



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Portada

Universidad Nacional de Loja
Unidad de Educación a Distancia y en Línea
Carrera de Psicopedagogía

**Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de
bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025**

Trabajo de integración curricular previo a
la obtención del título de Licenciado en
Psicopedagogía

AUTORA:

Guisella Nathalie Sánchez Zambrano

DIRECTORA:

Lic. Raquel Alexandra Ordoñez Ordoñez Mg. Sc

Loja - Ecuador

2025

Certificación



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **ORDOÑEZ ORDOÑEZ RAQUEL ALEXANDRA**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa, Pindal, período 2024-2025**, perteneciente al estudiante **GUISELLA NATHALIE SANCHEZ ZAMBRANO**, con cédula de identidad N° **1104384910**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 14 de Febrero de 2025



RAQUEL ALEXANDRA
ORDOÑEZ ORDOÑEZ

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-001029

1/1

Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Guisella Nathalie Sánchez Zambrano**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:



Cédula de Identidad: 1104384910

Fecha: 28 de abril de 2025

Correo electrónico: guisella.sanchez@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0993054632

Carta de autorización del Trabajo de Titulación por parte del autor, para la consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Yo, **Guisella Nathalie Sánchez Zambrano**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Psicopedagogía**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintiocho días del mes de abril de dos mil veinticinco.

Firma:

Autor: Guisella Nathalie Sánchez Zambrano

Cédula: 1104384910

Dirección: Cantón Pindal, provincia de Loja, calles 18 de noviembre y comercio

Correo electrónico: guisella.sanchez@unl.edu.ec

Celular: 0993054632

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director del Trabajo de Integración Curricular: Mgtr. Raquel Ordoñez

Dedicatoria

El presente trabajo de tesis, lo dedico con cariño y respeto en especial a Dios, por darme salud y la sabiduría necesaria para elegir siempre el camino correcto, y hoy poder culminar con éxito mi segunda carrera universitaria.

Con amor y satisfacción de cumplir con el compromiso propuesto me lo dedico a mí, porque este es el resultado de mucho esfuerzo, que demuestra que todo lo que me proponga es posible llegar a cumplirlo, y sé que desde ahora con pasos firmes y enfocada en que no existen límites para lograr más metas y sueños.

A mis queridos hijos Ricardito y Lissany quienes son la inspiración más valiosa que tengo en la vida, por quien me levanto todos los días con ánimo y entusiasmo, y con la proyección de ser mejor persona cada día.

A mi esposo Gustavo, por confiar en mí, por valorar mis esfuerzos y demostrarme que lo que uno desea con esfuerzo se llega a cumplir.

A mis amados padres Miguel y Mercy, por ser el apoyo incondicional para continuar luchando día a día en la vida, por sus consejos y palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona y que de alguna forma siempre me acompañan para alcanzar mis sueños y metas planteadas.

A mis queridas hermanas Sofía, Cindy y María del Cisne, quienes han creído en mí dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Guisella Nathalie Sánchez Zambrano

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de Psicopedagogía a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer a la Magister Raquel Ordoñez directora del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo.

Mi agradecimiento a mis compañeras de labores quienes supieron entenderme durante el proceso tanto de mis estudios como en la elaboración del presente trabajo de integración curricular.

Finalmente expreso mis más sinceros agradecimientos a la Unidad Educativa Pindal, de la ciudad de Pindal, Provincia de Loja, por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular, sin su predisposición no hubiese sido posible.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

Guisella Nathalie Sánchez Zambrano

Índice

Portada	i
Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de Anexos.....	x
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico.....	6
4.1. Comunicación Asertiva	6
4.1.1 Antecedentes	6
4.1.2 Bases teóricas	7
4.1.2.1 Teoría del desarrollo cognitivo Piaget	7
4.1.3 Definición	7
4.1.4 Importancia	8
4.1.5 Beneficios.....	9
4.1.6 Características de la Asertividad	10
4.1.7 La Comunicación en la Familia	11
4.1.8 La comunicación Asertiva en las Instituciones Educativas.....	11
4.1.9 Habilidades Socio Afectivas	12
4.1.10 Estrategias de Comunicación Asertiva.....	13
4.1.10.1 Comunicación Verbal.	13
4.1.10.2 Comunicación no Verbal.	14
4.1.10.3 El Diálogo.	14
4.1.10.4 Identificar y Expresar Sentimientos	14
4.2. Resolución de Conflictos	15
4.2.1 Antecedentes	15

4.2.2 Bases teóricas	16
4.2.2.1 Teoría de la Negociación de Roger Fisher y William Ury.	16
4.2.3 Definición	16
4.2.4 Tipos de conflictos educativos.....	17
4.2.5 Características de los conflictos educativos	19
4.2.6 Rol de los padres y madres de familia ante la resolución de conflictos	19
4.2.7 Rol de los docentes en la resolución de conflictos	20
4.2.8 Rol de los estudiantes en la resolución de conflictos	200
4.2.9 Rol del Psicopedagogo en la resolución de conflictos escolares.....	21
4.2.10 Solución de conflictos institucionales.....	211
4.2.11 Estrategias básicas para la resolución de conflictos en el ámbito escolar	22
4.2.11.1 Mediación.	23
4.2.11.2 Escucha Activa.....	233
4.2.11.3 El diálogo como estrategia de solución del conflicto.	233
5. Metodología	244
5.1. Área de Estudio	244
5.2. Procedimiento.....	244
5.2.1 Población.....	266
5.2.2 Muestra.....	266
5.2.3 Criterios de inclusión	266
5.2.4 Criterios de exclusión.....	266
5.3. Procesamiento de los datos obtenidos.....	277
5.4 Proceso para el desarrollo de la guía de intervención	277
6. Resultados	301
6.1. Triangulación de Datos.....	302
7. Discusión.....	377
8. Conclusiones	39
9. Recomendación.....	400
10. Bibliografía	411
11. Anexos	477

Índice de tablas

Tabla 1. Población y Muestra.....	266
Tabla 2. Diseño y desarrollo de la guía.....	288
Tabla 3 Triangulación de datos variable independiente	312
Tabla 4. Triangulación de datos variable dependiente.....	344

Índice de figuras

Figura 1. Unidad Educativa Pindal. Escenario donde se realizó la Investigación	24
--	----

Índice de Anexos

Anexo 1. Oficio para la apertura a la institución.....	47
Anexo 2. Consentimiento informado de participación.....	48
Anexo 3. Árbol de problemas	49
Anexo 4. Entrevista aplicada.....	50
Anexo 5. Guía de observación aplicada	51
Anexo 6. Guía didáctica de actividades de intervención psicopedagógica.....	52
Anexo 7. Certificación de traducción del resumen o abstract.....	53

1.Título

Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de
bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025

2. Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objeto el estudio de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos en estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025. Su objetivo es analizar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos mediante una propuesta pedagógica en estudiantes del primer año de bachillerato del Colegio Pindal, período 2024-2025. La metodología se basó en el enfoque cualitativo, bajo un nivel descriptivo, científico, analítico y sintético. La población objeto de este estudio está integrada por el paralelo C con un total de 31 estudiantes. Para evaluar las habilidades sociales, se aplicó una entrevista semiestructurada de 5 preguntas al docente tutor y una ficha de observación a los estudiantes con finalidad de evidenciar la problemática real que se produce en el salón de clases con relación a los conflictos escolares y verificar la presencia de la comunicación asertiva. Con estos resultados se logró conocer los tipos de conflictos presentes en estudiantes de primer año de bachillerato paralelo C, y al no ser abordados de manera proactiva están afectando el clima del aula y dificultan el aprendizaje; por este motivo la importancia y recomendación de la creación de una guía estratégica de intervención en comunicación asertiva donde podrán prevenir la escalada de estos conflictos teniendo como meta no eliminarlos por completo, algo impracticable en el entorno educativo, sino más bien abordarlos desde una perspectiva educativa y basada en valores como la escucha, la empatía, el respeto, la comprensión, entre otros.

Palabras claves: *comunicación asertiva, resolución de conflictos, habilidades sociales, conflictos escolares, guía estratégica.*

2.1. Abstract

The purpose of this research project is to study assertive communication in conflict resolution in first-year high school students at the Pindal Educational Unit, period 2024-2025. Its objective is to analyze assertive communication in conflict resolution through a pedagogical proposal in students of the first year of high school at Pindal School, period 2024-2025. The methodology was based on the qualitative approach, under a descriptive, scientific, analytical and synthetic level. The population object of this study is made up of parallel C with a total of 31 students. To evaluate social skills, a semi-structured interview of 5 questions was applied to the tutor -teacher and an observation sheet to the students in order to demonstrate the real problems that occur in the classroom in relation to school conflicts and verify the presence of assertive communication. With these results, it was possible to know the types of conflicts present in first-year students of parallel high school C, and by not being addressed proactively they are affecting the classroom climate and hindering learning; For this reason, the importance and recommendation of the creation of a strategic intervention guide in assertive communication where they can prevent the escalation of these conflicts, with the goal of not eliminating them completely, something impractical in the educational environment, but rather addressing them from an educational perspective. and based on values such as listening, empathy, respect, understanding, among others.

Keywords: assertive communication, conflict resolution, social skills, school conflicts, strategic guidance.

3. Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como tema: Comunicación asertiva y resolución de conflictos, en estudiantes del primer año de bachillerato, Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025. La comunicación asertiva es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, elegir cómo reaccionar y hablar por tus derechos, en conjunto permite elevar la autoestima y ayuda a desarrollar autoconfianza, donde se exprese un acuerdo o desacuerdo.

Los actores educativos desconocen que la comunicación asertiva es una herramienta fundamental para resolver conflictos de manera efectiva, permitiendo que el ambiente escolar sea lo más pacífico posible, todo ello porque carecen de mecanismos adecuados como habilidades y estrategias en comunicación asertiva entre docentes y estudiantes, sin alcanzar la solución efectiva de los conflictos escolares.

Es así que en las instituciones educativas existe un alto índice de conflictos tanto en las aulas de clase como en los demás espacios físicos de la institución, conductas que van desde el daño de las instalaciones hasta la mala conducta que generan al conversar en clases, levantarse sin motivo, reírse ante la explicación del docente, interrupción por comentarios y lamentablemente los docentes no cuentan con habilidades en la comunicación y no brindan confianza a los estudiantes cerrándose únicamente al trabajo didáctico y de esta manera acortan la afectividad y la emotividad, ya que el maestro desconoce la realidad que vive el estudiante en su ambiente escolar y familiar lo que puede desencadenar a un conflicto afectando su aprendizaje.

Es por ello importante conocer cómo aporta la comunicación asertiva en la resolución de conflictos, siendo el único objetivo que los docentes y estudiantes logren mantener un ambiente de paz y un proceso efectivo de enseñanza-aprendizaje, según estudios actuales la comunicación asertiva es el método más efectivo para llegar a mediar, tomando en consideración que si los estudiantes o docentes no saben comunicar los acontecimientos no existirá una comprensión y mucho menos se resolverá dicho conflicto.

Como objetivo general en la presente investigación se analiza la comunicación asertiva en la resolución de conflictos donde identificamos sus características, describiendo los tipos de conflictos presentes, para finalmente diseñar una propuesta pedagógica basada en estrategias para la comunicación asertiva en la resolución de conflictos en los estudiantes.

Según estudio el conflicto es un fenómeno que se presenta tanto a nivel escolar como social, hoy en día existen diversos análisis sobre temas de violencia en general, mismos que afecta a una sociedad en conjunto, determinando para muchos investigadores que conceptualizar la violencia tiene una variedad semántica y son extensas las bibliografías existentes en base al tema, para Ayala-Carrillo (2015), esto se debe a que las definiciones existentes muchas veces no tienen la exactitud científica, ya que existen distintos tipos de violencia y lo que para una persona es violento para otra puede que no lo sea; siendo una de las razones la poca habilidad al momento de comunicar generando un conflicto escolar, causando daño o perjuicio en los estudiantes y docentes, donde sus conductas o posturas individuales, generan indisciplina dentro del aula.

López et al. (2019) comenta que las actitudes agresivas en las instituciones secundarias se están volviendo un principal conflicto influyendo negativamente en su desenvolvimiento ante a la sociedad, dichas manifestaciones, dan a conocer que las conductas agresivas en los adolescentes están perjudicando sus habilidades sociales. A nivel mundial los conflictos escolares vienen encaminados en varios lineamientos siendo los más frecuentes la violencia, agresión o bullying esto se ha determinado en base los datos otorgados por un informe de las Organización de las Naciones Unidas (2019).

