



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN INNOVACIÓN Y LIDERAZGO EDUCATIVO

TEMA:

**HABILIDADES BLANDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
CON ESTUDIANTES DE PRIMERO DE BACHILLERATO**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Educación
Mención Innovación y Liderazgo Educativo.

Autora:

Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia

Tutor: Lcdo. David Rojas Londoño, Ph.D ©

QUITO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

Yo, Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre **HABILIDADES BLANDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON ESTUDIANTES DE PRIMERO DE BACHILLERATO**, como requisito para optar al grado de Magíster en Educación Mención Innovación y Liderazgo Educativo y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a 7 días de febrero 2023, firmo conforme:

Autor: Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia

Firma:



Número de Cédula: 1711889780

Dirección: Mariscal Sucre S1597 y Ajaví – Santa Anita 3

Correo electrónico: merce7208@hotmail.com

Teléfono: 0995204191

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **HABILIDADES BLANDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON ESTUDIANTES DE PRIMERO DE BACHILLERATO**, presentado por Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia, para optar por el Título de Magíster en Educación Mención Innovación y Liderazgo Educativo.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 7 febrero de 2023



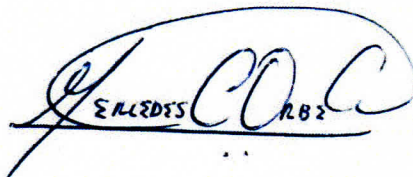
Firmado electrónicamente por:
**ORLANDO DAVID
ROJAS LONDOÑO**

.....
Lcdo. David Rojas Londoño, Ph. D ©

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magíster en Educación Mención Innovación y Liderazgo Educativo, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 7 de febrero del 2023

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature is stylized and includes the name 'MERCEDES' and the year '2023' written vertically.

.....
Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia

CI: 1711889780

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **HABILIDADES BLANDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON ESTUDIANTES DE PRIMERO DE BACHILLERATO**, previo a la obtención del Título de Magíster en Educación Mención Innovación y Liderazgo Educativo, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 7 de febrero del 2023



Firmado electrónicamente por:
JUAN CRISTOBAL
PAREDES BAHAMONDE

.....
Paredes Bahamonde Juan Cristóbal
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
DIANA CAROLINA
BOLAÑOS ANGULO

.....
Bolaños Angulo Diana Carolina
VOCAL



Firmado electrónicamente por:
ORLANDO DAVID ROJAS
LONDOÑO

.....
Orlando David Rojas Londoño
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios que es la guía fundamental en mi camino.

A mis padres que hicieron de mí una mujer de bien.

A mi esposo y mis hijos por su apoyo y comprensión en cada momento de dificultad, siendo siempre el pilar principal para alcanzar mis sueños

Mercedes Orbe

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Indoamérica que me ha dado la oportunidad de ampliar mis conocimientos, brindándome oportunidades laborales y educativas.

Mi eterno agradecimiento a su planta docente, a mis compañeros que día a día fuimos formándonos en busca de un sueño. A mi tutor que con su guía logré plasmar este trabajo de investigación.

Mercedes Orbe

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	I
TEMA	I
AUTORIZACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
ÁRBOL DE PROBLEMAS	9
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	10
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
DESTINATARIOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
CAPÍTULO I	12
MARCO TEÓRICO	12

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS (ESTADO DEL ARTE)	12
ORGANIZADOR LÓGICO DE VARIABLES	17
DESARROLLO TEÓRICO DE OBJETO Y CAMPO	18
DESARROLLO FUNDAMENTAL DE LA CATEGORÍA VARIABLE INDEPENDIENTE	18
PSICOLOGÍA EDUCATIVA	18
LAS HABILIDADES	18
RELEVANCIA DE LAS HABILIDADES	19
TIPOS DE HABILIDADES	20
- Habilidades personales	20
- Habilidades sociales	20
- Habilidades Laborales	21
HABILIDADES BLANDAS	21
DEFINICIÓN	21
IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS	22
HABILIDADES BLANDAS Y SU RELACIÓN CON LAS FUNCIONES EJECUTIVAS	22
TIPOS DE HABILIDADES BLANDAS	24
PRINCIPIO DE INTANGIBILIDAD DE LAS HABILIDADES BLANDAS	26
DESARROLLO FUNDAMENTAL DE LA CATEGORÍA VARIABLE DEPENDIENTE	27
CONVIVENCIA ARMÓNICA	27
CULTURA ORGANIZACIONAL	28
TIPOS DE CULTURA	29
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	31
DEFINICIÓN	31
EL CONFLICTO	31
TIPOS DE CONFLICTO	32
ASPECTOS QUE OCASIONAN CONFLICTOS	33
HABILIDADES PARA RESOLVER CONFLICTOS	35
CAPÍTULO II	37
DISEÑO METODOLÓGICO	37

ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
MODALIDAD	38
TIPOS DE INVESTIGACIÓN Y MÉTODOS	38
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA Y EL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	38
POBLACIÓN	39
MUESTRA	39
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
VARIABLE DEPENDIENTE	41
PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	43
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	43
ELABORADO POR: INVESTIGADORA	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES	45
ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES	55
ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	65
COMPROBACIÓN DE LA PREGUNTA DIRECTRIZ	65
CAPÍTULO III	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
PROPUESTA	70
Antecedentes	70
Objetivos	72
Análisis de Factibilidad	72
Fundamentación Científico Técnica	73
DEFINICIÓN DE GUÍA METODOLÓGICA	73
Pasos para Elaborar Una Guía Metodológica	74
Metodología	75

GUÌA DIDÀCTICA	79
RÚBRICA DE EVALUACIÓN	92
ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	94
RECURSOS INSTITUCIONALES:	97
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXO 1	102
ANEXO 2	104
ANEXO 3	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de Habilidades Blandas.....	24
Tabla 2. Población.....	39
Tabla 3. Habilidades Blandas.....	40
Tabla 4. Resolución de Conflictos	41
Tabla 5. Alfa de Cronbach	44
Tabla 6. Habilidades blandas en los procesos educativos.....	45
Tabla 7. Espacio de interacción de estudiantes	46
Tabla 8. Habilidades blandas para generar pensamientos reflexivos.....	47
Tabla 9. Desarrollo de habilidades blandas	48
Tabla 10. Construcción de estrategias para resolver conflictos	49
Tabla 11. Participación en socializaciones.....	50
Tabla 12. Normas de convivencia armónica	51
Tabla 13. Acompañamiento pedagógico.....	52
Tabla 14. Evaluación formativa y sumativa.....	53
Tabla 15. Solución a la carencia de aplicación de habilidades blandas.....	54
Tabla 16. Implementación de habilidades blandas en clases	55
Tabla 17. Espacios para fortalecer habilidades comunicativas.....	56
Tabla 18. Desarrollo de pensamiento reflexivo	57
Tabla 19. Desarrollo de habilidades blandas y su impacto en el futuro.....	58
Tabla 20. Disposición a participar y aprender	59
Tabla 21. Socialización de estrategias de mediación de conflictos	60

Tabla 22. Normas claras de convivencia armónica.....	61
Tabla 23. Desempeño de los docentes	62
Tabla 24. Aplicar normas de convivencia y buena comunicación.....	63
Tabla 25. Enseñanza de habilidades blandas	64
Tabla 26. Guía Metodológica.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación Causa-Efecto	9
Figura 2. Organizador de variables	17
Figura. 4: Habilidades blandas en los procesos educativos	45
Figura. 5: Espacio de interacción de estudiantes	46
Figura. 6: Habilidades blandas para generar pensamientos reflexivo.....	47
Figura. 7: Desarrollo de habilidades blandas	48
Figura. 8: Construcción de estrategias para resolver conflictos.....	49
Figura. 9: Participación en socializaciones.	50
Figura. 10: Normas de convivencia armónica.....	51
Figura 11: Acompañamiento pedagógico.	52
Figura. 12: Evaluación formativa y sumativa.	53
Figura. 13: Solución a la carente aplicación de habilidades blandas.	54
Figura. 14: Implementación de habilidades blandas en clases.....	55
Figura. 15: Espacios para fortalecer habilidades comunicativas	56
Figura. 16: Desarrollo de pensamiento reflexivo.....	57
Figura. 17: Desarrollo de habilidades blandas y su impacto en el futuro	58
Figura. 18: Disposición a participar y aprender	59
Figura. 19: Socialización de estrategias de mediación de conflictos.	60
Figura. 20: Normas claras de convivencia armónica.	61
Figura. 21: Desempeño de los docentes	62
Figura 22.: Aplicar normas de convivencia y buena comunicación	63
Figura 23.: Enseñanza de habilidades blandas	64

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN. MENCIÓN INNOVACIÓN Y LIDERAZGO EDUCATIVO

**TEMA: HABILIDADES BLANDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS CON ESTUDIANTES DE PRIMERO DE
BACHILLERATO.**

AUTOR: Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia

TUTOR: Lcdo. David Rojas Londoño, Ph.D ©

RESUMEN EJECUTIVO

Las habilidades blandas están enfocadas a desarrollar ciertos valores y rasgos que fomentan la comunicación y la relación afectiva en el período de la adolescencia es decir ayudan al desarrollo de las habilidades socioemocionales, por otro lado la educación en la resolución de conflictos permite moldear y enseñar de forma apropiada la variedad de procesos, habilidades y prácticas diseñadas para afrontar los conflictos individuales, interpersonales e institucionales que los estudiantes manifiestan día a día, sin embargo la falta de estrategias metodológicas adecuadas para el desarrollo de las habilidades blandas en la resolución de conflictos motivan a que existan inconvenientes emocionales, por ausencia de compañerismo y empatía al momento de interactuar en temas sociales y educativos, la presente investigación pretende dar estrategias que permitan a los docentes incentivar a los jóvenes, a través de actividades divertidas y lúdicas generando oportunidades de participación y colaboración con los actores de la comunidad educativa a fin de consolidar un clima escolar positivo. El presente trabajo de investigación se basó en el enfoque crítico propositivo y como modalidad se utilizó la investigación de campo que ayudó a tener información referente a la población de estudio a través de técnicas como encuestas, además se utilizó la investigación bibliográfica para fundamentar la investigación teórica de las dos variables de estudio, finalmente la investigación exploratoria fue utilizada para establecer el problema y sus condiciones y la descriptiva para el análisis de los datos obtenidos.

DESCRIPTORES: Psicología educativa, las habilidades, habilidades blandas, convivencia armónica, cultura organizacional, resolución de conflictos.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRIA EN EDUCACIÓN. MENCIÓN INNOVACIÓN Y
LIDERAZGO EDUCATIVO**

**THEME: SOFT SKILLS FOR CONFLICT RESOLUTION WITH FIRST
YEAR HIGH SCHOOL STUDENTS.**

AUTHOR: Orbe Quistanchala Mercedes Clemencia

TUTOR: Lcdo. David Rojas Londoño, Ph.D ©

ABSTRACT

Soft skills are focused on developing certain values and traits that foster communication and affective relationships in the adolescent period, that is help the development of socio-emotional skills, on the other hand, education in conflict resolution allows for the appropriate shaping and teaching of the variety of processes, skills and practices designed to deal with the individual, interpersonal and institutional conflicts that students experience day by day, however the lack of adequate methodological strategies for the development of soft skills in conflict resolution leads to emotional inconvenience due to the absence of companionship and empathy when interacting on social and educational issues, this research aims to provide strategies that allow teachers to encourage young people, through fun and playful activities generating opportunities for participation and collaboration with the actors of the educational community in order to consolidate a positive school environment. This research work was based on the critical propositional approach and field research was used as a modality that helped to obtain information regarding the study population through techniques such as surveys, in addition, bibliographic research was used to support the theoretical research of the two study variables, finally exploratory research was used to establish the problem and its conditions and the descriptive for the analysis of the data obtained.

KEYWORDS: Educational psychology, skills, soft skills, harmonious coexistence, organizational culture, conflict resolution.

Translated by: Mgs. Rocío Patiño F.

INTRODUCCIÓN

IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD

El presente trabajo está basado en la línea de la investigación de la innovación y en la sub línea del aprendizaje, ya que se pretende analizar cómo se debe desarrollar de manera efectiva las habilidades blandas que en muchos casos se dejan por fuera del proceso educativo, centrándose solo en lo cognitivo, procedimental y actitudinal, siendo este proceso donde entra la capacidad de interrelacionarnos y por ende la inteligencia emocional las herramientas claves para resolver conflictos dentro del contexto educativo. Esta reflexión sobre como los estudiantes deben forjar estas habilidades en su vida personal y más adelante profesional que les permitirá gestionar de forma eficiente su tiempo y sobre todo ser más sociables, por tal razón, es un problema que necesita atención urgente.

Esta investigación se analiza desde un contexto, ahora mucho más adaptado a la globalización, que en la actualidad ha demostrado problemas y violencia extrema en la sociedad, entre los estudiantes y educadores, por inconvenientes que suceden en cada hogar. Según Kathryn (1997) en su informe titulado resolución de conflictos en las escuelas, menciona que en estas últimas décadas la crueldad es preocupante en los niveles de primaria y secundaria, los programas de resolución de conflictos se han incrementado, debido al carente manejo de habilidades que permiten interactuar de mejor manera sin llegar a la violencia.

Considerando que la educación es el principal medio para potenciar en los educandos destrezas y competencias que se vuelven imprescindibles, innovar el proceso de enseñanza aprendizaje mediante el uso de recursos innovadores para garantizar el éxito escolar de los estudiantes, en este contexto se propone pasar de la enseñanza tradicional memorista a la enseñanza por experiencias, a través de la reflexión e inteligencia emocional muy bien encaminados en torno a la utilización de habilidades blandas para resolver problemas.

Es necesario revisar la pertinencia de la investigación a partir de lo demandado en documentos normativos, reglamentos, leyes, que guardan relación directa con el tema en estudio, lo que permitirá establecer la fundamentación legal del mismo.

Según Unicef (2006) en “La Convención sobre los Derechos del Niño” en su artículo 19 en el inciso 1 detalla que el Estado debe dar protección al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, malos tratos o explotación, descuido o trato negligente, incluido el abuso sexual; es así que, según la Convención el Estado es el responsable del cuidado de todo niño y también de establecer medidas preventivas ante los malos tratos. Muchas veces los seres humanos podemos ver al conflicto como algo perjudicial en nuestra vida, pero Fuquen Alvarado (2003) manifiesta que a partir del conflicto se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear alternativas frente a la diferencia.

El presente proyecto de investigación es pertinente desde varios cuerpos normativos, en los cuales se señala que la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 343 afirma que:

El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades, y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. (p.106)

En el artículo 26 del mismo cuerpo normativo, enfatiza que la educación es un derecho de las personas, por lo tanto el Estado está en la obligación de garantizar la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo, contribuyendo con presupuestos al Ministerio de Educación para garantizar una

educación de calidad y calidez, de esta manera la educación estará abierta para todos los pueblos de todas las etnias culturales y los padres de familia, tienen la responsabilidad de enviar a sus hijos a los centros educativos y de recibir una educación de acuerdo a sus valores, creencias, como sabemos que la educación es fundamental en el progreso de los pueblos, es por esta razón que se debe, motivar a las familias a cumplir con este deber que les permita a sus hijos un desarrollo integral para su vida. (Rodríguez, 2019).

Por otro lado. Dentro de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2011) se propone, en el artículo 2: La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo (...) (p.10)

- i. Educación en valores: La educación debe basarse en la transmisión y práctica de valores que promuevan la libertad personal, la democracia, el respeto a los derechos, la responsabilidad, la solidaridad, la tolerancia, el respeto a la diversidad de género, generacional, étnica, social, por identidad de género, condición de migración y creencia religiosa, la equidad, la igualdad y la justicia y la eliminación de toda forma de discriminación. (p. 11)
- k. Enfoque en derechos: La acción, práctica y contenidos educativos deben centrar su acción en las personas y sus derechos. La educación deberá incluir el conocimiento de los derechos, sus mecanismos de protección y exigibilidad, ejercicio responsable, reconocimiento y respeto a las diversidades, en un marco de libertad, dignidad, equidad social, cultural e igualdad de género. (p. 12)
- p. Corresponsabilidad: La educación demanda corresponsabilidad en la formación e instrucción de las niñas, niños y adolescentes y el esfuerzo compartido de estudiantes, familias, docentes, centros educativos, comunidad, instituciones del Estado, medios de comunicación y el conjunto de la sociedad, que se orientarán por los principios de esta ley. (p. 12)

- t. Cultura de paz y solución de conflictos: El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley. (p. 13)
- kk. Convivencia armónica: La educación tendrá como principio rector la formulación de acuerdos de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa. (p. 14)

A continuación, se desarrolla una visión más amplia que nos permita contextualizar esta investigación desde los componentes macro, meso y micro permitiendo una mirada relevante de varios autores en relación con nuestras variables de estudio.

Es importante resaltar que varios estudios definen que el liderazgo pedagógico, una de muchas de las habilidades blandas, se dificulta por procesos burocráticos y administrativos por la falta de estrategias orientadas a procesos formativos en instituciones escolares y el uso de modelos pedagógicos intervencionistas. Donde los líderes educativos al delegar tareas a otros miembros de coordinación académica con falta de experiencia en habilidades blandas (soft-skills) desemboca en creación de equipos de trabajo que adolecen del conocimiento pedagógico, lo que dificulta una correcta relación entre todos los miembros de la Comunidad Educativa. (Leiva y Vásquez, 2019).

Según el informe del Fondo Económico Mundial (2015), las habilidades fundamentales que debe gozar si o si un estudiante en el siglo XXI incluyen: creatividad, resolución de problemas, capacidad de comunicarse, pensamiento crítico y colaboración, Alvarado y Mauren (2015) señalaron que la Society for

Human Resource Management (SHRM) realizó una encuesta acerca de la brecha que está entre la condición económica y las habilidades requeridas en el año 2014, y encontró que entre 2.583 encuestados, solo existen 4 habilidades importantes que los empleados deben desarrollar con mayor énfasis: 1.- Habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas (40%), 2.- el profesionalismo y comportamiento ético (38%), 3.- las habilidades de liderazgo (34%) y 4.- la comunicación escrita (27%). La encuesta también encontró que las empresas pueden tener la mejor y última tecnología, así mismo los mejores procesos, pero si sus gerentes no presentan la capacidad de comunicarse de forma efectiva y sus empleados no demuestran la capacidad y el entusiasmo para trabajar en equipo, pensamiento crítico e inteligencia emocional, no aportarán al cumplimiento de las metas ni al éxito organizacional.

Para la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR, 2020) comenta que el ser humano posee la capacidad de pensar y comprender el entorno que lo rodea a través del pensamiento, es decir puede analizar, memorizar y compartir, por medio de la búsqueda de plantear soluciones en el convivir, y es aquí en donde la educación cumple el papel principal de estimular los procesos cognitivos de los estudiantes.

Además, el estudiante busca el desarrollo de su pensamiento a través de estrategias cognitivas, para el desempeño escolar ya que, mediante la estimulación de estas habilidades blandas, el estudiante adquiere clasificación, estudio de distintas perspectivas, que ayudan a la profundización y el perfeccionamiento de los conocimientos impartidos a lo largo de su educación, con la utilización de forma transversal de inteligencia emocional.

Las habilidades blandas han sido consideradas por el Parlamento Europeo para ser introducidas como asignatura obligatoria y de trabajo transversal en toda la Unión Europea como menciona Leontxo García (2016):

En el décimo tercer día del mes de marzo del año 2012, el Parlamento Europeo tuvo un apoyo de 415 diputados, quienes estaban de acuerdo en

introducir el uso y manejo de habilidades (soft-skills), en todos los colegios de la Unión Europea, puesto que comprendieron que este aporte cualitativo contribuye a desarrollar destrezas de aprendizaje en los estudiantes. En el país ibérico, España, existen más de 80 colegios (entre públicos y privados) en dónde se tiene como asignatura obligatoria expresión en público y manejo de estrés, en al menos un curso (entre ellos, casi todos los de Menorca); en varios de esos centros, la experiencia acumulada supera los 15 años con grandes éxitos de autocontrol. (p.135-136).

La OCDE, lanza el proyecto Definición y Selección de Competencias (DeSeCo), el mismo que pretende identificar las competencias claves a desarrollar en los estudiantes a través de un estudio en todos los sistemas educativos que conforman los países de la OCDE. Estas competencias claves fueron clasificadas en tres categorías:

- Un amplio rango de uso de herramientas tecnológicas, y lenguaje en símbolos y textos;
- Interacción social en grupos heterogéneos;
- Desarrollo intrapersonal (OCDE, 2017). Una vez planteadas las Competencias Básicas, de esta manera es socializada en los planteles educativos, en donde el docente debe buscar las estrategias de enseñanza-aprendizaje, para poder desarrollar en los alumnos las competencias básicas, he ahí el reto de planificar la competencia a desarrollar, el contexto que aplicará en el proceso de obtención de la misma, los contenidos, recursos y materiales didácticos.

En el Currículo Educativo de EGB y BGU (2016) del Ecuador, se menciona como reflexión al volumen y amplitud de los aprendizajes escolares que: “es más evidente la necesidad de incorporar al currículo escolar nuevos conocimientos, nuevas destrezas y habilidades, nuevos valores, nuevas competencias” (pág. 28). Existe flexibilidad y apertura para indagar y elegir de forma acertada y conveniente la metodología necesaria para contribuir al

desarrollo de nuevas destrezas en los estudiantes o a su vez facilitar el desarrollo de destrezas básicas. La LOEI, establece que para la educación de los estudiantes existe la opción de adoptar las herramientas que se crea pertinente, e ir las aplicando conforme a las necesidades de aprendizaje, no habrá límite mientras sean empleadas para su fin, ya que por ley se tiene la potestad para hacerlo.

En las Instituciones educativas uno de los grandes problemas que afrontan es la falta de capacitación de los docentes en la aplicación y uso de este tipo de habilidades dentro del proceso de enseñanza como una de las estrategias innovadoras para el desarrollo y no solo centrarse en los saberes cognitivos. La escuela debe ser consciente que el propósito fundamental y transversal en la formación de los educandos, es el estímulo del pensamiento basado en el orden de ideas, reflexiones, argumentos, críticas constructivas, que profundicen en el análisis, la racionalidad, la coherencia y que esta sea una herramienta eficaz y auténtica.

