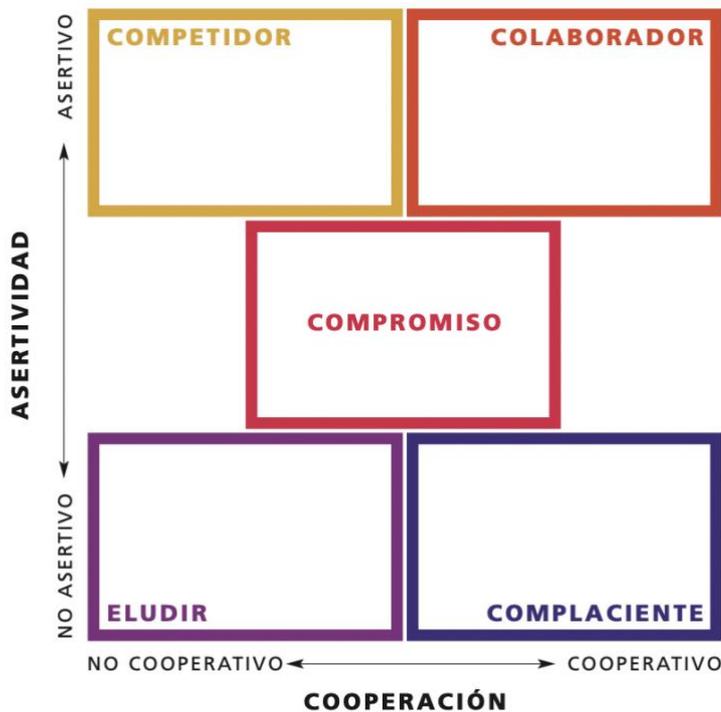
También debemos entenderlo como un modelo cíclico, por lo que está en constante cambio, cada una de sus etapas se presentan en forma positiva o negativa (Vera, 2006).

1.5.6 Estilos de afrontamiento de conflictos

Según Rodríguez (2004) existen 5 tipos de comportamiento ante un conflicto. El primero es "competir-confrontar-enfrentarse", en donde el beneficio propio está por encima del resto de gente, solo importan los intereses individuales. Después está "evitar-eludir-pasar", en este no importan los intereses de ninguna de las partes conflictuadas. El tercero es "convenir-negociar-buscar compromiso", se llega a un consenso entre ambas partes para que de alguna forma todos ganen. El cuarto es "Acomodar-ceder", se prioriza el beneficio del otro y deja de importar el propio. Por último, está "Colaborar-cooperar", es el menos tomado en cuenta y hace referencia a tomar en cuenta los intereses de la otra persona, pero a la vez satisfacer los intereses propios.

Thomas y Kilmann (2014), plasmaron en un gráfico los estilos de resolución de conflictos, el cual tiene 2 ejes; el eje vertical hace referencia a la asertividad y en el eje inferior se encuentra la cooperación. Asertividad es la medida en que la persona intenta solucionar sus propios problemas y la cooperación es la medida en que la persona intenta solucionar los problemas de los demás. En la Tabla 1 se muestra la gráfica de los 5 modos de manejar los conflictos.

Figura 1. Modos de manejar los conflictos



Fuente: Copiado de Thomas y Kilmann (2014).

1.5.7 Herramientas para la resolución de conflictos

Según Pérez de Guzmán y Amador (2011) existen 8 aspectos a tener en cuenta para resolver y prevenir conflictos y son los siguientes:

a. El diálogo

Dentro del dialogo, es importante la existencia de la escucha activa por ambos individuos conflictuados, de esta manera será más fácil empatizar y concienciar las ideas del otro y llegar a un acuerdo.

b. Aprendizaje cooperativo

En este caso no solo se busca el progreso individual, aquí también es importante el progreso del grupo, todos pueden beneficiarse dado que la colaboración es más importante que la competitividad.

c. Solución de problemas

Se trata de tener autonomía al momento de resolver problemas, encontrar una solución individualmente, de forma crítica y calmada y no esperar que alguien más interceda para solucionarlo ni tampoco dejar que alguien más lo solucione completamente.

d. Autorregulación

Consiste en desarrollar comportamientos y actitudes socialmente bien vistas, para esto es necesario adquirir autodisciplina y autoafirmación.

e. Participación en la elaboración de las normas

Consiste en ser partícipes de la elaboración de normas del contexto en el que se desenvuelve el individuo, que tomen en cuenta sus ideas, opiniones y cuestionamientos. Si esto no ocurre, el individuo va a tener una sensación de impotencia pues sentirá que no se le toma en cuenta al momento de la toma de decisiones.

f. Comprensión y control de la agresividad

La agresividad es algo que viene incorporado al ser humano, en algún momento y ante alguna situación es posible que al menos una vez haya reaccionado de forma agresiva ante algún disgusto, sin embargo, lo correcto es que las personas aprendan a controlar ese impulso y aprender mecanismos que apacigüen la tensión en momentos complicados.

g. Confrontación de ideas

Debatir y confrontar las ideas opuestas suele ser satisfactorio para las personas, puesto que mientras expresan su idea, razonan para dar respuestas válidas a la otra persona y demuestra su capacidad de raciocinio frente a los demás.

h. Implicación de las partes

Conseguir que ambas partes busquen una solución plausible y positiva, si es necesario se puede usar como ayuda un mediador, así ambas partes puede interiorizar lo sucedido.

Una vez mencionado lo anterior, es importante recalcar que una de las prácticas más favorables y de buenos resultados a día de hoy para resolver conflictos, es la mediación, dado que a través de esta se puede llegar a un acuerdo satisfactorio con el consentimiento de ambas partes y con la ayuda de una persona neutra que es el mediador. Dentro de las instituciones educativas se ha estado implementando el método de mediación como herramienta para apaciguar los conflictos entre pares de forma pacífica y sensata.

Dicho eso, también existen otras herramientas las cuales también son prácticas para resolver problemáticas, como, por ejemplo, la negociación, el arbitraje y la terapia de grupo; todas estas herramientas se pueden usar dependiendo de la naturaleza y gravedad del conflicto y de las preferencias de las partes involucradas.

1.5.8 Pirámide de Maslow y resolución de conflictos

La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió. (Acosta, 2012). Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide) (Acosta, 2012).

La pirámide de necesidades de Maslow puede ser útil para entender y resolver conflictos porque se centra en las necesidades humanas básicas y cómo éstas influyen en las emociones, pensamientos y comportamientos de una persona.

Según la pirámide de Maslow, las necesidades básicas, como la seguridad y la necesidad de pertenencia, tienen prioridad sobre las necesidades más elevadas, como la autorrealización. Cuando se ven amenazadas estas necesidades básicas, las personas pueden sentirse ansiosas, inseguras y defensivas, lo que puede contribuir a la aparición de conflictos.

Al comprender las necesidades subyacentes de las personas involucradas en un conflicto, es posible abordar y resolver el conflicto de una manera más efectiva, brindando a cada

persona la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas y, por lo tanto, reducir su tensión y defensividad.

En resumen, la pirámide de Maslow puede ser útil para la resolución de conflictos porque proporciona una comprensión de las motivaciones y necesidades humanas que subyacen a un conflicto, lo que puede ayudar a identificar soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas.

Figura 2. Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow



Fuente: Copiado de Muñoz & De la Fuente (2010)

1.6 Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre

1.6.1 Misión

Ayudar a los estudiantes en el desarrollo de sus cualidades y aptitudes, para que puedan trazar sus metas profesionales.

Aportar en el desarrollo de la formación académica del estudiante, si es que consta de algún problema social o familiar.

Asesorar y respaldar la labor de los docentes, los maestros guías y las personas relacionadas con los estudiantes.

Actuar en la ejecución y la organización de estrategias que permitan el crecimiento de los estudiantes.

Ayudar al estudiante en casos que presentan alguna necesidad, emocional, familiar o social, para aumentar la probabilidad de éxito de la vida del estudiante.

1.6.2 Visión

Formar estudiantes con la formación de valores, y que lo apliquen tanto dentro de una institución como fuera y que aporte un beneficio ante la comunidad.

Proporcionar a los estudiantes con todos los elementos técnicos necesarios para una verdadera orientación vocacional, educativa y psicológica.

1.6.3 Tipo de institución y modalidad

Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” es un Centro Educativo de educación regular y sostenimiento fiscal, con jurisdicción hispana.

Su nivel educativo es de Inicial, Educación Básica y Bachillerato.

1.6.4 Ubicación geográfica y dirección

Urbana

Avenida Teodoro Gómez de la Torre No. 3-101 y Pedro Vicente Maldonado.