Por tanto, los actores educativos desconocen que la comunicación asertiva es una herramienta fundamental para resolver conflictos de manera efectiva, la misma permite que el ambiente escolar sea lo más pacífico posible. En este contexto carecen de mecanismos adecuados como habilidades y estrategias en comunicación asertiva entre las partes, lo que no garantiza tener un ambiente de paz y mucho menos alcanzar la solución efectiva de los conflictos.

4. Marco Teórico

4.1. Comunicación Asertiva

4.1.1 Antecedentes

Un estudio realizado por parte de Los Santos (2023), sobre la incidencia de la comunicación asertiva en el mejoramiento de la convivencia escolar en estudiantes del séptimo grado de la Escuela Mauricio Hermenjildo Domínguez. El estudio de la investigación fue de tipo exploratorio-descriptivo, bibliografía documentada y de campo, con un enfoque cuantitativo. La fundamentación teórica de las variables comunicación asertiva y convivencia escolar, están respaldadas por Castro & Calzadilla (2021) y García & Niño (2018). La muestra estuvo conformada por 55 estudiantes del séptimo grado de los paralelos “A” y “B” a quienes se le aplicó la encuesta para recopilación de la información relacionada a la investigación; de igual forma, se aplicó una ficha de observación a los escolares para examinar en detalle los hechos y acciones realizadas en el aula. Se concluye que estos dos elementos tienen una relación significativa para promover un ambiente adecuado.

Por otro lado, Vergara (2021) analizó a la comunicación del docente y su relación con los procesos de enseñanza aprendizaje durante la interacción maestro/alumno en el tercero de Educación General Básica de una institución educativa particular de Quito. Para esto se realizó una comprensión teórica de la comunicación educativa y de todas aquellas características que posibilitan su efectividad en el PEA, y así de esta manera intentar generar una reflexión que aporte a brindar una solución a la problemática sobre la influencia que tienen los procesos comunicativos en el aula de clase. Es importante destacar la presencia del diálogo, la participación y libertad de expresión tanto del docente como de los estudiantes para así fortalecer las formas de interacción entre los sujetos antes mencionados.

Para cumplir con los objetivos propuestos se utilizó una metodología cualitativa aplicando algunas técnicas de investigación como la etnografía, observación no participante y la entrevista semiestructurada. Además de un estudio descriptivo considerando a docentes y estudiantes como fuentes principales para la obtención de información. En los hallazgos se determina que las educadoras no tienen un conocimiento previo consciente sobre la importancia de la comunicación en el aula de clase, por ende, no mantienen una comunicación efectiva con los educandos para participar efectivamente los conocimientos. Finalmente, se percibió un aula de clase con un ambiente participativo escaso o nulo, donde se mantienen relaciones

unidireccionales, y se brinda mayor importancia al papel autoritario del docente y no al desarrollo integral del educando.

4.1.2 Bases teóricas

4.1.2.1 Teoría del desarrollo cognitivo Piaget. Esta teoría presenta un panorama del desarrollo de la teoría constructivista de Piaget sobre el pensamiento y la inteligencia, haciendo una distinción clave entre cuatro etapas que caracterizaron su vida y producción como investigador. Se refleja, también, el surgimiento, a partir de las ideas de Piaget, de nuevos enfoques y discusiones en torno a cómo se desarrolla la inteligencia humana y su interés por proporcionar formas generales para comprender la realidad. Con estas consideraciones logramos entender cómo los estudiantes construyen el conocimiento y la influencia que tiene la comunicación asertiva para facilitar este proceso. Según Piaget, el aprendizaje es un proceso activo donde los alumnos no son simples receptores de información, al contrario, participan activamente en la construcción de su propio conocimiento a través de la interacción con su entorno y con sus pares.

Así mismo, Ribaupierre (2015); y Morsanyi (2021), sugieren que los beneficios de la teoría Piagetana permite mejorar las habilidades para la resolución de problemas, donde el estilo de aprendizaje lógico-matemático es decir el pensamiento matemático mejora las habilidades de los estudiantes para resolver problemas y les ayuda a convertirse en pensadores lógicos en lugar de pensadores emocionales. Es la base de la mejora, la comunicación y el aprendizaje constantes. Les permite ejercer control sobre el entorno a través de mejores decisiones.

4.1.3 Definición

Mendoza, Vásquez, Ríos, Camacho y Gutiérrez (2020) sostienen que toda persona que logra mantener una buena relación interpersonal se fundamenta con un desarrollo integral, contribuyendo a su vida y a la de sus pares. Por su lado Bisquerra (2003) indica que las relaciones interpersonales son la interacción entre dos o más personas dentro de un ambiente accesible. Se debe considerar que estas relaciones interpersonales deben ir acompañadas de honestidad y respeto.

Otra definición es la de Cruz (2003) quién manifiesta que el éxito de la vida se ve ligado a la interacción social y para que sea efectiva dicha interacción es gracias a la comunicación. Otro aspecto importante es la asertividad como habilidad dentro de la comunicación, en donde Dávila

(2013) dice que la asertividad es la capacidad que tiene el ser humano de expresar lo que siente sin influenciarse por las opiniones de los demás.

La comunicación asertiva implica hablar con calma, de forma respetuosa, evitando críticas negativas, reproches o conflictos es decir expresando lo que se quiere decir sin herir los sentimientos de los demás. Ser una persona asertiva en la comunicación permite expresar de forma clara, firme y respetuosa tus puntos de vista, necesidades y sentimientos hacia ti mismo y los demás. En este contexto Oñate (2016) define a la comunicación asertiva como el proceso básico que se debe considerar a toda persona en cualquier entorno que esta se desenvuelva y donde las instituciones educativas deben reflexionar dentro de su plan educativo como acción para la educación actual.

De igual manera, Briones, Urquiza, Navia y Guevara (2020) definen a la comunicación asertiva como una práctica para optimizar destrezas que inicien, beneficien y desarrollen las relaciones interpersonales en una institución educativa, siendo los docentes quienes están en la obligación de alentar a una adecuada forma de comunicarse. En consecuencia, tanto los docentes como los estudiantes deben transformar el modo de comunicación que adoptan, con procesos básicos para lograr el desarrollo institucional con el compromiso de apoyar los cambios necesarios para alcanzar este fin.

Para Inenka (2019) manifiesta que para quien logra comunicarse de manera asertiva defiende sus propios derechos y necesidades sin infringir los derechos de los demás, el objetivo es expresarlos de tal manera que comprendan plenamente sus necesidades y sentimientos. Esto incluye tener una actitud personal positiva y tener la confianza para expresar sus pensamientos y sentimientos de forma clara y respetuosa.

Respecto a la comunicación asertiva Flórez Madroñero et al. (2022) dicen que esta es una habilidad para equilibrar la expresión y la defensa de ideas sin que represente imponer las ideas de los demás, donde la comunicación confiable se refiere a lo común, a un conjunto de comportamientos aceptables y eficaces para la convivencia humana y a sus diversas interacciones, es decir la comunicación completamente segura puede abrir espacios para promover el diálogo, comprensión, reflexión crítica y resolver conflictos que surgen en la vida cotidiana.

4.1.4 Importancia

En las instituciones educativas es de gran importancia mantener habilidades sociales como la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes y viceversa. Esteves et al. (2020) comentan que las habilidades sociales, son la capacidad de interactuar y convivir con el entorno,

conociendo que el adolescente demanda estrés en la sociedad, poca manifestación de sus sentimientos, incapacidad en la resolución de conflictos y no poseen empatía, radicando su importancia ante la evidencia de limitaciones en la práctica en cuanto a las habilidades sociales y comunicacionales.

La comunicación asertiva es un estilo que se caracteriza por expresar ideas y sentimientos de manera clara, respetuosa y honesta, está influenciada por numerosas variables, como la percepción, valores y los aspectos sociales, culturales y familiares, con la finalidad de establecer relaciones interpersonales saludables, donde se debe involucrar varios elementos para su cumplimiento dentro de un proceso de interacción en el cual se comparte la información de manera breve y descriptiva, ya que es un proceso de transmisión de información, de un emisor a un receptor, a través de un medio, los cuales interactúan entre sí, convirtiéndose en la mejor herramienta para comunicarse entre estudiante y profesor y viceversa, y para que sea efectiva se debe escuchar a los demás desde su realidad y no desde la propia.

El tema de la comunicación asertiva es un desafío fundamental para que los equipos funcionen de manera óptima siendo esencial para comprender las diferentes perspectivas y necesidades de las partes involucradas en el conflicto. Si no se observa esta situación siempre surgirán grandes conflictos en las instituciones educativas, por lo que la comunicación en el entorno educativo es de suma importancia. En este sentido es primordial conocer que Salter (1949) fue quien ideó las primeras teorías de la terapia conductual para definir el comportamiento expresivo de las personas. Según este autor, los efectos negativos sobre la regulación de las emociones afectan las relaciones de confianza. En consecuencia, la comunicación es una parte importante de la gestión, por lo que el respeto, la tolerancia, la honestidad, el apoyo a los demás en una institución educativa debe estar presente entre los docentes y estudiantes.

4.1.5 Beneficios

Dentro de los beneficios de una comunicación asertiva consta: la disminución del nivel de estrés provocado por las diferencias que se ocasionan en las opuestas opiniones entre estudiantes, crea relaciones sanas con el entorno educativo y social, ayuda a conservar la calma ante los problemas, permite expresarse con términos correctos para no herir susceptibilidades y aumentan la autoestima.

La comunicación es fundamental en las instituciones educativas, de ahí su relevancia a nivel interpersonal y social, ya que ayuda a establecer límites saludables, incrementar la autoestima y fomentar relaciones más efectivas y satisfactorias en los estudiantes. Por su lado, Latapi y Castillo (2006) señalan que la comunicación asertiva aporta positivamente a las instituciones

educativas porque se llega a comprender el proceso comunicacional como el mecanismo de formación integral, en el desarrollo organizacional y en la autorrealización de la persona de manera individual y colectiva, todo ello como herramienta de transformación institucional.

La comunicación asertiva tiene varias ventajas y beneficios en diversos aspectos de nuestra vida. Practicar la comunicación asertiva permite establecer relaciones más satisfactorias, expresar adecuadamente las necesidades y resolver conflictos de manera constructiva. Anguiano, A (2016) indica las siguientes ventajas de la comunicación asertiva:

- Reducción de la ansiedad y estrés.
- Incremento de las relaciones interpersonales.
- Mejora la adaptación social.
- Desarrolla la autoestima.
- Mejora la aceptación, la autoestima y otras expresiones de sentimientos, derechos y deseos, tanto positivos como negativos, de manera efectiva.
- Mayor empatía.

4.1.6 Características de la Asertividad

La asertividad es una habilidad comunicativa que permite expresar sentimientos y opiniones de forma clara y directa, respetando los derechos y sentimientos de los demás. Para Camara & Sanz (2011), revelan que las personas que dominan el asertividad muestran cualidades como:

- Mirar a los ojos: Si la mirada se esquivo, generalmente se experimenta desconfianza.
- El volumen de la voz: Cuando existe intimidación bajan el tono de su voz.
- Fluidez verbal: Cuando no se responde con rapidez generan angustia a la persona que está esperándola.
- La postura: Transmite confianza y seguridad así mismo permite darnos cuenta la disposición para escuchar y mostrar interés en la conversación.
- Los gestos: Son movimientos involuntarios que van de la mano con el lenguaje, están vinculados a las emociones, para complementar lo que estamos diciendo verbalmente.
- El contenido verbal del mensaje: Es la descripción de la realidad, de manera clara y directa.

4.1.7 La Comunicación en la Familia

La comunicación es un elemento esencial del entorno familiar, una buena comunicación dentro del hogar ayuda a mantener un clima emocional positivo, fortalece las relaciones entre los miembros y promueve la resolución efectiva de problemas. Para Cáceres (1991) cuando la familia, aplica medios de comunicación funcionales, logra la responsabilidad por la socialización de los niños, se satisfacen las necesidades emocionales de sus miembros, se mantienen las relaciones matrimoniales y participan activamente en la sociedad.

La comunicación en la familia debe basarse en la confianza y la sinceridad. Es importante que los miembros de la familia se sientan cómodos expresando sus pensamientos, sentimientos e inquietudes de manera abierta y honesta. Por lo tanto, si el diálogo es abierto y amoroso permite construir relaciones más armoniosas.

Por lo que se puede decir que cuando los miembros de la familia se comunican de forma clara y respetuosa, facilita las negociaciones y acuerdos, fortalece sus relaciones afectivas y puede mejorar la autoestima de todos los miembros. Expresar sentimientos y deseos y escuchar la contribución de cada miembro de la familia crea un entorno seguro y de confianza que favorece el desarrollo personal y emocional de todos. Ayuda a resolver problemas de manera efectiva.

