



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN E IDIOMAS
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE
CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE BÁSICA MEDIA**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN BÁSICA**

AUTORES:

RODRIGUEZ ORRALA GIZLAINE ANAIS

SOLEDISPA TOMALA ELVIS JAIR

TUTORA:

PHD. MARIANELA SILVA SÁNCHEZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN E IDIOMAS
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE
CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE BÁSICA MEDIA**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN BÁSICA**

AUTORES:

RODRIGUEZ ORRALA GIZLAINE ANAIS

SOLEDISPA TOMALA ELVIS JAIR

TUTORA:

PHD. MARIANELA SILVA SÁNCHEZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

DECLARACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de Docente Tutora del Trabajo de Integración Curricular, “**La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media**”, elaborado por **Rodriguez Orrala Gizlaine Anais y Soledispa Tomala Elvis Jair**, estudiantes de la **CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciados en **EDUCACIÓN BÁSICA**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumplen y se ajustan a los estándares académicos y científicos, razón por la cual, lo apruebo en todas sus partes, encontrándose apto para la evaluación del docente especialista.

Atentamente,



PhD. Marianela Silva Sánchez

DOCENTE TUTORA

C.I: 0962550133

DECLARACIÓN DEL DOCENTE ESPECIALISTA

En mi calidad de Docente Especialista del Trabajo de Integración Curricular, “**La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media**”, elaborado por **Rodriguez Orrala Gizlaine Anais y Soledispa Tomala Elvis Jair**, estudiantes de la **CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciados en **EDUCACIÓN BÁSICA**, luego de haber evaluado el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual, declaro que se encuentra apto para su sustentación.

Atentamente,



Mgtr. María Mederos Machado

DOCENTE ESPECIALISTA

C.I: 0959417734

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

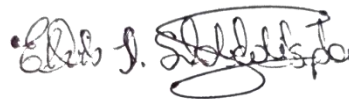
Nosotros, Rodríguez Orrala Gizlaine y Soledispa Tomala Elvis portadores de las identificaciones 2400303034 y 2400019911, estudiantes de la **Facultad de Ciencias de la Educación e Idiomas, Carrera de Educación Básica**, en calidad de autores del trabajo de investigación, “**La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media**”, nos permitimos declarar y certificar libre y voluntariamente que lo escrito en este trabajo de investigación es de nuestra propia autoría a excepción de las citas bibliográficas utilizadas y la propiedad intelectual de la misma pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



Rodríguez Orrala Gizlaine Anais

C.I: 2400303034



Soledispa Tomala Elvis Jair

C.I: 2400019911

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia quiero darle gracias a Dios por brindarme sabiduría y ser apoyo en momentos de confusión. Doy gracias a mis excelentes padres que me han brindado su amor y comprensión incondicional durante mi vida y mi etapa educativa. A la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano” por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar nuestra investigación en su establecimiento. A nuestra tutora por presentarnos interés en el proyecto y la paciencia al resolver cada una de nuestras dudas. Y, por último, pero no menos importante a mi compañero de tesis que, aunque el reto era grande me acompañó en esta última travesía académica, demostrándome su cariño al ser paciente conmigo y por supuesto al ser apoyo fundamental en este trayecto.

Rodriguez Orrala Gizlaine Anais

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios por ser mi guía durante este largo camino donde me ha dado sabiduría y fortaleza para esforzarme al máximo en mi trayecto de formación profesional, seguidamente agradezco a mi madre la cual es mi pilar fundamental y mi refugio. También agradezco a la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano” por permitirnos realizar la investigación de campo en su plantel. Mi gratitud también va para nuestra tutora por guiarnos y ayudarnos a desarrollar de la menor manera el proyecto de titulación. Por último, agradecer a ti Gizlaine por ser aquella persona la cual quiero mucho, quien siempre estuvo a mi lado ayudándome en momentos donde más te necesitaba siendo un apoyo incondicional hasta la culminación de este trabajo de investigación determinada tesis.

Soledispa Tomala Elvis Jair

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi mamá y papá quienes hicieron posible mi sueño de estudiar la carrera. Por acompañarme en momentos de duda, motivarme a ser mejor y sobre todo dar lo mejor de mí. Por enseñarme a terminar las metas que me propongo y por nunca negarme cada cosa que necesité desde que decidí seguir estudiando.

Rodriguez Orrala Gizlaine Anais

El proceso fue un verdadero reto donde a pesar de todos los obstáculos me alentaste a seguir y nunca darme por vencido, te lo dedico a ti Madre por ser mi apoyo incondicional por darte un orgullo, por mostrarme que nada es fácil y que todo lo que me proponga se puede cumplir con esmero, paciencia y constancia.

Soledispa Tomala Elvis Jair

TRIBUNAL DE TITULACIÓN



PhD. Margot García Espinoza
DIRECTOR DE LA CARRERA DE
EDUCACIÓN BÁSICA



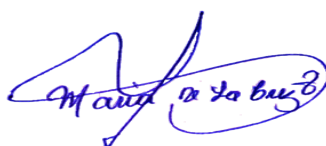
Ph.D. Mario Hernández Nodarse
DOCENTE DE UNIDAD DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR



PhD. Marianela Silva Sánchez
DOCENTE TUTORA



Mgtr. María Mederos Machado
DOCENTE ESPECIALISTA



M. Sc. María De la Cruz Tigrero
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	I
CARÁTULA	II
DECLARACIÓN DEL DOCENTE TUTOR	III
DECLARACIÓN DEL DOCENTE ESPECIALISTA	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE	V
AGRADECIMIENTOS	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE TITULACIÓN	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Interrogantes de la investigación	5
1.2.1. Interrogante General	5
1.2.2. Interrogantes específicas	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos específicos	6