1.6.5 Perfil de salida

Bachiller en Ciencias

CAPITULO II: Materiales y métodos

2. Problema

Se ha logrado evidenciar que, en gran medida los estudiantes no tienen la destreza suficiente para resolver los conflictos que se presentan en su vida diaria.

Wied, Branje, & Meeus (2007 citado en Garaigordobil, Machimbarrena & Maganto, 2016) mencionan que los conflictos forman parte de la vida en sociedad y se pueden solucionar de manera positiva y favorable, lo que beneficia a las partes en conflicto; o de manera negativa, dado que se no se resuelven adecuadamente, lo que causa daño y aumenta la tensión entre las partes involucradas en dicho conflicto. La capacidad de resolver conflictos interpersonales es una de las habilidades que los seres humanos deben desarrollar para establecer y mantener relaciones saludables con los demás miembros de la sociedad.

Por lo anterior mencionado, se logra comprender que el no tener las suficientes habilidades para resolver conflictos, dificulta la sana convivencia en la sociedad, causando más inconvenientes en la vida diaria.

2.1 Descripción del problema

Existen varias causas por las cuales es probable que no se haya desarrollado la habilidad social de buscar alternativas cuando se presenta un inconveniente, entre las cuales podemos mencionar:

2.1.1 El contexto familiar: La existencia de pautas de crianza inadecuadas y un ambiente familiar conflictivo puede ser uno de los causantes para que en la actualidad los estudiantes tengan dificultades para resolver conflictos. “La familia y las pautas de crianza adecuadas facilitan el desarrollo de habilidades sociales y de conductas prosociales en la infancia, por lo cual es importante brindar sensibilización y orientación” (Cuervo, 2009). Así mismo, la relación que mantengan los padres con sus hijos es un factor relevante para desarrollar en su hijo la confianza en sí mismo, de esta manera para él será más sencilla la toma de decisiones.

2.1.2 Contexto Educativo: En el contexto educativo se debería guiar y encaminar a los estudiantes a resolver sus conflictos de manera sencilla, sin embargo el sistema educativo tiene varias deficiencias, entre ellas la falta de información desde los docentes y autoridades de las instituciones, las cuales en su mayoría basan sus enseñanzas en un sistema tradicional, y no se hace un esfuerzo por cambiar el modelo de enseñanza a uno en el cual se brinde tiempo suficiente para guiar a sus estudiantes a enfrentar de una manera resiliente su vida diaria y así se les facilite resolver sus problemáticas.

La resolución de los conflictos en las instituciones educativas permite potencializar la comunicación y relación entre los miembros de la comunidad, abrirse al diálogo y afianzar los lazos de solidaridad y empatía entre las personas. (Izarra, 2021, p. 64)

2.1.3 Personalidad: También depende de la personalidad la forma en que los estudiantes afronten los problemas, ya que cada uno tiene personalidades distintas, las cuales innegablemente son parte del accionar cuando alguien tiene un conflicto.

Dicho esto, y partiendo del hecho de que todo problema tiene efectos y consecuencias podemos citar los siguientes efectos del problema:

2.1.4 Malas relaciones interpersonales: Si dentro del contexto familiar no existió un ambiente adecuado para la crianza, posiblemente esto haya favorecido para que en su desarrollo no tenga las herramientas suficientes para entablar relaciones interpersonales sanas y esto podría empeorar si en el contexto educativo tampoco le han facilitado la ayuda necesaria para enfrentar este problema.

2.1.5 Bajo rendimiento académico: Todas las causas ya nombradas pueden ser causantes de que el estudiante no logre concentrarse adecuadamente en sus clases y por lo tanto no logre obtener calificaciones óptimas, lo que le va a causar más frustración.

2.2 Delimitación del problema

La resolución de conflictos tiene varias definiciones que dependen del contexto en que se vaya a desarrollar. En términos generales, la resolución de conflictos según Burton (2000) “es una solución permanente del problema”. Sin embargo, en el contexto del presente proyecto, la resolución de conflictos dentro de la psicología se la puede definir como “un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular” (Bados & García, 2014). Es importante tener presente esta información para realizar el presente proyecto de investigación, el cual se llevará a cabo con los estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, ubicado en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, en el año 2023.

2.3 Expectativas

El interés y expectativa que genera este proyecto de investigación está no solo en los datos que se encuentren sobre las variables que serán estudiadas en resolución de conflictos, si no también en la propuesta que se diseñe para que a futuro sea implementada por la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

4. Antecedentes

4.1 Definición de variables de estudio

La resolución de conflictos es la manera como dos o más individuos, u organizaciones encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan. Estos desacuerdos pueden ser emocionales, políticos, financieros o todos ellos (Escobedo, 2021, p. 21). Un conflicto habitualmente implica una disputa entre dos o más individuos u organizaciones.

Proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupalo, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente. (Escobedo, 2021, p. 21)

Se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema, malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. (Escobedo, 2021, pp. 21-22)

Con base a lo mencionado anteriormente, se puede decir que, la resolución de conflictos es una forma pacífica y analítica de hallar solución a cualquier tipo de problemática que se presente dentro de la vida diaria de una persona.

4.1. Instrumento

Para el presente proyecto de investigación se va a utilizar la Escala de Solución de Conflictos (ESOC), analizada por Vera (2006), el cual está dividido en 3 variables descritas a continuación:

V₁: Control Emocional, considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante un conflicto percibido, integrado por las siguientes sub-variables: Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y Control de impulsividad (Vera, 2006).

V₂: Competencia comunicativa, comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas (Vera, 2006).

V₃: Evaluación de resultados, capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución de un conflicto (Vera, 2006).

4.2. Síntesis de estudios similares

Desde la Universidad de los Andes en Ibagué (González et al., 2018) se menciona haber implementado estrategias pedagógicas para resolución de conflictos para la Institución Educativa Técnica Atanasio Girardot en estudiantes del grado quinto de primaria, se menciona haber tenido éxito implementando dichas estrategias ya que éstas contribuyeron profundamente a obtener un mejor ambiente dentro del aula de clases con sus alumnos.

Así mismo en Venezuela, Aguilar M. & Castañón N. (2014) propusieron actividades y métodos educativos para fomentar una cultura más pacífica de resolución de conflictos en las diferentes instituciones educativas, y descubrieron que esto tuvo un impacto significativo dentro de la muestra que participó en el estudio mencionado. En primer lugar, existió un impacto en los conocimientos de los docentes, así como en su capacidad para aprender técnicas y herramientas para reducir la violencia dentro de la institución. Los docentes mencionaron que la ejecución de estrategias aprendidas redujo la cantidad de situaciones de violencia en el aula, aunque no se logró extinguirlas.

Por otro lado, García L. & Crespo A. (2012) realizaron una investigación llamada Una mirada diferente a la educación. Mediación y resolución de conflictos en una escuela; en donde usaron la mediación como una estrategia para resolver los problemas dentro de los salones de clase con los estudiantes, mencionan que el proyecto ha ido ganando respeto dentro de la comunidad educativa y en vista de que ha tenido buenos resultados creen posible que el proyecto siga consolidándose y cumpliendo sus finalidades. Este proyecto ha supuesto nuevas vías para afrontar los conflictos desde el dialogo y la participación, por lo tanto, ha dado como resultado mejoras en la convivencia del centro educativo.

En 2012, Santos, C., & Giraldo, H., realizaron su estudio sobre la resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas con estudiantes del noveno grado del colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali; en el cual encontraron que los estudiantes de niveles más altos ven el conflicto como un problema o un inconveniente. Para mejorar la capacidad de llegar a un acuerdo, la solución de conflictos debe buscar métodos que permitan resolver situaciones de manera asertiva y encontrar una armonía e igualdad. Los resultados mostraron que los estudiantes desconocían estrategias para aplicar en un conflicto. La forma de afrontar ese tipo de situaciones comúnmente era mediante la agresividad tanto verbal como física, la impaciencia, la venganza y la confrontación. Esto permitió llevar a cabo una clase enfocándose en las habilidades ciudadanas, estas se utilizaron como herramientas para resolver conflictos. Se centró en las competencias cognitivas, como la toma de perspectiva e interpretación de intenciones, las comunicativas, como la escucha activa y la asertividad, y las emocionales, como la empatía y el manejo de las propias emociones, lo que permitió trabajar las competencias integradoras.

En 2012, Manchado A., Carbonel T & González G., pusieron en marcha su proyecto de estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares con los Integrantes de la comunidad educativa de la I.E.D Nicolás Buenaventura ubicada en la ciudad de Santa Marta, en donde se dieron cuenta que el sistema educativo tiene varias debilidades en la

enseñanza de habilidades para la resolución de conflictos, a pesar de que el Ministerio de Educación Nacional ha desarrollado propuestas que buscan fortalecer este tema no ha dado muchos resultados, En la I.E.D Nicolás Buenaventura, los estudiantes suelen encontrarse en situaciones desfavorables, como se evidencia en las estadísticas: el 57.1% de los estudiantes han sido objeto de burlas, el 22.9% de los estudiantes tienen apodos y el 20% experimentan intolerancia e irrespeto entre compañeros, lo que contribuye a los conflictos en la institución.

Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto (2016) aportaron con un estudio llamado Conflictalk, el cual es un instrumento para medir los estilos de mensajes de resolución de conflictos en jóvenes y adolescentes. Los hallazgos mostraron una alta consistencia interna. Según los análisis de varianza, las mujeres tienen puntuaciones más altas en estrategias de resolución de conflictos cooperativas y pasivas que los varones. Los coeficientes de correlación sugieren que los adolescentes que utilizan estrategias cooperativas tienen niveles elevados de empatía, inteligencia emocional, extraversión, apertura, amabilidad y responsabilidad, mientras que aquellos que utilizan estrategias agresivas presentan niveles bajos de empatía, autoestima, amabilidad, responsabilidad, adaptación social y altos niveles de inestabilidad emocional, conductas antisociales, victimización y problemas escolares de varios indoles.

4.3. Teoría base para la investigación

El potencial impacto que la gestión de conflictos puede tener en el desarrollo moral de las personas es un aspecto de la relación entre razonamiento moral y gestión de conflictos. De acuerdo con las formulaciones clásicas de Piaget (1985) y Kohlberg (1992), las situaciones de interacción entre pares son el principal factor que estimula el desarrollo del razonamiento moral. Según estas ideas, algunos estudios más recientes han planteado explícitamente este tema. Por ejemplo, Heydenberk, Heydenberk y Perkins (2003) en un estudio realizado con una muestra de 520 estudiantes de cuarto y quinto grado pertenecientes a dos escuelas de educación básica en Filadelfia, mostraron que implementar estrategias integrativas de resolución de conflictos estimula significativamente el desarrollo del razonamiento moral en los niños (Bernal, 2018).

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

Evaluar y analizar las habilidades para resolver conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

5.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

Determinar el nivel de correlación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

Diseñar estrategias sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

6. Materiales y métodos

a. Tipo de investigación

El proyecto actual es una investigación mixta cuantitativa y cualitativa. En el marco del paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque diagnosticaremos la capacidad de resolución de conflictos. Pero también es correlacional dado que, con un estadístico predeterminado, determinaremos el nivel de relación que existe entre el género y las estrategias de resolución de conflictos. “La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (Pita & Pértegas, 2002).

La investigación también es de diseño no experimental, y en el marco de esta es transversal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Sampieri, 2018). En el marco del paradigma cualitativo el proyecto es una investigación acción porque sobre la base de lo analizado en estrategias de resolución de conflictos, se aporta con una solución al problema detectado mediante el diseño de una guía de estrategias de resolución de conflictos. Se aclara que la aplicación de la guía será de responsabilidad de la institución a la que se entrega la misma.

b. Métodos técnicas e instrumentos

6.2.1 Métodos

Inductivo. - Este enfoque se utilizará principalmente en el capítulo de resultados y discusión, donde se llegarán a conclusiones generales sobre la base de los indicadores o elementos específicos analizados.

Deductivo. - En el desarrollo del marco teórico, este enfoque será muy utilizado porque se partirá de conceptos teóricos generales del tema resolución de conflictos para abordar y examinar elementos más particulares de estos temas en el contexto de los estudiantes de bachillerato.

Analítico-Sintético. - método general que será aplicado fundamentalmente en el diseño de la guía de estrategias de resolución de conflictos, pues para estructurarla será indispensable comprender y analizar sus componentes para después cada uno de ellos estructurarlos en base a síntesis teórico -prácticas.

6.2.2 Técnicas

La técnica utilizada en la siguiente investigación será la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC) (Vera, 2006); que está compuesto de 3 dimensiones y 35 preguntas.

6.2.3 Instrumentos

El instrumento utilizado es la Escala de Resolución de Conflictos (ESOC).

6.3 Preguntas de investigación y/o hipótesis

Para lograr el primer objetivo específico planteado la guía o cursos investigativo es la siguiente pregunta ¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre?

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

H₁: Existe una relación significativa entre el género y la resolución de conflictos. Para el cumplimiento del tercer objetivo específico se considera la siguiente pregunta de investigación ¿Se puede diseñar una guía de estrategias sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre?

6.4 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operación de variables

Objetivo	Variables (Dimensiones)	Sub-Dimensiones	Indicador	Técnica	Preguntas
Analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.	Control emocional	Tolerancia	Enfrentar los problemas	Encuesta	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
			Control en situaciones difíciles		Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.
			Situaciones de estrés		Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso
			Mantener la calma		Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles
			Capacidad para enfrentar los problemas.		Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas.

			Control frente situaciones difíciles		Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles.
	Empatía		Herir los sentimientos	Encuesta	Intento no herir los sentimientos de los demás
		Confianza	Mis amigos me confían sus intimidades.		
		Comprender cómo se sienten los demás.	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.		
		Importancia por los demás	Me importa lo que puede pasarle a los demás		
		Compresión en discusiones	Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así.		
		Saber cómo se sienten las personas.	Considero importante saber cómo se sienten las personas.		
		Comprender los sentimientos de las personas	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas		

	Adaptabilidad	Comenzar cosas nuevas	Encuesta	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
		Difícil adaptarme a situaciones nuevas		Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.
		Fácil adaptarme a situaciones nuevas		Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas
		No quiero saber de nada ni nadie.		Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.
	Control de impulsividad	Controlarme cuando me enojo.	Encuesta	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
		Impulsiva en problemas		Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.
		Tono de voz		La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
		Reacciones fuertes		Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.

			Fastidio por los demás		Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono
			Tendencia a explotar		Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
			Controlar cólera		Nunca he podido controlar mi cólera
	Competencia comunicativa	-----	Levantar la voz	Encuesta	Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.
		Hacer muecas o mímicas	El hacer muecas o mímicas me trae problemas.		
		Hablarle fuerte	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte		
		Hacer gesto	Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta.		
		No quiero contestar hago gestos.	Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.		

	Evaluación de resultados	-----	Evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas	Encuesta	Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas.
			Evaluación de las conductas		Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar.
			Analizo mis comportamientos		Analizo constantemente mis comportamientos.
			Respuesta fue adecuada		Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no.
			Evaluar qué es lo que falló		Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.
			Solucionar un problema		Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal.

Fuente: Elaboración propia, (2023).

6.5 Participantes

La población y universo del presente estudio son los estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, con lo cual se obtiene un total de 834 alumnos, distribuidos de la siguiente manera:

Primero de bachillerato: 389 alumnos

Segundo de bachillerato: 440 alumnos

Por las facilidades de aplicación del instrumento de manera virtual, se ha tomado la decisión de no sacar una muestra, si no de hacer un censo, es decir aplicar el instrumento a toda la población o universo.

6.6 Procedimiento y análisis de datos

La Escala de Resolución de Conflictos (ESOC) pasará mediante un proceso de ajuste al contexto cultural donde se aplicará. Previa la autorización de la máxima autoridad de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, se ingresará el test a Google Forms en la misma que se incluirá el respectivo consentimiento informado. Una vez aplicado el instrumento a los estudiantes, los datos serán migrados al software SPSS versión 2.5, desde donde se tabulará la información para el respectivo análisis y discusión; además, con el SPSS se utilizará un estadístico previamente determinado para demostrar o rechazar la hipótesis planteada anteriormente.