En otras palabras, cuando los miembros de la familia se comunican clara y directamente, se puede fomentar el entendimiento mutuo y las soluciones comunes, siendo esencial para el aprendizaje y la socialización, ya que los niños aprenden a comunicarse y adquieren habilidades sociales en la familia, logrando darles confianza y ayuda a construir relaciones saludables.

4.1.8 La comunicación Asertiva en las Instituciones Educativas

“La comunicación asertiva no es una técnica de aprendizaje, sino que es una habilidad” (Cortez, 2018). Conociendo que la participación estudiantil es el primer paso para desarrollar una buena comunicación en el aula, los profesores pese a que aún mantienen una metodología tradicional y unilateral deben considerar el papel de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje, como la mejor herramienta para promover esa implicación. Es por ello que, el docente no solo se centrará en impartir sus clases sino buscará una buena relación para que sea posible el proceso de aprendizaje y contribuya a la formación de la personalidad del estudiante.

Bernal, Cañarte, Macías& Ponce, (2022) manifiestan que los estudiantes con una comunicación asertiva se caracterizan por tener confianza en sí mismos, respetan opiniones, asienten las emociones de sus compañeros, escuchan activamente, se conocen a sí mismos y sus limitaciones. Fernández (2016) plantea que la comunicación asertiva se debe mostrar conforme

a los que se mira, interpreta, concluye, opina y recomienda, es decir por las experiencias y percepciones lograremos construir relaciones positivas con los demás.

En particular, la comunicación entre el hogar y el colegio es crucial para el desarrollo y el bienestar de los estudiantes. A través de una comunicación efectiva y continua, ambas partes han establecido una relación de cooperación y apoyo mutuo. En esto concuerda Vila (1998) quien establece que esta experiencia debe ser organizada y construida para que su ejecución sea en un entorno real de su desarrollo, porque a través de la vida en el hogar o en la escuela, el desarrollo no está garantizado.

Además, la comunicación entre el hogar y el colegio ayuda a resolver conflictos y problemas que puedan surgir en el ámbito escolar. A través de un diálogo abierto y respetuoso, se pueden resolver inquietudes y encontrar soluciones comunes que beneficien a todos los involucrados. En efecto Caridad et al., (2017) expresan que la comunicación asertiva es un estilo de comunicación que logra el equilibrio adecuado entre la agresión en un extremo y la desaprobación en el otro, con respeto por uno mismo y por los demás.

4.1.9 Habilidades Socio Afectivas

Las habilidades socioafectivas son un conjunto de habilidades que nos permiten controlar adecuadamente nuestras emociones y relacionarnos con los demás. Según Romagnoli, (2007) manifiesta que, como todas las habilidades, se aprenden y que son aspectos del desarrollo humano que han evolucionado a lo largo del tiempo, se convierten en prioridad para el desarrollo de la mayoría de los aspectos de la vida familiar, estas habilidades se adquieren, se desarrollan y van en el ámbito escolar y social, cambiando a lo largo del tiempo.

Es así que el desarrollo de habilidades socioafectivas es primordial en la sociedad actual porque nos permite adaptarnos a diversas situaciones sociales e interactuar de manera positiva con los demás. Estas habilidades nos ayudan a trabajar en equipo de manera efectiva, a resolver conflictos de manera pacífica y a establecer relaciones sólidas y en el ámbito escolar aumenta la motivación y ayuda al estudiante a ser exitoso y efectivo para que pueda lograr grandes logros académicos.

Es por esto que es importante que los estudiantes desarrollen las habilidades de escuchar activamente, de empatizar con los demás, de trabajar en equipo, de resolver conflictos de manera constructiva y de comunicarse de manera clara y respetuosa.

4.1.10 Estrategias de Comunicación Asertiva

De acuerdo con Watzlawick (1985) la comunicación humana consta de tres partes: sintaxis, semántica y pragmática. La primera se ocupa de la transmisión de mensajes, la segunda se interesa por el significado o la sustancia del mensaje transmitido y la pragmática se centra en el significado creado por las emociones. El autor introduce los siguientes conceptos: conciencia o inconsciencia conductual, presente y pasado, resultados y causas, ciclicidad de los patrones de comunicación y relatividad "normal" y "anormal". Estos conceptos son los predecesores de los axiomas.

Citando Castro y Calzadilla (2021), otras de las consecuencias de aplicación de asertividad es que: “facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes” (p. 141), e “incrementa las satisfacciones, reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia” (p. 141). Convirtiendo a la comunicación como el mecanismo para el incremento de la autoestima en los estudiantes ya que logra expresar sus pensamientos y sentimientos de manera asertiva, las personas tienden a sentirse más seguras y valoradas.

4.1.10.1 Comunicación Verbal. Para Piedra(s.f.), la comunicación verbal es aquella que se utilizan palabras, sonidos o símbolos auditivos, hoy en día gracias a los avances tecnológicos actuales, podemos decir que la comunicación se produce con la ayuda de videollamadas, videoconferencias y otros elementos que nos brinda la ciencia. Por consiguiente, la comunicación verbal es la interacción utilizando palabras y símbolos lingüísticos, donde se puede adoptar dos formas principales: hablada y escrita.

Por su lado la comunicación oral implica el uso de palabras habladas, mientras que la comunicación escrita se basa en símbolos y representaciones gráficas de palabras. En concreto la comunicación eficaz requiere una comprensión del significado de las palabras y conceptos utilizados, ya que requiere el uso de conocimientos y conceptos para decodificar un mensaje, logrando permitir la expresión de pensamientos, sentimientos, deseos y necesidades y promueve el entendimiento mutuo entre los estudiantes lo que conlleva a construir relaciones más sólidas y satisfactorias en las instituciones educativas.

4.1.10.2 Comunicación no Verbal. Se refiere que no se usan palabras, para Brislin, sería “hablar sin palabras” puesto que, en lugar de utilizar palabras, utiliza gestos, postura, movimientos, expresiones faciales, proximidad física y otros elementos no verbales para transmitir mensajes. Teniendo un papel crucial en nuestras interacciones diarias debido a que nos ayuda a expresar lo que realmente queremos decir, comunicarnos mejor con los demás y construir relaciones más sólidas y valiosas. Además, la comunicación cara a cara forma una parte importante de los mensajes que transmitimos y complementa la comunicación verbal.

4.1.10.3 El Diálogo. Según Habermas (1998) indica en relación con el comportamiento comunicativo es posible que la responsabilidad de la acción recaiga en los miembros de la comunidad que están vinculados principalmente a través de la solidaridad basada en el diálogo o la formación, es decir puede guiar sus acciones haciendo declaraciones válidas sobre uno mismo y los demás. Esto debido a que a través del diálogo todos podemos expresar nuestras opiniones evitando la agresividad, siendo claros y efectivos ante la opinión de algo o de alguien. Otro aspecto relevante del diálogo es que gracias a su efectividad lograremos resolver conflictos de manera constructiva, con soluciones que complazcan las necesidades tanto de los docentes como de los estudiantes, utilizando estrategias que expresen puntos de vista claros y que demuestren acuerdo entre las partes. La empatía nos permite colocarnos en el lugar del otro, comprender sus sentimientos y puntos de vista, respetar al otro y tratar de entender su punto de vista; mostrarse receptivo y dispuesto a considerar diferentes puntos de vista fomenta un intercambio constructivo. Finalmente, ser sincero y honesto en el diálogo fomenta la confianza y la autenticidad en la comunicación, la calma, ser paciente y tolerante ayuda a mantener un ambiente propicio para la discusión y el entendimiento mutuo, evitar la deshonestidad y la manipulación promueve conversaciones más honestas.

4.1.10.4 Identificar y Expresar Sentimientos. La reflexión personal, el diálogo abierto y la práctica de la atención plena pueden ayudar a los alumnos a reconocer y entender sus emociones; esto se puede lograr identificando las emociones que experimentan. Bisquerra Alzina y Pérez Escoda (2012) define que la educación emocional, es un proceso continuo y permanente, llevado a cabo desde el nacimiento, en la educación infantil, primaria, secundaria y superior, es decir se prolonga durante toda la vida.

Castro y Calzadilla (2021) mencionan que la disciplina asertiva “favorece las emociones positivas en uno mismo y en los demás” y “mejora la autoestima” (p. 141). Debemos tener en cuenta que para una correcta educación emocional debemos tener la figura de un adulto, en el

campo educativo nos referimos a los docentes quienes al crear un ambiente en el que los alumnos se sientan seguros lograr que expresen sus sentimientos sin miedo de ser juzgados.

Otro aspecto relevante es el fomentar el respeto y la empatía entre los alumnos, lo que les permitirá expresar sus emociones de manera sincera y abierta, los docentes enseñan a los alumnos métodos y técnicas para manejar sus emociones de manera saludable donde pueden incluir el uso de actividades creativas como el arte o la música, la escritura emocional, la relajación muscular o la respiración profunda. Goleman (1996) refiere el término emoción a un sentimiento, pensamiento, estado biológico, estado psicológico y las acciones que los caracterizan.

Para Goleman ocho son las emociones de las cuales se derivan emociones secundarias, mismas que permiten descifrar la emoción humana. Entre las emociones que pueden afectar el bienestar emocional y rendimiento académico en los estudiantes tenemos la falta de control en la ira de la que se desprende la rabia, enojo, resentimiento, furia, indignación, irritabilidad, hostilidad hasta odio y violencia.

4.2. Resolución de Conflictos

4.2.1 Antecedentes

Un estudio realizado por Fernández (2021), analizó los estilos de comunicación para abordar el conflicto que utilizan los estudiantes del grado sexto de la Institución Educativa Bordoneros, a fin de diseñar una ruta que permita una transformación; comprender el conflicto, como las diferencias que se pueda presentar en las relaciones que establecen dos o más personas, el cual puede ser resuelto de diferentes formas, siendo la comunicación, el medio más adecuado. El estudio se enmarca en el paradigma cualitativo, con enfoque sociocrítico e investigación acción como el tipo de diseño aplicado. Los resultados evidencian que el estilo de comunicación más utilizado por los estudiantes, pese a que comprenden que no es el más adecuado, es el agresivo, que se manifiesta en el uso de vocabulario soez, gritos, insultos, apodos, como parte natural de las relaciones y como una forma de abordar el conflicto.

Por otro lado, Ramón (2020), investigó sobre la mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de la ciudad de Machala, los resultados de la investigación realizada significan a los insultos entre pares, las indisciplinas en la clase y la violencia corporal entre los alumnos como los principales conflictos de adolescentes en los colegios seleccionados, siguiendo en orden el maltrato a la infraestructura y medios escolares, el incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar, el absentismo y la

incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa; lo que se corresponden con los estudios realizados en el contexto del panorama educativo ecuatoriano por autores como VillónCruz (2012), Andrés et al. (2015), Velasco et al. (2016) y Jiménez-Acosta (2018), quienes enfatizan en los insultos entre pares, la violencia física y el bullying como los principales conflictos escolares que se experimentan en la actualidad.

4.2.2 Bases teóricas

4.2.2.1 Teoría de la Negociación de Roger Fisher y William Ury. El método Harvard, desarrollado por Fisher y Ury, se evidencia que este modelo, suave con las personas y duro con el problema, constituye una verdadera reconfiguración dentro de la tradicional forma de negociar, permitiendo que las partes intervinientes en la negociación logren satisfacer sus verdaderos intereses y necesidades (ganar/ganar), como resultado nos da un modelo de negociación sólido y claro, cuya aplicación y valor se mantiene en la actualidad, entre los puntos más importantes a destacar, sugieren atacar el problema y no a las personas, negociar en base a intereses y no posiciones, buscar alternativas de mutuo beneficio a partir de ideas creativas, y escoger la indicada considerando criterios objetivos de análisis, lo que conlleva a liberar a los actores de la carga emocional para trabajar objetivamente en la resolución del conflicto, donde la comunicación resulta un elemento primordial, ya que sin ella no hay negociación.

Así mismo, Rendueles (2021) manifiesta que para negociar y para gestionar eficientemente una situación de conflicto, no debe caerse en el plano de la confrontación, sino más bien se debe apuntar a tratar de maximizar la satisfacción de los intereses propios, entendiendo que para alcanzar esto, se depende del logro de un resultado razonable para la otra parte que represente un mínimo costo, lo cual se traduce en un resultado ganar-ganar.

4.2.3 Definición

La resolución de conflictos escolares según Osorio (2012) son anomalías específicas de la violencia, la legalidad de su conducción se debate, ya que no se reconocen como situaciones normales sino como una patología de las relaciones interpersonales lo que afecta considerablemente el clima y la convivencia escolar. Sin embargo, para Laca et al. (2011) son estilos para predecir el modo en que se gestionan los conflictos, logrando un mejor manejo.