1.4. Justificación-----	6
1.5. Delimitación-----	8
CAPÍTULO II -----	9
MARCO TEÓRICO -----	9
2.1. Antecedentes de la investigación-----	9
2.2. Bases teóricas-----	11
2.2.1. Conflictos-----	11
2.2.1.1. Conflicto escolar-----	13
2.2.1.2. Características de los conflictos escolares-----	13
2.2.1.3. Tipos de conflictos escolares-----	14
2.2.1.4. Factores que desencadenan un conflicto-----	17
2.2.2. Gestión de conflictos en el ámbito educativo-----	18
2.2.2.1. Estilos de manejo de conflictos-----	19
2.2.2.3. Consecuencias de conflictos escolares no gestionados-----	20
2.2.3. Comunicación asertiva-----	21
2.2.3.1. Importancia y beneficios de la comunicación asertiva en la educación-----	21
2.2.3.2. Conductas asertivas-----	22
2.2.2.3. Técnicas de comunicación asertiva para la gestión de conflictos en el entorno escolar-----	23
2.2.3.4. Barreras o factores que dificultan la implementación de la comunicación asertiva -----	24
CAPÍTULO III -----	28
MARCO METODOLÓGICO -----	28

3.1. Enfoque de la investigación	28
3.2. Tipo de investigación	29
3.2.1. Exploratoria	29
3.2.2. Descriptiva	29
3.3. Diseño de investigación	29
3.3.1. No experimental	30
3.3.2. Transversal	30
3.4. Población y muestra	30
3.4.1. Población	30
3.4.2. Muestra	31
3.5. Métodos de investigación	31
3.6. Técnicas de recolección de información	32
3.6.1. Encuesta	32
3.7. Instrumentos de la investigación	33
CAPÍTULO IV	34
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
CAPÍTULO V	66
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	70
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Consistencia.....	26
Tabla 3. Matriz Operacional de variables	27
Tabla 4. Población	31
Tabla 5. Muestra	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grado de familiaridad con la comunicación asertiva	34
Figura 2. Formación previa de comunicación asertiva	35
Figura 3. Capacidad para rechazar solicitudes o conductas.....	36
Figura 4. Facilidad para comunicar sentimientos	37
Figura 5. Capacidad para participar activamente en intercambios comunicativos.....	38
Figura 6. Actitud de otros ante la comunicación asertiva	39
Figura 7. Formación de la comunicación asertiva	40
Figura 8. Tipología de conflictos más frecuentes	41
Figura 9. Factores que originan conflictos: Indisciplina.....	42
Figura 10. Factores que originan conflictos: Deficiencias de comunicación	43
Figura 11. Factores que originan conflictos: Diferencias culturales.....	44
Figura 12. Estilo de manejo de conflictos: Dominante.....	45
Figura 13. Estilo de manejo de conflictos: Complaciente	46
Figura 14. Estilo de manejo de conflictos: Evasivo.....	47
Figura 15. Estilo de manejo de conflictos: Integrador.....	48
Figura 16. Estilo de manejo de conflictos: Comprometido	49
Figura 17. Técnicas de comunicación asertiva: Escucha activa	50
Figura 18. Técnicas de comunicación asertiva: Negociación.....	51
Figura 19. Técnicas de comunicación asertiva: Mediación	52
Figura 20. Efectividad de la comunicación asertiva en la gestión de conflictos	53
Figura 21. Nube de palabras P1	54
Figura 22. Nube de palabras P2	55
Figura 23. Nube de palabras P3	56
Figura 24. Nube de palabras P4	57

Figura 25. Nube de palabras P5	58
Figura 26. Nube de palabras P6	59
Figura 27. Nube de palabras P7	60
Figura 28. Nube de palabras P8	61
Figura 29. Nube de palabras P9	62
Figura 30. Nube de palabras P10	63

Rodriguez Orrala Gizlaine Anais, Soledispa Tomala Elvis Jair. **La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media.** Universidad Estatal Península de Santa Elena. Carrera de Educación Básica. La Libertad, 2025.

RESUMEN

El presente trabajo investiga la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de básica media en la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”. Se formuló como principal objetivo determinar la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de campo, de carácter exploratorio-descriptivo, no experimental. Los instrumentos aplicados fueron estructurados en base a dos cuestionarios uno dirigido a los estudiantes y otro a los docentes de básica media. Dichos instrumentos lograron reunir información importante acerca de la comunicación asertiva y la gestión de conflictos en el entorno escolar. Los resultados obtenidos en base a los instrumentos permitieron reconocer el nivel de formación que poseen tanto los estudiantes como los docentes y el modo en el que se gestionan para resolver problemáticas dentro y fuera de los salones de clases.

Palabras clave: comunicación asertiva, gestión de conflictos, estrategia, formación.

Rodriguez Orrala Gizlaine Anais, Soledispa Tomala Elvis Jair. **Assertive communication as a strategy for conflict management in lower secondary school students.** Universidad Estatal Península de Santa Elena. Basic Education Career. La Libertad, 2025.

ABSTRACT

This paper investigates assertive communication as a conflict management strategy among middle school students at the Alfredo Poveda Burbano Evangelical Educational Unit. The primary objective was to determine the influence of assertive communication as a conflict management strategy. The research adopted a quantitative, field-based, exploratory-descriptive, and non-experimental approach. The instruments used were structured around two questionnaires, one for students and the other for middle school teachers. These instruments gathered important information about assertive communication and conflict management in the school environment. The results obtained from the instruments allowed us to identify the level of training of both students and teachers and the way they manage to resolve problems inside and outside the classroom.