En la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, con código Código AMIE: 17H01128, considerada como contexto micro de esta investigación, se ubica en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia San Bartolo, de sostenimiento fiscal, su oferta educativa va desde el inicial hasta bachillerato, distribuidos en jornadas matutina y vespertina. Luego de la pandemia se evidencia el aumento de casos de agresividad por esa razón existe la necesidad del fortalecimiento y utilización de las habilidades blandas, para que mediante ellas los estudiantes aprendan a socializar de mejor manera, que exista un pensamiento crítico y que en conjunto con las familias puedan labrar un futuro promisorio en su vida profesional.

De forma adicional al monitoreo el acompañamiento a los docentes; se encuentra que algunos estudiantes demuestran conductas inadecuadas durante el desarrollo de las clases; dificultando el aprendizaje significativo, haciendo que los conflictos se den durante el desarrollo de las sesiones. Dichos estudiantes en ocasiones agreden a sus compañeros con insultos, golpes, dentro o fuera del aula, en el recreo y en horas de salida. Por esta situación el estudiante necesita

desarrollar de manera permanente las habilidades blandas, para manejar su conducta y así lograr aprendizajes significativos y sobre todo aprender a enfrentar de otra manera el conflicto, con una postura más humana, que muestre empatía y que exista el ánimo de proponer soluciones.

Planteamiento del problema

Para realizar el planteamiento situacional de las dificultades se va a esquematizar un árbol de problemas que nos permita realizar un análisis crítico de las causas y efectos, además se considera una investigación de carácter cualitativo y se deberá realizar la formulación y las respectivas interrogantes que señalan el problema de esta investigación y de manera más crítica plantear objetivos que nos tracen la ruta a seguir en este proyecto investigativo.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

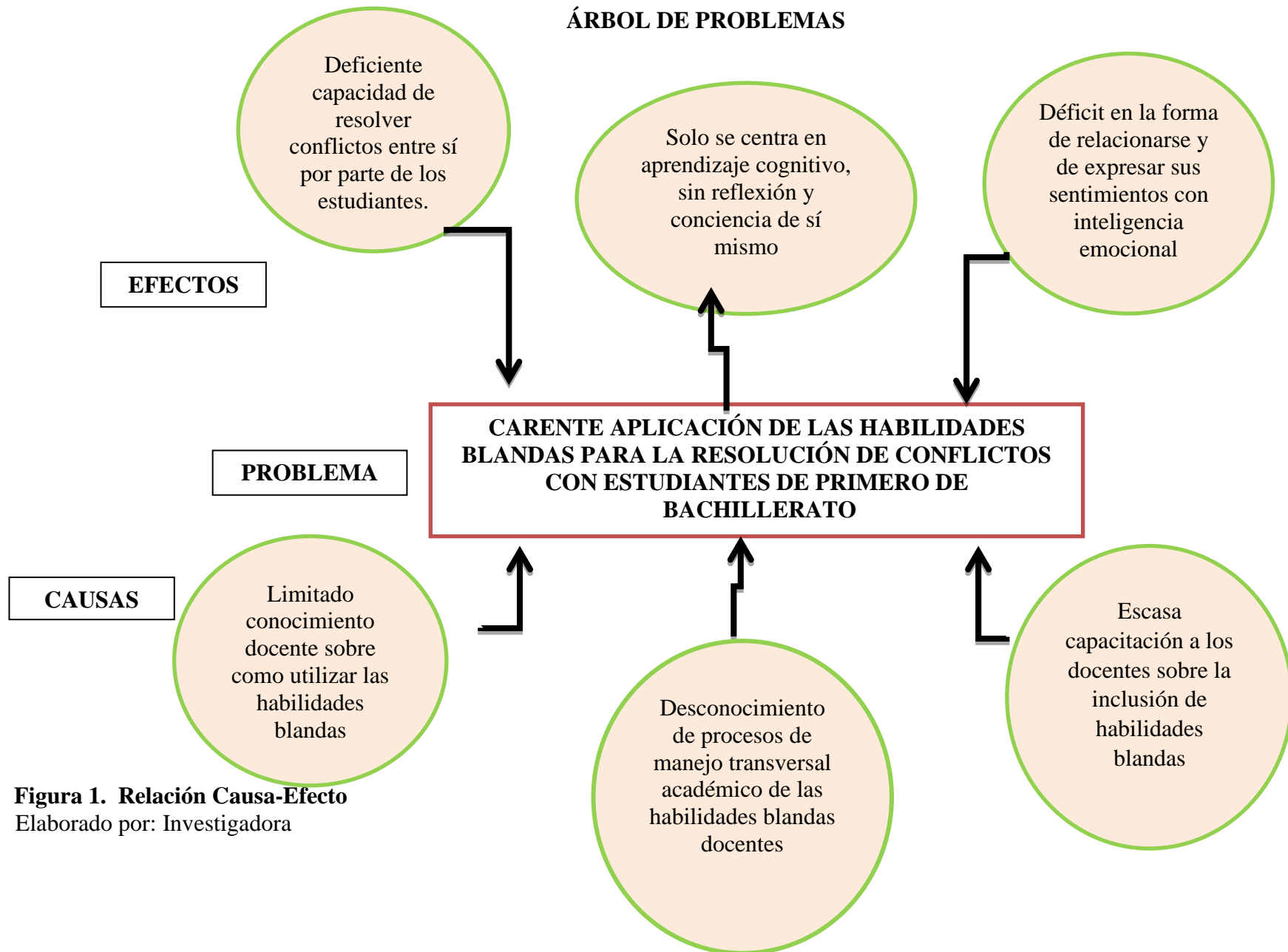


Figura 1. Relación Causa-Efecto

Elaborado por: Investigadora

Delimitación de la investigación

- **Campo:** El campo en el cual se realizará la investigación será el educativo.
- **Área:** El área a relacionar es Psico pedagogía
- **Aspecto:** Se abordará el estudio de las habilidades blandas para la resolución efectiva de conflictos
- **Delimitación Espacial:** La investigación se ejecutará en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia San Bartolo
- **Delimitación Temporal:** La presente investigación se llevará a cabo durante el año lectivo 2022-2023.
- **Unidades de Observación:** Se trabajará con estudiantes de primero de bachillerato y docentes.

Formulación del Problema

- ¿De qué manera se utilizan las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 - 2023?

Interrogantes de la investigación

1. ¿Cómo se introducen las habilidades blandas por parte de los docentes, para mejorar la inteligencia emocional dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje en el primero de bachillerato de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha?
2. ¿Cómo se dinamiza la forma de manejar y resolver conflictos aplicando un pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes de primero de bachillerato de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha?
3. ¿Existe una alternativa de solución para la carente aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato?

Destinatarios de la investigación

La presente investigación se enfoca en la participación de docentes y estudiantes, por tal razón es relevante tratar este tema de las habilidades blandas y como mediante una buena utilización de estos componentes se puede manejar conflictos de manera adecuada en los estudiantes de primero de bachillerato en los diversos contextos escolares, donde se integrará las competencias y capacidades tanto del docente como del estudiante, para lograr un aprendizaje emocional y empoderar una relación más efectiva y afectiva entre ellos con un correcto desarrollo dentro de los procesos de estimulación y dinamización de contenidos transversales en el manejo curricular, siendo totalmente importantes para el desarrollo holístico o integral, a lo largo de la vida estudiantil.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar la utilización de las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 – 2023.

Objetivos Específicos

- Evaluar si utilizan las habilidades blandas los docentes para mejorar la inteligencia emocional dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje en el primero de bachillerato.
- Indagar la forma de manejar y resolver conflictos aplicando un pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes de primero de bachillerato.
- Diseñar una guía de recursos que fomenten la utilización dentro del aula las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 – 2023.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos (Estado del Arte)

Para desarrollar el marco teórico se consultó en el repositorio de algunas universidades donde existen temas referentes al presente estudio. Las habilidades blandas están contribuyendo a una mejor interrelación, pero para llegar a esto debemos auto evaluarnos, auto comprendernos y no exceptúa a la educación desde el área que permita resolver conflictos y mejorar el comportamiento de los estudiantes. De este modo con estos aportes investigativos se crea una nueva representación de percibir a la educación que garantice un desarrollo holístico capaz de empoderar a los seres humanos como personas más empáticas y pacientes entre sí.

Existe una investigación de Quiroga, Sierra, & Tocancipá (2016) realizaron una investigación en tres colegios oficiales en Bogotá con el fin de obtener mejoras en el aprendizaje de los estudiantes, para lo cual, efectuó la propuesta de estrategias psicoeducativas en habilidades socioemocionales. Los autores se plantearon la estrategia, ha servido para poder diseñar en la sociedad del sector educativo la regulación e interacción de los educandos, a través del mejoramiento del nivel de aprendizaje por tener problemas en el déficit de su inhabilidad social. Para habilidades socioemocionales utilizaron la teoría de Caballo y para rendimiento académico la base teórica de Ministerio de Educación Nacional (MEN). En cuanto la metodología utilizó el enfoque cuantitativo como por ejemplo el diseño cuasiexperimental. En cuanto la población se desarrolló en tres instituciones educativas oficiales de Bogotá, ubicadas en diferentes localidades: Mártires (Colegio Tecnológico Menorah IED), Kennedy (Colegio Paula VIII IET) y Bosa (Colegio San Bernardo IET). La muestra de tres estudiantes de grado sexto de cada institución que pertenezcan al mismo curso, nueve en total, 12 a 14 años de edad, con bajo rendimiento académico y que además presenten inhabilidad socioemocional por déficit según puntuaciones en la Escala CMAS-R. Concluyeron que en algunos colegios el entrenamiento

implementado incidió más en el cambio actitudinal que en lo académico. Se debe proveer un entrenamiento continuo y permanente en habilidades socioemocionales que incluya específicamente herramientas para desarrollar autocontrol, automotivación y comunicación asertiva, de esta manera fortalecer el sistema afectivo y emocional que son determinantes para el éxito en el aprendizaje.

Se analiza otra investigación de Aguilar y Ariza (2015) en la Universidad Distrital “Francisco José de Caldas” de Bogotá, dichos autores realizaron una investigación sobre la resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos; en el cual, dan a conocer la intervención educativa en lo que es, la resolución del conflicto escolar como práctica de convivencia a través de los derechos humanos; las teorías de Unidad de Apoyo de Transversalidad para la resolución de conflictos y las bases teóricas de Uprimny en cuanto los derechos humanos. Fue una investigación de enfoque cualitativo, ya que hace ver con claridad el fenómeno del conflicto escolar de los agentes educativos como capaces de transformar su propia realidad. En el trabajo de campo se realizó la sistematización de experiencias educativas revisando varias propuestas aplicadas en los estudiantes de noveno grado (9°) del colegio Darío Echandía. En el trabajo concluyeron que los estudiantes deben aprender el manejo de habilidades en resolución del conflicto para convivir en armonía en su vida diaria, para lo cual, hicieron compromisos basados en los Derechos Humanos, con el fin de disminuir casos de agresiones físicas o verbales que llevan a los conflictos. Asimismo, se logró el respeto por la diferencia y fortaleció la convivencia entre los estudiantes a través de la importancia de la comunicación y análisis de los conflictos, esta investigación se la considera ya que da prioridad a la comunicación como fuente para realizar la resolución de conflictos entre los estudiantes.

En este ciclo XXI, se puede observar que muchas personas carecen de autocontrol de sus emociones en su hogar, en su trabajo, en su centro de estudio, en viajes, compras, etc. demostrando ira, enojo, cólera, venganza, etc.; podemos conocer día a día por los medios de comunicación como en periódicos, revistas, televisión, radio, internet, celulares; es decir, en el contexto donde vivimos hay

mucho maltrato a las mujeres, niños (as) y adolescentes; en la actualidad parece que a las personas les gusta resolver sus conflictos con agresión física o verbal. Pero debemos tener conocimiento de la definición del tema para brindar una solución contundente, a través de los diversos autores. Portillo (2017) al respecto sostiene:

Las capacidades son los recursos como los conocimientos, habilidades y actitudes que hacen uso en su actuar diario los estudiantes de una forma competente en situaciones determinadas (...). Dichas habilidades que ponen en aplicación los estudiantes son sus talentos, destrezas o la aptitud para alcanzar el logro de algunas actividades con éxito. (Minedu, 2017, p. 30)

El término habilidades, actualmente se ha dividido en el conocimiento y la habilidad dura a través de estas categorías que tiene la persona sobre un tema específico para que se pueda desempeñar en su labor; y tenemos también las habilidades blandas asociadas al comportamiento del hombre, su desempeño social, liderazgo y manejo emocional. Las dos habilidades se complementan para obtener un trabajo o realizar actividades con éxito.

Desde la escolarización, el currículo educativo se desglosa en el alcance de destrezas que van desde las simples denominadas como enseñanzas mínimas, o fundamentales hasta las más complejas. Entonces, las competencias básicas tienen su inicio desde el aprendizaje de estas enseñanzas mínimas que van aportando de poco a poco en los niños, ya que las competencias no se adquieren en paquetes, es un largo proceso que desarrolla desde la educación inicial que le imparte la madre y luego continua con el sistema educativo hasta altas etapas de la vida, pues el individuo nunca dejará de aprender (Perilla, 2018). Asimismo, en la Universidad de Buenos Aires, se encontró un estudio de los autores titulado “Relación entre el feedback emocional, feedback cognitivo-verbal y percepción emocional en la variante frontal de demencia frontotemporal resultados preliminares”. En su resumen ejecutivo se pudo evidenciar que funciones ejecutivas, apoyan la idea de que el feedback emocional, la percepción emocional y el feedback cognitivo-

verbal componen dominios cognitivos autónomos. Sin embargo, en la literatura actual existe controversia respecto de aquella disociación (Calodolce, Politis, & Moyano, 2008).

Es importante recalcar que las familias tienen un papel fundamental en el desarrollo de habilidades blandas, por tal razón, Pilar Sordo (2019) en su escrito “La Educación actual forma jóvenes emocionalmente analfabetos” propone a la educación desde lo familiar hasta su entorno social. Hace un análisis más profundo que el ser humano cada vez maneja mayor información y un desenvolvimiento profesional se desempeña con mayor exactitud en su campo, pero ha perdido la conexión con su familia. Para la autora las emociones forman partes del desarrollo integral del ser humano, también destaca en su escrito la preocupación del sistema en la educación pública de los estados latinoamericanos donde el maestro ha perdido autoridad en la formación de valores y principios en los educandos y los padres miran con poca responsabilidad la formación integral de las y los hijos.

ORGANIZADOR LÓGICO DE VARIABLES

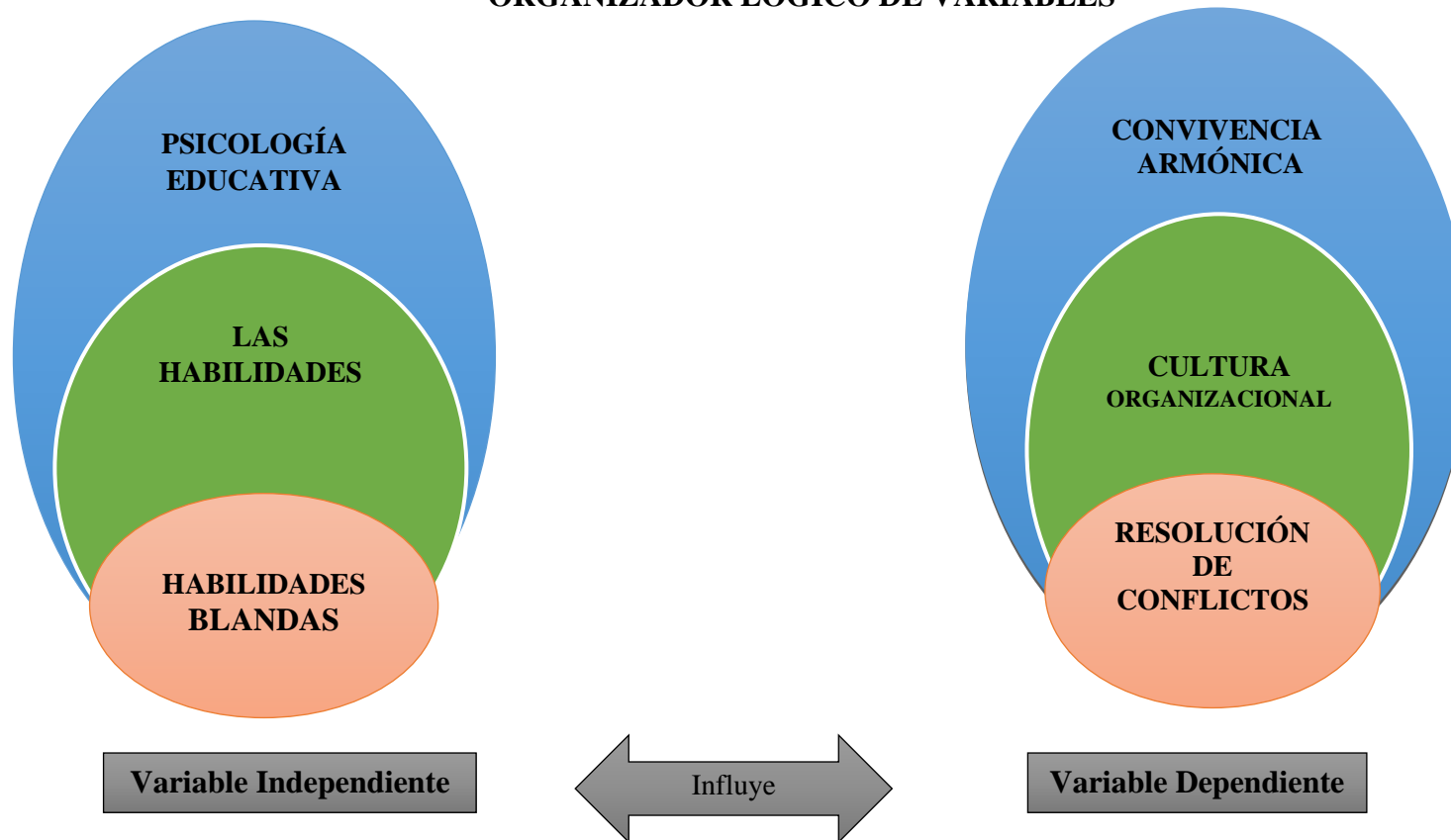


Figura 2. Organizador de variables
Elaborado por: Investigadora

DESARROLLO TEÓRICO DE OBJETO Y CAMPO

DESARROLLO FUNDAMENTAL DE LA CATEGORÍA VARIABLE INDEPENDIENTE

PSICOLOGÍA EDUCATIVA

Es la disciplina que se encarga del estudio de procesos de enseñanza y aprendizaje, utilizando teoría y métodos de la psicología; construyendo sus propios conocimientos, siendo su principal objetivo el mejoramiento y comprensión de la educación. De la misma manera, la psicología educativa se enfoca hacia los problemas individuales de la educación, obteniendo así teoría, modelos, principios, rutinas de enseñanza propios y adquiridos, métodos prácticos de enseñanza y evaluación; así también, diferentes métodos de investigación, análisis de procesos estadísticos en base a evaluaciones y procedimientos de medición; que los estudiantes despliegan en su carrera formativa, ya sea de manera escolarizada o no formal (Ropain, Orozco, & Gonzáles, 2011).

Rojas (2019) concluye al respecto, que es oportuno generar un plan de apoyo para el docente basado en diferentes estrategias de enseñanza psicoeducativas obtenidas mediante el desarrollo de procesos investigativos y que tienen la finalidad de incentivar al estudiante y por consiguiente, convertir el salón de clase u otro espacio pertinente en ambientes dinámicos que favorezcan el aprendizaje y mejoren el rendimiento académico de los estudiantes

LAS HABILIDADES

Etimológicamente el término habilidad proviene del latín *habilis*, que inicialmente significó “aquello que se puede tener”, y fue empleado en la designación de algunas de las especies del género *Homo* de nuestro pasado evolutivo: *Homo habilis*, el hombre “hábil” que aprendió a emplear herramientas de piedra para hacerse su vida más fácil. Así, se les llama hábiles a las personas

que poseen facilidades para desempeñarse en un área específica. (Raffino, 2020) Según la Real Academia Española, se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

Relevancia de las habilidades

Si se considera lo mencionado por Sobrado, Cauce, & Rial, (2002), los autores al prestar atención a las necesidades sentidas y expresadas por miembros de la comunidad educativa (alumnado, profesores, padres, ...) son múltiples las razones que ponen de manifiesto la importancia de las habilidades y justifican la necesidad de desenvolver una enseñanza activa de estrategias de aprendizaje, no como una asignatura más del currículo escolar, sino desde todas y cada una de las materias donde se enseñe de manera eficaz e integrada. El trabajo intelectual para que sea eficaz tiene que ayudarse de una forma adecuada de hacer, de una metodología que lo posibilite y sea más fácil y duradero.

Ayuso Velar y colaboradores (1994), siguiendo a Harley (1986) citado en (Sobrado, Cauce, & Rial, 2002), hacen referencia a que justifican la necesidad del estudio de las habilidades:

- Aumento considerable de información con la que se enfrentan los alumnos.
- Mayor conciencia de desenvolver habilidades y técnicas de aprendizaje con el fin de manejar eficazmente la información acumulada.
- Una nueva concepción de la psicología del aprendizaje que propicie un protagonismo de la persona como procesador activo de la información que codifica, interpreta y utiliza en su contexto.

Mientras que (De la Torre, 1994), se ofrece cuatro razones que justifican la necesidad de mejorar las habilidades de estudio que emplean los alumnos y son el marco jurídico, razones personales de los docentes y estudiantes, la conexión

entre el rendimiento académico y las técnicas de trabajo intelectual y la necesidad de introducir cambios en las estrategias y técnicas de estudio. El desarrollar las habilidades de los estudiantes, les permitirá ser capaces de desenvolverse más eficientemente en el aprendizaje al emplear técnicas y estrategias, herramientas útiles e innovadoras que le permitan procesar la información y aplicarla independientemente; más la docente tiene la responsabilidad de emplear una metodología activa innovadora para conseguir que los aprendizajes sean significativos.