Por otra parte, los conflictos según París (2013) viene del verbo luchar procedente de la lengua latina *luctari* y combinado con la preposición “con”, “oposición” y “acuerdo” es decir, se refieren a usar el poder y los recursos propios para derrotar a otros, por un lado, enfrentar

obstáculos o lograr algo, por otro lado, atacarse unos a otros. Es por ello que, Lorenz (1963) propuso dos medidas para controlar la conducta agresiva la primera eliminar todas las situaciones que puedan conducir a un comportamiento agresivo. Por otro lado, intentar impedirlo utilizando barreras morales.

Carmona et al., (2020, p. 96), expresa “...el conflicto se presenta de forma natural en las personas, como resultado de las interacciones y la discrepancia de intereses, valores o fines que se persiguen...”. En este contexto las aulas de clases son el lugar donde se presentan con frecuencias conductas disruptivas, siendo importante enfatizar que la resolución decisiva de conflictos por parte de los docentes contribuye al desarrollo de habilidades y de una buena convivencia pacífica.

Los estudiantes con comportamiento disruptivo pueden exhibir una actitud inapropiada que interrumpe el funcionamiento del aula, como romper las reglas, faltarles el respeto a los docentes o involucrarse en conflictos con los compañeros de clase. Al respecto Montoya (2020, p. 113), en su estudio manifiesta que el conflicto en la escuela se presenta como influencia directa e indirecta sobre la integridad personal y es labor de los profesores y los padres el educar a los estudiantes, concordando con el Ministerio de Educación (2023): Los conflictos escolares que no llegan a constituir faltas previstas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural deberán ser resueltos a través de mecanismos alternativos de resolución de conflictos al interno de la institución educativa a través de la instancia correspondiente.

La resolución de conflictos en las instituciones educativas es esencial para fomentar un ambiente de convivencia pacífica y mejorar el aprendizaje de los estudiantes, y las instituciones educativas pueden implementar mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Estos mecanismos se centran en el diálogo entre actores y deben integrarse en los lineamientos de convivencia de las instituciones educativas. Es importante reconocer que el conflicto es parte de la vida cotidiana en las instituciones educativas y puede ser una oportunidad para aprender y avanzar. Aprender a resolver conflictos de manera constructiva contribuye al desarrollo personal y social de los estudiantes.

4.2.4 Tipos de conflictos educativos

En el entorno escolar, pueden surgir conflictos entre estudiantes, entre estudiantes y docentes, o incluso entre docentes. Es importante recordar que los tipos de conflictos en los colegios pueden variar según las circunstancias de la institución educativa en particular. Para Perea (2019) el conflicto se refleja en el ambiente escolar desde edades tempranas que viven entre pares y se pernocta varias horas al día, este aspecto se ve fácilmente afectado por diferencias

que eventualmente se convierten en fricciones, de ahí el objetivo para resolver esta situación, promoviendo el diálogo entre las partes, abordando adecuadamente y promoviendo soluciones pacíficas el respeto mutuo.

Tomando en cuenta a los enumerados por Viñas (2004), quien clasifica a los conflictos de la siguiente manera:

Conflicto de poder. - Se refiere a los conflictos de reglas y normas.

Conflicto de relación. - Esto sucede cuando uno de los sujetos en conflicto es jerárquica o emocionalmente superior al otro.

Conflicto de desempeño. - Están vinculados al plan de estudios y a los estudiantes les resulta difícil equilibrar sus necesidades de aprendizaje con las instalaciones que les proporciona el centro y los profesores.

Conflicto interpersonal. - Surgen en el centro y van más allá de los hechos pedagógicos, porque este tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad, un reflejo fiel de los demás.

Por su lado Fernández, (1998) plantea seis tipos de conflictos escolares:

Conductas disruptivas. - La conducta disruptiva en el entorno escolar es una conducta inapropiada que interfiere en el normal funcionamiento del aula y en la convivencia de profesores y alumnos.

Conductas inapropiadas del alumnado a profesores. - El mal comportamiento de los estudiantes hacia los docentes incluye falta de respeto, constantes interrupciones durante las explicaciones, comentarios despectivos y desprecio por la autoridad del docente. Este comportamiento afecta la dinámica del aula y dificulta el proceso de aprendizaje.

Conductas inapropiadas de los profesores hacia los alumnos. - El comportamiento inadecuado de los profesores hacia los estudiantes puede incluir falta de respeto, discriminación, humillación, abuso verbal o físico, etc. Este comportamiento es igualmente dañino y puede afectar negativamente el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes.

Vandalismo. - El vandalismo en un ambiente escolar se refiere al comportamiento antisocial que intenta causar daño a una institución educativa. Esto puede incluir destrozarse muebles, grafitis en las paredes, romper ventanas, etc. El comportamiento disruptivo afecta el ambiente de aprendizaje y dificulta el trabajo pedagógico de los docentes.

Ausentismo. - El ausentismo escolar significa que los estudiantes no llegan a tiempo, esto puede deberse a diversos motivos, como falta de interés, problemas familiares, dificultades académicas o falta de motivación. El ausentismo afecta el proceso educativo y dificulta el seguimiento y evaluación del progreso de los estudiantes.

Violencia entre pares. - La violencia entre pares, también conocida como bullying, es un problema grave en el entorno escolar. Se refiere a conductas agresivas y repetitivas que se dan entre estudiantes, como insultos, bullying, exclusión social o agresiones físicas y puede tener un impacto negativo en el bienestar emocional y el rendimiento académico de las personas afectadas.

Es fundamental abordar estos conflictos de manera adecuada, mismos que pueden diferenciarse según la naturaleza y las partes involucradas, logrando promover la resolución pacífica, el diálogo y el respeto mutuo entre estudiantes y docentes.

4.2.5 Características de los conflictos educativos

Para Galtung (1984), la violencia es una manifestación de un conflicto no resuelto, que es la privación del derecho de una persona a la vida, la felicidad y el bienestar, y se manifiesta como una disminución en el nivel de satisfacción de las necesidades. Según los postulados de Zurbano (1998), la educación para la paz debería preparar a los individuos para buscar la armonía en las relaciones interpersonales en todos los niveles, incluida la comprensión y la búsqueda de soluciones concretas a los conflictos.

Es así que, las instituciones educativas necesitan apoyo para llevar a cabo una de sus tareas más básicas: nutrir, proteger y enriquecer la vida de un estudiante. Según Peña, Manrique y Pardo (2016), manifiestan que diversos conflictos se relacionan con el comportamiento de los estudiantes. En el aula se genera una necesidad urgente de preguntas y posibles soluciones para fortalecer y mejorar la convivencia en el entorno escolar y, por tanto, eficiencia y avance en el desarrollo de los procesos educativos en los diferentes niveles. Es así que, se requiere el diseño e implementación con especial atención a la sana convivencia entre las diferencias que se dan entre estudiantes y profesores.

4.2.6 Rol de los padres y madres de familia ante la resolución de conflictos

El rol de los padres son el modelo que tienen sus hijos al momento de enfrentar o manejar un conflicto y como este es resuelto, al respecto, Viñas (2004) advierte de que a menudo surgen conflictos graves que llevan mucho tiempo, por lo que este desacuerdo debe resolverse por completo lo antes posible, trabajando en prevenir este tipo de incidentes. Además, Castells, citado por Rodríguez (2007) señala que el conflicto es parte de la vida y este afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia. Por lo cual, el rol que tienen los padres conlleva a brindar apoyo emocional, desarrollar habilidades saludables y efectivas, para que en un futuro sus hijos logren o no resolver un conflicto.

4.2.7 Rol de los docentes en la resolución de conflictos

De modo que, para que exista una resolución de conflictos en las aulas de clase, los docentes son los principales comunicadores entre las partes quienes actuarán como mediadores, orientadores y liderarán para llegar a las posibles soluciones. A lo que Extremera & Fernández-Berrocal (2004) sostienen que los profesores se convierten en modelos de conducta de los estudiantes para la instrucción en el aula, proporcionando una base de inteligencia emocional para el desarrollo de otras habilidades más complejas.

Se debe tomar en cuenta que el rol de los docentes ante un conflicto requiere de más esfuerzo y de una adecuada formación, de acuerdo a Troyano et al. (2006) quienes indican que las consecuencias sobre la confrontación y la falta de experiencia del profesorado se presentan a nivel fisiológico, y cognitivo así como el comportamiento en forma de insatisfacción laboral, absentismo y disminución del compromiso y productividad, una inclinación a abandonar el trabajo y un aumento de la tensión de rol puede afectar negativamente la salud psicológica y física. Es por ello que los ambientes de trabajo con altos niveles de presión son más difíciles y molestos, y requieren de más esfuerzos por parte de los docentes.

Por tanto, el rol del docente en la resolución de conflictos escolares es el de mediador y facilitador en situaciones de conflicto entre estudiantes donde Castro, Prats, Aranega, (2013) establece que está encaminado al acompañamiento, orientación, seguimiento, motivación, evaluación, investigación y facilitación de recursos y estrategias al alumno. En otras palabras, es importante que los docentes desarrollen habilidades comunicativas con el fin de transmitir conocimientos, valores y habilidades de forma clara, eficaz y adaptada a las necesidades individuales de los estudiantes. De modo que la comunicación clara y eficaz de los docentes tiene un impacto directo en el rendimiento académico y la satisfacción de los estudiantes.

4.2.8 Rol de los estudiantes en la resolución de conflictos

Para Cárdenas (2018) la convivencia escolar es un fenómeno subyacente de todas las sociedades educativas, y el conflicto es una parte integral de la convivencia escolar. Este fenómeno se da en todas las organizaciones sociales y las escuelas no son una excepción.

El conflicto se entiende ante una falla en la comunicación debido a un desacuerdo entre dos o más personas, impidiendo el acuerdo o consenso. Dentro de las aulas estas diferencias se convierten en contradicciones expresadas por el comportamiento como gestos, apodos, palabras, rechazo y en algunos casos agresión más intensa como golpes. Para Robbins (2008) la deformación de la comunicación ocurre principalmente a través del proceso de organizar actividades y a su vez conduce a una división semántica vertical entre ellas. Además, Bateman

y Snell (2004) manifiestan que las habilidades de comunicación expresiva son habilidades para tratar con personas, la capacidad de ser un líder e inspirar a las personas y comunicarse efectivamente con los demás.

En efecto, los estudiantes pueden participar activamente en la resolución de conflictos y desarrollar habilidades de empatía, comunicación y negociación. Su capacidad para participar en actividades estructuradas y comprender diferentes perspectivas ayuda a crear un ambiente escolar armonioso que promueve el aprendizaje.

4.2.9 Rol del Psicopedagogo en la resolución de conflictos escolares

La gestión educativa es el eje central de la función directiva del psicopedagogo, que posibilita como parte de sus operaciones, ha desarrollado varios programas diseñados para ayudar al estudiante dirigiendo en la toma de decisiones en determinadas situaciones, problemas, es decir, áreas que afectan su autodeterminación y autorregulación en su personalidad.

El rol del psicopedagogo según Suárez, (2003) es proporcionar orientación educativa a docentes, familias y estudiantes, brindando asesoramiento psicoeducativo a directores y docentes, en la dirección de cursos en materias pedagógicas y realizar investigaciones psicológicas y educativas en el contexto de su trabajo profesional.

En efecto los psicólogos educativos trabajan en el campo de la educación social con el objetivo principal de promover el bienestar de los estudiantes y promover la creación de un ambiente escolar armonioso. Su enfoque es satisfacer las necesidades individuales de cada estudiante, observarlos aprender y monitorear todos los procesos y progresos de aprendizaje.

4.2.10 Solución de conflictos institucionales

Las instituciones educativas cumplen las funciones de construir conocimientos sociales y fortalecer a los estudiantes a través de habilidades que permitan desenvolverse plenamente en la sociedad, respetando diferencias y aceptando las reglas establecidas. Sin embargo, surgen situaciones que amenazan la convivencia de las instituciones educativas.

Siendo un aspecto importante dentro del sistema educativo la creación de herramientas para que los estudiantes y docentes logren dar solución a los conflictos escolares considerando que la interacción humana es la base de una convivencia pacífica, no violenta y respetuosa con los demás a través de habilidades comunicativas.

En este aspecto, por medio de la gestión de la comunicación, las instituciones educativas podrán esforzarse por lograr ventajas competitivas y prácticas eficientes, ayudando a construir las herramientas de resolución de conflictos.