Key words: assertive communication, conflict management, strategy, training.

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva puede concebirse como la habilidad para comunicarse de manera clara y precisa en un intercambio de ideas en donde la expresión de sentimientos y emociones suele darse sin inconvenientes. Precisamente la comunicación asertiva funciona como estrategia para la resolución de conflictos en el entorno escolar. Puesto que un ámbito en donde diversos individuos, con ideas y convicciones individuales, conviven diariamente es casi inevitable que situaciones que afecten al clima escolar surjan sin previo aviso.

El objetivo principal de esta investigación es determinar la incidencia de la comunicación asertiva como estrategia en la gestión de conflictos en estudiantes de básica media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”, para efectuar este objetivo se toman en cuenta los siguientes aspectos: el nivel de conocimiento sobre comunicación asertiva, las conductas asertivas, las barreras que dificultan la implementación de la comunicación asertiva, los tipos de conflictos, los factores que originan los conflictos y las técnicas de comunicación asertiva.

En esta investigación, la metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo, con diseño exploratorio-descriptivo, no experimental, transversal. El enfoque aplicado consintió en la recolección de datos sin la necesidad de alterar al sujeto de estudio, de modo que se consiguió el análisis de las variables.

Los resultados que se adquirieron a través de los instrumentos implementados permitieron apreciar cómo la comunicación asertiva incide en la gestión de conflictos en el entorno escolar. Así mismo, los factores que generan los conflictos y las barreras que dificultan la implementación de la comunicación asertiva en la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El ambiente escolar se presenta como un espacio en el que tienen lugar las distintas formas de compartir y dialogar, además, se desarrollan diversas situaciones de aprendizaje y relaciones sociales, lo que genera un contexto propicio para la interacción entre estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa (Arias, 2018). En este sentido, no se puede ignorar que, al igual que en el resto de los espacios donde se relacionan las personas, los conflictos son parte natural e inevitable de la convivencia humana. De acuerdo con Pérez (2017) los problemas entre dos o más individuos se deben resolver con diálogos para llegar a un acuerdo donde todos sean beneficiados.

Por otra parte, en referencia a la naturaleza de los conflictos, Pérez y Gutiérrez (2016) afirman que estos aparecen por múltiples razones, como diferencias personales, académicas, sociales o emocionales, percepción individual e incluso por una deficiente comunicación interpersonal. En términos más específicos para en la educación, Fernández (1998) citado por Ramón et al. (2019) considera que la indisciplina, la poca comunicación y la diversidad cultural son factores que desencadenan conflictos escolares. De esa manera, estos conflictos, si no son gestionados con tiempo y eficacia, pueden afectar la convivencia escolar, la capacidad de rendimiento, el bienestar emocional de los alumnos y el funcionamiento del entorno educativo (Medranda et al., 2023).

En esta misma línea, Antonio y Cabrera (2018) hacen hincapié en que los conflictos se entienden como un problema que evoluciona, lo que genera preocupación a los docentes, padres y autoridades de la institución. Con relación a lo anterior, para alcanzar un clima de respeto y de orden, el esfuerzo diario es abrumador, y los resultados, por ende, son bastante lejos de los esperados (Cardozo & Cervera, 2014). En este sentido, gestionar conflictos se

vuelve especialmente complicado en Educación Básica, debido a que el alumnado transita por una etapa de transformaciones emocionales, sociales y cognitivas, por otra parte, los docentes y los demás miembros de la comunidad les cuesta comunicar de manera efectiva sus pensamientos. Incluso, varias investigaciones confirman que los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa han aumentado en los últimos años (Téllez, 2017; Torres, 2022).

Con respecto a los problemas observados en las instituciones educativas, uno de los principales es la falta de habilidades de comunicación efectivas entre los estudiantes y mismos docentes, provocando que los conflictos se agraven (Jaramillo et al., 2021), por lo tanto, la comunicación es una herramienta fundamental en la interacción humana y en la mediación de conflictos. En este contexto, la comunicación asertiva se presenta como una herramienta clave para la gestión eficaz de los conflictos, debido a que permite a las personas expresar sus emociones y necesidades de manera respetuosa, sin caer en la agresividad ni en la pasividad (Bernal et al., 2022).

Como resalta Vera & Flores (2024), muchos docentes y estudiantes carecen de las habilidades necesarias para comunicarse de manera asertiva, convirtiendo su implementación en un desafío, debido a que, en vez de expresar sus emociones o pensamientos de forma clara y respetuosa, tienden a recurrir a respuestas agresivas o pasivas. Este patrón de respuesta puede estar vinculado a la falta de modelos positivos de comunicación en sus entornos familiares o comunitarios, además, aunque los docentes intentan fomentar un ambiente de diálogo, no siempre cuentan con la formación o los recursos adecuados para enseñar habilidades asertivas de manera efectiva. Otra dificultad encontrada es la actitud que toman frente los problemas, puesto que no están seguros de tomar las mejores decisiones y no se arriesgan a conversar para llegar a una solución.

En el contexto educativo, la comunicación asertiva mejora la convivencia escolar, sin embargo, el constante desarrollo académico de los docentes y estudiantes se ve afectado por la falta de información (Correal & Vega, 2024). En este marco, la ausencia de un método estructurado puede generar intervenciones inconsistentes, debido a que en muchas instituciones la capacidad de asertividad se enseña en niveles específicos por medio de talleres aislados que limitan su aplicación en la vida cotidiana (García, 2017). Por otro lado, la resistencia al cambio es un obstáculo para la adopción de estrategias de comunicación asertiva, puesto que, tanto docentes como estudiantes pueden mostrar inconformidad al cambiar las estrategias a las que están acostumbradas, especialmente cuando hay miedo o confusión, y en muchos casos se evitan los conflictos sin buscar formas efectivas de resolución (Torres, 2022).