Tipos de habilidades

En el ámbito educativo existen diferentes tipos de habilidades dependiendo del área a la cual se refiere, a continuación, se citan las más utilizadas:

- **Habilidades personales.** – Llamadas también habilidades básicas son aquellas destrezas y aptitudes que caracterizan a los seres humanos del resto de los seres vivos. Algunos tipos de habilidades que se pueden incluir en el ámbito personal como:
 - Habilidades visuales
 - Habilidades lingüísticas
 - Habilidad lógica y matemática
 - Habilidades motrices y otras
- **Habilidades sociales.** – Son aquellas que ayudan a una mejor convivencia. Asociado a la inteligencia emocional, también requiere de una comprensión de las convenciones sociales de cada sociedad. Las habilidades sociales son:
 - Asertividad
 - Empatía
 - Capacidad de comunicar efectivamente
 - Escuchar
 - Pedir ayuda
 - Tomar decisiones

- **Habilidades físicas.** – Son aquellas capacidades asociadas a la fuerza, flexibilidad, velocidad y resistencia del cuerpo.
- **Habilidades Laborales.** – También llamadas competencias laborales, hacen referencia a un conjunto de aptitudes necesarias para un trabajo específico o exigido en un mercado laboral. Sobresalen las siguientes:
 - Capacidad de trabajar en equipo
 - Liderazgo
 - Proactividad
 - Capacidad de manejar conflictos. (Raffino, 2020)
- **Habilidades Duras.** – Las habilidades duras o Hard Skills, representan aquellas cosas que has aprendido a hacer o a usar, como las herramientas tecnológicas u otras competencias.
 - Programación web, habilidades de contabilidad
 - Conocimientos de marketing y negocios, diseño gráfico
 - Herramientas de análisis de datos
 - Conocimientos en software administrativo
- **Habilidades Blandas.** - Las habilidades blandas son los rasgos interpersonales que has desarrollado con el tiempo, como las comunicaciones efectivas, la credibilidad que generes o la generosidad.
 - Trabajo en equipo y Liderazgo.
 - Comunicación asertiva y servicio al cliente.
 - Capacidad analítica y de resolución de problemas.
 - Deseos de aprender y estar a la vanguardia, adaptabilidad, saber priorizar y manejo de tareas múltiples.

HABILIDADES BLANDAS

Definición

Las habilidades blandas es la capacidad que tienen los seres humanos para realizarse con los demás a través de la comunicación, compartiendo información, liderando o motivando, escuchando y empatizando, trabajando colaborativamente,

ya que la sociedad en que vivimos día a día exige personas con capacidades competitivas en toda labor. En términos generales, para Ortega (2015) “La destreza y la habilidad blanda generan un mejor desempeño en el ambiente laboral y personal” (p.7). Por lo dicho del autor, todas las personas debemos desarrollar destrezas para actuar con actitud positiva en uno mismo y en el trabajo.

Importancia de las habilidades Blandas

Las habilidades blandas pueden ser evaluadas cualitativamente ya que engloban las destrezas, los ámbitos sociales, capacidades lingüísticas, capacidad de razonamiento en las matemáticas, aprender a aprender que ayuda a la organización personal de tiempos y predisposición para el estudio autónomo.

La concepción funcionalista, expone a las habilidades blandas como una serie de conocimientos generales de tipo ideal y universal que el individuo debe alcanzar, para ser aceptado en el medio (Trujillo, 2014). La teoría de Vygotsky en cambio expone que las habilidades blandas o generales son capacidades psicológicas y que su desarrollo dependerá siempre de los diferentes factores como el medio social y cultural en el que vive (Sarmiento, 2007). Las competencias básicas o habilidades blandas, entonces, son aquellas que se definen como las competencias necesarias para conseguir el desenvolvimiento general en sociedad de los estudiantes, de modo que puedan desarrollar una vida adulta satisfactoria (Rodríguez & Cruz, 2020). Es en este contexto que la docencia debe desarrollar estrategias para conseguir que los estudiantes recorran los caminos del aprendizaje y desarrollo de este tipo de habilidades básicas y no solo centrarse en lo cognitivo.

Habilidades Blandas y su relación con las Funciones Ejecutivas

Las funciones ejecutivas son una serie de procesos más complejos del ser humano; permitiendo en base a su desarrollo la distribución de la organización de la conducta, diversas capacidades de control y la cognición. Victoria Anderson plantea la hipótesis: Las funciones ejecutivas tienen un desarrollo curvilíneo y

secuencial, un acelerado avance en la infancia, con desaceleración a comienzos de la adolescencia. Los factores adicionales a la edad cómo: la escolaridad, la familia y el contexto cultural es de vital importancia analizarlo (Flores, Castillo Preciado, & Jiménez Miramonte, 2014).

Como Funciones Ejecutivas más relevantes tenemos: la memoria de trabajo, el autocontrol, la planeación, la organización, la flexibilidad de pensamiento y la solución de problemas; capacidades primordiales para un adecuado aprendizaje académico desde la infancia y que se desarrollan hasta el bachillerato. El desarrollo de manera paulatina de las F.E en la infancia y la adolescencia, plantea que ciertas funciones ejecutivas se desarrollan a mayor velocidad y mucho más temprano en forma progresiva

En forma general se puede asegurar que se ha encontrado que las F.E en su mayoría muestran un desarrollo apresurado en la infancia. Investigaciones realizadas proponen un crecimiento piramidal, así por ejemplo las F.E son base fundamental de las habilidades blandas y están estrechamente relacionadas ya que generan el control inhibitorio soportan y preceden en el proceso de integración de las FE dando como resultado un crecimiento complejo de la competencia ejecutiva (Flores et al., 2014).

McCloskey y colaboradores como se lo indica en Muñoz (2013) proponen un modelo con el que procura conceptualizar las múltiples interrelaciones del funcionamiento ejecutivo. (Figura 3)

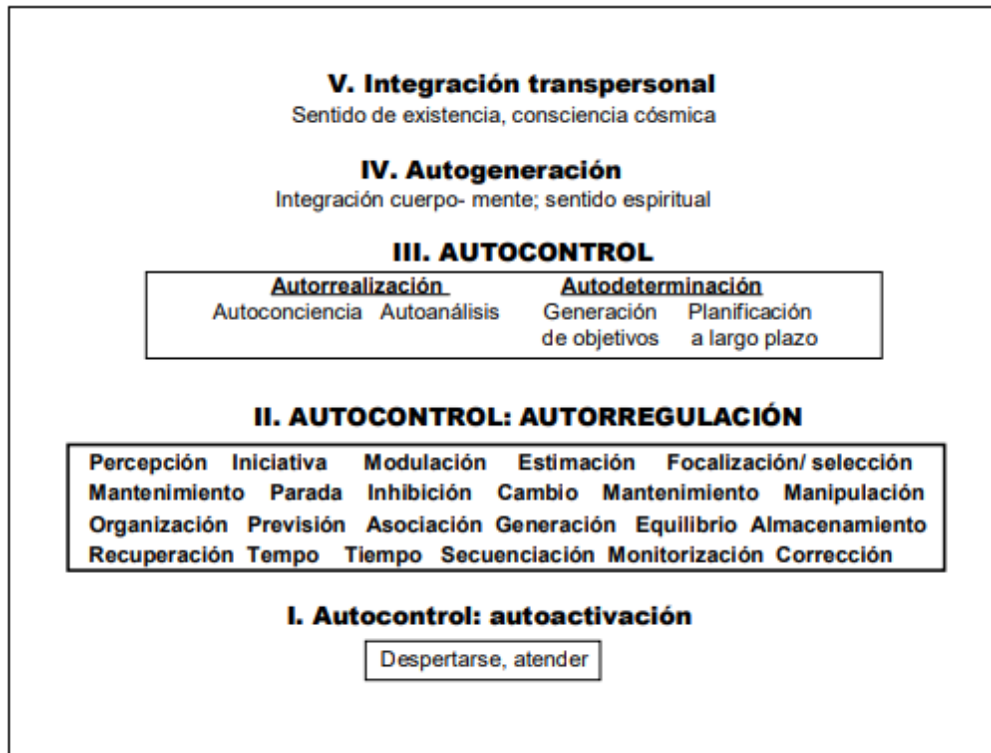


Figura 3. Modelo de funciones ejecutivas de McCloskey

Fuente: (Muñoz D. G., 2013)

Tipos de Habilidades Blandas

Existen una variedad y muchos autores destacan unas más que otras, esto depende de la intensidad y a que campo va dirigido. Doyle (2018) plantea la siguiente lista de habilidades blandas:

Tabla 1. Tipos de Habilidades Blandas

HABILIDAD	DESCRIPCIÓN
Liderazgo	El liderazgo es la función de una persona para distinguirse de los demás y poder tomar decisiones apropiadas y convenientes para el equipo u organización que lidera, e inspirar a todos a participar en el logro de objetivos comunes. Por tanto, se dice que un líder involucra a más de una persona, un líder (que se convertirá en

	<p>líder) y personas que lo apoyan (subordinados) y le permiten desarrollarse efectivamente.</p>
Trabajo en equipo	<p>El trabajo en equipo es la alianza de 2 o más personas, las cuales son organizadas para poder trabajar de manera conjunta y apoyándose para alcanzar el objetivo y meta común que se han propuesto.</p>
Gestión de conflictos	<p>El propósito de esta actividad es prevenir o contener las consecuencias del conflicto, o reducir sus posibles efectos destructivos, con el fin de llegar a un acuerdo o incluso a una solución al conflicto mismo.</p>
Motivación	<p>La motivación se basa en cosas que estimulan e incitan a un individuo a realizar acciones o actividades y mantener su comportamiento hasta que se alcancen todas sus metas. Además, tiene que ver con la voluntad y el interés. En otras palabras, la motivación se puede definir como la voluntad de motivarte a realizar esfuerzos para alcanzar determinadas metas.</p>
Comunicación efectiva	<p>La comunicación eficiente se caracteriza por enviar mensajes de manera que satisfagan los objetivos deseados por el remitente al receptor. También resuelve específicamente la interpretación del mensaje por parte del interlocutor.</p>
Escucha efectiva	<p>La escucha efectiva significa una estrategia de aprendizaje que implica prestar especial atención a la información que se transmite a través del canal auditivo para intentar comprender, analizar, sintetizar, criticar, cuestionar y si incorporarla, según el caso, con nuestras propias ideas y concepto.</p>

<p>Conocimientos políticos y culturales</p>	<p>El conocimiento es un conjunto de información que se almacena a través de la práctica o la introspección. En cierto sentido, el conocimiento político y cultural es la posesión de diversos datos sobre cuestiones políticas y culturales.</p>
<p>Negociación</p>	<p>La negociación es un proceso de intercambio tanto de información como de compromisos, en este transcurso dos o más partes presentan intereses comunes, pero tienen diferencias, las cuales tratan de llegar a un acuerdo.</p>
<p>Confianza</p>	<p>Se refiere a las opiniones favorables de personas o grupos que pueden hacer las cosas bien en determinadas circunstancias. La confianza es la seguridad de alguien hacia otra persona o algo.</p>
<p>Expresión</p>	<p>Se trata de un conjunto de técnicas que determinan las pautas generales que deben seguirse para una comunicación eficaz, es decir, es una forma sin barreras de expresar ideas. La expresión verbal sirve como herramienta para comunicar su proceso u objeto externo. Esta es la capacidad de una persona para construir conceptos, ideas y términos con significados específicos.</p>

Fuente: Doyle (2018), descripción de las habilidades blandas más relevantes.
 Elaborado por: Investigadora

Principio de Intangibilidad de las Habilidades Blandas

Al ser habilidades que se canalizan especialmente en la introspección y el desarrollo de habilidades que aporten a la sociedad, no existe realmente una manera de ponerlo en evaluación, ante ello, Meroff (2019) señala que las habilidades blandas, a diferencia de las habilidades duras, al ser componentes intangibles de la persona, en la gran mayoría de veces, son las que definen el cómo una persona es y cómo dirige sus acciones en el transcurso de su vida. Entonces, se puede establecer como principio que las habilidades blandas son

intangibles ya que estas no pueden ser medidas ni valoradas por medio de evaluaciones que estén basadas en producciones, más bien, podrían utilizarse diferentes métodos como listas de cotejo, entre otros.

Desarrollo fundamental de la Categoría Variable Dependiente

CONVIVENCIA ARMÓNICA

Es el acto de educar a vivir en paz, respeto mutuo, solidaridad y armonía entre los miembros de una institución educativa, la convivencia armónica como su nombre lo indica son las buenas relaciones que se dan entre todas las personas que son parte de la institución, contribuye a la convivencia armónica los programas, los valores de la institución, los principios, las costumbres, las fiestas, los horarios establecidos para la organización, es responsabilidad de todos quienes participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para la convivencia armónica es necesario el respeto, el amor, el perdón, la aceptación de las costumbres, tradiciones, creencias, que son una riqueza dentro de la diversidad y saber que hay culturas diferentes, que podemos convivir para el logro de los objetivos. El Código de Convivencia está organizado para la observación de las normas de la institución (Duarte, Torres, Espinoza & Herrera, 2018).

Las normas son propósitos que regulan el comportamiento de los individuos dentro de un grupo social para la sana convivencia, están establecidas con la finalidad de que se cumplan y practiquen. Las normas deben ser socializadas y ejecutadas con responsabilidad, comprensión y respeto. Las normas se elaboran entre los actores de la comunidad educativa, deben ser sencillas, precisas que no atenten contra la dignidad humana (Kröyer, Reyes & Carrasco, 2012).

Las normas son reglas de gran utilidad para la organización de una institución, las mismas que deben ser claras sencillas, para que todos comprendan y puedan seguir las instrucciones para el éxito de la institución. Las mismas que

deben ser elaboradas entre los actores del centro educativo, la participación es fundamental para el cumplimiento de los procesos a través del diálogo, que es una herramienta fundamental para que las actividades fluyan y se forme un hábito en la personalidad del ser humano (Castillo, 2019).

Las emociones son parte del ser humano, las mismas que pueden ser controladas por la persona, especialmente educando su voluntad. Las emociones son reacciones positivas o negativas, sino se sabe controlar ocasionan conflictos en los centros educativos, en este tiempo las personas se encuentran estresadas por lo general, sus reacciones son negativas (Montañés, 2005).

Las emociones son reacciones momentáneas, en un conflicto emergen las sensaciones de ira, la cual impide discernir entre lo bueno y lo malo y nunca se llega a un acuerdo porque predominan los pensamientos de querer tener la razón y los otros son los culpables. En un conflicto las emociones deben ser neutras y deben estar dispuestos a que el respeto y la tolerancia entre las personas estén presentes y no las emociones (Lagier, 2009).

CULTURA ORGANIZACIONAL

En la organización o institución es importante compartir los valores de sus fundadores para que exista mayor influencia sobre la comunidad educativa. En el momento de la matrícula es primordial dar a conocer los valores, las costumbres, tradiciones, las políticas que en la institución se practican con el objetivo de que los representantes y estudiantes se empoderen de la institución que eligieron. Los miembros del centro educativo "aprenden" y se empoderan de la cultura de diversas maneras, leyendo su biografía, compartiendo, dramatizando sus obras, por medio de símbolos (Pérez, Milian, Cabrera & Victoria, 2016).

La cultura institucional, es el conjunto de bienes que dispone la institución con los recursos materiales como: El edificio que dispone está de acuerdo a los indicadores y estándares de calidad, los recursos digitales, la tecnología, el recurso humano si cubre la demanda de los estudiantes que existen en la institución. La

organización es el punto primordial de un centro educativo. La cultura organizacional tiene un proceso, mantiene un orden, una dirección. La razón de su identidad, su conducta, la forma de actuar y comportarse de una forma positiva y creativa se debe mantener e innovarse a lo largo de su existencia. (Ruiz, Chaparro, López & Azpillaga, 2017).

Tipos de Cultura

En una organización hay subculturas, con aspectos positivos y negativos que se transforman, en el proceso de su organización, de ahí se desprenden los tipos de cultura que se dan en los grupos pequeños, en la cual prevalecen sus objetivos, principios y políticas y control para la mejora continua de la organización, sin importar que se equivoquen ya que del error se aprende, esa experiencia se comparte como una manera de aprendizaje, para resolver los problemas que se van presentando en lo cotidiano de la vida, la cultura siempre quedará y será transmitida a las generaciones (Ojeda & Ferrer, 2010).

- **Cultura Burocrática.** - Esta cultura tiene como objetivo primordial el cumplimiento de las reglas y normas. En esta cultura se promueve las normas y se espera que las personas se adapten y sigan para una organización eficiente (Ojeda & Ferrer, 2010).
- **Cultura del Clan.** - la cultura del clan es propia de instituciones que buscan el control interno, pero con flexibilidad, donde están preocupados por sus empleados y los clientes. En este tipo de cultura se regula el comportamiento de los docentes mediante valores, actividades tradicionales y planificadas en grupo, donde las normas, tradiciones, rituales, creencias y otros aspectos de la cultura de la organización, son observadas. (Ojeda & Ferrer, 2010).
- **Cultura del Emprendedor.** - El emprendedor debe detectar todas las oportunidades y saber direccionarlas para el emprendimiento exitoso, debería ser una persona positiva, de esperanza que los objetivos se deben cumplir y la tecnología le ayudará para la optimización del tiempo. El diálogo es fundamental en la cultura del emprendedor para

que las actividades fluyan y el producto sea de calidad en el que va impregnado su creatividad y la pasión en el desarrollo del emprendimiento para que el éxito llegue a la organización. Es necesario contar con el departamento de talento humano para tomar las decisiones correctas. Uno de los valores primordiales es la constancia en la realización de las actividades a pesar de la adversidad, la confianza en la comunidad educativa es un apoyo en la organización del centro educativo. (Ojeda & Ferrer, 2010).

- **Cultura de Paz.** - Una cultura de paz es aquella en la cual los miembros se aceptan, se comprenden y se disculpan y continúan con su proyecto, no se detienen a pensar solo en alcanzar sus objetivos y metas y colocan sus capacidades y dones al servicio de los demás. Una cultura de paz no es aquella que no tiene conflictos. Es ante todo “un proceso positivo, dinámico y participativo en que se promueve el diálogo y se solucionan los conflictos en un espíritu de entendimiento y cooperación mutuo”. En la institución educativa a través de la aceptación mutua y el valor de la humildad y la paz. (Aguilar & Castañón, 2014).

Para Díaz (2017) el seguimiento y la evaluación, son elementos necesarios en la organización de una institución, los cuales constituyen el termómetro para el funcionamiento de los diferentes departamentos existentes en un centro educativo, lo que permitirá hacer una evaluación para mejorar la calidad organizativa de la institución. Una de las estrategias claves para una adecuada gestión académica y administrativa es el control y seguimiento de las actividades, para una evaluación positiva y constructiva.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Definición

Teniendo en cuenta la estrategia como un plan con una serie de acciones planificadas con la finalidad que ayuden a tomar decisiones y lograr buenos resultados en una situación determinada. Por consiguiente, nos detalla:

El educando no es violento, sino que tiene problemas que origina la desigualdad en el entorno social o existencial, lo cual suele ser invisible en situaciones de marginación y desigualdad a los recursos. Esta recuperación permite que se estructure los vínculos que han sido oprimidos, generando la participación más equitativa que fragmenta dicha marginación social. El conflicto es una situación de objetivos incompatibles; los conflictos no se solucionan, se transforman; el conflicto implica una experiencia vital holística; el conflicto como dimensión estructural de la relación; el conflicto como una forma de relación de poderes. (Calderon, 2009, p. 66-68).

El conflicto

El conflicto está presente desde el inicio de la humanidad, porque el ser humano lucha por el poder, en el momento de que existe un grupo de personas, el conflicto está presente, pero debemos comprender que el conflicto no es bueno, ni malo es una oportunidad que tenemos para discernir lo positivo y lo negativo, en el momento que aparece el conflicto debemos preguntarnos, que es lo que paso, porque sucedió esto y una cualidad que debemos tener es el don de escucha, la aceptación, la solidaridad, para resolver los conflictos de manera pacífica y con buenas relaciones entre las partes. El conflicto, en los centros educativos se hace visible por la mundialización, el crecimiento económico, el estrés de la gente, que tiene prisa y no se detiene a reflexionar el porqué de la situación. De ahí que surgen los conflictos que muchas veces no se puede direccionar de una forma pacífica, por la falta de comunicación de información y no se respeta los derechos

que cada persona tiene. “El conflicto es una actitud emocional natural del ser humano, es un proceso, que nos ayuda para conducirnos por la construcción de la paz” (Carrillo, 2016).

Los conflictos son parte de la convivencia humana, porque no todos los seres humanos somos iguales pensamos de forma diferente, miramos los acontecimientos de acuerdo a nuestra formación. Cuando sucede un conflicto los padres de familia tienen derecho de preguntar y saber cómo sucedieron los acontecimientos y cuál fue el comportamiento de las dos partes implicadas en el conflicto, de esta forma esta investigación es pertinente para las dos partes (Carrillo, 2016).

En las instituciones educativas, los conflictos están presentes de una manera tangible, por el desarrollo de la sociedad y de la tecnología, para la resolución de conflictos, los valores de respeto, de solidaridad, son los que deben estar presentes en el momento de la resolución de los conflictos. Las normas deben ser elaboradas por todos los actores del centro educativo con un compromiso de aceptar las decisiones en la resolución de conflictos. (Herrera & De la Espriella, 2020)

Tipos de Conflicto

Existen varios tipos de conflictos, entre ellos son:

- **Conflictos de poder.** Son todos los conflictos que tienen que ver con las normas, es decir con lo que ya está establecido y normado por la sociedad se aplica los procesos y procedimientos.
- **Conflictos de relación.** Se producen cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquica o emocionalmente al otro en este tipo de conflicto, el respeto, la comprensión serán elementos importantes en el diálogo entre las dos partes.
- **Conflictos interpersonales.** Tienen su origen en las relaciones que se dan en un grupo humano, por la convivencia humana y las relaciones

interpersonales que existen, entre las personas, que trabajan en un lugar determinado generan conflictos, el perdón es una cualidad que debe estar presente en toda organización. Otro aspecto es la autoestima que es la confianza en uno mismo y el autoconocimiento para controlar las emociones y reconocer los errores para una convivencia sana y saludable. Existe varios tipos de conflictos así tenemos el conflicto de poder que siempre queremos ganar, incluso en la misma naturaleza se observa como los más fuertes sobreviven y siempre el ser humano busca la ganancia, deberíamos, tener presente los valores de humildad para aceptar la derrota y la comprensión para aceptar el conflicto como una oportunidad. (Ramón, García, Serrano & Olalde, 2019).