4.2.11 Estrategias básicas para la resolución de conflictos en el ámbito escolar

Diversas investigaciones Cascón (s.f.), Chaux (2002), Viñas (2004) entre otras, plantean que para mejorar la convivencia escolar se debe impartir la cultura y resolución pacífica de conflictos como estrategias. Por consiguiente, Cánovas Marmo, (2009) indica que al afrontar diversas situaciones conflictivas que puedan surgir en el ámbito escolar, se pretende una convivencia armoniosa, donde se acepte el diálogo, la igualdad de derechos, la responsabilidad y el acuerdo. En esto concuerdan Nail Krôyer, Muñoz Reyes & Gajardo Aguayo (2013), el consenso permitirá a los docentes crear normas que convengan a los estudiantes, donde se crean espacios de reflexión y diálogo entre docentes, estudiantes y padres de familia.

En este contexto la importancia de implementar estrategias de prevención es para resolver los conflictos tempranamente, antes de que se intensifiquen y se vuelvan más difíciles de resolver. Los docentes deben ser conscientes de las señales de conflicto y actuar rápidamente para mediar y encontrar soluciones antes de que los conflictos se fortalezcan, a lo que Pantoja (2015) indica los cuatro pilares de la educación en el tratamiento de conflictos; se centra en aprender a conocer y adquirir herramientas para comprender el entorno, cultivar la memoria y combinar lo concreto y abstracto, vincular la teoría aprendida con su aplicación práctica, le sigue aprender a vivir juntos, destaca la importancia social y afectiva, fomentando la participación y cooperación en actividades humanas con respeto a los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz; y por último, integrar los tres pilares anteriores, buscando el desarrollo completo del individuo mediante un pensamiento autónomo, crítico y la expresión de la creatividad.

De igual manera los estudiantes deben aprender habilidades para resolver conflictos de manera creativa y pacífica, donde los docentes pueden enseñarles estrategias para una comunicación y negociación efectiva y para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas. Promover la conciencia y la celebración de la diversidad es esencial para resolver estos conflictos. Esto incluye promover el respeto por las diferencias culturales y fomentar un entorno inclusivo.

4.2.11.1 Mediación.

La mediación es un método para abordar los conflictos escolares y promover relaciones saludables entre los estudiantes, los padres y el personal docente, donde el conflicto se presenta como fenómeno natural en cualquier sociedad, es decir, es un hecho social característico de la vida social y la mediación, Viana (2015) define a la mediación como una herramienta para la convivencia pacífica abriendo el camino para una nueva cultura basada en el diálogo como estrategia de transformación de un conflicto.

Por consiguiente, la mediación permite a las partes intentar llegar a un acuerdo con la ayuda de un tercero imparcial llamado mediador, que brinda asistencia profesional, es aquí que la intervención de los psicopedagogos es fundamental ya que actúan como mediadores en situaciones de conflicto y promueven la comunicación y el diálogo entre las partes involucradas, tienen como propósito el encontrar soluciones pacíficas y promover el entendimiento mutuo.

4.2.11.2 Escucha Activa.

Según Soria et al., (2021) son habilidades que ayudan en la comunicación, donde presenta un fuerte contenido psicológico como escucha activa, comunicación no verbal, liderazgo y gestión de conflictos. Esta habilidad comunicativa implica escuchar atenta, empática y activamente, donde intenta comprender el mensaje de la otra persona y reflexionar para confirmar que se ha entendido correctamente.

4.2.11.3 El diálogo como estrategia de solución del conflicto.

Gutiérrez-Ríos (2017, p. 42) manifiesta que el diálogo hegemonía como mediadora para resolver los conflictos y la violencia que azotan al mundo de la escuela. En otras palabras, el diálogo crea una comunicación abierta y respetuosa, promueve el entendimiento mutuo y la búsqueda de soluciones conjuntas.

Al escucharnos activamente unos a otros y expresar nuestras opiniones de forma clara y decisiva, creamos un espacio que promueve la resolución pacífica de conflictos. Concretamente el diálogo es una estrategia básica para la resolución de conflictos donde a través del diálogo, las partes involucradas en el conflicto tienen la oportunidad de intercambiar opiniones, puntos de vista e ideas, exponer argumentos y sentar las bases de un acuerdo.

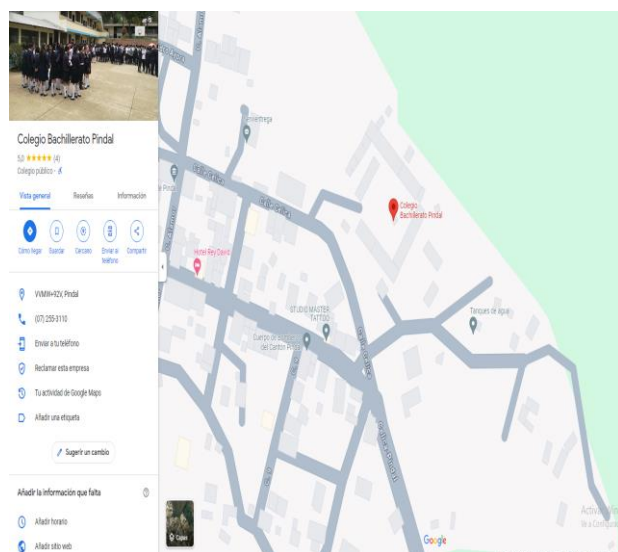
5. Metodología

La metodología es un elemento importante que se aplica durante todo el proceso de la investigación, lo que permite dar un sentido verídico que nos lleven a describir el área de estudio, las técnicas y procedimientos tanto para el desarrollo de la investigación como para el análisis y contrastación de resultados.

5.1. Área de Estudio

La presente investigación se realizó en la Unidad Educativa Pindal, ubicada en la provincia de Loja, cantón Pindal, en la calle Pedro Guaicha. La Institución es de carácter fiscal, con AMIE: 11H01636, su modalidad es presencial, cuenta con dos jornadas, matutino y nocturno, pertenece al Distrito de Educación 11D04 Celica-Pindal-Puyango. La oferta educativa es en los niveles de Educación Básica Superior y Bachillerato, cuenta con 43 docentes y 892 estudiantes.

Figura 1. Unidad Educativa Pindal. Escenario donde se realizó la Investigación



Fuente: Lugar de intervención de la institución educativa, Colegio Bachillerato Pindal [Figura], GoogleMaps, <https://acortar.link/cBd5KS>

5.2. Procedimiento

Para la presente investigación se tomó como referencia la problemática existente en la institución educativa de manera específica el primer año de bachillerato paralelo C de la Unidad

Educativa Pindal, cumpliendo con el debido proceso para obtener las facilidades y lograr desarrollar nuestra investigación.

En este trabajo investigativo se utilizó el enfoque cualitativo mismo que permitió desarrollar una comprensión profunda y detallada del tema en estudio, así como, su estudio fue bajo el método inductivo para determinar con claridad y exactitud los procesos y resultados de las variables en estudio, con alcance descriptivo, analítico y sintético para llevar a cabo la observación sistemática al estudio de la realidad educativa y para resumir e interpretar los aportes personales sobre los distintos temas del marco teórico así como recopilar la información de los instrumentos aplicados al docente y a los estudiantes de la institución educativa.

Por otra parte, los instrumentos para recogida de datos se utilizó la guía de entrevista con cinco preguntas abiertas misma que fue revisada, corregida y aprobada por la docente tutora de la investigación en la cual se formularon preguntas que permitieron conocer la opinión de la docente de la institución educativa. De igual manera y la ficha de observación con cinco preguntas estructuradas mediante los niveles de si y no, y por último tenemos la población donde se consideró como muestra a los docentes y estudiantes de Primero de Bachillerato de la Unidad Educativa Pindal.

En este contexto detalló el procedimiento realizado para dar cumplimiento a los objetivos planteados. Objetivo 1: Identificar las características de comunicación asertiva en la resolución de conflictos en estudiantes, donde se acudió a fuentes bibliográficas de varios repositorios digitales y fuentes de información confiables, que me permitieron conocer las características de la comunidad asertiva en la resolución de conflictos.

Seguidamente tenemos. Objetivo 2: Describir los tipos de conflictos presentes en estudiantes, se llevó a cabo la aplicación de la guía de observación y la información obtenida de las fuentes confiables, se logró establecer los tipos de conflictos que tienen los estudiantes de primer año de bachillerato paralelo C.

Finalmente, Objetivo 3: Diseñar una guía basada en estrategias para la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los estudiantes, se aplicó la entrevista al docente tutor y la guía de observación a los estudiantes, con los resultados obtenidos se confirmó la importancia de crear esta propuesta pedagógica como estrategia para lograr tener una comunicación asertiva en la resolución de conflictos en los estudiantes. Por último, se analizaron los resultados de manera descriptiva.

5.2.1 Población

Los participantes de esta investigación son un grupo focal de entre los docentes y estudiantes de Primero de Bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, dando un total de 11 docentes y 146 estudiantes.

5.2.2 Muestra

Con respecto a la selección de la muestra está dirigida a los 31 participantes conformados por los estudiantes del primero de Bachillerato Ciencias paralelo C de la Unidad Educativa Pindal y el docente tutor del aula, donde se logró identificar la relación entre variables, con la aplicación de la guía de observación a los estudiantes y la entrevista al docente tutor.

Tabla 1. Población y Muestra

Unidad Educativa Pindal				
Paralelos	Estudiantes		Total	Docente
	Hombres	Mujeres		
C	18	13	31	1
TOTAL	-	-	31	1

Fuente: Datos obtenidos por la tutora del Primero de bachillerato ciencias, paralelo C de la Unidad Educativa Pindal

Elaborado por: Sánchez, Guisella

5.2.3 Criterios de inclusión

- Estudiantes que presentan mayores dificultades en la comunicación asertiva y resolución de conflictos.
- Que se haya firmado el consentimiento para la aplicación de instrumentos.

5.2.4 Criterios de exclusión

- Estudiantes que no estén de acuerdo con la participación en el proceso de investigación.
- Estudiantes que no presenten dificultades en la comunicación asertiva y resolución

de conflictos.

5.3. Procesamiento de los datos obtenidos

Este apartado tiene como finalidad primordial la recolección de información con datos cualitativos, esto se dio a través de la aplicación con una entrevista a profundidad la misma que se constituye de cinco preguntas abiertas dirigida a la docente tutora de primero de bachillerato Ciencias paralelo “C” , a la vez se realizó también una ficha de observación para poder dar cumplimiento a los objetivos planteados, la cual consta de cinco ítems que fueron aplicados en el aula de Primero de bachillerato Ciencias paralelo “C”, sección matutina de la Unidad Educativa Pindal.

Posterior al levantamiento de información, se procedió a realizar la triangulación de datos a lo que Denzin (1990), la define como: “la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de un mismo fenómeno” (p.297), por otro lado, Donolo (2009) manifiesta que “requiere de conocimiento, de tiempo y de recursos para implementarla y luego de gran agudeza para interpretar los resultados en las variadas y a veces contradictorias maneras en que se presentan” (p.3). Es decir, la triangulación hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos que permite contrastar la información recabada.

Por lo tanto, se realizaron dos técnicas de recogida y análisis de información en base a los instrumentos empleados, por una lado, la guía de observación de preguntas-ítems elaboradas en base a la entrevista simultáneamente con la descripción conceptual; y, por otro lado, una entrevista, finalmente se articularon las respuestas obtenidas de la población objetivo, esto es los estudiantes y los criterios emitidos por el docente tutor, a través de la triangulación entre los datos obtenidos para validar los resultados alcanzados en el estudio.

5.4 Proceso para el desarrollo de la guía de intervención

El presente trabajo enfocado en la comunicación asertiva y resolución de conflictos en los estudiantes de Primero de bachillerato Ciencias paralelo “C”, de la Unidad Educativa Pindal., fue planteado considerando los siguientes aspectos para el desarrollo de la guía de intervención:

Objetivo específico 3: Diseñar una guía basada en estrategias para la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025.

Con el fin de lograr este objetivo planteado para la presente investigación se diseñó una guía basada en estrategias innovadoras y recreativas para mejorar la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025.