7. Estructura del informe final del TIC

CAP I: Marco Teórico

- 1.1 Psicología
 - 1.2 Habilidades sociales
 - 1.3 Inteligencia emocional
 - 1.4 Convivencia
 - 1.5 Conflictos
 - 1.5.1 Definición
 - 1.5.2 Clasificación
 - 1.5.3 Dimensiones
 - 1.5.4 Destrezas para resolver conflictos
 - 1.6 Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre
- Tipo
Objetivos
Asignaturas
Perfil de salida

CAP II: Materiales y métodos

- 2.1 Tipo de investigación
- 2.2 Métodos, técnicas e instrumento
- 2.3 Preguntas de investigación e hipótesis
- 2.4 Matriz de operación de variables
- 2.5 Participantes
- 2.6 Procedimiento

CAP III: Resultados y discusión

- 3.1 Dimensión 1
- 3.2 Dimensión 2
- 3.3 Dimensión 3
- 3.4 Dimensión 4
- 3.5 Demostración de hipótesis

CAP IV: Diseño de la propuesta

- 4.1 Componente 1
- 4.2 Componente 2
- 4.3 Componente 3

Conclusiones

Recomendaciones

9. Recursos y presupuesto

9.1 Recursos Humanos

Presupuesto (USD)

Estudiantes 0\$

Autoridades de la Universidad Técnica del Norte 0\$

9.2 Recursos materiales

Computador 150\$

Papel 15\$

Fotocopias 20\$

Materiales de oficina 20\$

9.3 Otros

Internet 120\$

Transporte 20\$

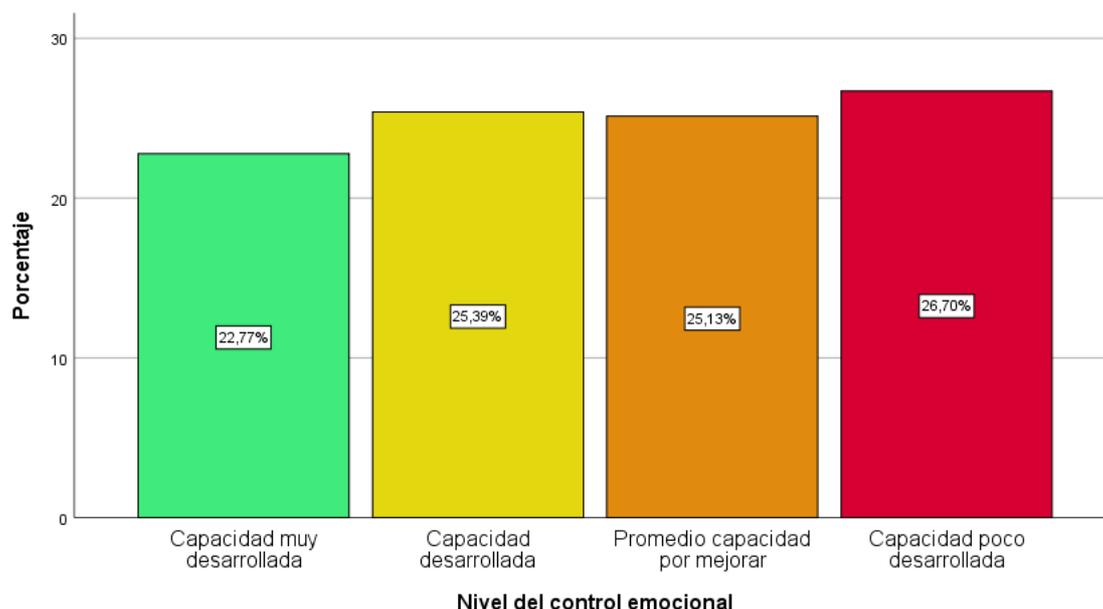
CAP III: Diagnostico de resolución de conflictos

Se ha calculado la media, la desviación típica, la varianza, el puntaje máximo y el mínimo, así como los percentiles 25, 50 y 75 para cada dimensión de resolución de conflictos, utilizando los puntajes totales de cada dimensión de escala. La dimensión escala se ha convertido en una dimensión ordinal utilizando los niveles calculados utilizando los percentiles, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Mediadadas de tendencia central y niveles por dimensiones

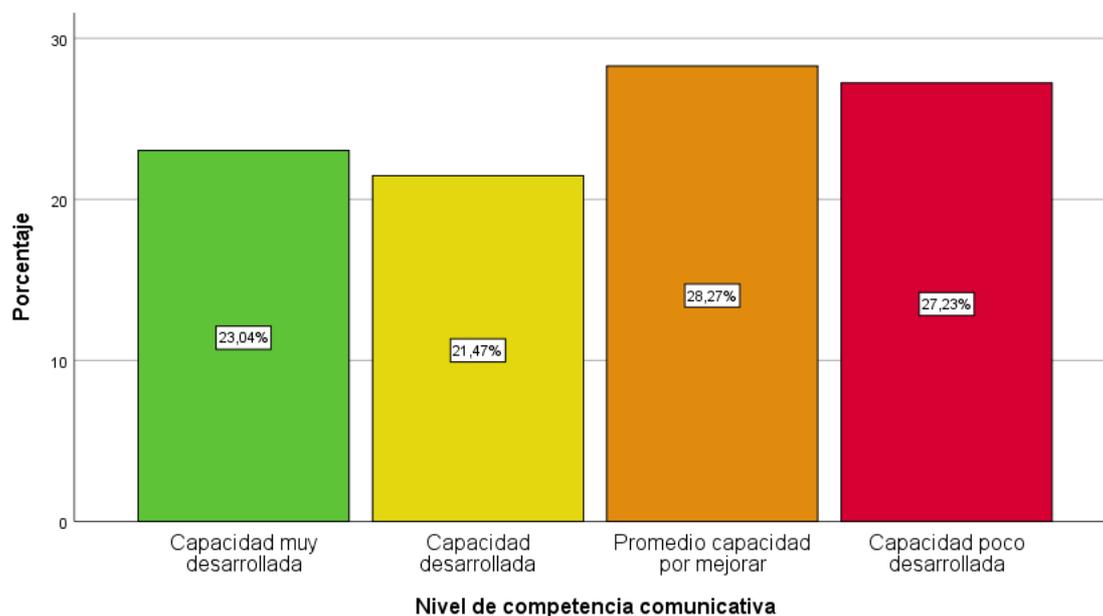
	Control Emocional	Competencia Comunicativa	Evaluación de Resultados	Resolución de conflictos Total
Media	77,99	17,14	19,65	114,78
Desviación Típica	11,683	4,429	5,053	16,944
Varianza	136,485	19,616	25,529	287,085
Valor Máximo	114	25	30	165
Valor Mínimo	48	5	6	69
Percentiles				
25	70,00	14,00	16,00	103,00
50	78,00	18,00	19,00	115,00
75	86,00	20,00	23,00	126,00
Niveles				
Capacidad muy desarrollada I	87-114	21-25	24-30	127-165
Capacidad desarrollada II	79-86	19-20	20-23	116-126
Promedio Capacidad por mejorar III	71-78	15-18	17-19	104-115
Capacidad poco desarrollada IV	48-70	5-14	6-16	69-103

Figura 3. Control Emocional Ordinal



En la figura 3 se puede observar que el porcentaje total de las dos últimas alternativas juntas (51.83%) es elevado, lo que indica que hay dificultad en el control emocional de los estudiantes; sugiriendo que no están adecuadamente desarrolladas las habilidades de tolerancia, empatía, adaptabilidad y control de impulsividad por lo que lo ideal es trabajar en dichas habilidades para que no resulten perjudiciales en la vida cotidiana. Según Bisquerra y Pérez (2007, como se citó en Serrano y García Álvarez, 2009), conceptualizan el término de competencia emocional como el conjunto de habilidades, conocimientos y valores necesarios para realizar actividades o tareas de forma eficaz y con ciertos niveles de calidad. De igual manera, argumentaron que el desarrollo de estas habilidades ayuda a los procesos de adaptación al entorno, tiene un impacto en una ciudadanía responsable y efectiva, y mejora la capacidad de afrontar las circunstancias de la vida con mayores posibilidades de éxito. Por lo mencionado anteriormente, la falta de capacidad para controlar las emociones no es la adecuada para que los jóvenes tengan una buena adaptación a su entorno.

Figura 4. Competencia Comunicativa Ordinal

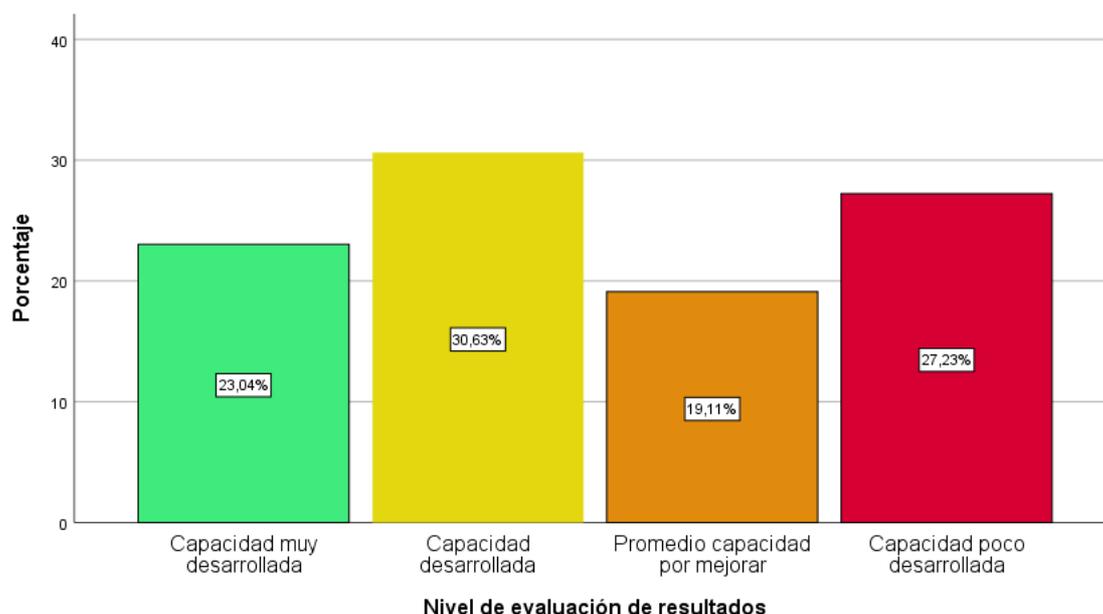


En la Figura 4, se observa con claridad que poco más de la mitad de los estudiantes evaluados tienen un porcentaje elevado en las dos últimas alternativas (55.50%) lo cual indica que tienen un mal desarrollo de la competencia comunicativa, la cual abarca habilidades que facilitan la emisión y recepción de mensajes.