Con respecto al nivel teórico, el concepto de comunicación asertiva ha sido definido y examinado desde diversas perspectivas, dando lugar a que su aplicación práctica tenga algunas contradicciones. Agregando a lo anterior, aunque muchos autores coinciden en que la conducta asertiva mejora la capacidad de resolución de conflictos, el suceso de cómo estas habilidades pueden adaptarse a las dinámicas específicas del entorno escolar no ha sido explorado de manera exhaustiva (Vera & Flores, 2024). Esto deja un vacío en la comprensión de la implementación de programas de desarrollo asertivo que sean efectivos y sostenibles en contextos educativos.

Por el contrario, a nivel práctico, la falta de comunicación asertiva se ve reflejada en las frecuentes dificultades que se ocasionan dentro del aula, puesto que los estudiantes y docentes suelen enfrentarse a conflictos sin contar con estrategias efectivas para poder resolverlos. En este aspecto, se han identificado situaciones en las que los desacuerdos entre compañeros escalan rápidamente a discusiones agresivas o al escape del problema, afectando el clima escolar (Montaño, 2020).

En el caso de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”, debido a los conflictos que se presentan entre estudiantes y docentes de Básica Media, ha surgido la necesidad de una intervención que no solo los gestione, sino que también promueva un ambiente de respeto mutuo y cooperación a través de la educación de habilidades sociales. De esta manera, la conducta asertiva es una solución viable para mejorar la convivencia escolar y reducir los problemas. Cabe considerar que es importante comprender y medir la influencia de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro del ámbito educativo.

1.2. Interrogantes de la investigación

1.2.1. Interrogante General

¿Cuál es la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de básica media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”?

1.2.2. Interrogantes específicas

1. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano” sobre la comunicación asertiva?
2. ¿Qué conductas asertivas son predominantes en los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano”?
3. ¿Cuáles son las barreras más frecuentes que dificultan la implementación de la comunicación asertiva como estrategia para en la gestión de conflictos en la institución “Alfredo Poveda Burbano”?
4. ¿Cuáles son los tipos y factores de conflictos más frecuentes en el entorno escolar de la institución “Alfredo Poveda Burbano”?
5. ¿Qué grado de contribución tienen las técnicas de comunicación asertiva en la resolución de conflictos escolares de la institución “Alfredo Poveda Burbano”?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de básica media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de conocimiento que tienen los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano” sobre la comunicación asertiva.
2. Identificar las conductas asertivas predominantes entre los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.
3. Registrar las barreras más frecuentes que dificultan la implementación de la estrategia de comunicación asertiva en la gestión de conflictos dentro de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.
4. Identificar los tipos y factores de conflictos más comunes en el entorno escolar de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.
5. Determinar en qué medida las técnicas de comunicación asertiva contribuyen a la resolución de conflictos entre los estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.

1.4. Justificación

El desarrollo de estrategias eficaces para gestionar conflictos en el entorno escolar contribuye al bienestar de los estudiantes y mejora el ambiente educativo. A nivel social, se considera que los miembros de la comunidad educativa necesitan ayuda para manejar los conflictos de manera pertinente y a su vez promover una cultura basada en el respeto mutuo.

Esto no solo contribuye a una mejor convivencia en las escuelas, sino que también permite que los estudiantes y docentes transmitan estas habilidades a sus familiares y conocidos. En términos simples, la comunicación asertiva como herramienta de interacción facilita una comunicación clara y respetuosa, evitando comportamientos agresivos o pasivos que podrían dificultar llegar a un acuerdo.

Es imposible ignorar que la sociedad se enfrenta a un aumento de personas que no poseen habilidades comunicativas y a un creciente número de violencia interpersonal, por esta razón el siguiente estudio ofrece soluciones prácticas en el ámbito escolar. Asimismo, se espera que los estudiantes de Básica Media no solo desarrollen sus habilidades asertivas, sino que también fortalezcan sus competencias socioemocionales, convirtiéndose en ciudadanos más conscientes y comprometidos. Por lo tanto, no solo se intenta beneficiar a las instituciones educativas, sino que también busca generar un impacto positivo en la sociedad.

En cuanto a su aplicación práctica, los resultados de este estudio podrían facilitar la creación de programas de intervención que se alineen con las políticas educativas actuales, orientadas a mejorar la convivencia escolar y el desarrollo de comunicación asertiva de los miembros de la comunidad educativa. Asimismo, esta investigación está en línea con las prioridades de la universidad en cuanto al desarrollo de competencias socioemocionales y la promoción de ambientes escolares más pacíficos.

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio contribuirá a cubrir ciertos vacíos de la bibliografía existente sobre la resolución de conflictos y la comunicación, especialmente en el contexto de Básica Media, puesto que los estudiantes son quienes enfrentan más desafíos en su desarrollo emocional y social. Hasta la actualidad, la mayor parte de las investigaciones se han centrado en otros grupos de distintas edades y en el ámbito laboral, por lo que este

estudio ofrecerá un marco teórico más sólido para comprender cómo la comunicación asertiva puede aplicarse de manera efectiva en las actividades escolares.