Tabla 2. Diseño y desarrollo de la guía

Área	Actividad	Objetivo
Comunicación Asertiva	Tema: Hoy me siento Desarrollo: Reparte tarjetas de colores con diferentes emociones escritas o ilustradas. Pide a cada participante que elija una tarjeta que refleje cómo se siente. En grupo, cada estudiante explica su elección usando el formato “Hoy me siento... porque...”. 1. Introducción (5 minutos): 2. Actividades prácticas (15 minutos):	Promover el reconocimiento y la expresión de emociones de manera expresiva.
Comunicación Asertiva	Tema: El arte y las emociones Desarrollo: Se realiza la explicación de la tarjeta de muestra indicando a que se refiere cada diseño. Pide a cada participante que dibuje el diseño con el que se identifica según como se siente. En grupo cada estudiante expone su diseño. 1. Introducción (10 minutos): 2. Actividades prácticas (30 minutos):	Ofrecer un espacio de creatividad, reflexión y conexión consigo mismo y con los demás.
Comunicación Asertiva	Tema: Juego de roles Desarrollo: Explica el concepto de "yo" mensajes y su importancia en la comunicación asertiva. Proporciona un ejemplo, como un "yo" mensaje puede ser: "Yo me siento frustrado cuando no se cumplen los plazos, porque me preocupa el trabajo en equipo". Divide a los participantes en grupos pequeños y pídeles que escriban al menos tres "yo" mensajes	Permitir a los participantes practicar la expresión de pensamientos y sentimientos en diversas situaciones sociales, fomentando la empatía y la comprensión entre los involucrados. Ofrecer un espacio de creatividad, reflexión y

	basados en situaciones que hayan discutido. Anima a que compartan sus mensajes dentro del grupo. Pide a los participantes que piensen en situaciones personales donde les gustaría expresar sus sentimientos. Pedir a los alumnos aleatoriamente expongan sus mensajes. 3. Introducción (10 minutos): 4. Actividades prácticas (35 minutos):	conexión consigo mismo y con los demás.
Resolución de Conflictos	Tema: Tranquilízate Desarrollo: Inhala contando en tú mente hasta 4. Mantén la respiración contando en tú mente hasta 4.Exhala contando en tú mente hasta 4 1. Introducción (5 minutos): 2. Actividades prácticas (5 minutos):	Ayudar a los estudiantes a relajarse.
Resolución de Conflictos	Tema: Árbol Desarrollo: Dibuja un árbol en un papel grande. Escribe el conflicto en el tronco. Pide a los estudiantes que identifiquen las causas del conflicto (raíces) Después, solicitarles que propongan soluciones (ramas). 3. Introducción (10 minutos): 4. Actividades prácticas (20 minutos):	Ayudar a los estudiantes a identificar las causas de un conflicto y buscar soluciones viables.
Resolución de Conflictos	Tema: Lluvia de ideas para soluciones Desarrollo: Explica el propósito de la lluvia de ideas y cómo se llevará a cabo. Aclara que no hay ideas malas y que el objetivo es generar la mayor cantidad de soluciones posibles. Presenta el conflicto específico que se va a abordar. Asegúrate de que todos los participantes comprendan la situación. Anima a los estudiantes a compartir sus ideas de manera espontánea. Anota todas las ideas en el pizarrón.	Permitir que los estudiantes generen múltiples soluciones a un conflicto específico, promoviendo el trabajo en equipo y la comunicación abierta

	5. Introducción (10 minutos): 6. Actividades prácticas (35 minutos):	
--	--	--

Nota: Planificación de las actividades de la propuesta.

Elaborado por: Sánchez, Guisella

6. Resultados

En relación a los objetivos e instrumentos empleados como la entrevista y la ficha de observación basándose en las dos variables de estudio, a continuación, se presentan los

resultados obtenidos. Estos resultados se basan en la relación y articulación entre las respuestas obtenidas del docente tutor y de la observación realizada a la docente y alumnos de Primero de bachillerato Ciencias paralelo “C”, de la Unidad Educativa Pindal, mismas que permitieron obtener información relevante sobre la comunicación asertiva y resolución de conflictos.

Con la finalidad de sintetizar todos los datos obtenidos, así como la información recolectada de los diferentes estudios empleados; para el desarrollo de la triangulación de la información que forma parte del método cualitativo siendo una base para el desarrollo de la temática. Es importante mencionar que los resultados obtenidos serán representados en tablas divididas en las categorías de estudio, las mismas serán visualizadas a continuación:

6.1 Triangulación de datos

Tabla 3 Triangulación de datos variable independiente

<i>Variable 1</i>	<i>Pregunta Entrevista</i>	<i>Descripción Respuesta Textual</i>	<i>Ficha de Observación</i>	<i>Descripción Textual de la Ficha de</i>	<i>Descripción Conceptual</i>	<i>Interpretación por Variables</i>
-----------------------	--------------------------------	--	---------------------------------	---	-----------------------------------	---

				Observación		
Comunicación Asertiva	¿Considera que es importante la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes?	La docente indica que: ¡Definitivamente sí! La comunicación asertiva es fundamental entre docentes y estudiantes, ya que: 1. Fomenta un ambiente de respeto mutuo. 2. Fortalece la confianza 3. Facilita el aprendizaje. 4. Promueve la resolución de conflictos. 5. Desarrolla habilidades socioemocionales:	Se observa la importancia de la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes.	Claramente se observa que le dan poca importancia a la comunicación asertiva en el aula obviando que no solo se trata de transmitir información, sino también de desarrollar habilidades interpersonales.	El éxito de la vida se ve ligado a la interacción social y para que sea efectiva dicha interacción es gracias a la comunicación (Cruz 2003). Por su lado, la asertividad es la capacidad que tiene el ser humano de expresar lo que siente sin influenciarse por las opiniones de los demás (Dávila 2013). Por tanto, la comunicación asertiva es un estilo que se caracteriza por expresar ideas y sentimientos de manera clara, respetuosa y honesta, influenciada por la percepción, valores y los aspectos sociales, culturales y familiares.	La docente identifica la importancia de la comunicación asertiva entre docentes y alumnos, sin embargo, se carece de una buena aplicación. La falta de estrategias en comunicación asertiva dentro del aula no permite formar relaciones y un sentido de pertenencia en el aula.
	¿Qué características destaca de la comunicación asertiva dentro del aula?	La docente presenta las siguientes características: Escucha activa, Claridad y respeto en los mensajes, Empatía, Resolución pacífica de conflictos	2. Se evidencian características de la comunicación asertiva dentro del aula	Pese a que se evidencia disposición de instaurar buena comunicación por parte de los docentes, no logran conectar con los estudiantes	Flórez Madroño et al. (2022) manifiestan que esta es una habilidad para equilibrar la expresión y la defensa de ideas sin que represente imponer las ideas de los demás. La asertividad es	La comunicación asertiva es una herramienta útil para construir un ambiente adecuado, de la observación en el aula, se determinó que no se cumple con

				quienes demuestra n poca interacción .	una habilidad comunicativa que permite expresar sentimientos y opiniones de forma clara y directa, respetando los derechos y sentimientos de los demás por tanto la comunicación es clave para formar relaciones y un sentido de pertenencia en el	varias característica s que logren una buena comunicació n, por el contrario, la falta de la misma da lugar a malentendid os y conflictos entre estudiantes y profesores. Esto no solo afecta la dinámica del aula, sino que también puede crear un ambiente hostil que dificulta el aprendizaje
--	--	--	--	--	---	---

Nota: Triangulación de datos recopilados en la entrevista y ficha observación aplicada a la docente y jóvenes de Primero de Bachillerato Ciencias paralelo “C”,

Elaborado por: Sánchez, Guisella

Tabla 4. Triangulación de datos variable dependiente

<i>Variable 2</i>	<i>Pregunta Entrevista</i>	<i>Descripción Respuesta Textual</i>	<i>Ficha de Observación</i>	<i>Descripción Textual de la Ficha de Observación</i>	<i>Descripción Conceptual</i>	<i>Interpretación por Variables</i>
Resolución de conflictos	¿Qué tipo de conflictos escolares ha presenciado dentro del aula de clases?	Entre los tipos de conflictos la docente manifiesta los siguientes: . Malentendidos entre estudiantes Problemas de disciplina Falta de respeto entre estudiantes y docentes.	Qué, tipos de conflictos escolares se evidencia dentro del Aula.	Se observan varios tipos de conflictos, entre las más repetitivas son el levantarse sin permiso, no cumplir las tareas, conversar, entre otras, lo que ocasiona llamado de atención por parte del docente y desinterés de los alumnos.	Fernández, (1998) plantea seis tipos de conflictos escolares: Conductas disruptivas, inapropiadas del alumnado a profesores, inapropiadas de los profesores hacia los alumnos, vandalismo, absentismo, Violencia entre pares. Para Perea (2019) el conflicto se refleja en el ambiente escolar desde edades tempranas, viven entre pares y se pernocta varias horas, este aspecto se ve afectado por diferencias que eventualmente se convierten en fricciones.	Definir reglas desde el inicio de clases ayuda a prevenir conflictos. Los estudiantes deben conocer las consecuencias de sus acciones y cómo se espera que se comporten en situaciones de desacuerdo. Sin embargo, es importante abordar los conflictos tan pronto como surjan. Ignorar un problema puede llevar a que se intensifique.
	Cómo manejar los conflictos escolares en el contexto escolar	Según la docente sería: • Escuchar a ambas partes de manera imparcial • Utilizar mediación para buscar soluciones conjuntas	Se utilizan estrategias efectivas para la resolución de conflictos (por ejemplo, negociación, compromiso, diálogo)	Se observa que son pocas las estrategias que lleven a dar solución a un conflicto en el aula, ayudar a	Carmona et al., (2020, p. 96), expresa "...el conflicto se presenta de forma natural en las personas, como resultado de las	De modo que, para que exista una resolución de conflictos en las aulas de clase, los docentes son los

		• Implementar normas claras desde el inicio del ciclo escolar		los estudiantes a ponerse en el lugar del otro puede ser una herramienta poderosa para resolver conflictos.	interacciones y la discrepancia de intereses, valores o fines que se persiguen...”. Cuando se habla de promover la convivencia pacífica, de acuerdo con la definición de la Real Academia Española (2019), se está refiriendo a impulsar el desarrollo o la realización de algo, es decir no implica que sea utilizada la fuerza o mecanismos de premio/castigo para que el estudiante entienda.	principales comunicadores entre las partes quienes actuarán como mediadores, orientadores y liderarán para llegar a las posibles soluciones.
	¿Qué tipo de actividades estratégicas implementaría para lograr fomentar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos en el aula?	La docente presenta los siguientes: -Role-playing para practicar la asertividad - -Talleres de habilidades socioemocionales -Actividades de trabajo colaborativo para fortalecer la empatía	Los docentes y estudiantes aplican estrategias para una comunicación asertiva en la resolución de conflictos	Se observa que no existen estrategias para una buena comunicación asertiva que lleven a dar solución a un conflicto en el aula, por el contrario, los docentes simplemente llaman la atención y los alumnos hacen caso omiso, generando indisciplina.	Santillana (2019, p. 12), manifiesta que “La empatía es la base para lograr una escuela segura, estudiantes receptivos y una sociedad justa”, en concordancia con los autores Cerdas et al., (2021, p. 109), quienes sostienen “...importancia de comunicarse asertivamente, no gritar, escuchar a la otra parte, no responder...”	Por lo tanto, los docentes deben incluir actividades que fomenten la comunicación asertiva dentro de la resolución de conflictos, y los estudiantes deben aprender habilidades para resolver los conflictos y para ello se utilizará una guía con

						actividades afines.
--	--	--	--	--	--	------------------------

Nota: Triangulación de datos recopilados en la entrevista y ficha observación aplicada a las docente y jóvenes de Primero de Bachillerato Ciencias paralelo “C”,

Elaborado por: Sánchez, Guisella

7. Discusión

De los datos obtenidos en la entrevista y la ficha de observación se llegó a contrastar la información y realizar la discusión de los resultados de acuerdo a los siguientes hallazgos, en primer lugar la docente identifica la importancia de la comunicación asertiva entre docentes y alumnos, sin embargo, se carece de una buena aplicación de estrategias en comunicación asertiva lo que no permite formar relaciones y un sentido de pertenencia en el aula, esto concuerdan Molina-Cusme, J. J., Espinosa-Cevallos (2022) la comunicación es un proceso necesario para el ser humano, dentro de muchos ámbitos se ha señalado la importancia de tenerla como una herramienta para contribuir al desarrollo integral de cada individuo cuando se enfrenta al reto de la vida diaria.

Seguidamente en el segundo hallazgo se encontró que la comunicación asertiva es una herramienta útil para construir un ambiente adecuado, determinando que al no cumplir con varias características que logren una buena comunicación, se generan malentendidos y conflictos entre estudiantes y profesores, afectando la dinámica del aula dificultando el aprendizaje, a lo que Asanza (2019) nos dice que la comunicación asertiva es el mediador que activa la inspiración, la motivación, el apoyo y la orientación en la dirección correcta para sacar el máximo provecho de los maestros y lograr el mejoramiento escolar en la gestión educativa.