Aspectos que ocasionan conflictos

Cabe resaltar en este punto, que autores mencionan distintas y diversas particularidades que provocan conflictos y que deben ser considerados por los educadores para manejarlos en clase y también responder a las inquietudes de los padres de familia, a continuación, se mencionarán los más relevantes:

1. **Influencia del internet:** En la actualidad, el uso del internet como también aparatos digitales y/o dispositivos móviles, es la característica más resaltante y propia de esta generación, e incluso llega a ser fundamental en la vida diaria de esta generación estudiantil. Aravena y Pulso (2019) y Días, Caro y Gauna (2014) indican que la conexión a internet y el ser 100% nativos digitales es una definición inherente de los centennials. Correia y Bozutti (2017) apuntan adicionalmente que este grupo de personas ha crecido con diversos tipos de aparatos digitales como las laptops, la conexión Wi-Fi, los videojuegos, el uso de mensajes de texto, teléfonos inteligentes y tabletas.
2. **Baja sociabilidad e interacción real:** Los estudiantes han mostrado problemas de socialización e interacción interpersonal. Como resultado del uso de las tecnologías digitales, Correia y Bozutti (2017) mencionan que el

contacto con su entorno social, es decir amigos, compañeros, conocidos y familia, ha sido puramente digital, pero que también es constante y rápida debido a la conexión mundial del internet. Chicioreanu y Amza (2018) resaltan que los centennials han redefinido el rol actual de las redes sociales a través de la tecnología, asimismo remarcan que están en conexión constante con amigos y la familia en todo el tiempo y cualquier lugar, sin embargo, pasan menos tiempo con su círculo social en la vida real. Días, Caro y Gauna (2014) agregan que no saben escuchar y no tienen en cuenta lo que las demás personas les dicen, en otras palabras, poseen escasas habilidades sociales o blandas.

3. **Hiperactividad y bajo nivel de concentración:** Por otro lado, se ha notado que poseen bajo nivel de concentración que hace su educación un reto para los docentes. Lara y Ortega (2016) y Cerezo (2016) informan que el periodo de atención promedio es de 8 segundos debido al desarrollo de sus cerebros, que han sido adaptados para procesar información de manera aún más rápida. De igual manera, el 11% de la población estudiantil a nivel mundial ha sido diagnosticado con Trastorno de Déficit de Atención (TDA).
4. **Bajo nivel de tolerancia y/o impaciencia:** La paciencia no es una virtud ni característica de esta generación de estudiantes jóvenes en contraste con las anteriores. Días, Caro y Gauna (2014) aluden a que, debido a el acceso inmediato de la información, esta generación no está acostumbrada ni soporta esperar demasiado tiempo. Correia y Bozutti (2017) resumen que, de acuerdo con los resultados en su encuesta realizada en una universidad brasilera a docentes universitarios, se halló que los encuestados señalaban a la impaciencia e inmediatez como una de las características resaltantes en la generación que pasa del colegio a la universidad.
5. **Deseo de causar impacto:** La juventud estudiantil actual han mostrado intereses en diferentes problemas sociales de la actualidad. Aravena y Pulso (2019) resumen que un 60% de la población estudiantil entre 15 y 29 años, anhela tener un empleo de impacto global. De igual manera, Espiritusanto (2016) explica que 26% de jóvenes de 16 a 19 años, realizan

trabajos de voluntariado, y que es propio de la generación el querer marcar la diferencia, y causar un impacto en la sociedad.

6. **Aprendizaje autónomo y autosuficiente:** Es importante lo que Días, Caro y Gauna (2014) indican con respecto a las lecturas tradicionales o las búsquedas de información en bibliotecas. Ellos mencionan que, debido al acceso rápido y actual a la información, esta generación ha sido capaz de investigar de manera autónoma los temas de interés propio, sin merecer relaciones con otras personas para un crecimiento social. Aravena y Pulso (2019) resaltan que 33% de la población aprende a través de videos tutoriales en plataformas de video como “Youtube”. Además, más del 20% utiliza dispositivos electrónicos para leer, y 32% practica y hace tareas de manera online. A pesar del bajo nivel de concentración, se ha comprobado que si el estudiante tiene interés en un tema específico puede llegar a ser un experto y tan solo a través de la obtención de la información en internet.
7. **Consumismo:** Días, Caro y Gauna (2014) expresan que esta generación es consumista, y a comparación con las anteriores no busca la opinión u orientación de un experto para comprar un producto o servicio, sino que prefieren investigar y convertirse en expertos ellos mismo. De igual manera, un estudio revela que las compras por internet han aumentado en los últimos años, ya sea comida, viajes, servicios. Las diferentes tiendas de igual manera han aumentado las promociones y ofertas en sus páginas web, lo que ha incrementado la demanda de productos y servicios por este medio, ocasionando una rivalidad por lo que tienen o usan los estudiantes, por tal razón los conflictos sociales en las instituciones educativas también se elevan de manera directa.

Habilidades para Resolver Conflictos

Uno de los aspectos más importantes que se debe considerar es la capacidad para resolver problemas y conflictos, es necesario que los estudiantes vayan fortaleciendo ciertas características durante su vida escolar y de esta manera sean personas y profesionales capaces de asumir cualquier reto siempre

manejando niveles de estrés óptimos, es importante para ello, resaltar las siguientes características:

- **Autogestión:** La persona es capaz de comprender cómo se siente, sabe cómo debe gestionar su estado emocional, es decir tiene ya una experiencia emocional, la misma que se acopla con sus creencias individuales, todo esto permite que exista un balance emocional aceptable ante la sociedad y también ante sí mismo (Goleman, 2012).
- **Autocontrol emocional:** Es la capacidad que tiene la persona para lograr gestionar su comportamiento ante diversas situaciones que se presentan en la sociedad. Es saber reconocer y comprender las emociones positivas y negativas que están fluyendo en cada experiencia personal. Cabe destacar que siempre se está aprendiendo a tener un autocontrol emocional, es un aprendizaje que perdura a lo largo de la vida (Goleman, 2012).
- **Transparencia** Es la habilidad que van desarrollando las personas en el transcurso de los años, para hablar de transparencia, deben existir canales fluidos de diálogo, los mismos que permiten la comunicación entre compañeros de aula, equipo de trabajo, juego, etc. (Goleman, 2012).
- **Adaptabilidad:** Como su nombre lo dice, son conductas emocionales que permiten que los seres humanos logren comprender y adaptarse al contexto. Es decir, que es una capacidad que ayudan al ser humano a reaccionar de la forma más adecuada a una determinada situación (Goleman, 2012).
- **Logro:** El logro emocional es un conjunto de procesos complejos psicológicos: motivación, elementos afectivos, pensamientos, toma de decisiones, etc. pues para que se sienta como éxito personal, debe existir ese disfrute, esa lucha constante para obtener lo que uno desea (Goleman, 2012).
- **Iniciativa:** Es la habilidad que tienen las personas para aprovechar las oportunidades que la vida les presenta, es decir sus objetivos siempre son más grandes, de lo que esperan los demás de ellas. Son personas que con su energía logran incentivar a los demás (Goleman, 2012).

- **Optimismo** Son las personas que a pesar de las adversidades siguen con la finalidad en la mente, no importa los contratiempos que ellos presenten durante las actividades. Siempre buscan tener éxito, y hacen las cosas convencidas que van a lograr lo que se han propuesto (Goleman, 2012).

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque y diseño de investigación

La investigación se basó en el enfoque crítico-propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico solo con la aplicación de instrumentos de recolección de información, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico. Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación: propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución, ejecuta y evalúa en un clima de sinergia y proactividad.

Por ello, es cualitativa, debido a que se implementa un estudio literario, basado en los principales autores de las corrientes educativas y formativas sobre la aplicación y conocimiento de las habilidades blandas para los procesos de enseñanza, se tomarán datos específicos sobre cómo se pueden resolver conflictos dentro del contexto aulico en la institución objeto de estudio (Stott & Ramil, 2017).

Se refuerza lo cualitativo porque “proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas” (Hernández, 2014, p. 16). Es decir, realiza un análisis descriptivo e interpretativo del problema observando a la población de estudio de forma minuciosa para la determinación de los resultados obtenidos.

Modalidad

La modalidad de la investigación es básica, ya que se procuró aumentar el conocimiento de las variables correspondientes al objeto y campo de estudio; también se realizó una investigación descriptiva por el manejo y recolección de la información en el campo donde ocurrieron los hechos.

- **Descriptivo:** Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos cualitativos, así como para describir los diferentes resultados con sus respectivos análisis e interpretaciones cualitativas, basadas en el marco teórico.

Tipos de investigación y métodos

- **Bibliográfica-documental:** Esta investigación se centra en el tipo de investigación documental ya que se requiere del empleo de fuentes bibliográficas como medio de consulta, ya sean estas, tesis, artículos científicos de revistas, libros, internet y demás documentos necesarios para validar y complementar la información propuesta a lo largo de este estudio y que se constituyen en fuentes sumamente confiables. De esta forma se puede dar respuesta y encontrar las soluciones necesarias al problema planteado relacionando en cierta manera la información existente de otras fuentes con las nuevas ideas propuestas.
- **De Campo:** La investigación se realizó en el sitio donde se presenta el problema, Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, se tomó contacto directo con la realidad y recabó información y datos de las diferentes manifestaciones e indicadores que presentan los instrumentos de recolección de información.

Descripción de la muestra y el contexto de la investigación

El universo que va a ser investigado lo constituye el número de personas seleccionadas para obtener la información mediante la aplicación de los

respectivos instrumentos. En la presente investigación, se trabajará con una población de 117 personas; de los cuales, 110 son estudiantes, 47 del género masculino y 63 del género femenino y 17 docentes de diferentes áreas. Los instrumentos que se aplicarán para recabar información relevante en la presente investigación son encuestas que serán aplicadas a los estudiantes y docentes de la institución. Los encuestados pertenecen al sistema educativo ecuatoriano fiscal en la modalidad presencial de la región Sierra, provincia de Pichincha, Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha es importante mencionar que la aplicación de los instrumentos (encuestas) se realizará de manera in situ, para garantizar la efectividad y confiabilidad.

Población

Está conformada por los docentes y estudiantes de primero de bachillerato, de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha

Tabla 2. *Población*

Unidades de Observación	N°	%
DOCENTES	17	6%
ESTUDIANTES	110	94%
TOTAL	127	100%

Elaborado por: Investigadora

Muestra

Se aplicará el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador, son las más adecuadas y están dentro de la población que se seleccionó para la presente investigación.

Variable Dependiente

Tabla 4. Resolución de Conflictos

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El conflicto es una situación de objetivos incompatibles; los conflictos no se solucionan, se transforman; el conflicto implica una experiencia vital holística; el conflicto como dimensión estructural de la relación; el conflicto como una forma de relación de poderes. (Calderón, 2009, p. 66-68).</p>	<p>Objetivo Incompatible</p> <p>Experiencia Vital holística</p> <p>Dimensión Estructural de la relación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Conflictos • Código de Convivencia participativo • Mediación entre las partes en conflicto • Normas de convivencia armónica 	<p>¿Participa de manera activa en la construcción de estrategias para resolver conflictos?</p> <p>¿Ha participado en la socialización de estrategias de mediación de conflictos en el aula?</p> <p>¿En su institución considera que es importante trabajar con normas de convivencia armónica?</p> <p>¿Las autoridades de su institución realizan acompañamiento pedagógico para resolver conflictos de manera imparcial?</p> <p>¿Las normas de convivencia y una buena comunicación</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario dirigido a docentes</p>

			<p>ayudan a resolver conflictos de una mejor manera dentro del contexto educativo?</p> <p>¿Cómo docente estaría de acuerdo con una solución alternativa para la carencia de aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato?</p>	
--	--	--	--	--

Elaborado por: Investigadora

Proceso de recolección de datos

Técnicas e Instrumentos

Una vez definidos el paradigma, tipo de investigación, y la operacionalización de variables proceso en el cual se definieron los indicadores que se van a medir en la investigación se procede a seleccionar las técnicas más apropiadas y luego a la selección de instrumentos mismos que deben ser validados antes de ser aplicados, ya que estos permiten articular los objetivos de la investigación con la realidad estudiada.

Para Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) la técnica de investigación es conjunto de procedimientos coherentes con el hecho estudiado y con los recursos disponibles, conducente a la generación de información pertinente para la investigación (p.111). Hay varias técnicas de recolección de información, dentro de las técnicas de investigación de campo se encuentra observación, encuesta y entrevista. La Encuesta es una técnica para recolección de información de manera directa. Se caracteriza porque las preguntas y respuestas se entregan por escrito. La encuesta utiliza como instrumento el cuestionario

El Cuestionario es un instrumento que se caracteriza porque contiene preguntas o interrogantes, las preguntas pueden ser de varios tipos así, abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, con respuesta categorizada o escala (Del Cid, Méndez y Sandoval 2011). Lo más importante de las preguntas es que deben ser claras y concisas para no prestar a confusión. “La finalidad del cuestionario es obtener información de la población investigada, sobre las variables que interesan estudiar. La información recolectada corresponde a lo que los encuestados piensan, opinan, hacen, entre otros” (Herrera et al., 2004).

Validez y Confiabilidad

- **Validez:** Los instrumentos a utilizarse en la presente investigación tales como el cuestionario y ficha de observación deben tener una condición de validez el mismo que determina el grado o nivel en el que el instrumento mide la variable que se pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Es de esta manera que para el desarrollo del presente estudio los instrumentos requieren de un dominio del contenido de los antecedentes de

la investigación, así como también de la teoría desarrollada para el objeto y campo de estudio.

- **Confiabilidad:** Hace referencia al grado o nivel en que un instrumento de recolección de datos permite generar resultados o datos coherentes e iguales al ser aplicado varias veces a la misma persona y no genera datos diferentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). De esta forma en el presente proyecto de investigación pretende asegurar la veracidad de los datos mediante instrumentos de recolección de datos que posibiliten medir la veracidad en las mismas personas parte de la población de estudio en diferentes momentos y sin embargo arroje iguales y mismos resultados.

Fiabilidad de variables docentes con ALFA DE CRONBACH

Tabla 5. Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,861	,833	10

Estadísticos de resumen de los elementos							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	2,970	2,300	3,800	1,500	1,652	,276	10
Elaborado por: Investigadora							

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta Dirigida a los Docentes

1. ¿Usted como docente considera que el colegio debe utilizar las habilidades blandas en los procesos educativos?

Tabla 6. Habilidades blandas en los procesos educativos

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	14	82%
FRECUENTE	3	18%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

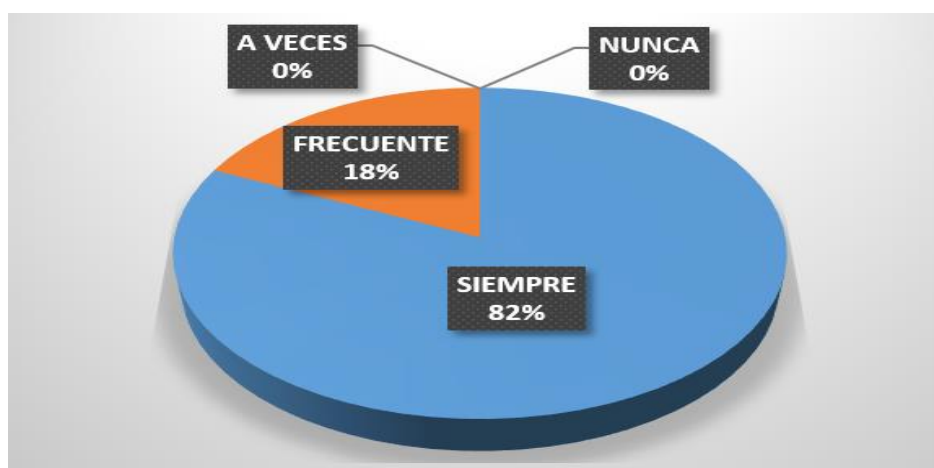


Figura. 4: Habilidades blandas en los procesos educativos

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 14 correspondientes al 82%, consideran que el colegio siempre debería utilizar las habilidades blandas en los procesos educativos, mientras que el 18% menciona que a veces la escuela lo implementa.

De los datos obtenidos se concluye que la mayoría de docentes consideran que el colegio siempre debería utilizar las habilidades blandas en los procesos educativos, el desarrollo de este tipo de habilidades debe ser prioritario, permitirá al estudiante tener una mejor interrelación y un mejor rendimiento académico.

2. ¿Considera usted como docente que es necesario generar un espacio de interacción de estudiantes para fortalecer sus habilidades comunicativas?

Tabla 7. Espacio de interacción de estudiantes

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	47%
FRECUENTE	6	35%
A VECES	3	18%
NUNCA	0	0%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

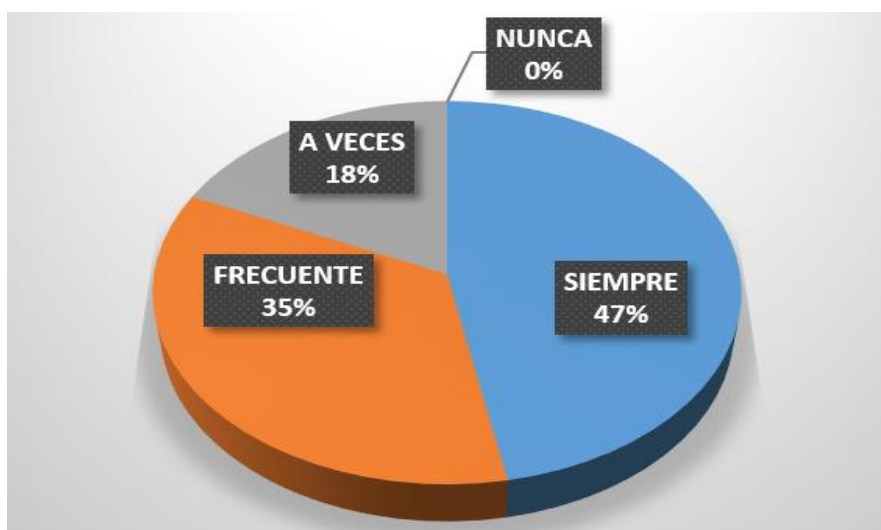


Figura. 5: Espacio de interacción de estudiantes

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 8 correspondientes al 47%, consideran que siempre es necesario generar un espacio de interacción de estudiantes para fortalecer sus habilidades comunicativas, mientras que el 35% frecuente y el 18% a veces y el 0% nunca.

De los datos obtenidos se concluye que la mayoría de docentes consideran importante crear espacios de interacción de estudiantes, espacios donde puedan escuchar y ser escuchados, con actividades en equipo donde puedan interactuar y socializar, fortaleciendo así sus habilidades comunicativas.

3. ¿Aplica con frecuencia las habilidades blandas con sus estudiantes de manera que generen pensamientos reflexivos?

Tabla 8. Habilidades blandas para generar pensamientos reflexivos.

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	11%
FRECUENTE	3	18%
A VECES	4	24%
NUNCA	8	47%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

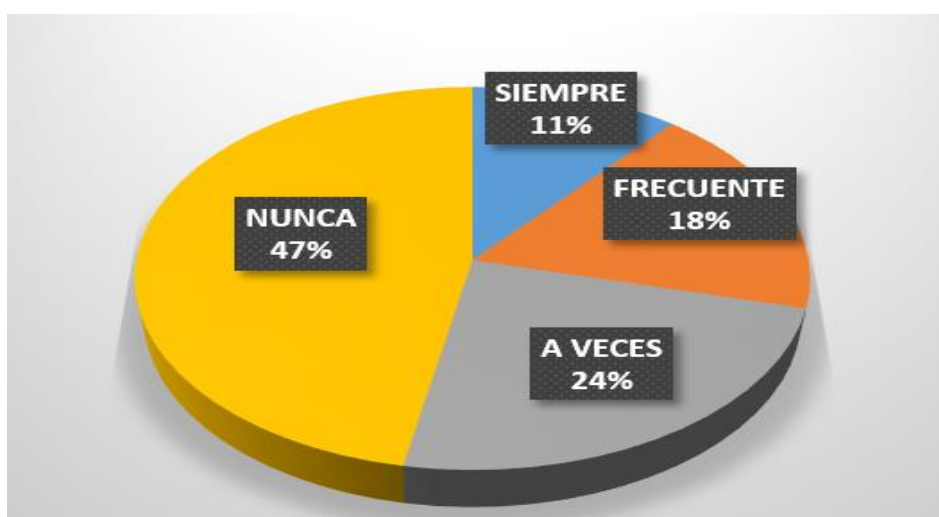


Figura. 6: Habilidades blandas para generar pensamientos reflexivos.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 8 correspondientes al 47%, nunca han aplicado habilidades blandas con sus estudiantes de manera que generen pensamientos reflexivos, el 24% a veces, el 18% frecuentemente y el 11% siempre.

De los datos obtenidos se concluye que la mayoría de docentes no aplican habilidades blandas con sus estudiantes de manera que generen pensamientos reflexivos, los docentes no están capacitados en la aplicación y uso de este tipo de habilidades dentro del proceso de enseñanza, basándose solo en el aprendizaje cognitivo, sin reflexión y conciencia de sí mismo.

4. ¿Usted como docente considera que el desarrollar habilidades blandas les permitirían a sus estudiantes lograr éxito profesional en el futuro?

Tabla 9. Desarrollo de habilidades blandas

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	14	82%
FRECUENTE	2	12%
A VECES	1	6%
NUNCA	0	0%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

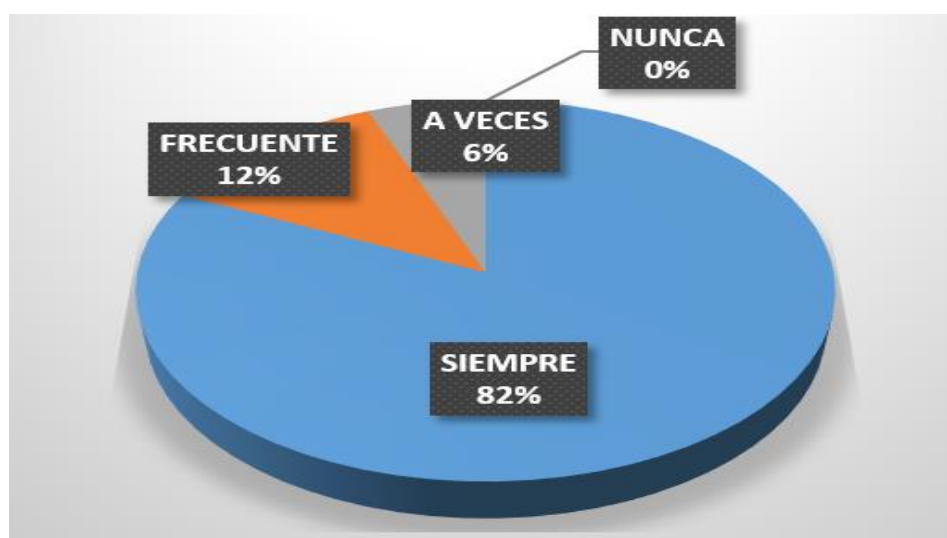


Figura. 7: Desarrollo de habilidades blandas

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se evidencia que 14 correspondientes al 82%, consideran que desarrollar estas habilidades les permiten a sus estudiantes lograr éxito profesional en el futuro, el 12% frecuentemente, 6% a veces y el 0% nunca.