1.5. Delimitación

- **Delimitación geográfica:** José Luis Tamayo, Muey. av. 18 entre calle 2 y 4
- **Delimitación temporal:** Año lectivo 2025-2026
- **Unidad de estudio:** Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”.
- **Objeto de estudio:** Comunicación asertiva y gestión de conflictos
- **Sujeto de estudio:** Docentes y estudiantes de Básica Media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”.
- **Universo de estudio:** Educación Básica
- **Enfoque de investigación:** Cuantitativo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El estudio de Arteaga Quintero (2024) titulado “Incidencia de un plan basado en comunicación asertiva para los conflictos de convivencia escolar” - Panamá, aborda la implementación de un plan basado en estrategias de comunicación asertiva como solución de los conflictos de convivencia escolar en estudiantes de secundaria. Mediante un enfoque cualitativo se demostró que problemas como la agresión física y verbal, el acoso escolar y la exclusión social afectan significativamente el ambiente escolar. La investigación concluye que el uso de estrategias pedagógicas, como talleres y difusión, fortalecieron las habilidades comunicativas de los estudiantes, eliminando conflictos y promoviendo la convivencia armoniosa. Este enfoque destaca la importancia de la mediación docente y la formación en habilidades sociales como elementos clave para transformar los entornos escolares hostiles en espacios de diálogo y respeto mutuo.

Flores (2024) en su investigación denominada “Habilidades sociales en la práctica preprofesional: un enfoque teórico de las habilidades necesarias del profesional en formación” subraya la importancia de las habilidades sociales en la formación de profesionales. El estudio utiliza un enfoque cualitativo y fenomenológico, en donde se recopilan las experiencias de estudiantes universitarios y profesionales de Ibarra. De esa manera, a través de grupos focales y entrevistas, se identificaron habilidades interpersonales, socioemocionales y cognitivas, que se agrupan en tres categorías: las que son necesarias para interactuar con personas, las que facilitan la intervención y aquellas específicas de cada profesión. Por su parte, las conclusiones del estudio indican que muchos estudiantes tienen dificultades porque no desarrollan estas habilidades, subrayando la urgencia de incorporar su enseñanza en los programas académicos.

Por otro lado, Vera y Flores (2024) en su estudio denominado “La comunicación asertiva para fortalecer la convivencia escolar en la Unidad Educativa Fiscal Velasco Ibarra” realizado en Portoviejo, evidenciaron que la falta de asertividad genera inseguridad o maltrato entre los estudiantes, afectando el clima escolar. Se observaron mejoras significativas en las percepciones de seguridad, respeto y relaciones positivas después de implementar una intervención basada en actividades prácticas como círculos de comunicación y juegos de rol de conflictos. Esto demuestra que la comunicación asertiva no solo resuelve conflictos, sino que también crea un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo socioemocional.

En el estudio de Ramón Pineda et al. (2019) titulado “Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares” se diagnosticó que los conflictos escolares han incrementado dentro de las escuelas de Machala - Ecuador, destacando que los problemas más comunes incluyen insultos, violencia física e incumplimiento de las normas de convivencia. En esta investigación se utilizó un enfoque mixto y los resultados resaltan que el conflicto se presenta en las aulas, patios y áreas deportivas, siendo influenciado tanto por factores externos como disfunción familiar e inseguridad económica, por otra parte, también se evidencian factores internos como el favoritismo docente y la falta de comunicación. Asimismo, se concluye que es necesario implementar estrategias basadas en la mediación y el diálogo enfocados no solo en resolver los conflictos, sino también en su prevención.

La investigación "Guía didáctica para facilitar el desarrollo de las competencias lingüísticas de los estudiantes de sexto año de educación básica" de Asencio (2024) pone de manifiesto la importancia de la comunicación asertiva como una habilidad fundamental en el proceso educativo. Ante los retos que enfrentan los estudiantes, tales como la influencia de la tecnología y la escasa práctica de lectura y escritura en el hogar, la guía propone estrategias didácticas innovadoras que buscan no solo mejorar las destrezas lingüísticas de los alumnos, sino también fomentar una comunicación efectiva y clara. Además, se enfatiza el papel del

entorno familiar en el aprendizaje, promoviendo la colaboración entre docentes y padres para estimular un desarrollo integral de las competencias comunicativas. Así, esta propuesta se convierte en un recurso valioso para cultivar habilidades que faciliten la interacción social y la expresión de ideas de manera asertiva.

Los antecedentes presentados demuestran la influencia que se necesita para poder controlar y ayudar dentro del aprendizaje escolar desarrollando un ambiente armónico el cual logre desarrollar diversas estrategias que enriquezca la comprensión educativa, el docente deberá tener las habilidades interpersonales, socioemocionales y cognitivas desarrolladas al momento de estar frente a otros, su conocimiento previo ayudara a manejar diversas situaciones que aparezcan siendo un mediador y fortaleciendo las habilidades comunicativas estudiantiles eliminando conflictos y promoviendo la armonía. En conjunto ayudan a relacionar la comunicación asertiva dentro de los conflictos escolares y a su vez cómo de una u otra manera interceden dentro de ellos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conflictos

Con el transcurso del tiempo, la definición del término conflicto ha sido estudiado y formulado por diversos autores, quienes coinciden que forman parte directa de las relaciones humanas. La Real academia de la lengua española (1984) plantea que el conflicto es “una tensión que un individuo mantiene al estar sometido a dos o más fuerzas que se excluyen mutuamente. El término procede de la voz latina *conflictus*, que significa lo más recio de un combate. Implica posiciones antagónicas y de intereses” (p. 358). Es decir, es la oposición de ideas u opiniones entre varios involucrados.