Por otro lado, se establece que entre los tipos de conflictos tenemos malentendidos entre estudiantes, problemas de disciplina, así como falta de respeto entre estudiantes y docentes, siendo importante abordar los conflictos tan pronto como surjan. Ignorar un conflicto puede llevar a que se intensifique, es ahí donde los docentes deben estar atentos a las señales de conflicto y actuar de manera proactiva, esto se relaciona con el estudio de Figueroa (2022), los resultados nos permite encontrar una conexión entre la comunicación asertiva y el buen clima laboral, favoreciendo la interacción entre docentes y miembros colaboradores de la institución mediante el respeto y buen trato, con una acorde convivencia, centrándose el ambiente de trabajo en un espacio de buena convivencia armónica.

Implementar estrategias que logren aplicar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos permite que los estudiantes expresen sus puntos de vista, ya que al fomentar esta habilidad no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también contribuye a un ambiente de aprendizaje más positivo y colaborativo, del mismo modo en los hallazgos de Roa, Rivera, Suárez, & Ramírez, (2024) resaltan la importancia de identificar claramente el problema

en cuestión y de establecer una comunicación efectiva y respetuosa con las partes involucradas, a través de una propuesta enfocada en introducir actividades artísticas como herramientas efectivas para prevenir y promover una convivencia sana y así propiciar un entorno favorable para el aprendizaje.

Finalmente los hallazgos concuerdan en el diseño de una guía estratégica que promueva un clima más armónico y mejore la capacidad de los estudiantes para manejar conflictos de manera constructiva, ya que al aprender a comunicarse asertivamente, los estudiantes desarrollan habilidades que les serán útiles no solo en el aula, sino también en su vida personal y profesional futura, a lo indicado Ramón, García, y Olalde (2019), quienes mencionan que es fundamental superar la antigua perspectiva negativa hacia los conflictos y explorar en la adopción de enfoques alternativos para resolverlos, facilitando así el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes; la meta no debería ser eliminar por completo los conflictos, algo impracticable en el entorno educativo, sino más bien abordarlos desde una perspectiva educativa y basada en valores.

8. Conclusiones

Se concluye con la identificación de las características que tiene la comunicación asertiva en la resolución de conflictos en estudiantes, destacando a la comunicación asertiva como algo fundamental para el desarrollo integral de las relaciones en el aula, ya que fomenta un ambiente de respeto, pertenencia y aprendizaje colaborativo, lo que evitará el surgimiento de malentendidos y conflictos que afectan negativamente la dinámica entre los estudiantes.

Seguidamente se logró conocer los tipos de conflictos presentes en estudiantes de primer año de bachillerato paralelo C, mismos que afectan negativamente el clima del aula y dificultan el aprendizaje cuando no son abordados de manera proactiva, por lo que la pronta intervención y el uso de estrategias efectivas son claves para prevenir la escalada de estos conflictos.

Finalmente, se destaca la importancia de diseñar una guía basada en estrategias para la comunicación asertiva y la resolución de conflictos en los estudiantes, esta propuesta se la considera como estrategia la cual no solo mejora la convivencia en el aula, sino que también ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades sociales útiles para su vida personal y profesional.

9. Recomendación

Como recomendación realizar talleres y capacitaciones dirigidos a estudiantes y docentes sobre la importancia y el uso práctico de la comunicación asertiva como herramienta para fortalecer las relaciones interpersonales y prevenir conflictos, logrando aprender y aplicar estrategias de comunicación asertiva en situaciones conflictivas y en su interacción cotidiana con los estudiantes.

Incorporar dinámicas y actividades con metodologías innovadoras que promuevan el respeto y la convivencia armónica en el aula, priorizando el uso de técnicas de comunicación efectiva y actividades, permitiendo que los estudiantes expresen sus ideas y emociones de manera efectiva lo que promueve el entendimiento mutuo y el respeto.

Implementar la guía de estrategias innovadoras para manejar conflictos y mejorar la comunicación, incluyendo técnicas para identificar problemas, fomentar el diálogo respetuoso y promover valores como la empatía y la tolerancia.

10. Bibliografía

- Aldana Sánchez, M., & Jaime Ojea, R. A. (sf). *Los procedimientos mediadores de solución de conflictos desde el rol de orientación del Psicopedagogo*. Universidad de Oriente. Facultad de Educación Infantil. <https://acortar.link/wt2Vnt>
- Álvarez, M. L. (2022). *Talleres de capacitación docente en resolución de conflictos, para una buena convivencia*. Universidad Siglo 21. <https://acortar.link/sd8Sef>
- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. (2015). La Triangulación de datos como estrategia en investigación Educativa. 73-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Areste Grau, J. (sf). *Las emociones en Educación Infantil: sentir, reconocer y expresar*. Re-Unir. Retrieved July 24, 2024, from <https://acortar.link/KfkyG2>
- Asanza Capa, N. B. (2020). La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa. *Ciencia y Educación*, 1(3), 20-31. <https://acortar.link/jrIEVW>
- Ayala Carrillo, M. (2015). Violencia escolar. *Dialnet plus*, 11(4), 493-509. <https://acortar.link/xUB7Pn>
- Alvites Aguado, N. R. (2022). Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en docentes de una institución educativa pública de Ayacucho, 2022. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108693>
- Bohórquez Guamán, V., Vargas León, M., & Cedillo Zuriaga, M. (2023). La comunicación asertiva en el área institucional. *Sinergia Académica*, 6(2), 45-56. <https://acortar.link/I73RMV>

- Calero Granados, K. R. (2024). Programa de habilidades sociales para prevenir las conductas agresivas en estudiantes de secundaria. *Revista EPISTEMIA*, 8(1), 52-60. <https://acortar.link/4kbz5q>
- Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños De investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879. <https://acortar.link/rUwj1L>
- Castillo Ambuludi, J. V. (2017, February 3). *Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación carrera de Psicología Educativa Modalidad: Presencial*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Retrieved July 26, 2024, from <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24692/1/JESSICA-CASTILLO-TEISIS-FINAL.pdf>
- Cely-Fuentes, D. Z. (2021). Teoría de Resolución de Conflictos de Johan Galtung para la Implementación de la Cátedra de la Paz. *CIVTAC*, 11(2), 48-56. <https://acortar.link/G0i5pG>
- Cevallos, M. I. (2015). *Conflicto y Ambigüedad de Rol en docentes-Investigadores Universitarios*. Universidad CasaGrande. Retrieved July 24, 2024, from <https://acortar.link/6G7DaR>
- Corella Araujo, J. C. (2022, May 27). *Diálogo sobre la experiencia de los estudiantes y las familias del área rural bajo el contexto remoto de la educación en la pandemia*. Repositorio UASB. Retrieved July 23, 2024, from <https://acortar.link/yh2TAE>
- Cruz-Barba, E., & Rojo-Zárate, M. F. (2023). El rol del profesorado en la adolescencia: Un enfoque interdisciplinar del conflicto escolar con teoría de juegos. *Revista Electrónica Educare*, 27(2), 1-18. <https://acortar.link/OEtT1u>

- De Los Santos Soriano, C. J. (2023, September 6). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: Comunicación asertiva en el mejoramiento de la convivencia escolar en estudiantes del séptimo grado de educación media*. Repositorio UPSE. Retrieved October 15, 2024, from <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10169>
- Ejecutiva, F. (2023, febrero 07). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Lexis S.a. <https://acortar.link/QrNkqZ>
- Elías Morales, M., Díaz Ramos, E., & Fernández Martínez, E. (2020). “*La comunicación asertiva en el contexto universitario*.” <https://acortar.link/OBOQjx>
- Enesco, I. (1996). Piaget y el desarrollo cognitivo. *Revista de los Psicólogos de la Educación*, 2(2), 167. <https://acortar.link/1kCiga>
- Escudero D.M. (2024). La disciplina asertiva como estrategia metodológica para la solución de conflictos. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/6463>
- Fernández Rojas, M. A. (2021). Estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase. *Revista Criterios*, 28(2), 28. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.2-art2>
- Flórez Madroñero, A. C., Arias Romo, D. A., Obando Rivera, K. F., & Rivera Arizala, A. C. (2021). Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño. *Revista UNIMAR*, 40(1), 175-184. <https://acortar.link/hUHXV3>
- Gauto Villasanti, R. M. (2023). Necesidad de capacitación docente en gestión de conflictos en el sistema educativo. *AULA PYAHU - Revista De Formación Docente Y Enseñanza*, 1(1), 126–140. <https://doi.org/10.47133/rdap2023-11art9>
- García Pastene, P. (2021). Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula. *Revista Educación las Américas*, 11, 1. <https://acortar.link/RHYo8I>

- García Troyano, J. G., & Pachón Moscoso, F. R. (2020). *Convivencia, violencia y resolución de conflictos en el constructo del ambiente escolar, un análisis documental*. Repositorio Universidad Pedagógica Nacional. <https://acortar.link/kpFmJ4>
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correccional* (1era ed.). Oscar Rafael Guillen Valle. <https://acortar.link/1RW0NL>
- Lachira Estrada, D., Luján Vera, P. E., Mogollón Taboada, M. M., & Silva Juárez, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 2(3), 72-82. <https://acortar.link/Yitnhm>
- Lara Mazón, L. M. (2022). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia académica*, 4(1), 41-70. <https://acortar.link/KgJSZS>
- Leidy Guevara, Nidia Pinzón, & Marlem Osorio. (2021). Comunicación asertiva entre padres y adolescentes. *Revista Estudios Psicológicos*, 1(4), 51-79. <https://acortar.link/s3m0p3>
- Manrique Vargas, O. A. (2019). *La Comunicación Asertiva y su relación con el manejo de conflictos en la Empresa MIVIA de Lima*. Repositorio. <https://acortar.link/X2qUvN>
- Manzanal, M. (2022). La Negociación desde una perspectiva colaborativa: El método Harvard. *Revista CEA*, .(.), 77-87. <https://acortar.link/93kzMs> Ramón Pineda, M. Á. (2020, . .). *La mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de la ciudad de Machala*. Digitum. Retrieved October 15, 2024, from <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/103961/1/TESIS%20MIGUEL%20NGEL%20RAMON%20PINEDA.pdf>

- Martínez Siejas, D. M. (2020). La Mediación como estrategia de Resolución de Conflictos Pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*, 24(1), 222-244.
- Molina-Cusme, J. J., & Espinosa-Cevallos, P. A. (2022). Comunicación asertiva y su familia. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 518-530.
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 0. <https://acortar.link/Rs4k7L>
- Remache Bunci, M. G., Rosero Ponce, N. V., & Córdor Quimbíta, B. H. (2023). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares entre adolescentes. *Revista Complutense de Educación*, 34(3), 701-716. <https://acortar.link/BNlCQe>
- Rendueles Mata, M. (2021). Conflictos y negociación. En la búsqueda de un acuerdo. *Revista de Investigación SIGMA*, 8(1), 71-83. <https://acortar.link/gc7ti2>
- Rivas, C. (2020). Políticas públicas en materia de violencia escolar en América Latina. *Revista Científica FAREM-Estelí*, 9(34), 135-153. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i34.10013>
- Roa, J. S., Rivera, M. I., Suárez, N. J., & Ramírez, O. O. (2024). Fomentando la Convivencia Escolar a través del Arte: Una Estrategia para Mitigar la Violencia y. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10823/7252>
- Rojas Gutiérrez, W. J. (2022). La relevancia de la Investigación Cualitativa. *Revista Studium Veritatis*, 20, 26. <https://acortar.link/wXYpTN>
- Romero Saldarriaga, M. A., & Martínez Romero, M. E. (2023). Acciones educativas para abordar la violencia escolar en los estudiantes de Latinoamérica desde el 2018 a 2022. *Ciencia Latina*, 7(1), 3491. <https://acortar.link/Cmi9so>

- Rosero, J. P. (2020, diciembre 13). Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de La Cruz-Nariño. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), sn. <https://acortar.link/KZ5x3K>
- Obaco Soto, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://acortar.link/OUkg73>
- Torres Rosales, E. (2019). *Comunicación asertiva y Convivencia escolar de estudiantes del 6º grado de primaria de una institución educativa de Julcán 2019*. Repositorio. <https://acortar.link/Q7vUW6>
- Vergara Mosquera, M. P. (2021, marzo.). *La comunicación educativa del docente y su relación con los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de tercer año de Educación General Básica: un estudio de caso en una institución educativa particular del norte de Quito*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Retrieved, octubre 15, 2024, from <http://dspace.upse.edu.ec/handle/123456789/19965>
- Villanueva, S. V., Colque, E., & Villanueva, W. (2019). La disrupción escolar: un buen pretexto para las reflexiones docentes. *Revista de Investigación*, 9(3), 85-102. <https://acortar.link/VtJQj5>
- Zamora García, N. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*, 0(40), 90-100. <https://acortar.link/uVZr9i>
- Zuluaga Gordillo, D., Sánchez Torres, F., & Chegwin Dugand, V. (2018). *Empleo, violencia y oportunidades para los jóvenes. Evidencia para América Latina y el Caribe* (ISSN 1657-7191 ed., Issue 14). Documentos CEDE. <https://acortar.link/8OdqOO>

11. Anexos

Anexo 1. Oficio para la apertura a la institución

 **unl** | Universidad Nacional de Loja | Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Loja, 14 de Octubre de 2024

Estimado
Lcdo. Yovin Medardo Castro Enríquez Mg.
Rector de la Unidad Educativa Pindal

Asunto: Solicitud de autorización para la realización del Proyecto de Integración Curricular de los estudiantes de la Carrera de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Loja.