Se concluye que la mayoría de docentes consideran que desarrollar estas habilidades permite a los estudiantes lograr éxito profesional, los estudiantes aprenden a socializar mejor a pensar de forma crítica y reflexiva, de esta manera serán personas y profesionales capaces de asumir cualquier reto.

5. ¿Participa de manera activa en la construcción de estrategias para resolver conflictos?

Tabla 10. Construcción de estrategias para resolver conflictos

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	12%
FRECUENTE	3	18%
AVECES	4	24%
NUNCA	8	46%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

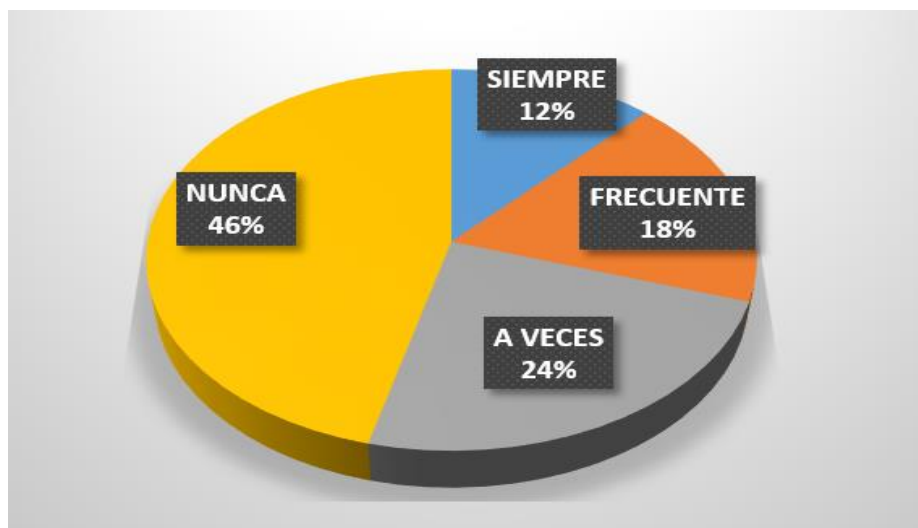


Figura. 8: Construcción de estrategias para resolver conflictos

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 8 correspondientes al 46%, consideran que nunca participa de manera activa en la construcción de estrategias para resolver conflictos, 24% a veces, el 18% frecuente y el 12% siempre.

Se concluye que la mayoría de docentes consideran que no participan de manera activa en la construcción de estrategias para resolver conflictos, la escasa participación se debe a la falta de conocimiento respecto al manejo de conflictos y a la falta de capacitación para la construcción de estrategias, mismas que permite a los estudiantes el desarrollo de la interrelación y de la inteligencia emocional, importantes para aprender a resolver conflictos.

6. ¿Ha participado en la socialización de estrategias de mediación de conflictos en el aula?

Tabla 11. Participación en socializaciones

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	17	100%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes



Figura. 9: Participación en socializaciones.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 17 correspondientes al 100%, nunca han participado en la socialización de estrategias de mediación de conflictos en el aula.

Se concluye que los docentes nunca han participado en la socialización de estrategias de mediación de conflictos en el aula, la falta de capacitación en este tipo de estrategias es un problema que necesita atención urgente, es necesario el desarrollo y manejo de habilidades que permitan interactuar de mejor manera sin llegar a la violencia con una resolución pacífica de conflictos.

7. ¿En su institución considera que es importante trabajar con normas de convivencia armónica?

Tabla 12. Normas de convivencia armónica

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	24%
FRECUENTE	4	24%
AVECES	9	52%
NUNCA	0	0%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes



Figura. 10: Normas de convivencia armónica

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 9 correspondientes al 52%, menciona que solo a veces en su institución considera que es importante trabajar con normas de convivencia armónica, 24% frecuentemente y el 24% restante siempre.

De los datos obtenidos se concluye que la mayoría de docentes menciona que solo a veces en su institución consideran que es importante trabajar con normas de convivencia armónica, normas que deben ser socializadas y ejecutadas con responsabilidad, comprensión y respeto, sin embargo, es evidente la falta de capacitación respecto de estos temas en los docentes, conocimientos que pueden ser trasladados a todas las personas que son parte de la institución.

8. ¿Las autoridades de su institución realizan acompañamiento pedagógico para resolver conflictos de manera imparcial?

Tabla 13. Acompañamiento pedagógico.

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	18%
FRECUENTE	2	12%
AVECES	4	24%
NUNCA	8	46%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes



Figura 11: Acompañamiento pedagógico.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 8 correspondientes al 46% consideran que las autoridades de su institución nunca realizan acompañamiento pedagógico para resolver conflictos de manera imparcial, 24% a veces, el 18% siempre y el 12% frecuente.

De los datos obtenidos se concluye que la mayoría de docentes consideran que las autoridades de su institución nunca realizan acompañamiento pedagógico para resolver conflictos de manera imparcial, la falta de capacitación y el poco conocimiento respecto de este tema juega un papel muy importante en el acompañamiento pedagógico que actualmente es indispensable, ya que es un proceso que guía y apoya a través del diálogo y reflexión a la resolución de conflictos en los miembros de la institución.

9. ¿Las normas de convivencia y una buena comunicación ayudan a resolver conflictos de una mejor manera dentro del contexto educativo?

Tabla 14. Evaluación formativa y sumativa

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	100%
FRECUENTE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

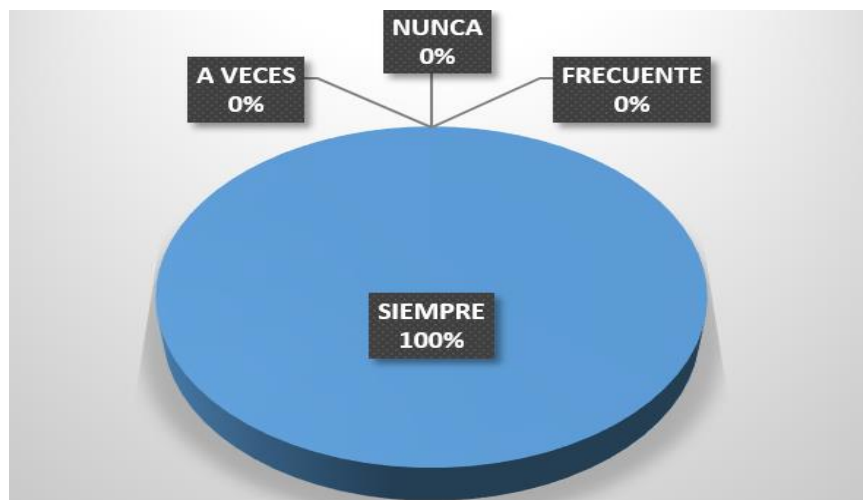


Figura. 12: Evaluación formativa y sumativa.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, se puede evidenciar que 17 correspondientes al 100%, consideran que siempre las normas de convivencia y una buena comunicación ayudan a resolver conflictos de una mejor manera dentro del contexto educativo.

De los datos obtenidos se concluye que las normas de convivencia y una buena comunicación ayudan a resolver conflictos de una mejor forma, esto permite tener una correcta relación entre todos los miembros de la Comunidad Educativa y por lo tanto conlleva a la resolución de conflictos de una manera efectiva.

10. ¿Cómo docente estaría de acuerdo con una solución alternativa para la carente aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato?

Tabla 15. Solución a la carente aplicación de habilidades blandas.

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	100%
FRECUENTE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	17	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a docentes

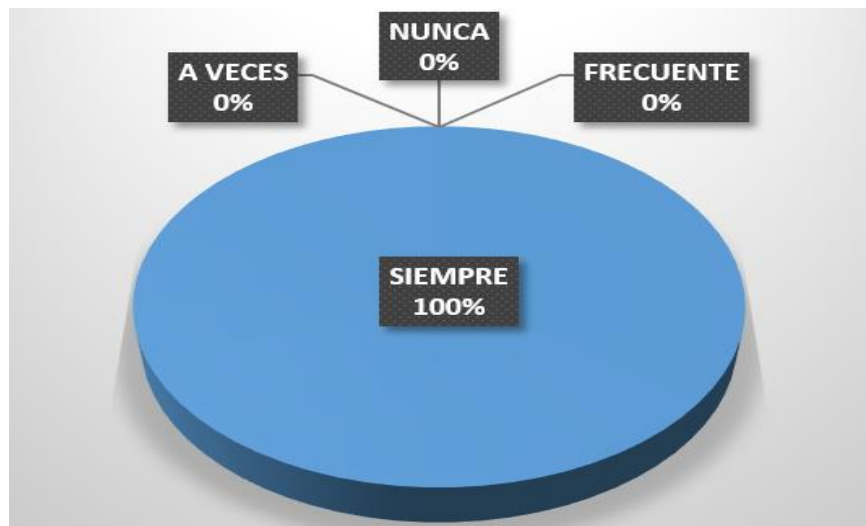


Figura. 13: Solución a la carente aplicación de habilidades blandas.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 17 docentes encuestados que representan el 100%, que el 100%, consideran que siempre estarían de acuerdo con una solución alternativa para la carente aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato.

Se concluye que es de suma importancia la aplicación de las habilidades blandas en el contexto educativo como una estrategia de desarrollo de habilidades sociales, académicas y para la adecuada resolución de conflictos, por lo que buscar una solución alternativa a este problema, es de vital importancia.

Encuesta Dirigida a Estudiantes

1.- ¿Los estudiantes consideran que los docentes han utilizado habilidades blandas en sus clases?

Tabla 16. Implementación de habilidades blandas en clases

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	9%
FRECUENTE	12	11%
A VECES	17	15%
NUNCA	71	65%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

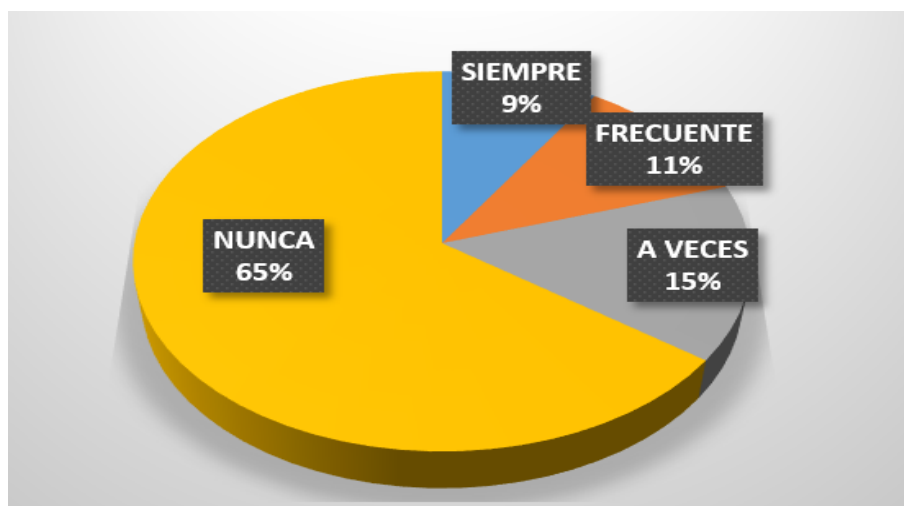


Figura. 14: Implementación de habilidades blandas en clases

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 71 correspondiente al 65% consideran que los docentes nunca han utilizado habilidades blandas en sus clases, 15% a veces, el 11% frecuente, y el 9% siempre.

De los datos obtenidos se observa que la mayoría de estudiantes consideran que los docentes nunca han utilizado habilidades blandas en sus clases, esto se debe al desconocimiento por la falta de capacitación de los docentes, dejando por fuera del proceso educativo la enseñanza y desarrollo de las habilidades blandas y centrándose solo en la enseñanza tradicional memorista.

2. ¿Los estudiantes cuentan con un espacio de interacciones para fortalecer sus habilidades comunicativas en la institución educativa?

Tabla 17. Espacios para fortalecer habilidades comunicativas

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	110	100%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

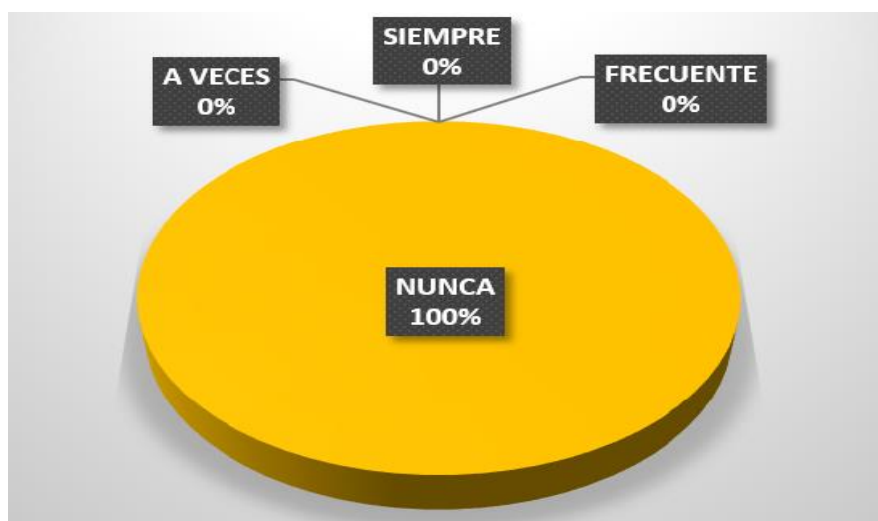


Figura. 15: Espacios para fortalecer habilidades comunicativas

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 110 correspondiente al 100% consideran que no cuentan con un espacio de interacciones para fortalecer sus habilidades comunicativas en la institución educativa.

De los datos obtenidos, se puede concluir que la mayoría de estudiantes consideran que no cuentan con este tipo de espacios que son de suma importancia por que contribuyen a fortalecer el sistema afectivo y emocional que son determinantes para el éxito en el aprendizaje.

3. ¿Cómo estudiantes consideran que los docentes aplican habilidades blandas en sus clases, que les han permitido desarrollar pensamiento reflexivo?

Tabla 18. Desarrollo de pensamiento reflexivo

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTE	0	12%
AVECES	10	9%
NUNCA	100	91%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

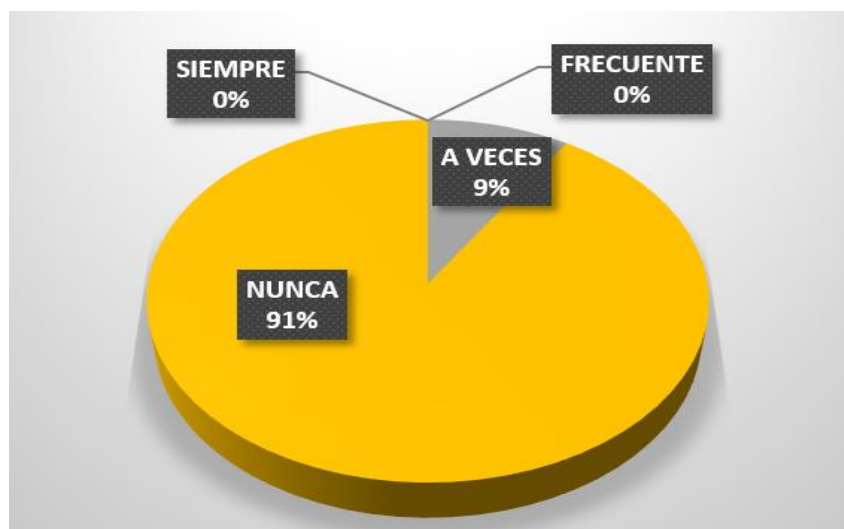


Figura. 16: Desarrollo de pensamiento reflexivo

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 100 correspondiente al 91% consideran que los docentes nunca aplican habilidades blandas en sus clases que les permitan desarrollar pensamiento reflexivo, el 9% a veces.

Se establece que la mayoría de estudiantes consideran que los docentes no aplican habilidades blandas en sus clases, habilidades que les permitirían desarrollar el pensamiento reflexivo, esto es producto de la falta de capacitación de los docentes, y conlleva a una disminución en el desempeño social y académico de los estudiantes.

4. ¿Los estudiantes consideran que desarrollar habilidades blandas les permitirá desarrollarse como mejores profesionales en el futuro?

Tabla 19. Desarrollo de habilidades blandas y su impacto en el futuro

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	100	91%
FRECUENTE	10	9%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	100%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

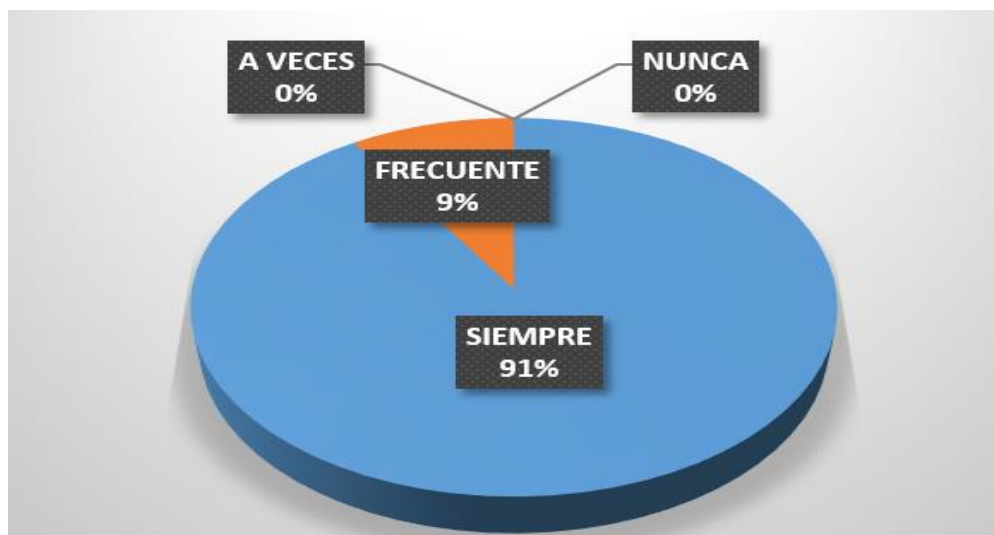


Figura. 17: Desarrollo de habilidades blandas y su impacto en el futuro

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 100 correspondiente al 91% consideran que desarrollar habilidades blandas les permitirá desarrollarse como mejores profesionales en el futuro, 9% a veces.

De los datos obtenidos, se observa que los estudiantes consideran que es importante desarrollar este tipo de habilidades, que se han vuelto indispensables en su proceso de aprendizaje y que impactarán de forma positiva en su desarrollo profesional.

5. **¿Los estudiantes están dispuestos a aprender y participar activamente en habilidades que les permitan resolver de manera adecuada conflictos?**

Tabla 20. Disposición a participar y aprender

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	81	74%
FRECUENTE	17	15%
A VECES	12	11%
NUNCA	0	0%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

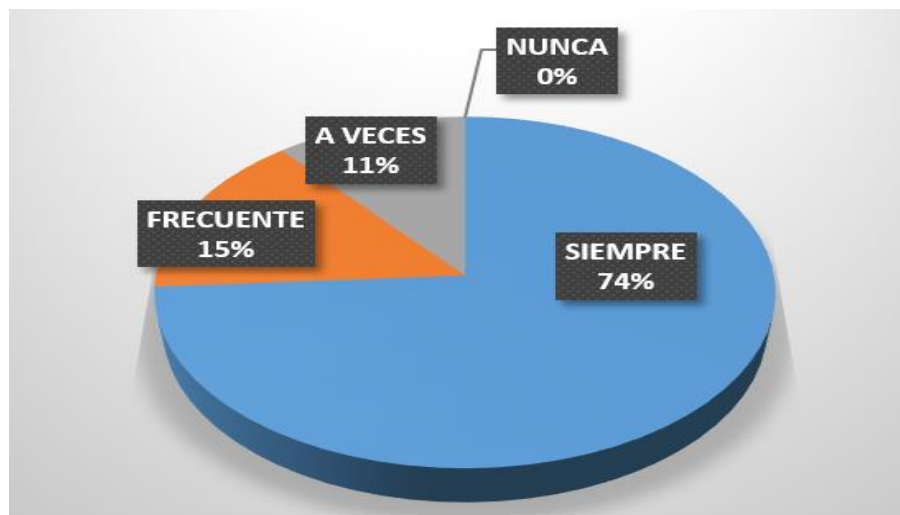


Figura. 18: Disposición a participar y aprender

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 81 correspondiente al 74% estarían dispuestos a aprender y participar activamente en habilidades que les permitan resolver de manera adecuada conflictos, 15% frecuente y el 11% a veces.

De los datos obtenidos, se observa que la mayoría de estudiantes están dispuestos a aprender y participar en estrategias que les permitan resolver adecuadamente conflictos, esto permitirá un entorno educativo seguro y ayudará a garantizar el éxito escolar de los estudiantes.

6. ¿En el presente periodo lectivo en su aula de clases los estudiantes han participado de socializaciones de estrategias de mediación de conflictos?

Tabla 21. Socialización de estrategias de mediación de conflictos

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	110	100%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

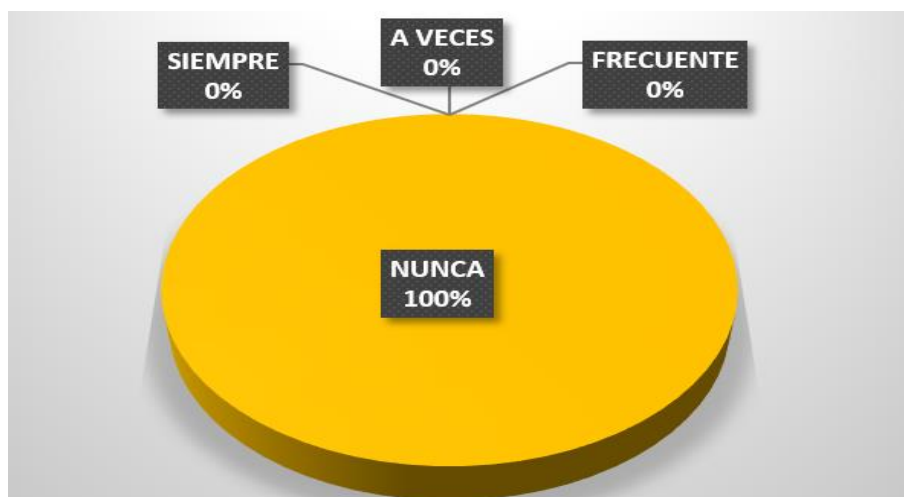


Figura. 19: Socialización de estrategias de mediación de conflictos.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 110 correspondiente al 100% nunca han participado de socializaciones de estrategias de mediación de conflictos en su aula durante el presente año lectivo.