Ayala (2013) argumenta que el conflicto es una construcción social, diferente de la violencia, que implica un choque de intereses que deben ser interpretados y resueltos, depende

de la voluntad de los involucrados, exceptuando la ayuda de terceros porque afecta directamente a las actitudes de los responsables y provoca el aumento de tensiones. En esta misma línea indica que debe ser guiado y superado para convertirse en paz, sin embargo, puede ser positivo o negativo conforme se asimile y se resuelva, puesto que en cierta medida es una oportunidad para transformarse en una opción de aprendizaje.

Desde la perspectiva de Carmona et al. (2020), el conflicto es un proceso inherente que surge cuando dos o más individuos perciben que sus objetivos, intereses o valores no son compatibles, es decir, no están de acuerdo con las opiniones de los demás, sin embargo, al ser inevitable no se puede evadir porque se podría agravar la situación. Por otra parte, resalta que no debe ser percibida como una cuestión negativa, puesto que los sentimientos que provoca, como la ansiedad, enojo, estrés o tensión, no son perjudiciales para el desarrollo humano, en consecuencia, su impacto depende de cómo se gestionan.

Por otra parte, Cabrera y García (2022) identifican que el conflicto puede manifestarse como una discusión del ser humano consigo mismo o como una contradicción de sentimientos, ideas, comportamientos u otros elementos que choquen en una situación. Por esta razón, el conflicto es un fenómeno que está vinculado con la personalidad de cada individuo, puesto que su manera de comprender el evento depende el éxito o fracaso de este.

Entonces, el conflicto es una situación en donde dos o más individuos no están en mutuo acuerdo, estos eventos de una u otra forma puede generarse cuando coexisten en un mismo espacio determinadas personas, esto se debe a que cada sujeto posee un pensamiento, percepción y raciocinio propio, y al chocarse con un ser de ideas distintas es cuando tienden a surgir estos eventos.

2.2.1.1. Conflicto escolar

Ortuño y Muñoz (2018) citado por Ferrando y Rojo (2022) sostienen que el “conflicto escolar es inherente en el ámbito educativo, así como, en cualquier otro en el que se establezca relaciones e interacciones personales”. Por lo que el conflicto escolar siempre va a estar presente en las instituciones educativas haciendo que la convivencia en el entorno sufra cambios en su armonía, sin embargo, el conflicto no siempre es algo malo ya que da una oportunidad para aprender a relacionarse y convivir junto a otras personas, los docentes al identificar un problema pueden utilizar esta situación para enseñar a dialogar, buscar soluciones pacíficas y empáticas hacia los demás.

2.2.1.2. Características de los conflictos escolares

Carmona et al. (2020) consideran que los conflictos escolares tienen un potencial constructivo y destructivo, debido a que principalmente crea la posibilidad de que los estudiantes fomenten su ingenio al de generar soluciones creativas y adecuadas a la situación. Otro punto a favor es que motiva a los estudiantes a mejorar su rendimiento personal y grupal, es decir, es necesario para facilitar el progreso de la enseñanza y el aprendizaje personal. En cambio, se considera negativo cuando la percepción no cambia, se convierte en violencia y las partes implicadas no desean comunicar sus intereses.

Por el contrario, Medranda et al. (2024) añaden que los conflictos escolares afectan el rendimiento académico porque ocasiona una variedad de emociones en ambas partes, incluyendo conductas de agresión y de violencia. En consecuencia, genera un deterioro tanto emocional como de las relaciones sociales, además, las calificaciones individuales pueden verse afectadas, sin embargo, si son atendidos a tiempo y de manera adecuada no perjudica profundamente a los estudiantes. Esto significa que no se encuentra totalmente ligada al

desempeño estudiantil, sino que es una forma de solución y aprendizaje para fortalecer la buena convivencia escolar.

En esta misma línea, Sigüenza y Crespo (2012) señalan que, lejos de ser una barrera, el conflicto brinda una oportunidad de crecimiento personal y mejora en las relaciones interpersonales, debido a que, a través de la resolución de estas experiencias, las personas aprenden a comunicarse, comprender diferentes perspectivas y a desarrollar habilidades comunicativas que son útiles en la vida. En este sentido, el conflicto se convierte en un motor de desarrollo cognitivo y ético, puesto que permite a las personas tomar mayor conciencia de sí mismas y desarrollar valores importantes como la empatía, el respeto y la responsabilidad, permitiéndoles afrontar sus retos con crecimiento y sabiduría.

2.2.1.3. Tipos de conflictos escolares

Los conflictos son diversos y pueden interpretarse de diferentes maneras, sin embargo, comprender sus características facilita una gestión más efectiva en cada ámbito. Viña (2004) citado por Ramón et al. (2019) clasifica a los tipos de conflictos escolares según los involucrados:

Conflicto de poder: se presentan cuando estudiantes, docentes o directivos cuestionan o desafían las normas establecidas, ya sea por considerarlas injustas, excesivas o ineficaces, por ejemplo, los estudiantes se resisten a seguir las reglas disciplinarias, en cambio, los docentes y directivos no están de acuerdo con algunas políticas escolares y tienen diferentes perspectivas sobre enfoques pedagógicos.

Conflicto de relación: ocurren cuando hay una diferencia jerárquica o emocional entre los involucrados. Existe posibilidades de que puedan ocurrir entre docentes y alumnos, entre directivos y docentes, o incluso entre estudiantes con diferentes niveles de autoridad en el grupo, por ejemplo, un docente que muestra favoritismo hacia ciertos alumnos puede generar

malestar y resentimiento entre los demás, o un estudiante que es más agresivo que otros puede provocar conflictos de liderazgo.