De mis consideraciones. -

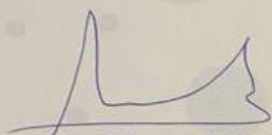
Estimado rector, reciba un cordial y atento saludo a nombre de la Unidad de Estudios a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja, carrera de Psicopedagogía, los mejores deseos y éxitos en sus funciones que acertadamente desempeña. Con el propósito de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular, requisito para la titulación; solicito a usted autorizar al estudiante: Guisella Nathalie Sánchez Zambrano de **octavo ciclo**, para que lo lleve a cabo dentro de esta prestigiosa Institución Educativa.

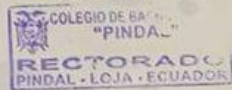
Seguros de recibir respuesta favorable en bien de la comunidad educativa, le anticipo mi reconocimiento de estima y gratitud.

Atentamente,

 **MARIA FERNANDA CÁRDENAS SAMPÍN**

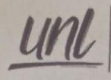
Dra. María Fernanda Cárdenas Mg.Sc
DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA
Contacto: 0999893.527
E-mail: maria.cardenas@unl.edu.ec


14-10-2024
RECIBIDA



Educamos para Transformar

Anexo 2. Consentimiento informado de participación



Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

INFORMACIÓN PARA DOCENTE

Estimado/a,

La intención de esta información, es ayudarle a tomar la decisión o no de ser participe dentro de la presente investigación.

El presente Proyecto de Integración Curricular tiene por objetivo: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025. La investigación amerita la obtención de información que en su mayoría se la obtendrá a través de Entrevista misma que tiene como objetivo conocer si existe una comunicación asertiva entre docentes y estudiantes y viceversa, estableciendo cómo se lleva a cabo la resolución de conflictos escolares, siendo importante informarle que no involucra ningún riesgo para el participante y la decisión de participar es absolutamente voluntaria.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

El/la abajo firmante, declara conocer el Proyecto Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025, y acepta que es necesario la recolección de algunos datos concernientes a su estado actual.

Por ello, de manera voluntaria, informada y consciente, acuerda participar en el proyecto mencionado, contribuyendo activamente con la ejecución del mismo y proporcionando la información y participando en las actividades necesarias. Así mismo, otorga la autorización al personal a cargo del proyecto para emplear su información con el fin de lograr los objetivos establecidos. Es importante destacar que sus respuestas serán tratadas de manera **CONFIDENCIAL**, manteniéndose en secreto y sin posibilidad de asociarse directamente con su persona.

Usted como participante está en su derecho de abstenerse de participar o retirarse de la investigación y poder revocar el consentimiento informado en cualquier momento.

Aceptación:

He leído y **ACEPTO** ☒

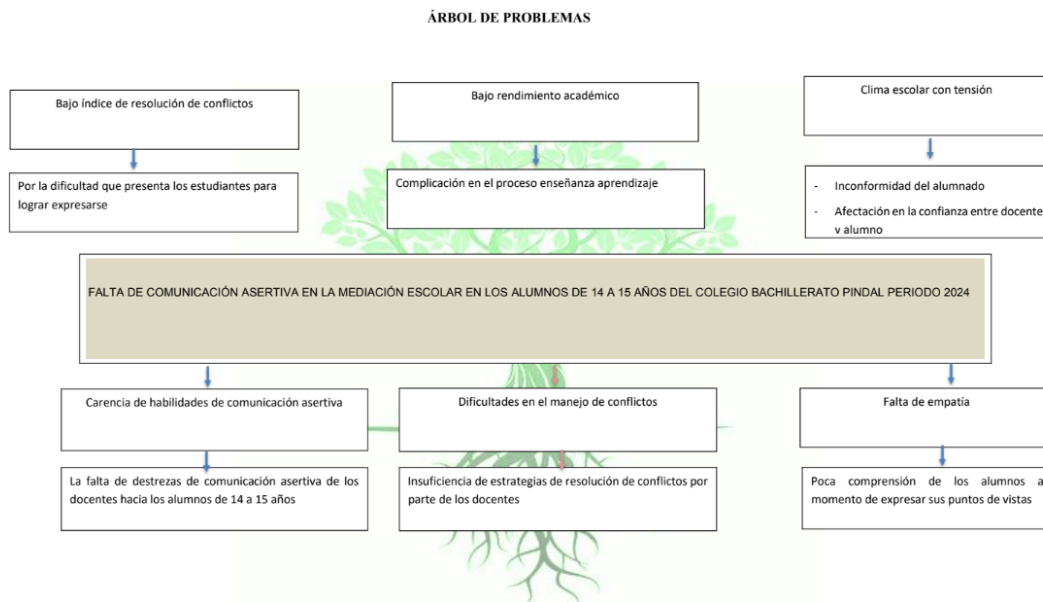
He leído y **NO ACEPTO** ☐

- Recopilación de todos los anexos requeridos.
- Peticiones.
- Instrumentos de recopilación de información.
- Firma:



.....
Gabriela Borra Tinoco

Anexo 3. Árbol de problemas



TEMA DE INVESTIGACIÓN

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS ALUMNOS DE 14 A 15 AÑOS DEL COLEGIO BACHILLERATO PINDAL PERIODO 2024

Anexo 4. Entrevista aplicada



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DOCENTE

Tema: Comunicación asertiva y resolución de conflictos, en estudiantes del primer año de bachillerato, Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025

Objetivo: Esta entrevista tiene como objetivo conocer si existe una comunicación asertiva entre docentes y estudiantes y viceversa, determinando el proceso de la resolución de conflictos escolares.

Docente: Ing. Gabriela Correa

Fecha de aplicación:

Preguntas:

1. ¿Considera que es importante la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes?

.....

2. ¿Qué características destaca de la comunicación asertiva dentro del aula?

.....

3. ¿Qué tipo de conflictos escolares ha presenciado dentro del aula de clases?

.....

4. ¿Cómo manejar los conflictos escolares en el contexto escolar?

.....

5. ¿Qué tipo de actividades estratégicas implementaría para lograr fomentar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos en el aula?

.....

Educamos para Transformar

Anexo 5. Guía de observación aplicada



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDO A DOCENTES Y ESTUDIANTES

Tema: Comunicación asertiva y resolución de conflictos en estudiantes del primer año de bachillerato de la Unidad Educativa Pindal, período 2024-2025

Objetivo: Esta entrevista tiene como objetivo conocer si existe una comunicación asertiva entre docentes y estudiantes y viceversa, estableciendo cómo se lleva a cabo la resolución de conflictos escolares.

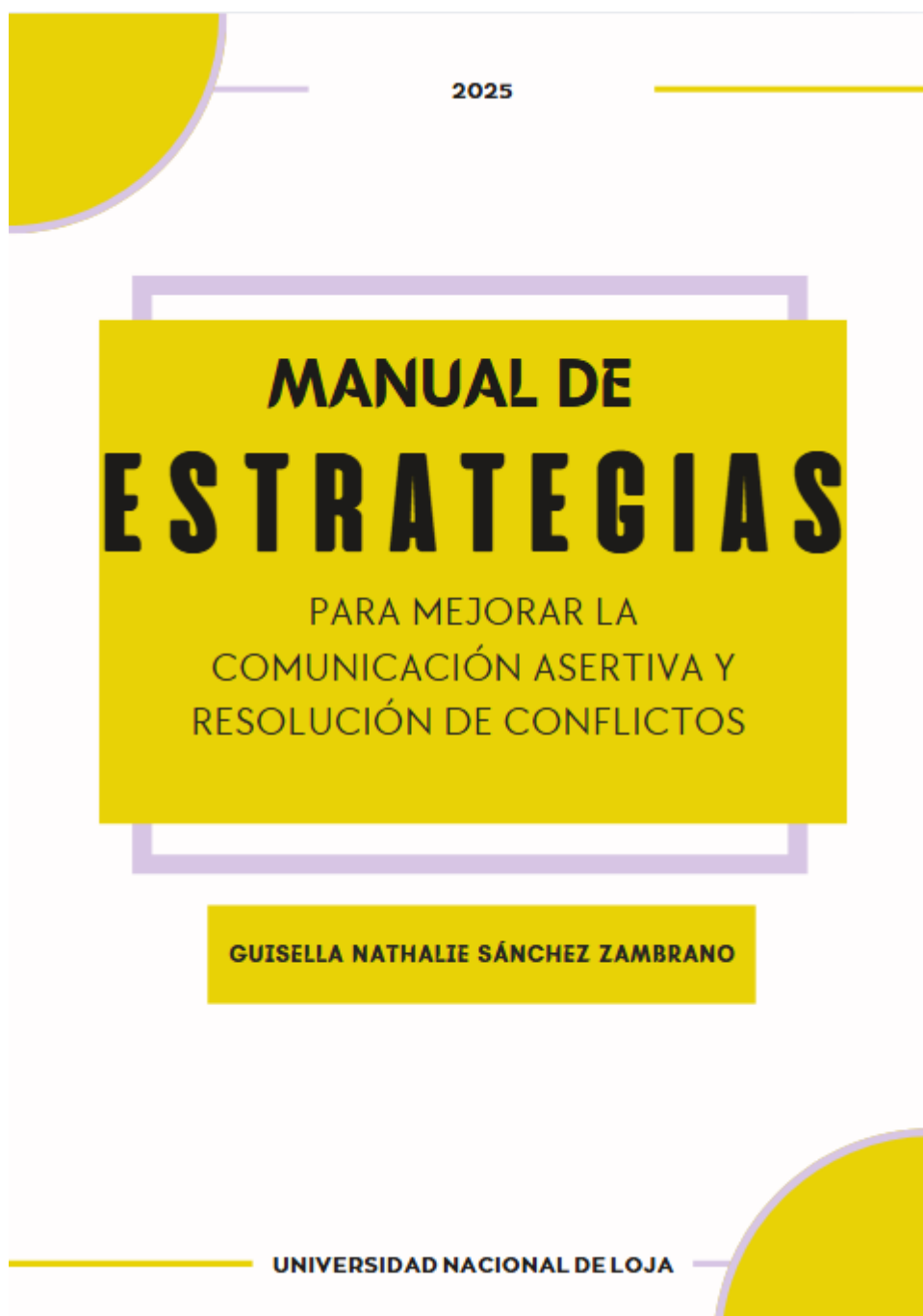
Fecha de aplicación:

Observador:

ITEMS	Siempre	Nunca	A veces	Información adicional
Se observa la importancia de la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes				
Se evidencian características de la comunicación asertiva dentro del aula				
Qué, tipos de conflictos escolares se evidencia dentro del aula				
Se utilizan estrategias efectivas para la resolución de conflictos (por ejemplo, negociación, compromisos, diálogo)				
Los docentes y estudiantes aplican estrategias para una comunicación asertiva en la resolución de conflictos				

Educamos para Transformar

Anexo 6. Guía didáctica de actividades de intervención psicopedagógica



Enlace:

https://www.canva.com/design/DAGcXUwsGEY/7ZeJXtNdLPJPMCRGIQZOdg/edit?utm_content=DAGcXUwsGEY&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Anexo 7. Certificación de traducción del resumen o abstract

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN.

En calidad de docente de Idioma Inglés con título de Tercer Nivel, con número de registro Senescyt N° 1008-16-1439592, **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER AÑO DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PINDAL, PERIODO 2024 - 2025."** presentado **Guisella Nathalie Sánchez Zambrano**, con cédula de ciudadanía N° 1104384910, estudiante de la carrera de Psicopedagogía, perteneciente a la Unidad de Estudios a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Pindal, 03 de Febrero de 2025.

Atentamente,



Lic. Karen Paola Cordova Jumbo
DOCENTE DE IDIOMA INGLÉS
CI: 1104808603