De los datos obtenidos, se observa que ningún estudiante ha recibido este tipo de socializaciones, esto puede deberse a la falta de capacitación de los docentes de la institución en este tipo de estrategias, lo que ocasiona que los estudiantes no tengan acceso a estos recursos innovadores que aportarían en el desarrollo de sus

habilidades sociales y educativas tanto en las aulas de clases como en su vida fuera de ellas.

7. ¿Los estudiantes consideran que su institución educativa trabaja con normas claras de convivencia armónica?

Tabla 22. Normas claras de convivencia armónica.

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTE	0	0%
A VECES	12	11%
NUNCA	98	89%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

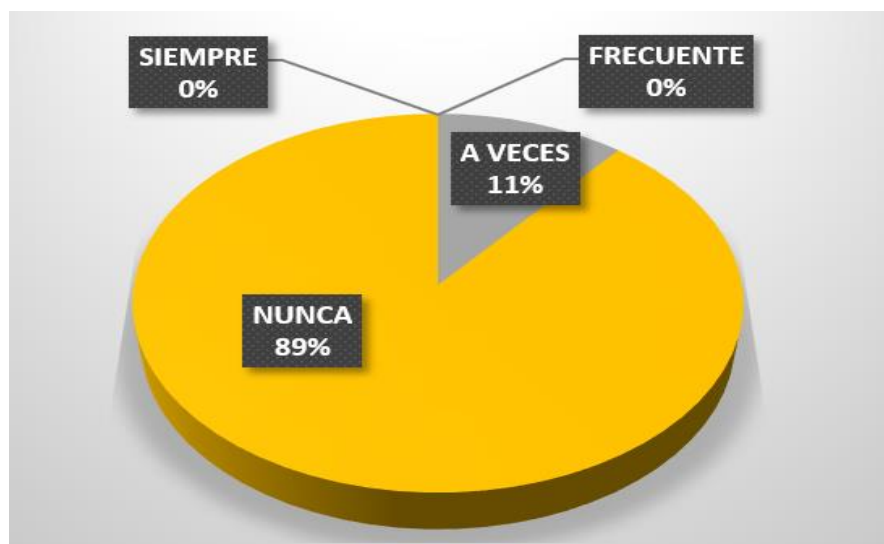


Figura. 20: Normas claras de convivencia armónica.

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 98 correspondiente al 89% consideran que su institución educativa nunca trabaja con normas claras de convivencia armónica, el 11% a veces.

De los datos obtenidos, se observa que la mayoría de estudiantes consideran que su institución educativa nunca trabaja con normas claras de convivencia armónica, los estudiantes desconocen las normas de convivencia armónica, esto se debe al descuido y la falta de socialización respecto de este tema por parte de su institución.

8. ¿Los estudiantes consideran que el desempeño de los docentes en el manejo de conflictos en el aula, muestran su conocimiento respecto de este tema?

Tabla 23. Desempeño de los docentes

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	110	100%
FRECUENTE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

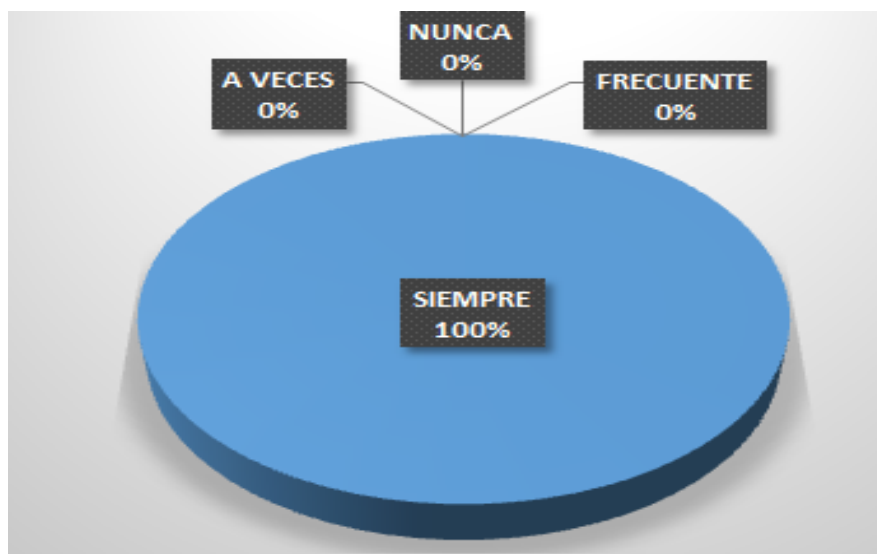


Figura. 21: Desempeño de los docentes

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes observados encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 110 correspondiente al 100% consideran que el desempeño de los docentes en el manejo de conflictos en el aula, muestran su conocimiento respecto de este tema.

De los datos obtenidos, se puede observar que los estudiantes consideran que el desempeño de los docentes en el manejo de conflictos en el aula, muestran que sus docentes no tienen conocimiento respecto de este tema, los estudiantes

consideran que la institución debe buscar alternativas que permitan incorporar programas de capacitación a los docentes, con el fin de transmitir este conocimiento con sus estudiantes.

9. ¿Los estudiantes están dispuestos a aprender y aplicar normas de convivencia y buena comunicación para resolver conflictos de mejor manera?

Tabla 24. Aplicar normas de convivencia y buena comunicación

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	76	69%
FRECUENTE	24	22%
AVECES	10	9%
NUNCA	0	0%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes



Figura 22.: Aplicar normas de convivencia y buena comunicación

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 76 correspondiente al 69% están dispuestos a aprender y aplicar normas de convivencia y buena comunicación para resolver conflictos de mejor manera, el 22% frecuente, el 9% a veces y el 0% nunca.

De los datos obtenidos, se observa que la mayoría de estudiantes están dispuestos a aprender y aplicar estas herramientas con el fin de resolver conflictos

de mejor manera, esto no solo les permitirá el desarrollo holístico en el ámbito académico, son herramientas que ayudan a la prevención, tratamiento y resolución de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.

10. ¿Cómo estudiantes consideran necesario que la institución enseñe a desarrollar habilidades blandas para la resolución de conflictos?

Tabla 25. Enseñanza de habilidades blandas

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	110	100%
FRECUENTE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	110	100%

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Encuesta a estudiantes

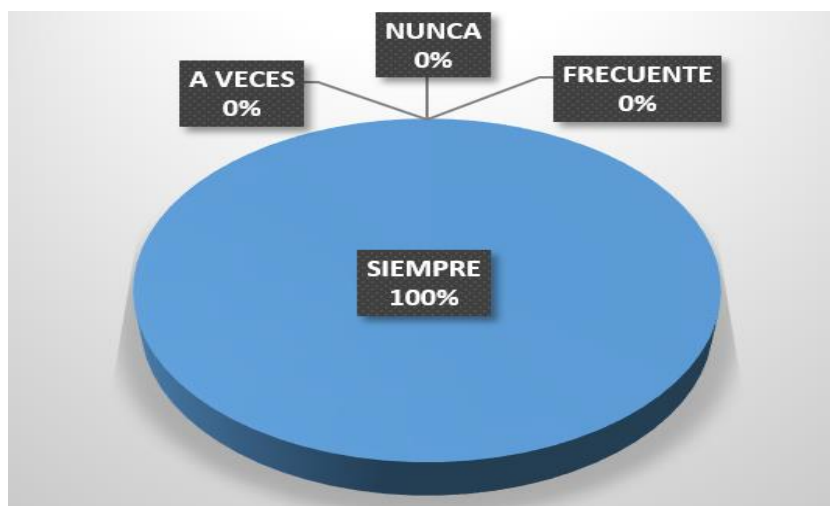


Figura 23.: Enseñanza de habilidades blandas

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

De los 110 estudiantes encuestados que representan al 100%, se puede evidenciar que 110 correspondiente al 100% consideran necesario que la institución enseñe a desarrollar habilidades blandas para la resolución de conflictos.

De los datos obtenidos, se observa que todos los estudiantes consideran necesario el desarrollo de este tipo de habilidades, para que mediante ellas aprendan a socializar de mejor manera, a pensar de forma crítica y reflexiva, a resolver conflictos, a profundizar y perfeccionar de los conocimientos impartidos

entre otros aspectos, que les permitirá desarrollarse mejor en todos los aspectos de sus vidas, por lo que consideran necesario que esto se imparta como una asignatura en la institución.

Análisis Cualitativo de la Formulación del Problema

Comprobación de la Pregunta Directriz

Para comprobar la pregunta directriz en relación a la formulación del problema planteado • **¿De qué manera se utilizan las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 - 2023?** Se realiza un análisis cualitativo de la aplicación de instrumentos a docentes, y estudiantes.

Interrogante N°1: ¿Cómo se introducen las habilidades blandas por parte de los docentes para mejorar la inteligencia emocional dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje en el primero de bachillerato de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha?

De la encuesta aplicada a las **docentes**, las preguntas 2-6-7 que hacen referencia a cómo se promueve la utilización de las habilidades blandas por parte de los docentes para mejorar la inteligencia emocional dentro de los procesos de enseñanza, se evidencia que la introducción de estas habilidades en los estudiantes de primero de bachillerato es mínima, esto puede deberse a la falta de capacitación de los docentes respecto de estos temas, lo que dificulta mejorar la inteligencia emocional dentro de los procesos de enseñanza. La institución con el fin de introducir estas habilidades debe capacitar a su personal y abrir espacios para que los conocimientos puedan ser compartidos.

De la encuesta aplicada a **los estudiantes**, las preguntas 5-4 que hacen referencia a cómo se promueve la utilización de las habilidades blandas por parte de los docentes para mejorar la inteligencia emocional dentro de los procesos de enseñanza, se observa que los estudiantes consideran que los docentes no implementan este tipo de habilidades en sus clases, sin embargo están conscientes

de la importancia de la introducción de las habilidades blandas con el fin de mejorar su inteligencia emocional ya que tener acceso a estos recursos innovadores aportarían en el desarrollo de sus habilidades sociales y educativas tanto en las aulas de clases como en su vida fuera de ellas.

Interrogante N°2 ¿Cómo se dinamiza la forma de manejar y resolver conflictos aplicando un pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes de primero de bachillerato de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha?

De la encuesta aplicada a las **docentes**, las preguntas 3-4-5-8-9 que hacen referencia a cómo se dinamiza la forma de manejar y resolver conflictos aplicando un pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes de primero de bachillerato, respecto de este tema, la falta de implementación de este tipo de estrategias ha provocado que la forma de manejar y resolver conflictos no se dinamice, privando a los estudiantes de desarrollar este tipo de habilidades y aplicarlos a su día a día.

De la encuesta realizada a los **estudiantes**, las preguntas 3-6-2-9-7 que hacen referencia a cómo se dinamiza la forma de manejar y resolver conflictos aplicando un pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes de primero de bachillerato, se evidencia que la falta de desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo limita dinamizar la forma de manejar y resolver conflictos, esto se debe a que no reciben este tipo de educación por parte de los docentes de su institución.

Interrogante N°3 ¿Existe una alternativa de solución para la carente aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato?

De la encuesta aplicada a las **docentes**, en la pregunta 1-10 se evidencia que la alternativa de solución para la carente aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato, es capacitar a los docentes en este tipo de habilidades e incorporarlas como asignaturas obligatorias en las instituciones.

De la encuesta aplicada a los **estudiantes**, en la pregunta 1-8-10 se puede evidenciar que la alternativa de solución para la carente aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato es la introducción de estas habilidades como una asignatura obligatoria, de esta manera los estudiantes contarán con herramientas que les permitan resolver conflictos y desarrollarse de mejor manera en el ámbito educativo, social y profesional.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Las habilidades blandas permiten que los estudiantes adquieran ciertas destrezas necesarias para que puedan solventar problemas, es así que se espera fortalecer mediante ejercicios prácticos, que permitan una correcta expresión, afianzando el pensamiento crítico y reflexivo, de esta manera los estudiantes cada vez más adquieran control sobre sus emociones sintiéndose seguros, aprendiendo a sobrellevar sus crisis y a utilizar palabras que les permitan expresarse de manera razonada, del mismo modo estas habilidades blandas ayudan a un desarrollo integral siendo muy importantes en la vida de los estudiantes, mejora su capacidad de adaptarse a varios contextos, generando autoconfianza, da la posibilidad de pensar diferente y sobre todo valorar aspectos que no solo están relacionados al conocimiento.
- Un adecuado manejo en la resolución de conflictos permite que los estudiantes tengan asertividad en el momento de comunicarse con el mundo que lo rodea, debido a que aprenden a demostrar sus emociones tomando en cuenta sus sentimientos y la de los demás, manejan sus acciones, pero sobre todo, se cuidan de no ser provocados y luego perder el control, de aquí la importancia de los procesos evaluativos, que sean efectivos y con un objetivo claro para los estudiantes desde temprana edad, para que puedan entender que las inteligencias intra e inter personales son relevantes y más aún en bachillerato, favoreciendo la parte cognitiva y emocional que a futuro se verá reflejada en su vida universitaria.

- Debe existir una propuesta para el desarrollo de habilidades blandas, para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato.

Recomendaciones

- Capacitar a los docentes de la institución, en estrategias que permita desarrollar las habilidades blandas, y la manera de incluirlas de forma transversal en todas las asignaturas mediante ejercicios prácticos adecuados para los estudiantes utilizándolas como estrategia de educación permanente en todas las áreas, permitiendo un mayor desenvolvimiento de los jóvenes con el resto de la sociedad.
- Socializar a la Comunidad Educativa sobre la importancia de resolver conflictos de manera pasiva enfocados desde la parte de la comprensión y una correcta expresión corporal que se toma del manejo de las habilidades blandas, de manera que se utilicen herramientas y estrategias que fomenten en los estudiantes una metodología diferente de trabajo personal y autónomo sobre su expresión que estará anclada a la forma de entender y comprender a otras personas como una estrategia fundamental de desarrollo institucional.
- Elaboración de una guía didáctica como una alternativa de solución para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato.

PROPUESTA

TÍTULO: Guía didáctica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato

Datos Informativos

ESCUELA: Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha

PROVINCIA: Pichincha

CANTÓN: Quito

PARROQUIA: San Bartolo

LUGAR: Ajavi OE4154 Cardenal de la Torre

SECCIÓN: Matutina y Vespertina

NÚMERO TOTAL DE ESTUDIANTES: 8415 estudiantes

TIPO DE PLANTEL: Fiscal

TELÉFONOS: (02) 267-3959

Antecedentes

La Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, a lo largo del tiempo ha demostrado ser una institución que tiene como único fin la educación integral ocupacional y científica de los estudiantes, formándolos para el desenvolvimiento integral que les sirve para desarrollarse como personas productivas, del mismo modo los docentes cumplen un rol fundamental, tomando conciencia de su responsabilidad, integración, capacitación constante, cambio de actitud, aspirando hacer de la institución un modelo de educación para el siglo XXI, la institución tiene como visión la participación de los estudiantes en eventos científicos, culturales y deportivos, avanzando en el campo formativo.

De la investigación realizada se puede indicar que los estudiantes presentan inconvenientes en el desarrollo de las habilidades blandas, por lo que las

autoridades y docentes desarrollarán estas habilidades, incluyendo de forma transversal en todas las asignaturas mediante actividades interdisciplinarias adecuadas para los estudiantes, permitiendo su desarrollo integral.

Justificación

Los estudiantes son el recurso social que permite el desarrollo de las naciones, es por esto que el estado, la comunidad y la familia busca fomentar el desarrollo integral a través de la educación, dentro de este proceso formativo se toma en cuenta el fortalecimiento de las habilidades que permitan enfrentar los retos que se pueden presentar a lo largo de la vida diaria de los estudiantes, tomando en cuenta que no basta tan solo el desarrollo cognitivo e intelectual para el éxito personal sino que también es necesario considerar la educación del carácter desde una perspectiva práctica de interacción colectiva vinculada a la sociedad, es decir lo contrario al crecimiento egoísta individual que hoy por hoy tanto afecta a la juventud.

De esta manera la propuesta metodológica pretende el desarrollo armonioso de los estudiantes dentro del aula a través de acciones concretas que resulten de la propuesta, es así que la presente guía didáctica busca contribuir a los educadores a promover pautas y estilos de comportamiento transferibles a los estudiantes a través de estrategias que les permitan enfrentar situaciones claves de la vida como: comunicarse con los demás, enfrentar problemas, trabajar en equipo, siendo empáticos, tolerantes, solidarios, de modo que se forme seres humanos capaces de enfrentar y solucionar los problemas.

La participación del DECE es relevante para que la Comunidad Educativa trabaje de forma articulada en el desarrollo integral de los jóvenes, siendo este departamento el encargado de hacer seguimiento a diversas problemáticas relacionados a la resolución de conflictos, pero sobre todo tendrá en la guía una herramienta que le permita trabajar con docentes, padres de familia y desde luego con estudiantes en múltiples actividades que coadyuven al desarrollo de las

habilidades blandas, para interactuar de manera empática entre los miembros de la Comunidad Educativa.

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar una Guía Metodológica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato

Objetivos Específicos

- Diseñar una Guía Metodológica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato
- Socializar la Guía Metodológica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato
- Aplicar la Guía Metodológica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato
- Evaluar la Guía Metodológica en el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes de primero de bachillerato

Análisis de Factibilidad

Esta propuesta es posible ejecutar puesto que la población se presta para realizar este tipo de trabajo en el ámbito educativo, adicionalmente sigue el enfoque de la Organización Panamericana de la Salud la misma que concibe a las habilidades para la vida como aptitudes necesarias para el desarrollo del ser humano y que las diferencia por:

- Habilidades sociales e interpersonales (incluyendo comunicación, habilidades de rechazo, agresividad y empatía)
- Habilidades cognitivas (incluyendo toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación)
- Habilidades para manejar emociones (incluyendo el estrés y aumento interno del centro de control)

Es por esto que la guía didáctica se considera un elemento importante y de complemento adecuado para el desarrollo del proceso educativo formal, buscando resultados exitosos tanto en el ámbito individual como colectivo, enfocándose en la salud mental y social de los estudiantes que tengan acceso a las estrategias consideradas en la presente guía debida que la materia es de gran utilidad para los estudiantes, docentes y autoridades de la institución.

La propuesta es factible porque se consideran los siguientes aspectos:

- **Socio – Político:** Es un tema del acontecer cultural y social que vale la pena conocer, y poner en práctica adecuadamente, ya que las relaciones interpersonales se aplican en todos los campos de la vida y desarrollo integral.
- **Organizacional:** Se cuenta con la predisposición de autoridades y docentes, para poder implementar la guía metodológica.
- **Económico – Financiera:** Es una propuesta cuyo financiamiento correrá por cuenta de la investigadora por ser parte de la institución en la cual se realizó la investigación sobre el comportamiento en las relaciones interpersonales.

Fundamentación Científico Técnica

Definición de Guía Metodológica

En la página web de conceptos.com, existe una definición importante de lo que es una guía y que se ajusta al proceso que se desea desarrollar para la propuesta:

Una guía es algo que orienta o dirige algo hacia un objetivo. Puede usarse en múltiples contextos. Por ejemplo, un guía de turismo es aquel que encamina a los visitantes hacia los sitios más representativos de un lugar geográfico, mostrándoles sus bellezas y relatándoles su historia. Un guía de estudios, tiene la tarea de orientar a los educandos hacia un aprendizaje eficaz, explicándoles ciertos contenidos, ayudándolos a identificar el material de estudio, enseñándoles técnicas de aprendizaje y evacuándoles sus dudas. En este sentido la moderna concepción sobre el rol del maestro es la ser un guía en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumno, y no un transmisor de conocimientos como se lo consideraba tradicionalmente. (www. <https://deconceptos.com/general/guia>)

También existe una definición de García Aretio (2002), La Guía Didáctica es “el documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos del alumno el material didáctico, con el fin de que pueda trabajarlos de manera autónoma”. (pág. 241)

Para Aguilar Feijoo, R. M. (2004). Indica de manera muy clara que:

Esto permite sostener que la Guía Didáctica es el material educativo que deja de ser auxiliar, para convertirse en herramienta valiosa de motivación y apoyo; pieza clave para el desarrollo del proceso de enseñanza a distancia, porque promueve el aprendizaje autónomo al aproximar el material de estudio al alumno (texto convencional y otras fuentes de información), a través de diversos recursos didácticos (explicaciones, ejemplos, comentarios, esquemas y otras acciones similares a la que realiza el profesor en clase). (pág. 5)

Pasos para Elaborar Una Guía Metodológica

- **Propuesta Metodológica:** Una descripción por pasos de la técnica descrita en la guía, de tal modo que se registre desde las actividades de preparación del ejercicio hasta la forma de abordar sus conclusiones. Los pasos que se incluyen comúnmente en la descripción del desarrollo del ejercicio son los siguientes:

- Preparación del ejercicio.
- Reglas para su ejecución en el aula o fuera de ésta.
- Roles de los participantes.
- Procedimiento para conclusiones. (Aguilar Feijoo, R. M. 2004).

Metodología

Para la aplicación de la Guía Metodológica se aplicará el método inductivo, ya que el método es el camino más adecuado para lograr un fin, es el conjunto de procedimientos que deben seguirse en forma ordenada y consciente, para investigar, encontrar, sistematizar y exponer la verdad.