El Currículo Nacional de Educación Básica (Ministerio de Educación [MINEDU], 2016) determina como característica de aprendizaje del estudiante: comunicarse de manera asertiva. La vida socioeconómica también requiere de personas capaces de comunicarse haciendo uso de las habilidades comunicativas.

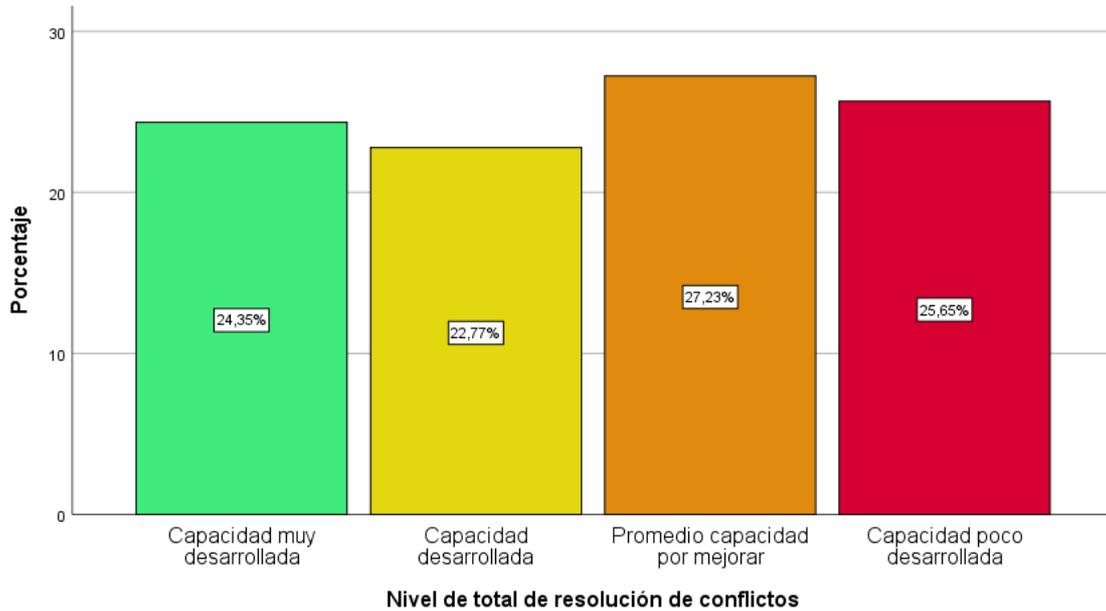
Dicho lo anterior, la carencia de comunicación asertiva causa un desequilibrio en el entorno social y personal de los estudiantes. Caballo (1993) menciona que el estudiante con comunicación asertiva entabla conversaciones, mantiene el contacto visual, profundiza el contenido y acompaña el diálogo con el lenguaje no verbal.

Figura 5. Evaluación de Resultados Ordinal



Tal y como se puede observar en la figura 5, las últimas dos opciones de respuesta son bajas (46.34 %) en comparación con las dos primeras opciones de respuesta (53,67%) lo cual significa que no existe dificultad en la mayoría de jóvenes al momento de analizar si el conflicto ha sido resuelto de la manera adecuada y propicia, por lo que pueden identificar como evitar actos de violencia en conflictos posteriores, ya que se denota cierto grado de reflexión por parte de los estudiantes después de haber atravesado por un conflicto. El manejo adecuado de los conflictos puede ayudar a la resolución de estos, así como reconocer y enfrentar la agresión relacional (Anthony & Lindert, 2012). Sería propicio tener colaboración por parte de los docentes de la Unidad Educativa con retroalimentaciones acerca de los conflictos, par que así cada vez más alumnos sepan analizar posteriormente las problemáticas y de esta manera encuentren mejores soluciones a estas en el futuro.

Figura 6. Puntaje Total Resolución de Conflictos Ordinal



Como se puede visualizar en la figura 6, dentro de la población estudiantil evaluada no existe una diferencia muy alejada entre una capacidad adecuada para resolver conflictos (47.12%), y una capacidad poco conveniente de hacerlo (52,88 %) tomando en cuenta todas las características que resolver un conflicto requiere, como lo son: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. Aun así, es bastante alto el porcentaje de estudiantes a los que se les dificulta manejar de forma correcta un conflicto; lo que puede afectar significativamente su diario convivir.

El conflicto es totalmente inherente al ser humano y sus relaciones sociales, pero con ello no se quiere decir que no necesite un manejo idóneo y procesal, que evite confrontaciones, malos tratos y desencadenantes que afectan el normal desarrollo de la convivencia cotidiana de los demás. (Ceballos, 2015)

Tablas cruzadas

Tabla 4. Tabla cruzada (Género y Control emocional)

			Nivel del control emocional				Total
			Capacidad muy desarrolla da	Capacidad desarrolla da	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad poco desarrollad a	
Género	Masculino	Recuento	57	52	38	32	179
		% dentro de Género	31,8%	29,1%	21,2%	17,9%	100,0%
	Femenino	Recuento	30	45	58	70	203
		% dentro de Género	14,8%	22,2%	28,6%	34,5%	100,0%
Total		Recuento	87	97	96	102	382
		% dentro de Género	22,8%	25,4%	25,1%	26,7%	100,0%

En la tabla 4 se puede observar que la población masculina (60,90%) tiene mayor capacidad de control emocional que la población femenina (37%). Estudios similares que sirven de referencia, han puesto al descubierto diferencias por sexo en cuanto a la eficacia en el conocimiento de las emociones y en el uso de dicho conocimiento emocional, siendo más afectivas y emotivas las mujeres; en cambio a los hombres se les atribuye la presencia de mayor control emocional (García & Castro, 2017 citado en Ureña, 2020).

Esto puede deberse a que las mujeres suelen tener una mayor tendencia hacia la empatía y la sensibilidad emocional, mientras que los hombres suelen mostrar una mayor orientación hacia el control y la regulación emocional.

Tabla 5. Pruebas de chi-cuadrado (Género y Control emocional)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,802 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	26,217	3	,000
Asociación lineal por lineal	25,479	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 40,77.

Como se puede observar en la tabla 5, el P valor o significación asintótica ese de 0,000 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y el control emocional en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al control emocional; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los hombres es 2,25 y en el caso de las mujeres es 2,83

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,252, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación entre el género y el nivel de control emocional, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la formula raíz cuadrada de 2 sobre $1 + 2$, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es $1 +$ el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81 que comparado con el 0,252 se obtiene una relación baja.

Tabla 6. Tabla cruzada (Género y Nivel de competencia comunicativa)

			Nivel de competencia comunicativa				Total
			Capacidad muy desarrollada	Capacidad desarrollada	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad poco desarrollada	
Género	Masculino	Recuento	59	51	48	21	179
		% dentro de Género	33,0%	28,5%	26,8%	11,7%	100,0%
	Femenino	Recuento	29	31	60	83	203
		% dentro de Género	14,3%	15,3%	29,6%	40,9%	100,0%
Total		Recuento	88	82	108	104	382
		% dentro de Género	23,0%	21,5%	28,3%	27,2%	100,0%

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la tabla 6, se puede observar que el género masculino tiene porcentajes bastante más elevados (61,5%) que el género femenino (29,6%) con respecto a una capacidad desarrollada de competencia comunicativa; lo cual significa que dentro de la población estudiada los hombres tienen una capacidad más desarrollada de competencia comunicativa que las mujeres. Por lo que se puede mencionar que, dentro del grupo estudiado, los hombres prefieren el diálogo para lograr resolver sus conflictos.

Las competencias comunicativas son fundamentales para formar personas capaces de pensar por sí mismos, expresar sus sentimientos, personas abiertas al diálogo, creativas, manifiesten sus intereses y necesidades para solucionar los conflictos de una mejor forma. (Cano & Cuervo, 2007)

Tabla 7. Chi-cuadrado (Género y competencia comunicativa)

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,098 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	54,729	3	,000
Asociación lineal por lineal	48,404	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 38,42.