Conflicto de rendimiento: estos conflictos están relacionados con las dificultades educativas que enfrentan los estudiantes, como la falta de flexibilidad para satisfacer las necesidades individuales y la oferta educativa de la institución, por ejemplo, cuando un estudiante siente que los métodos de enseñanza no se adaptan a su estilo de aprendizaje, enfrentará cargas de aprendizaje adicionales o percibirá una falta de apoyo por parte del profesorado. Incluso, pueden generarse tensiones entre docentes y alumnos cuando hay desacuerdos sobre la evaluación del desempeño académico.

Conflicto interpersonal: este tipo de conflicto va más allá del ámbito escolar, puesto que presentan problemas sociales, como diferencias culturales, prejuicios, discriminación, acoso escolar o rivalidades personales. Asimismo, pueden incluir conflictos entre compañeros de clase, disputas entre docentes o incluso problemas entre familias y la institución educativa.

Por otra parte, Fernández (1998) citado por Ramón et al. (2019) considera otros tipos de conflictos escolares:

Conflictos de comunicación

En el ámbito educativo, los conflictos de comunicación acontecen cuando hay malentendidos, falta de empatía o una incorrecta transmisión de mensajes entre docentes, alumnos y demás miembros de la comunidad educativa. En muchas ocasiones, estos problemas surgen porque cada persona interpreta las situaciones desde su propia perspectiva, lo que puede generar tensiones y dificultades para la convivencia. Un ejemplo clave es la manera en que los docentes perciben las conductas disruptivas de los estudiantes, puesto que para unos puede ser una simple distracción, para otros representa una falta de respeto. Asimismo, la comunicación

deficiente entre estudiantes da lugar a conflictos como la exclusión social que afecta la integración dentro del aula.

Otro aspecto importante es la agresión verbal o conflicto de comunicación entre compañeros y profesores hacia alumnos. Se manifiesta a través de acoso, comentarios despectivos o comportamientos que hacen que los estudiantes se sientan avergonzados y desmotivados. Este tipo de interacción negativa no solo daña la confianza y la autoestima de los involucrados, sino que también contribuye a un clima escolar que no favorece el aprendizaje. Asimismo, cuando los problemas de comunicación no se resuelven, pueden generar desvinculación, debido a que algunos estudiantes prefieren evitar el conflicto alejándose del entorno de aprendizaje.

Actitudes disruptivas

Dentro de las actitudes disruptivas incluyen interrupciones constantes, desinterés en las actividades, falta de respeto hacia los profesores o incluso sabotaje intencional del proceso de enseñanza, sin embargo, a pesar de que son consideradas muestras de rebeldía, muchas veces tienen raíces más profundas, como problemas emocionales, dificultades de aprendizaje o una falta de motivación con respecto a la educación. En consecuencia, estas acciones dificultan el desarrollo normal de las clases y afectan el desempeño tanto de los estudiantes como de los docentes.

El vandalismo dentro de las instituciones educativas es otro ejemplo de actitud disruptiva que, en algunos casos, refleja el descontento del estudiante con el sistema escolar o con su entorno personal. Como resultado de dañar la infraestructura escolar, el responsable no solo está perjudicando la calidad del espacio de aprendizaje, sino que también puede ser una señal de que necesita apoyo psicológico y social.

Conductas antisociales

Las conductas antisociales dentro del entorno escolar representan un nivel más grave de conflicto, puesto que incluyen agresiones físicas, acoso y violencia sistemática entre los estudiantes. A diferencia de las actitudes disruptivas que afectan principalmente la dinámica del aula, las conductas antisociales pueden tener consecuencias más profundas en la vida de las víctimas y perpetuar un ciclo de violencia tanto dentro como fuera del entorno educativo. Algunos ejemplos de estas situaciones son las peleas a la salida del colegio, amenazas constantes y exclusión social premeditada, todas ellas con el potencial de generar un impacto emocional significativo en quienes las padecen.

2.2.1.4. Factores que desencadenan un conflicto

Existen múltiples elementos que pueden desencadenar un conflicto, sin embargo, algunos de ellos son bastante complejos y requieren una mayor atención para poder ser gestionadas de manera adecuada. A continuación, se presentan los principales factores que influyen en la aparición de conflictos y su desarrollo:

Indisciplina

La indisciplina es una de las principales causas de conflicto en las escuelas, puesto que provoca alteraciones en la seguridad escolar y en los entornos de aprendizaje. Algunos casos presentes son conductas disruptivas como la falta de respeto, la desobediencia a las normas y la interrupción deliberada de las actividades académicas, estos conducen a consecuencias negativas e impiden el logro de los objetivos académicos. Aunque la indisciplina no es un fenómeno reciente, su impacto se ha intensificado debido a la pérdida de autoridad del docente y a la interpretación errónea de los derechos estudiantiles en algunos contextos. Esto no solo

desmotiva a los maestros, sino que también compromete su autoeficacia para mantener su competencia profesional y mejorar los resultados del aprendizaje (Granda, 2024).

Deficiencias en la comunicación

Citando a Santos et al. (2022), las deficiencias en la comunicación dentro del aula pueden generar conflictos al dificultar la relación entre estudiantes y docentes, creando barreras en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Como resultado de no establecer un ambiente adecuado para el diálogo, pueden surgir malentendidos, desmotivación y frustración en ambas partes. Por otro lado, la falta de claridad en las instrucciones, el uso de un lenguaje inadecuado o la ausencia de espacios para la expresión de ideas y emociones pueden afectar la convivencia y el rendimiento académico.