La metodología implica la participación activa de los estudiantes a largo de cada actividad, para esto se consideran técnicas participativas específicas del tema que se desarrolla. Por lo que en todo proceso de enseñanza aprendizaje existen tres momentos claramente definidos:

- Motivación
- Desarrollo de Contenidos
- Refuerzo y Motivación

Tabla 26. Guía Metodológica

No.	TALLERES	ACTIVIDADES	MODELO DE EVALUACIÓN
1	SABER ESCUCHAR, SABER HABLAR	Juego de roles	ESCALA DE OBSERVACIÓN
2	EMPATÍA	El Reloj: conociéndonos virtudes y defectos	
3	MONITOREO DE EMOCIONES	Representación de Sentimientos.	
4	MANEJO DE ESTRES.	La papa se quema	
5	AUTOEVALUACIÓN.	Mis logros más importantes y evitando los mismos errores	
6	TOMA DE DECISIONES	Tomando decisiones correctas el regalo	
7	SOLUCION DE PROBLEMAS	Ciclo de solución de problemas	
8	TRABAJO EN EQUIPO	El pueblo manda	
9	TÉCNICAS DE ANIMACIÓN	El cartero	
10	TECNICAS DE ANÁLISIS	Lluvia de ideas	

Elaborado por: Investigadora

Plan de Acción

Tabla 27. Plan de Acción

ETAPAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADOR DE LOGRO
PLANIFICACIÓN	Investigar temas relacionados al desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos	Se buscarán los contenidos para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos	Material Bibliográfico Insumos de Trabajo Marco Teórico	Valora el contenido que se presentará en la guía didáctica.
SOCIALIZACIÓN	Diseñar la guía metodológica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos	Exposición y debate con los docentes con el apoyo de las autoridades a que utilicen la guía metodológica	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Proyector • Guía elaborada • Espacio físico 	Conocen los docentes sobre la guía metodológica y se les indica como utilizarla.
EJECUCIÓN	Aplicar la guía metodológica para el desarrollo de habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos	Trabajo en aula e instrucción a los docentes en el manejo de la guía metodológica	<ul style="list-style-type: none"> • Guía aprobada • Aula de clase • Recursos y materiales descritos en cada actividad 	Utilizan los docentes la guía en su aplicación y la incorporan en sus actividades de clase
EVALUACIÓN	Evaluar el impacto de los talleres sobre el desarrollo de habilidades	Cada uno de los grupos de docentes, basándose en el documento	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Guía de Observación. 	Aplican la guía de manera efectiva, conocen sus

	blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos	analizado, aplicará una lista de técnicas más adecuadas. Se realizará seguimiento.		partes y la utilizan de manera real en el desarrollo académico con los estudiantes.
--	--	--	--	---

Elaborado por: Investigadora

GUÌA DIDÀCTICA





Guía didáctica para el desarrollo de habilidades blandas en la interacción efectiva para la resolución de conflictos en los estudiantes del primero de bachillerato”.

Elaborado por:

Mercedes Orbe





INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales son conceptos, conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos que le permiten al individuo vivir armónicamente dentro de la sociedad.

|

La presente guía didáctica está conformada por estrategias que ayudarán a los estudiantes con el desarrollo de las habilidades blandas para una interacción efectiva en la resolución de conflictos, permitiéndoles manejar las competencias personales de manera adecuada.





ACTIVIDAD 1

SABER ESCUCHAR, SABER HABLAR

- **OBJETIVO:** Identificar los componentes de la comunicación que permitan comprender un tema determinado
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Escuchar con atención lo que los otros expresan durante la conversación
 - Poner atención a lo que dice la otra persona
 - Verifican lo que la persona trata de expresar
- **ACTIVIDAD:** Juego de Roles
- **DESARROLLO:**
 - Exposición breve del tema por parte del docente
 - Se forman parejas, para lo cual se numeran previamente los estudiantes con 1 y 2.
 - Todos los 1 se quedan en el salón y todos los 2 salen.
 - Se dan las siguientes instrucciones por separado
Grupo 1: prepara un tema de análisis para entablar una conversación ¿Cómo contribuyen los jóvenes en el progreso de la sociedad actual?
El Grupo 2. hablarán sobre otro tema ¿Cómo influye el deporte en la salud?
 - Los integrantes de cada grupo deben procurar convencer al interlocutor, y no deben dejarse convencer, tienen 5 minutos para prepararse.
 - Posteriormente todos ingresan al salón y se ubican con sus respectivas parejas, para realizar el diálogo durante 5 minutos.
 - El resto de estudiantes forman un círculo y se les pide expresar sus ideas respecto a:
1.- Entendieron al interlocutor fácilmente. 2.- Qué dificultades encontraron en la actividad. 3.- Qué sentimientos han experimentado? 4.- ¿Cómo se puede mejorar el diálogo en contextos semejantes?
 - Finalmente, el docente preguntará a cada grupo sobre el tema que fue mejor descrito.

ACTIVIDAD 2

EMPATIA

- **OBJETIVO:** Identificar y poner en práctica procedimientos que permitan el desarrollo de la empatía
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Identificar los cambios de humor
 - Controlar los sentimientos negativos antes de que afecten
 - Identificar ambientes o situaciones que provocan intranquilidad
 - Concientizar a los estudiantes de que los cambios físicos acompañan a los emocionales
- **ACTIVIDAD:** El Reloj: conociéndonos - virtudes y defectos-
- **DESARROLLO:**
 - Exposición breve del tema por parte del docente
 - Cada estudiante tiene una hoja de papel en la que, dibuja un reloj a lo largo de toda la página, indicando solamente las horas mas no las agujas.
 - Se indica que deberán establecer citas con algunos de sus compañeros en determinadas horas, para cada cita le corresponde solo una hora
 - Ya dibujado el reloj, el docente indica a los estudiantes que establezcan citas en su reloj
 - Ya establecidas las citas, se indica, por ejemplo, “asistir a la cita de las cinco”, todos se reúnen, de acuerdo a la cita indicada en su reloj, a las cinco.
 - Ya reunidas las parejas se les pide que en cinco minutos dialoguen sobre los siguientes puntos:
 - o Presentación: nombres, lugar de procedencia, lugar de nacimiento.
 - o La experiencia más feliz.
 - o La experiencia más triste.
 - o Virtud más importante.
 - A continuación, todos los participantes se ubican en círculo, por parejas exponen la experiencia realizada, teniendo en cuenta que el uno presenta al otro, ejemplo: “Carlos comenta que la experiencia más.....”
 - El docente anota en la pizarra las participaciones dividiéndolas por columnas de acuerdo al tipo de experiencia.
 - El docente Pregunta al azar sobre los sentimientos experimentados durante la práctica del reloj.
 - Anota las participaciones, realiza las conclusiones: en base a los aportes el docente presentará el concepto de empatía.



ACTIVIDAD 3

MONITOREO DE EMOCIONES

- **OBJETIVO:** Reconocer y poner en práctica habilidades para identificar y controlar las emociones
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Identificar los cambios de humor
 - Controla los sentimientos negativos antes de que afecten
 - Identificar ambientes o situaciones que provocan intranquilidad
 - Concientizar a los estudiantes de que los cambios físicos acompañan a los emocionales
 - Reconocen y se identifican con la alegría de un amigo o amiga cuando también está alegre.
- **ACTIVIDAD:** Representación de Sentimientos.
- **DESARROLLO:**
 - Exposición breve del tema por parte del docente a través de una lluvia de ideas en la cual se le solicita a los estudiantes que mencionen una emoción, con el apoyo del docente clasifican las emociones en agradables y desagradables
 - Teniendo en cuenta el listado de emociones o sentimientos se elaboran fichas en las que se escriben un sentimiento o emoción por ficha, el número de fichas corresponde al número de participantes.
 - Se piden voluntarios, ellos extraerán las fichas al azar. Debe haber una ficha por participante.
 - El voluntario representará la emoción o sentimiento escrito en la ficha, con gestos y posturas, sin palabras.
 - Los demás participantes deben adivinar el sentimiento representado



ACTIVIDAD 4

MANEJO DEL ESTRES

- **OBJETIVO:** Identificar y poner en la práctica, técnicas para el control del estrés
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Aprovechan la unión grupal para compartir preocupaciones con los amigos y amigas
 - Comparten las preocupaciones con personas que consideran que las pueden ayudar
 - Cuentan hasta 10 para calmarse cuando sienten que algo les molesta
 - Realizan sus tareas con tiempo y anticipación para evitar preocupaciones innecesarias
 - Cuentan chistes y ríen con los demás compañeros
- **ACTIVIDAD:** la papa se quema
- **DESARROLLO:**
 - **CONCEPTUANDO EL ESTRÉS:** Exposición breve del tema por parte del docente
 - En un espacio abierto (parque, jardín, u otro) los participantes se sientan en círculo.
 - El docente entrega una pelota y pide que se las pasen de uno en uno lo más rápido posible, mientras dice por varias veces: “la papa se quema”, cuando diga “LA PAPA SE QUEMO” todas se quedan inmóvil, la persona que tiene la pelota tiene que:
 - De acuerdo a sus experiencias, manifiestan que es el “estrés” y cuáles son sus componentes.
 - El docente anota las participaciones y contribuye a concretizar el concepto, haciendo énfasis en los aspectos psicológicos, conductuales, fisiológicos. Todos deben de participar.
 - **PRACTICANDO TECNICAS DE RELAJACION:** En círculo el docente indica cómo se realiza la o **Control de respiración:** respira profundamente contando hasta 10 y exhala suavemente el aire. Esto permite la relajación física
 - Indicar la importancia de compartir con otras personas de confianza las preocupaciones, inquietudes, problemas por las que se está atravesando. (estas personas pueden ser integrantes del mismo grupo).
 - **APOYO SOCIAL:** En un papel en blanco los participantes escriben los nombres de las personas más importantes, con quien pueden hablar sobre sus problemas



ACTIVIDAD 5

AUTOEVALUACIÓN

- **OBJETIVO:** Identificar y poner en práctica habilidades de autoevaluación
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Los estudiantes son conscientes de las consecuencias de sus actos
 - Evita cometer los mismos errores aprendiendo de ellos
 - Se compara con otras personas para ver en que va bien o mal
 - Revisa su comportamiento, reconociendo que no puede hacerlo todo solo
- **ACTIVIDAD:** mis logros más importantes y evitando los mismos errores
- **DESARROLLO:**
 - Exposición breve del tema por parte del docente
 - El docente entrega una cartulina a cada estudiante, estos escribirán 2 factores importantes que hayan contribuido a la realización de un logro (los factores pueden estar referidos a experiencias anteriores de éxito, observación de modelos exitosos, errores cometidos anteriormente, la influencia –motivación– de los amigos.
 - En base a lo anotado el docente expondrá sobre los factores del éxito y los detallará en un manual de conceptos que servirá como guía de éxito
 - Se reparte una hoja de papel bond a cada participante se les pide que en tres minutos anoten (anónimamente):
 - El error más grande que hayan cometido y sus consecuencias.
 - Que hubieran hecho para evitar ese error.
 - El promotor recoge cada uno de las hojas escritas.
 - Ante los participantes ubicados en círculo lee cada hoja, y pide sugerencias para anotarlas en la pizarra o papelógrafo.
 - Conclusiones: En base a las sugerencias de los participantes el docente enfatiza la necesidad e importancia de evitar errores, prevenir, solicitar ayuda, mantenerse disciplinado, etc.



ACTIVIDAD 6

TOMA DE DECISIONES

- **OBJETIVO:** Identificar y poner en práctica habilidades para la toma de decisiones
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Busca información precisa que le ayude a entender una situación
 - Considera riesgos de una elección antes de poner en práctica una decisión
 - Calcula los posibles resultados antes de realizar una acción
- **ACTIVIDAD:** Tomando decisiones correctas el regalo
- **DESARROLLO:**
 - Exposición breve del tema por parte del docente
 - Se preparan 9 “regalos” envueltos con papel de diferentes colores y de diferentes tamaños, de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Tres amarillos pequeños, Tres rojos grandes, Tres verdes medianos
 - El contenido de los regalos son dilemas, en este sentido se preparan tres dilemas diferentes, se saca tres copias de cada dilema, de manera que en cada uno de los regalos amarillos se pondrá el dilema “A”, en los rojos los dilemas “B”, y así con los verdes.
 - Los participantes se organizan en tres sub grupos (nombre del grupo, líder, secretario, como los integrantes del sub grupo decidan).
 - A cada sub grupo se presenta los tres “regalos” u opciones, para que seleccionen solo uno.
 - Cada grupo deberá explicar porque se han decidido por el “regalo” determinado
 - Los regalos contendrán diferentes posibles soluciones a un determinado problema los mismos que los estudiantes deberán elegir de manera correcta, los problemas pueden ser matemáticos de resolución de conflictos o de comunicación.
 - Al final de la clase cada grupo expondrá la solución dada a un problema determinada y explicara la razón por la que escogió esa solución



ACTIVIDAD 7
SOLUCION DE PROBLEMAS

- **OBJETIVO:** Identificar y utilizar los procedimientos adecuados para la toma de soluciones
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Ante un problema, primero identifica exactamente de qué se trata
 - Identifica cuál es su origen
 - Compara cada solución posible con otras para encontrar la mejor solución al problema
- **ACTIVIDAD:** Ciclo de solución de problemas
- **DESARROLLO:**
 - Exposición breve del tema por parte del docente sobre el ciclo de la solución de problema: 1. Identificación del problema 2. Priorizando mis problemas 3. Definición del problema 4. Análisis de problema 5. Generación de soluciones 6. Identificar criterios 7. Evaluar alternativas 8. Elegir las alternativas 9. Planificación 10. Ejecución 11. Evaluación
 - Seguidamente se pasa a exponer, brevemente, el ciclo de la solución del problema
 - Se divide a los estudiantes en 11 grupos, el docente entregará un problema de contexto juvenil y social como por ejemplo el alcoholismo, el consumo de drogas, el uso excesivo del celular, todo el curso escogerá un tema por igual
 - El docente por sorteo entregará un título del ciclo, cada uno de los grupos en base a lo que le corresponde abordar al tema planteado y lo expondrá a sus compañeros
 - Al final de la exposición el docente revisará la posible solución y realizará una conclusión en base a las exposiciones de los estudiantes.
 - Con una actividad de cierre todos los estudiantes llegarán a establecer si el problema tiene o no una solución y esta va acorde a los demás procesos del ciclo



ACTIVIDAD 8
TRABAJO EN EQUIPO

- **OBJETIVO:** Identificar y poner en práctica y comportamientos para el trabajo en equipo efectivo
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Espera a que todos se pongan de acuerdo, antes de iniciar una acción
 - Trabajo en equipo evitando cualquier tipo de problemas con otras personas del grupo
 - Siempre toma decisiones en grupo, no depende de una persona para tomar decisiones
- **ACTIVIDAD:** El pueblo manda
- **DESARROLLO:**
 - Se conforman subgrupos de 4 o 5 integrantes.
 - Cada sub grupo se pone un nombre ejm: los tigres,
 - Se prepara una lista de tareas, por ejemplo:
 - Construir el castillo de papel más alto
 - Elaborar la mayor cantidad de muñecos recortados de papel
 - Se dan las siguientes las siguientes instrucciones:
 - 1º. A cada grupo se le va a dar una lista de tareas.
 - 2º El grupo deberá de organizarse para realizar la tarea.
 - 3º El grupo que acabe primero gana



ACTIVIDAD 9

TECNICAS DE ANIMACIÓN

- **OBJETIVO:** Es un juego en el que los participantes cambian de lugar cuando se señala alguna característica propia
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Propiciar un momento agradable y relajar el ambiente cuando los participantes están cansados o tensos.
- **ACTIVIDAD:** El cartero
- **DESARROLLO:**
 - Los participantes del grupo se sientan en círculo y el docente queda en el centro, de pie. Les explica que va a representar a un cartero que llevará una carta a las personas que tengan la característica que él/ella diga. Quien o quienes tengan esa característica deberán moverse de su lugar, momento que el estudiante aprovechará para sentarse, ya que no tiene silla porque hay sólo las sillas suficientes para los miembros del grupo.
 - El docente inicia diciendo: "Tan, tan".
 - Estudiantes responden: ¿quién es?
 - Docente el cartero.
 - Estudiantes: ¿qué trae?
 - Docente: una carta.
 - Estudiantes: ¿para quién?
 - Docente: para todos los que se bañaron hoy... (o usan lentes, o pantalón de mezclilla, etcétera).
 - El juego termina cuando se crea que el grupo se ha relajado y han pasado un momento agradable.



ACTIVIDAD 10
TÉCNICA DE ANALISIS

- **OBJETIVO:** Poner en común un conjunto de ideas o conocimientos
- **LOGROS ALCANZADOS:**
 - Sondar en un tiempo corto las ideas de un grupo sobre un tema.
- **ACTIVIDAD:** El pueblo manda
- **DESARROLLO:** Lluvia de ideas
 - El docente debe hacer una pregunta clara, donde exprese el objetivo que se persigue. La pregunta debe permitir que los participantes puedan responder a partir de su realidad y experiencia.
 - Luego, cada participante debe decir una idea a la vez sobre el tema.
 - Todos los participantes deberían decir por lo menos una idea.
 - No está permitido discutir las ideas que van surgiendo, pero se les puede pedir que aclaren las ideas.
 - El docente anota todas las ideas en la pizarra o en un papel
 - Con todas las ideas anotadas se discute para escoger aquellas ideas y elaborar con ellas las conclusiones

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

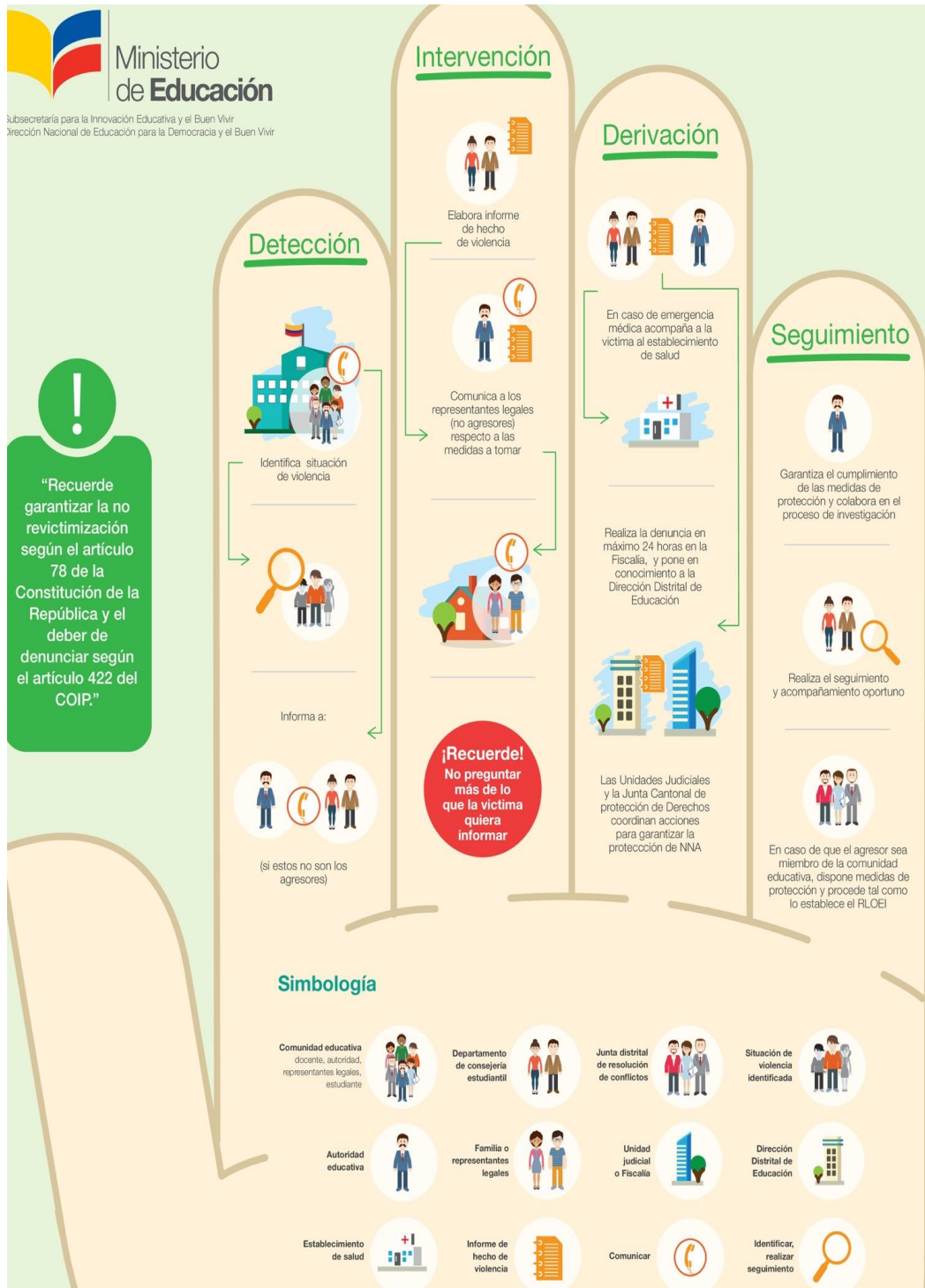
La propuesta puede ser evaluada bajo los siguientes parámetros

Ítem	Inicio	En Proceso	Adquirido
Cumple la Actividad			
Reconoce los conceptos impartidos			
Demuestra Interés al momento de desarrollar las diferentes actividades			
Participa activamente en el desarrollo de la actividad			
Alcanza los niveles de conocimientos planificados			
Construye su propio aprendizaje en base a los temas expuestos en la guía			

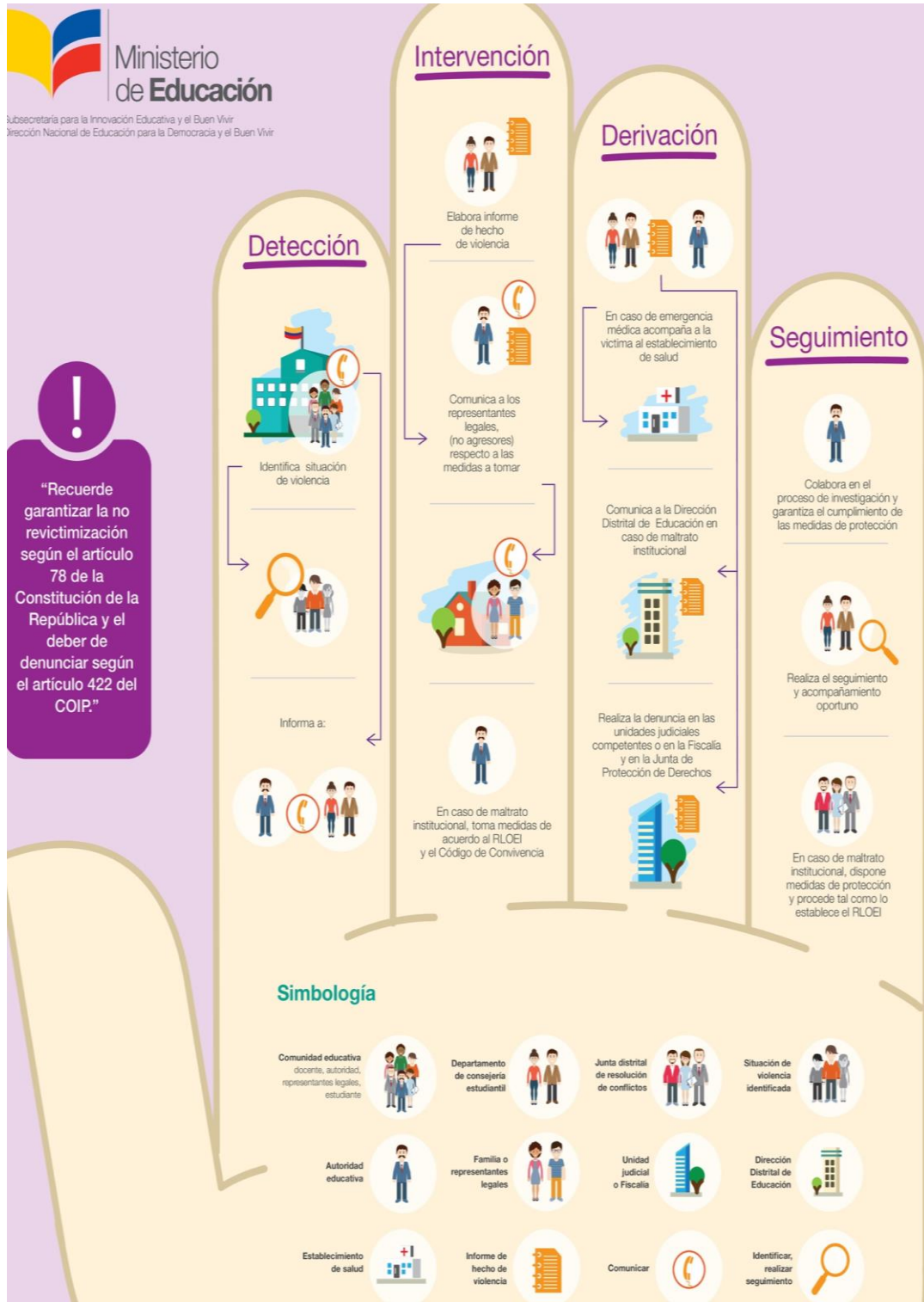
RUTAS Y PROTOCOLOS

Para el MINEDUC (2017), los protocolos de actuación son herramientas conceptuales y operativas que definen un camino a seguir ante situaciones de alta complejidad, como la violencia en cualquier manifestación que pueden vivir cualquier niño, niña o adolescente.