Como se puede observar en la tabla 7, el P valor o significación asintótica ese de 0,000 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y competencia comunicativa en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto la competencia comunicativa; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los hombres es 2.17 y en el caso de las mujeres es 2.97.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,346, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación entre el género y la competencia comunicativa, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la formula raíz cuadrada de 2 sobre $1 + 2$, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es $1 +$ el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81 que comparado con el 0,346 se obtiene una relación baja.

Tabla 8. Tabla cruzada (Género y Nivel de evaluación de resultados)

			Nivel de evaluación de resultados				Total
			Capacida d muy desarrolla da	Capacida d desarrolla da	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad poco desarrolla da	
Géne ro	Masculi no	Recuento % dentro de Género	50 27,9%	52 29,1%	30 16,8%	47 26,3%	179 100,0 %
	Femenin o	Recuento % dentro de Género	38 18,7%	65 32,0%	43 21,2%	57 28,1%	203 100,0 %
Total		Recuento % dentro de Género	88 23,0%	117 30,6%	73 19,1%	104 27,2%	382 100,0 %

Realizando el análisis de la tabla 8, se puede observar que el género masculino (57%) tiene puntajes más elevados que el género femenino (50.7%) en evaluación de resultados, aunque las cifras no están demasiado alejadas, de todas formas, se puede alegar que los hombres tienden a evaluar sus actitudes y comportamientos de forma más frecuente después de un conflicto.

En los hombres se reconoce mayor introspección y racionalidad, así como tendencia a la evitación de manifestaciones emocionales personales y vitales en sus relaciones con otros. (Ureña, 2020)

Tabla 9. Chi-cuadrado (Género y evaluación de resultados)

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	Valor 4,869 ^a	df 3	,182
Razón de verosimilitud	4,871	3	,182
Asociación lineal por lineal	2,257	1	,133
N de casos válidos	382		

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

El recuento mínimo esperado es 34,21.

Como se puede observar en la tabla 9, el P valor o significación asintótica ese de 0,182 ($P > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis del investigador (H_1); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de evaluación de resultados en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres no existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la evaluación de resultados; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los hombres es 2.41 y en el caso de las mujeres es 2.59.

El valor del coeficiente de contingencia es 0,112

Tabla 10. Tabla cruzada (Género y nivel total de resolución de conflictos)

			Nivel de total de resolución de conflictos				Total
			Capacidad muy desarrolla da	Capacidad desarrolla da	Promedio capacidad por mejorar	Capacidad poco desarrolla da	
Género	Masculi no	Recuento	62	48	47	22	179
		% dentro de Género	34,6%	26,8%	26,3%	12,3%	100,0%
o	Femeni no	Recuento	31	39	57	76	203
		% dentro de Género	15,3%	19,2%	28,1%	37,4%	100,0%
Total		Recuento	93	87	104	98	382
		% dentro de Género	24,3%	22,8%	27,2%	25,7%	100,0%

Finalmente, en la tabla 10 se encuentra el total del nivel de resolución de conflictos (control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados), al analizarla, se puede mencionar que el género masculino (61,4%) tiene niveles más elevados de facilidad al resolver un conflicto que el género femenino (34,5%). Como se observó en anteriores tablas, los hombres de la población evaluada, obtuvieron mejores porcentajes que las mujeres en las distintas dimensiones que se encuentran dentro de la resolución de conflictos; es así que, los hombres se desenvuelven mejor en habilidades emocionales, introspectivas y comunicativas dentro de un conflicto, de esta manera pueden llevar mejor el ambiente escolar y tener mejores relaciones interpersonales. Según el Ministerio de Educación de Chile (2019) aprender a manejar bien los conflictos es parte central del proceso de formación integral de los estudiantes. Si los conflictos se aprenden a manejar adecuadamente resultarían siendo una oportunidad para aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz.

Tabla 11. Chi-cuadrado (Género y resolución de conflictos)

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	Valor 40,634 ^a	df 3	,000
Razón de verosimilitud	42,401	3	,000
Asociación lineal por lineal	38,838	1	,000
N de casos válidos	382		

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

El recuento mínimo esperado es 40,77.

Como se puede observar en la tabla 11, el P valor o significación asintótica es de 0,000 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y la resolución de conflictos en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la resolución de conflictos; lo que se puede también comprobar con la diferencia de medias aritméticas que en el caso de los hombres es 2.16 y en el caso de las mujeres es 2.88.

El valor calculado de coeficiente de contingencia es de 0,310, el mismo que nos sirve para determinar la fuerza de la relación entre el género y el nivel de resolución de conflictos, para lo cual lo comparamos con el coeficiente de contingencia máximo que se obtiene con la fórmula raíz cuadrada de 2 sobre $1 + 2$, cuyo numerador es el número menor de filas o columnas y el denominador es $1 +$ el número menor de filas o columnas, dando un valor de 0,81 que comparado con el 0,310 se obtiene una relación baja.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Guía de estrategias para resolver conflictos en estudiantes de bachillerato

Presentación de la propuesta

Los conflictos se pueden definir como un desacuerdo entre dos o más personas en donde cada una de las partes desea defender sus propios intereses y posturas; usualmente esto produce cierto grado de molestia o enojo. En los estudiantes un conflicto puede desencadenar una discusión o pelea, esto gracias a la poca resiliencia y al nulo aprendizaje de las estrategias adecuadas para resolver un conflicto.

En la actualidad, se ha intensificado la conflictividad en las aulas de clase de las instituciones educativas, esto gracias a la poca información de los procedimientos adecuados para lograr una resolución optima a un conflicto, por lo cual existe una probabilidad bastante amplia de que un pequeño conflicto desencadene una reacción violenta.

Dicho esto, se evidenció un porcentaje considerable de poca capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, razón por la cual se realizó la presente guía de estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato, misma que se diseñó con el propósito de brindar la información necesaria a tutores y docentes lo cuales son los llamados a fomentar e inculcar herramientas apropiadas para resolver conflictos.

Es importante tomar en cuenta la presente guía en el contexto educativo ya que, las instituciones educativas son un espacio en el que docentes, estudiantes, padres de familia, personal administrativo y directivo están en constante interacción.

Objetivos

Control Emocional

Mejorar la capacidad para gestionar problemas, mantener el control en situaciones difíciles y estresantes, aumento de la tolerancia, la empatía, la adaptabilidad y el control de los impulsos.

Competencia Comunicativa

Mejorar la asertividad, la resiliencia y la responsabilidad emocional para reducir la posibilidad de recurrir a medidas violentas en medio de un conflicto.

Evaluación de Resultados

Fomentar el uso de técnicas de autoevaluación para resolver conflictos.

Contenido de la guía

Esta guía está estructurada por estrategias, que son:

Transformar las emociones

Dominar el arte de la comunicación

Buscar el éxito después de un conflicto

TRANSFORMAR LAS EMOCIONES

Actividad 1. El juego de las emociones en acción

Objetivo. - Entrenar para reconocer y gestionar emociones en situaciones de conflicto.

Destrezas a desarrollar. - Desarrollar el reconocimiento emocional, la empatía, el autocontrol, reflexión y auto-mejoramiento.

Desarrollo de la estrategia

Materiales	Pasos
<ul style="list-style-type: none">• Tarjetas que representen diferentes emociones (alegría, tristeza, enfado, miedo, sorpresa, etc.).• Espacio suficiente para realizar la actividad.	<ul style="list-style-type: none">• Explica a los alumnos que van a participar en un juego en el que explorarán y practicarán el control emocional en situaciones de conflicto.• Reparte las tarjetas con las emociones escritas.• Define las reglas básicas del juego, como respetar los turnos, escuchar atentamente y crear un ambiente de respeto y apoyo.• Señala que cada alumno debe reproducir la emoción que le afectó en una situación de conflicto, utilizando gestos y expresiones faciales.• Pide a un voluntario que inicie el juego reproduciendo la emoción que se le atribuyó en una situación de conflicto concreta. Por ejemplo, expresar enfado ante un compañero que le ha quitado un objeto.• Pide a los demás alumnos que observen y adivinen la emoción que representó el participante.• Una vez adivinada la emoción, pide a los alumnos que sugieran estrategias para gestionar y controlar esa emoción en la situación de conflicto.• Continúa el juego con otros alumnos y dales a todos la oportunidad de participar y representar diferentes emociones y situaciones de conflicto.• Inicia un debate y haz una lluvia de ideas sobre las diferentes estrategias de gestión de las emociones sugeridas por los alumnos.
Tiempo	
<ul style="list-style-type: none">• 40 - 45 minutos	

	<ul style="list-style-type: none"> • Concluye la actividad destacando la importancia de reconocer y gestionar correctamente las emociones durante los conflictos y cómo esto puede contribuir a una solución positiva y constructiva.
--	--

Actividad 2. La danza de las emociones

Objetivo. - Fomentar la expresión y la gestión sana de las emociones durante los conflictos, promoviendo el autocontrol y la comunicación eficaz.