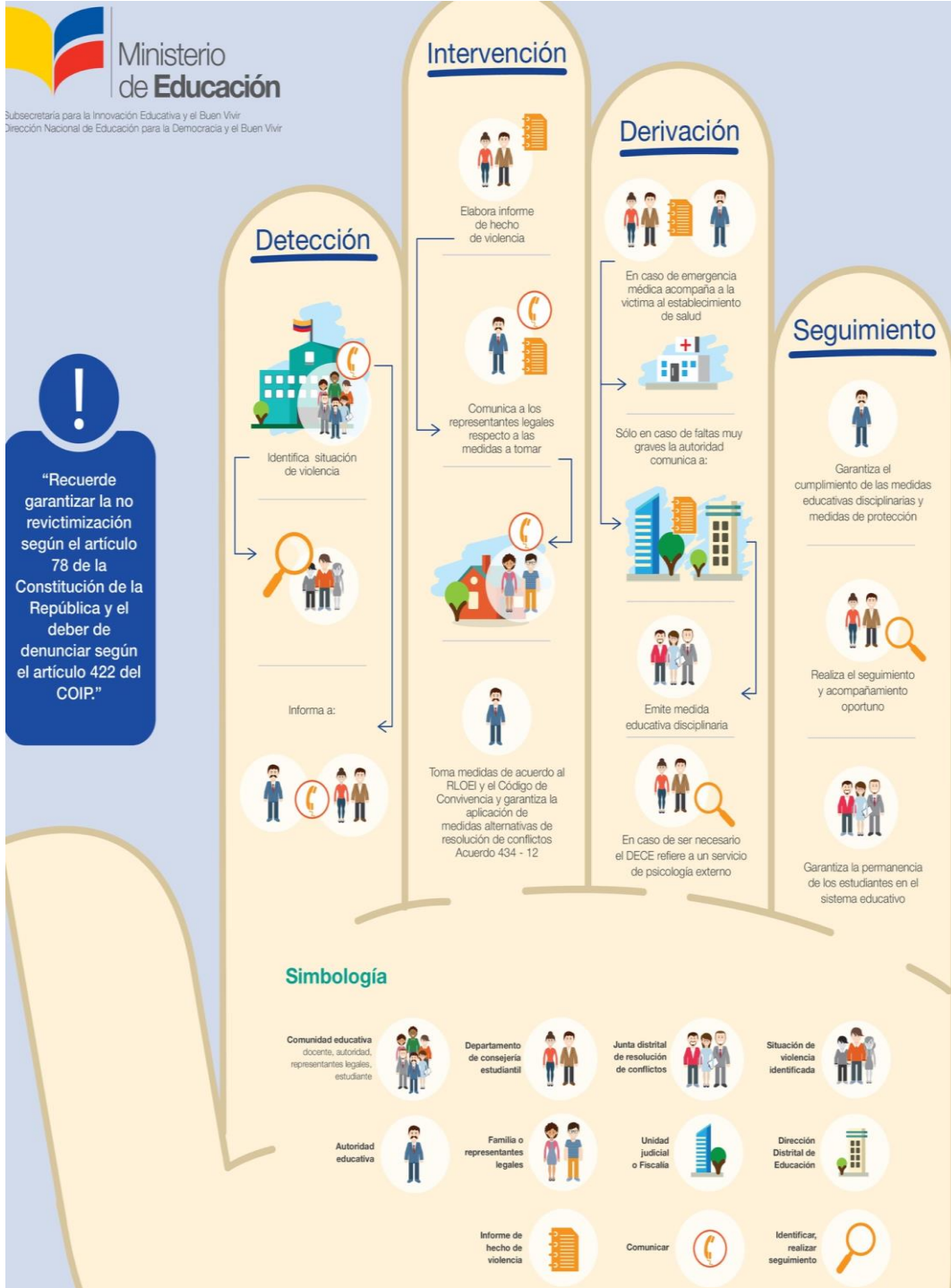
1. Protocolo de actuación ante casos de violencia sexual detectada o cometida en el ámbito educativo



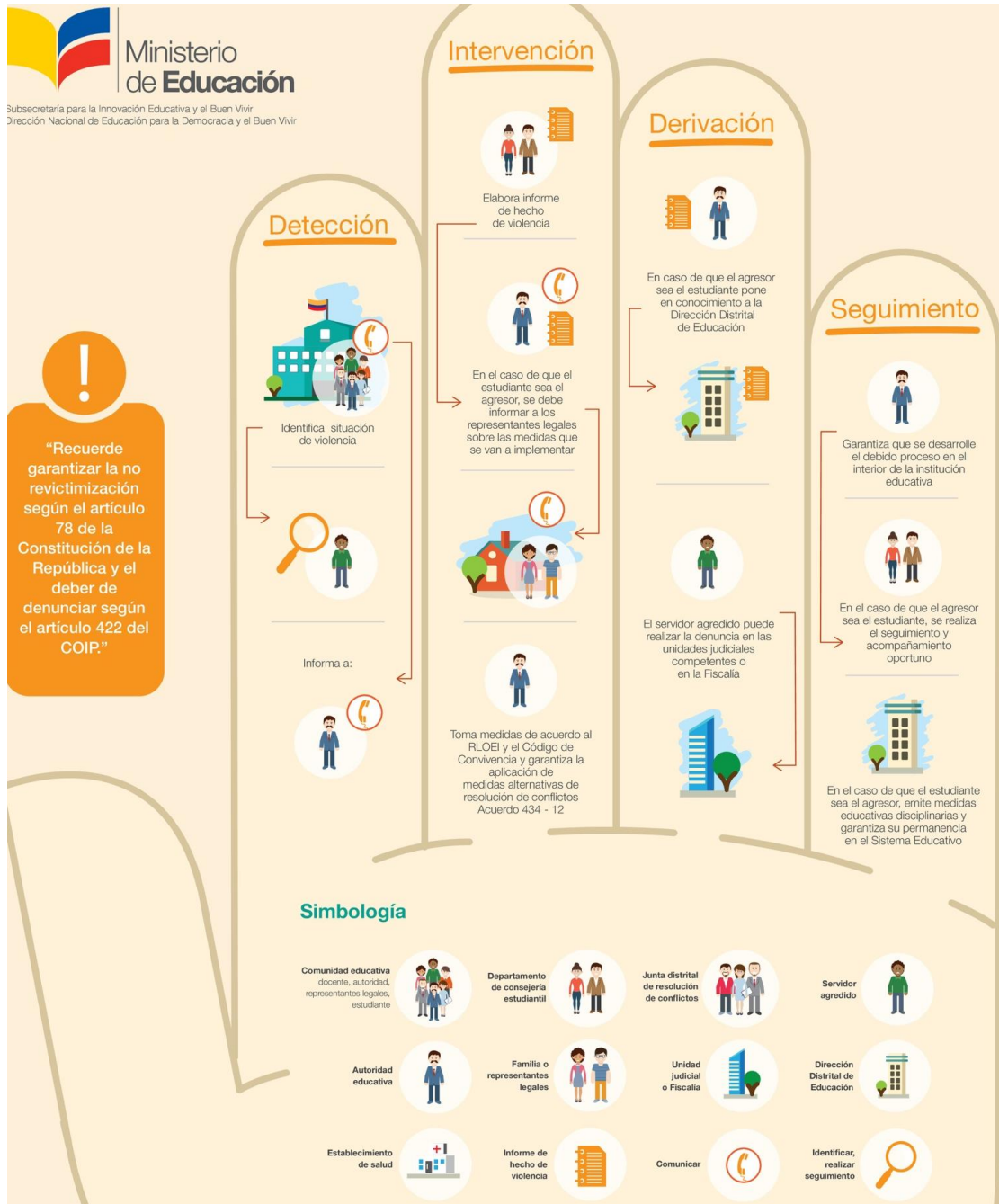
2. Protocolo de actuación ante casos de violencia intrafamiliar o maltrato institucional detectada o cometida en el ámbito educativo



3. Protocolo de actuación ante hechos de violencia entre pares y/o acoso escolar detectada o cometida en el ámbito educativo



4. Protocolo de actuación ante casos de violencia de estudiantes o madres, padres de familia y/o representantes legales detectada o cometida hacia personal de la institución educativa



FUENTE: Ministerio de Educación. Protocolos de actuación frente a situaciones de violencia detectadas o cometidas en el sistema educativo. 2017.

Administración de la Propuesta

La Propuesta será guiada por la autora de la misma, en coordinación con las Autoridades de la Institución para poder ser aplicada y ejecutada.

Al ser considerada una herramienta didáctica, su aplicación estará bajo la supervisión de los docentes de quinto año de educación básica

Los recursos que presenta la propuesta de la Guía para su ejecución son los siguientes:

Recursos Institucionales:

- Talento Humano
- Autora de la investigación.
- DECE
- Docentes
- **En lo que se refiere a recursos técnicos y materiales:**
 - Fuentes de investigación.
 - Computadora.
 - Internet.
 - Suministros de oficina.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Moreno, T. M., & Ariza Muñoz, J. L. (2015). *La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: El gran viaje en el aula* (tesis de maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia). Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/2155/1/AguilarMorenoTatianaMarcela.pdf>
- Baldovino Cueto, F. M., & Reyes Castellar, N. J. (2017). *Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas* (tesis de maestría, Universidad del Norte, Barranquilla, Atlántico). Obtenido de <http://manglar.uninorte.edu.co/jspui/bitstream/10584/7967/1/131411.pdf>
- Barrón Cotrina, M. C. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa "Ricardo Palma" de Acopampa* (tesis de doctorado, Universidad César Vallejo, Carhuaz, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%C3%B3n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beall, J. (2016). *Habilidades blandas para el aprendizaje, el trabajo y la sociedad. British Council*. Recuperado de https://www.britishcouncil.pe/sites/default/files/habilidades_blandas_spanish_core_skills_brochure_final.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Calderon Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Joghann Galtun. *Revista paz y conflictos*, 66- 68.
- Castañeda Castañeda, A., Carrillo Álvarez, J., & Quintero Monreal, Z. Z. (2013). *El uso de las TIC en Educación Primaria: la Experiencia ENCICLOMEDIA*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. 75
- Chinchay Luyo, F. B. (2018). *Estrategias sociales para mejorar la resolución de conflictos en los niños y niñas del sexto grado de educación primaria de la institución educativa San José N° 16506 Puerto Ciruelo, distrito Huarango provincia San Ignacio, región Cajamarca-año 1016* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29688/Chinchay_LF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fuquenalarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Revista de humanidades Tabula Rasa*, 267.
- Gonzales Dávila, M. S. (2016). *Programa de juegos cooperativos sobre solución de conflictos en niños y niñas del quinto grado de primaria de la I.E Fe y Alegría N° 03 Ugel 01; Lima, 2015* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6534/Gonzales_DMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González Gonzáles, R. A. (2017). *Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase* (tesis de maestría, Universidad de Antioquía, Subregión Suroeste, Colombia). Recuperado de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9536/1/GonzalezRein el_2017_EstrategiasConflictos%20AulaClase.pdf
- Granda Angulo, G. A. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos* (tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández -Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill. Mallqui
- Ñahuinlla, A. M. (2017). *Estrategias participativas para la convivencia escolar y la resolución de conflictos en el área de formación ciudadana y cívica, 2016* (tesis de doctorado, Universidad de César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5315/Mallqui_%c3%91AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Minedu. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las Instituciones Educativas*. Lima, Perú: Quad graphics Perú S.A.
- Minedu. (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Lima, Perú: Dirección de imprenta.
- Moravec, J. W., & Zorrilla, d. V. (2016). *Las TIC en la educación primaria: ¿Podemos construir una capacidad colectiva?* Uruguay: Education Futures LLC.
- Kathryn Girard, S. J. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A. 76

- Moyá Ruiz, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política* (tesis de doctorado, Universidad Miguel Hernández, Elche, España). Recuperado de <http://dspace.umh.es/jspui/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20Maria%20Teresa.pdf>
- Ortega Goodspeed, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4844>
- Ortega Santos, C. E. (2017). *El desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Guayaquil, Ecuador: Centro de Publicaciones Universidad Ecotec.
- Pérez Peralta, C. M. (2016). *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional* (tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15833/PEREZ%20PERALTA%20CLAUDIA%20%20MARCELA%202017.pdf;jsessionid=A5317B10F5F32449A8D346BE26105078?sequence=377> Portillo Torres, M. C. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista Educación*, 41(2).
- Quiroga Pinzón, C. R., Sierra Martínez, M. C., & Tocancipá Acuña, O. D. (2016). *Propuesta de estrategias psicoeducativas en habilidades socioemocionales para mejorar el rendimiento académico de estudiantes en tres Instituciones Educativas Oficiales de Bogotá* (tesis de maestría, Universidad Libre, Bogotá, Colombia). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9580/Tesis%20habilidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raciti, P. (2015). *La medición de las competencias transversales en Colombia: una propuesta metodológica*. Madrid, España: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.
- Raffino, M. E. (23 de noviembre de 2018). *Concepto.de*. Recuperado de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Ramón Pineda, M. Á. (2019). Some considerations on the resolution of school conflict. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 141.
- Ramos Flores, M. T., Ravello Bravo, C., & Rivera Rojas, S. T. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las Instituciones Educativas*. Lima: Segunda edición Tiraje.
- Rodríguez Jimenez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de

- indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 189.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Tapia Tapia, L. A. (2018). *Las habilidades blandas y la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa 2051 El Progreso-Carabayllo 2018* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23844/Tapia_TLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Unicef Comité Español. (2006). *La convención sobre los Derechos del Niño*. Madrid, España: Nuevo siglo.
- Unicef. (2017). *Habilidades para la vida*. Venezuela: Producciones Gráficas. C.A. 78 Villanueva Vergaray, H. (2016). *Habilidades blandas y resolución de conflictos en los estudiantes de 3° grado de las instituciones educativas de la Red 02, Rímac-2016* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14869/Villanueva_VH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas Reina, M. D., & Chamorro Chamorro, G. M. (2016). *Estilos cognitivos y habilidades socioemocionales en niñas, niños y jóvenes en una institución educativa del Municipio de Villagarzón* (tesis de maestría, Universidad de Manizales, Putumayo, Colombia). Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2623/Villegas_Monica_Pilar_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCION INNOVACIÓN Y LIDERAZGO
EDUCATIVO
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA
CUESTIONARIO DIRIGIDO A DOCENTES

OBJETIVO: Analizar la utilización de las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 – 2023.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente el siguiente cuestionario.

Marque con una x de acuerdo con lo solicitado dentro del recuadro correspondiente a los ítems generales.

En el recuadro de las opciones de respuesta marque con una x de acuerdo con sus expectativas e intereses. S=siempre / AV= a veces / N= nunca

En donde 4 es Siempre, 3 Frecuentemente 2 es A veces y 1 es Nunca

N°	ÍTEMS ESPECÍFICOS	OPCIONES DE RESPUESTA			
		4	3	2	1
01	¿Usted como docente considera que el colegio debe utilizar las habilidades blandas en los procesos educativos?				
02	¿Considera usted como docente que es necesario generar un espacio de interacción de estudiantes para fortalecer sus habilidades comunicativas?				
03	¿Aplica con frecuencia las habilidades blandas con sus estudiantes de manera que generen pensamientos reflexivos?				
04	¿Usted como docente utiliza herramientas tecnológicas dentro del proceso educativo?				

05	¿Usted como docente considera que la escuela cuenta con espacios educativos adecuados?				
06	¿Ha participado en la socialización de estrategias de mediación de conflictos en el aula?				
07	¿En su institución considera que es importante trabajar con normas de convivencia armónica?				
08	¿Las autoridades de su institución realizan acompañamiento pedagógico para resolver conflictos de manera imparcial?				
09	¿Las normas de convivencia y una buena comunicación ayudan a resolver conflictos de una mejor manera dentro del contexto educativo?				
10	¿Cómo docente estaría de acuerdo con una solución alternativa para la carencia de aplicación de las habilidades blandas para la resolución de conflictos con estudiantes de primero de bachillerato?				

!!!MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCION INNOVACIÓN Y LIDERAZGO
EDUCATIVO
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

Año:	Sección:
Docente:	Fecha:

OBJETIVO:

Analizar la utilización de las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 – 2023

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente los aspectos de la presente esta encuesta y marque con una (X) de acuerdo con su criterio

PREGUNTAS	1	2	3	4
¿Los estudiantes consideran que los docentes han utilizado habilidades blandas en sus clases?				
¿Los estudiantes cuentan con un espacio de interacciones para fortalecer sus habilidades comunicativas en la institución educativa?				
¿Cómo estudiantes consideran que los docentes aplican habilidades blandas en sus clases, que les han permitido desarrollar pensamiento reflexivo?				

¿Los estudiantes consideran que desarrollar habilidades blandas les permitirá desarrollarse como mejores profesionales en el futuro?				
¿Los estudiantes están dispuestos a aprender y participar activamente en habilidades que les permitan resolver de manera adecuada conflictos?				
¿En el presente periodo lectivo en su aula de clases los estudiantes han participado de socializaciones de estrategias de mediación de conflictos?				
¿Los estudiantes consideran que su institución educativa trabaja con normas claras de convivencia armónica?				
¿Los estudiantes consideran que el desempeño de los docentes en el manejo de conflictos en el aula, muestran su conocimiento respecto de este tema?				
¿Los estudiantes están dispuestos a aprender y aplicar normas de convivencia y buena comunicación para resolver conflictos de mejor manera?				
¿Cómo estudiantes consideran necesario que la institución enseñe a desarrollar habilidades blandas para la resolución de conflictos?				

Para cada pregunta escriba una X en la columna de la derecha donde mejor exprese su actitud

Siempre	1
Frecuentemente	2
A Veces	3
Nuca	4

ANEXO 3



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
HABILIDADES BLANDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
CON ESTUDIANTES DE PRIMERO DE BACHILLERATO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INNOVACIÓN Y LIDERAZGO
EDUCATIVO**

Autora: ORBE QUISTANCHALA MERCEDES CLEMENCIA

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO: Cuestionario dirigido a DOCENTES, destinado a Analizar la utilización de las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato en la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha, en el año lectivo 2022 – 2023.

Nombre del validador /a: Lic. Marcos Zambrano Londoño, M.Sc
CI: 1709921306

Fecha: 10 de octubre de 2022

Objetivo: El presente instrumento tiene como objetivo medir los resultados del conocimiento y aplicación de las habilidades blandas como estrategia pedagógica para la resolución de conflictos en estudiantes de primero de bachillerato.

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento encuesta con escala de Likert. Llene la matriz siguiente de acuerdo con su criterio de experto. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleve a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Presenta coherencia interna		Libre de inducción a respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Mide la variable de estudio		Se recomienda eliminar o modificar el ítem	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X		X			X
2	X		X		X		X		X			X
3	X		X		X		X		X			X
4	X		X		X		X		X			X

5	X		X		X		X		X			X
6	X		X		X		X		X			X
7	X		X		X		X		X			X
8	X		X		X		X		X			X
9	X		X		X		X		X			X
10	X		X		X		X		X			X
11	X		X		X		X		X			X
12	X		X		X		X		X			X
13	X		X		X		X		X			X
Criterios generales									SI	NO	Obs erva cion es	
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado									X			
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente									X			
3. Los ítems permiten el logro de los objetivos de investigación									X			
4. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X			
5. El número de ítems es suficiente para la investigación									X			
Validez (marque con una X en el casillero correspondiente a su criterio)												
Aplicable			X	No aplicable			Aplicable atendiendo a las observaciones					
Validado por	Lic. Marcos Zambrano Londoño			Cédula	1709921306			Fecha	10 de octubre de 2022			
Firma				Teléfono	0984856127			Correo	marcos75zambrano@gmail.com			