Destrezas a desarrollar. - Esta actividad permite a los alumnos explorar y expresar emociones de forma creativa y les da la oportunidad de practicar el control emocional, la confianza en sí mismos y la empatía, reconociendo y comprendiendo las emociones que pueden surgir en situaciones de conflicto.

Desarrollo de la estrategia

Materiales	Pasos
<ul style="list-style-type: none"> • Música variada • Mucho espacio para bailar 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica a los alumnos que van a realizar una actividad divertida para explorar y gestionar las emociones durante un conflicto. • Forma parejas y pídeles que se coloquen en un lugar determinado. • Explica que cada pareja va a reproducir una situación de conflicto, expresando diferentes emociones mediante movimientos de baile. • Elige a una pareja voluntaria para que empiece a tocar una canción diferente.
<p>Tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mientras suena la música, las parejas deben moverse y bailar, expresando diferentes emociones que se producirían en una situación de conflicto (por ejemplo, enfado, tristeza, alegría, sorpresa).
<ul style="list-style-type: none"> • 40 - 45 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Al cabo de un rato, para la música y pide a las parejas que cambien de emoción y sigan bailando. • Repita este proceso varias veces para que las parejas puedan explorar y representar diferentes emociones en cada momento. • Durante las pausas, anima a las parejas a reflexionar y debatir sobre cómo expresan las distintas emociones y cómo pueden gestionarlas de forma saludable durante un conflicto. • Al final de la actividad, reúne a todos los alumnos y mantén un debate en grupo sobre las experiencias, las estrategias para controlar las emociones y la importancia de una comunicación eficaz durante los conflictos.

DOMINAR EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN

Actividad 1. El bus de comunicación

Objetivo. - Practicar la comunicación segura, la escucha activa y la resolución de conflictos.

Destrezas a desarrollar. - Desarrollar habilidades comunicativas eficaces, como la escucha activa, la paráfrasis, la formulación de preguntas y la reformulación.

Desarrollo de la estrategia

Materiales	Pasos
<ul style="list-style-type: none">• Hojas de papel con diferentes roles (por ejemplo, conductor de autobús, pasajero enfadado, pasajero complaciente, observador, etc.).• Espacio suficiente para realizar la actividad.	<ul style="list-style-type: none">• Explica a los alumnos que van a representar una situación conflictiva en un autobús.• Asigna un papel específico a cada alumno y entrégales la hoja de papel con los papeles escritos.• Define las reglas básicas del juego, como respetar los turnos, escuchar activamente y crear un entorno seguro y respetuoso.• Pide a los alumnos que se coloquen en la zona designada, que representa el interior de un autobús.• Comience el juego nombrando al conductor del autobús y presentando el conflicto, por ejemplo, un pasajero que se enfada porque hay un asiento ocupado o por el volumen de la música.• Invite a los alumnos a interactuar en los papeles asignados y destaque la importancia de resolver el conflicto utilizando una comunicación asertiva y respetuosa.• Fomente el debate y el diálogo entre los alumnos, animándolos a expresar su punto de vista, a escuchar activamente y a buscar soluciones mutuamente aceptables.• Organice varias sesiones de juego durante las cuales los alumnos puedan cambiar los papeles y explorar diferentes dinámicas de comunicación.• Al final del juego, tómese un tiempo para reflexionar en grupo sobre las estrategias de comunicación utilizadas, los retos encontrados y las lecciones aprendidas.• Concluya la actividad subrayando la importancia de una comunicación eficaz.
Tiempo	
<ul style="list-style-type: none">• 40 - 45 minutos	

Actividad 2. El reto del laberinto de la comunicación

Objetivo. - Promover la comunicación eficaz, la escucha activa y la resolución de problemas en situaciones de conflicto.

Destrezas a desarrollar. - Permite practicar la comunicación eficaz, la escucha activa y la toma de decisiones en un contexto de conflicto.

Desarrollo de la estrategia

Materiales	Pasos
<ul style="list-style-type: none">• Un espacio amplio y despejado• Cuerdas o cintas adhesivas para marcar un laberinto en el suelo• Tarjetas con situaciones conflictivas escritas	<ul style="list-style-type: none">• Prepare la zona dibujando un laberinto en el suelo con cuerda o cinta adhesiva. El laberinto debe tener caminos estrechos y varias intersecciones.• Divida a los alumnos en parejas y explíqueles que van a enfrentarse al "reto del laberinto de la comunicación".• Cada pareja debe tener una posición inicial diferente en el laberinto.• Entrega a cada pareja una tarjeta con una situación conflictiva.• Explica que el objetivo es que las parejas se comuniquen y trabajen juntas para encontrar la salida del laberinto y resolver el conflicto de forma eficaz.• Las parejas tienen que navegar por el laberinto, tomar decisiones y comunicarse entre sí para encontrar el camino correcto.• Establezca reglas durante el reto para fomentar una comunicación eficaz, como la escucha activa, el respeto por las opiniones del otro y la búsqueda conjunta de soluciones.• Si una pareja tiene problemas para avanzar, puedes ofrecer consejos o sugerencias para ayudarles a superar los obstáculos y resolver el conflicto.• Cuando las parejas hayan encontrado la salida del laberinto, reúne a todos los alumnos y dirige un debate en grupo sobre las estrategias de comunicación utilizadas, las dificultades encontradas y los conocimientos adquiridos.• Concluya la actividad haciendo hincapié en la importancia de una comunicación eficaz en los siguientes ámbitos
Tiempo	
<ul style="list-style-type: none">• 40 - 45 minutos	

BUSCAR EL ÉXITO DESPUÉS DE UN CONFLICTO

Actividad 1. El puente de la reflexión

Objetivo. - Fomentar la reflexión y el análisis constructivo de los resultados de un conflicto, promoviendo el aprendizaje y la resolución de problemas.

Destrezas a desarrollar. - Se desarrollan habilidades como la reflexión, el análisis de consecuencias, el pensamiento crítico, la comunicación eficaz, el aprendizaje conjunto, la resolución de problemas y la autoevaluación.

Desarrollo de la estrategia

Materiales	Pasos
<ul style="list-style-type: none">• Hojas de papel• Lápices o bolígrafos• Cinta adhesiva o cuerda para crear un "puente" en el suelo	<ul style="list-style-type: none">• Prepare la sala colocando cinta o cuerda en el suelo para formar un "puente" visible y accesible para los alumnos.• Divida a los alumnos en parejas y entregue a cada pareja una hoja de papel y un bolígrafo.• Explique que el puente representa el conflicto que han vivido y que el objetivo de esta actividad es evaluar los resultados tras el conflicto.• Pide a cada pareja que reflexione sobre el conflicto y escriba brevemente en el papel lo siguiente: la causa u origen del conflicto, los sentimientos o emociones experimentados durante el conflicto, las acciones o estrategias utilizadas para resolver el conflicto, los resultados o consecuencias del conflicto.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none">• Pide a las parejas que compartan sus reflexiones y discutan los resultados, luego pide a cada alumno que escriba una lección aprendida o una estrategia eficaz en una tarjeta individual.
<ul style="list-style-type: none">• 40 - 45 minutos	<ul style="list-style-type: none">• Pide a los alumnos que coloquen sus tarjetas en el "puente" para crear un "puente de aprendizaje" visible para todos.• Organice un debate en grupo sobre los conocimientos adquiridos y las estrategias eficaces. Anime a los alumnos a reflexionar e intercambiar ideas.• Concluya la actividad destacando la importancia de evaluar los resultados posteriores al conflicto y explicando cómo los conocimientos adquiridos pueden ayudar a mejorar la resolución de conflictos en las escuelas.

Actividad 2. Isla del aprendizaje

Objetivo. - . Promover la reflexión y el aprendizaje mediante la evaluación de los resultados tras el conflicto, fomentando el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

Destrezas a desarrollar. - Fomenta el trabajo en equipo, la comunicación eficaz y el pensamiento crítico mediante el análisis y la evaluación conjunta de los resultados.

Desarrollo de la estrategia

Materiales	Pasos	
<ul style="list-style-type: none">• Papel grande o cartulina• Rotuladores o marcadores• Tarjetas con diferentes escenarios de conflicto escritos	<ul style="list-style-type: none">• Prepare la "isla de aprendizaje" dibujando una isla en papel o cartulina y añadiendo detalles como árboles, montañas y un mar.• Divida a los alumnos en grupos pequeños y entregue a cada grupo una tarjeta que represente un escenario de conflicto.• Explique que cada grupo representará a un equipo de investigadores en la "isla del aprendizaje" y que su tarea consistirá en evaluar los resultados de un conflicto concreto.• Cada grupo deberá debatir y reflexionar sobre los siguientes aspectos del conflicto: causas del conflicto, emociones experimentadas durante el conflicto, medidas adoptadas para gestionar el conflicto, resultados del conflicto, lecciones aprendidas y estrategias para futuras mejoras.• Pide a cada grupo que represente visualmente su evaluación en la "isla de las lecciones" utilizando dibujos, colores y palabras clave.• Cuando los grupos hayan terminado su representación, pídeles que presenten su evaluación al resto de la clase, explicando los aspectos y conclusiones más importantes.• Tras las presentaciones, organice un debate en grupo para poner de relieve las similitudes y diferencias entre las evaluaciones.• Concluya la actividad haciendo hincapié en la importancia de evaluar los resultados posteriores a un conflicto y en cómo los conocimientos adquiridos pueden servir para mejorar la resolución de conflictos en el futuro.	
Tiempo		
<ul style="list-style-type: none">• 40 - 45 minutos		

CONCLUSIONES

Este estudio se basa en el modelo ecológico de Bronfenbrenner, que describe cómo las interacciones de las personas en su entorno pueden influir en su desarrollo a largo plazo. En este estudio, se constató que las habilidades sociales tienen una importancia crucial, ya que permiten a los alumnos interactuar eficazmente con su entorno. Además, se descubrió que la capacidad de resolver conflictos está estrechamente relacionada con las habilidades sociales de los alumnos. La falta de habilidades para resolver conflictos puede repercutir negativamente en la capacidad de los alumnos para interactuar eficazmente con su entorno social.

Este estudio reveló una diferencia significativa entre los géneros en las dimensiones de control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. Los participantes masculinos puntuaron más alto en control emocional (60,90%) y competencia comunicativa (61,5%) que las participantes femeninas (37% y 29,6% respectivamente). En la dimensión de evaluación de resultados, los hombres (57%) también obtuvieron puntuaciones ligeramente superiores a las mujeres (50,7%). Además, el 26,3% de los participantes masculinos arrojó como resultado que sus habilidades para la resolución de conflictos aún deberían mejorar, mientras que el 12,3% tenían habilidades poco desarrolladas. Por el contrario, el 28,1% de las participantes femeninas tenían habilidades que podían mejorarse y el 37,4% tenían habilidades poco desarrolladas. Estos resultados indican que, en general, las participantes femeninas tienen menos desarrolladas las habilidades de resolución de conflictos que los participantes masculinos.

Se observaron diferencias estadísticamente significativas para el control emocional y la competencia comunicativa según el género, con un p-valor menor a 0,05 para ambas dimensiones ($p < 0,05$). Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el género y estas dos dimensiones en los estudiantes de tercer año de bachillerato de la unidad educativa Teodoro Gómez de la Torre.

El análisis de los resultados reveló que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el género y la evaluación de resultados, ya que el valor p fue de 0,182, que es mayor a 0,05 ($p > 0,05$). Esto indica que en esta muestra no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres a la hora de evaluar los resultados.

Se concluye que la elaboración de una guía de estrategias lúdicas orientadas a mejorar las habilidades de resolución de conflictos de los alumnos de primero y segundo de bachillerato del colegio "Teodoro Gómez de la Torre" es una medida necesaria. La puesta en marcha de esta guía se fundamenta en la necesidad de abordar los retos identificados en el estudio y favorecer el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos entre el alumnado. Las estrategias lúdicas propuestas en la guía ofrecen un enfoque práctico y eficaz para mejorar estas habilidades y promover un ambiente de aprendizaje más positivo y cooperativo en el aula.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las autoridades tomen en cuenta que los bajos niveles de resolución de conflictos de los estudiantes de primero y segundo de bachillerato de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” deben ser tratados a través de charlas o conferencias.

Repetir el estudio en lo posible cada año para así poder observar la evolución de la problemática realizando una comparativa entre resultados anteriores y actuales.

Organizar un taller con el personal del Departamento de Consejería Estudiantil para mostrar los resultados obtenidos y para socializar la guía.

Organizar un seminario o taller con los estudiantes para socializar y aplicar las estrategias planteadas en la guía.

Bibliografía

- Acosta, K. C. (2012). *La pirámide de Maslow. Escuela de Organización Industrial.*
- Alonso, K. (2018). *Definición de Psicología.* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Anthony, M.; Lindert, R. (2012). *Matoneo entre niñas, un libro indispensable para padres y educadores.* Bogotá: Panamericana.
- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual.* Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bernal, A. C. A. L. (2018). Algunas contribuciones de la psicología del conflicto a la filosofía para la paz. *Sincronía*, (73), 3-24.
- Serrano, M. E., & García Álvarez, D. (2009). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Brockriede, W., & Domenici, P. (1996). Understanding conflict and its resolution. *International Journal of Conflict Management*, 7(1), 1-17.
- Burton, J. (2000). La resolución de conflictos como sistema político. *Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, George Mason University, Fairfax, Virginia.*
- Caballo, V. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales. *Psicología Conductual*, 1(1), 73-99.
https://www.researchgate.net/profile/Vicente_Caballo/publication/259528322_Relaciones_entre_diversas_medidas_conductuales_y_de_autoinforme_de_las_habilidades_sociales/links/00b7d52c608dbd4a20000000/Relaciones-entre-diversas-medidas-conductuales-y-de-autoi
- Cano, A.; Cuervo, M. (2007). *Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula.* Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Ceballos, C. (2015). *Intervención en conflictos del contexto escolar adolescente* (Master's thesis).
- Ciarrochi, J., Chan, A. Y., & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescent school students. *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.
- Ciarrochi, J., Chan, A. Y., & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescent school students. *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.
- Cuervo Martínez, Á. (2010). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. *Diversitas: Perspectivas en psicología.*
- Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (2006). *The handbook of conflict resolution: Theory, research, and practice.* John Wiley & Sons.

- Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177.
- Escobedo Pineda, C. M. (2021). *Habilidades Sociales*.
- Fernández, P., & Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *RIFOP: Revista interuniversitaria de formación del profesorado: continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales*, (66), 85-108.
- Fisher, R., & Shapiro, D. (2006). *Beyond reason: Using emotions as you negotiate*. Penguin.
- Flores Mamani, E., Garcia Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., & Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.
- Frías-Armenta, M., López-Escobar, A. E., & Díaz-Méndez, S. G. (2003). Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico. *Estudios de Psicología (Natal)*, 8, 15-24.
- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia: Empathy and conflict resolution during infancy and adolescence. *Revista latinoamericana de psicología*, 43(2), 255-266.
- Garía, M. D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista arista digital*.
- Gil, S., Llinàs, A. (2020). *Habilidades sociales* (Vol. 4). Editorial Flamboyant.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Heredia, R. A. S. (2010). Espacio abierto importancia de la educación en resolución de conflictos. *Revista de Mediación*.
- Izarra, D. (2021). La resolución de conflictos: breve recorrido por sus fundamentos y herramientas aplicables en el campo educativo.
- Macazana, D. M., Sito, L. M., & Romero, A. D. (2021). *Psicología educativa*. Infinite Study.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 2, 232-242.
- MINEDU. (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>
- Ministerio de Educación de Chile. División de Educación General. Chile: Fecha de Publicación: 2019.

Muñoz, M. D., & de la Fuente, F. V. (2010). La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow. *Estrategias y Tácticas de Negociación*, 1-4.

Ortega Ruiz, R. (2007). La convivencia: un regalo de la cultura a la escuela. *Idea La Mancha: Revista de Educación de Castilla-La Mancha*.

Pérez de Guzmán, V., y Amador, L. (2011). *Resolución de conflictos en las alas: un análisis desde la investigación-acción. I Pedagogía social Revista interuniversitaria*, 1139-1723(18), 99-114.

Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9(1), 76-78.

Rodríguez, M.A. (2004). *El color de las emociones y el tratamiento del conflicto en el aula. Tabanque*, (18), 135-150.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Sánchez, A. (2007). *Psicología comunitaria. Barcelona: Ed. PPU*.

Schutte, N.S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177.

Thomas, K. & Kilmann, R. (2014). *Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de conflicto Instrumento. TKI perfil e informe interpretativo*.

Ureña, L. (2020). Estereotipos de género e inteligencia emocional en adolescentes de la escuela de educación básica “Victor Manuel Albornoz”. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.

Vera-La Torre, 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.