Diversidad cultural

La diversidad cultural puede convertirse en un factor de conflicto cuando los materiales educativos, en lugar de promover el respeto y la inclusión, lo que hacen es reforzar estereotipos y percepciones negativas sobre grupos delimitados. Como señalan Pedrero (2017), muchos libros de texto aún presentan sesgos en aspectos como la caracterización, el lenguaje y la autenticidad histórica, influyendo en la percepción de los estudiantes y en la práctica docente. Si los materiales educativos no reflejan con fidelidad la riqueza y pluralidad cultural, se corre el riesgo de perpetuar prejuicios y desigualdades, dificultando la construcción de una educación verdaderamente intercultural.

2.2.2. Gestión de conflictos en el ámbito educativo

La gestión de conflictos hace referencia al conjunto de estilos, estrategias y procesos que tienen como objetivo prevenir y resolver conflictos de manera eficaz. Desde el punto de vista de Lozano et al. (2018), gestionar los inconvenientes no significa necesariamente

eliminarlos, sino se debe transformarlos en oportunidades de aprendizaje y mejora, debido a que aprender a resolver un problema implica ser capaz de identificar las razones por las que se originó y las consecuencias que pueden surgir si no se toman las mejores decisiones, de esa manera se refuerza el desarrollo de habilidades comunicativas.

2.2.2.1. Estilos de manejo de conflictos

Dependiendo del nivel de preocupación por uno mismo o por los demás, los seres humanos muestran diferentes estilos para gestionar los conflictos. Rahim (2011) citado por Niño (2024), plantea que existen cinco:

Dominante: este estilo es evidente cuando un miembro del equipo prioriza sus propios intereses sin considerar las necesidades de los demás. Las personas que adoptan este enfoque imponen sus opiniones y emplean tácticas que van desde la persuasión hasta el ejercicio del poder. Si bien puede ser eficaz en situaciones en las que se deben tomar decisiones rápidas o importantes, también puede generar resentimiento y dañar las relaciones a largo plazo.

Complaciente: en este caso, una persona elige ceder y dar prioridad a los intereses del otro, incluso a costa de sus propias necesidades. Si bien esta técnica puede ayudar a mantener las relaciones y prevenir conflictos, también puede ser estresante y emocionalmente agotadora para alguien que la utiliza con frecuencia. A pesar de lo mencionado, la complacencia puede ser ventajosa en situaciones donde la colaboración es realmente beneficiosa, sin embargo, debe evitarse si hay confusión o pérdida de voz en la toma de decisiones.

Evasivo: las partes involucradas prefieren evitar el conflicto en lugar de enfrentarlo. Esto puede implicar posponer conversaciones difíciles, minimizar problemas o alejarse de situaciones potencialmente disruptivas. Aunque en algunos casos la evasión puede ayudar a reducir tensiones momentáneamente, su uso constante impide la resolución de problemas y puede agravar la situación con el tiempo. Es un estilo que puede ser útil cuando el problema es

menor o cuando se necesita tiempo para reflexionar antes de actuar, sin embargo, no es recomendable como estrategia a largo plazo.

Integrador: necesitan encontrar formas que beneficien a ambas partes, fomenten la cooperación y alienten el diálogo abierto. Se basa en la idea de que los conflictos pueden resolverse mediante la comprensión y la creación de normas apropiadas. En otras palabras, es la mejor manera de trabajar en áreas donde se logra una cooperación a largo plazo y se requiere el bienestar de todos los involucrados. Aunque puede requerir más tiempo y esfuerzo que otros enfoques, suele ser la alternativa más sostenible y beneficiosa para ambas partes.

Comprometido: implica que los involucrados realicen aprobaciones para llegar a un acuerdo aceptable, es decir, no se trata de una victoria total para ninguna de las partes, sino de un equilibrio donde cada uno obtiene algo de lo que desea. Este enfoque es útil cuando se necesita resolver un conflicto de manera eficiente, sin negociaciones prolongadas, sin embargo, si se usa con demasiada frecuencia, puede llevar a soluciones que no beneficien a ninguno de los implicados.

2.2.2.3. Consecuencias de conflictos escolares no gestionados

Con base en las investigaciones de Islas y Pérez (2020), los conflictos escolares no gestionados pueden tener graves consecuencias en el desarrollo académico, emocional y social de los estudiantes como:

En el ámbito académico, el espacio de enseñanza y aprendizaje se ve interrumpido, provocando distracciones en clase, disminución de la motivación, dificultades para concentrarse, bajo rendimiento, ausentismo e incluso abandono escolar. Incluso, un ambiente de competencia desleal o presión académica excesiva produce tensiones, convirtiendo la escuela en un lugar hostil, en vez de ser percibido como un espacio de crecimiento y desarrollo.

Desde una perspectiva emocional, los estudiantes involucrados en conflictos no resueltos pueden experimentar ansiedad, miedo, depresión y baja autoestima. En casos más complejos, como el acoso escolar, las víctimas pueden sufrir una angustia emocional grave que afecta su salud mental. Asimismo, la falta de intervención por parte de los docentes y el resto del personal educativo puede agravar la situación, generando sensación de inseguridad, estrés y desprotección dentro de la institución.

Desde el enfoque social, los conflictos pueden generar divisiones entre los estudiantes, afectando su capacidad para establecer relaciones saludables y desarrollar habilidades de convivencia. La falta de una comunicación efectiva y de habilidades sociales adecuadas puede incrementar los malentendidos y perpetuar dinámicas de exclusión y rechazo entre los alumnos.

2.2.3. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva, según Castro y Calzadilla (2021), es un estilo de interacción basado en la honestidad y el respeto mutuo, permitiendo a las personas expresar de forma directa sus opiniones, ideas o emociones sin ser agresivos o pasivos, sino más bien se busca un punto medio, donde el mensaje sea transmitido efectivamente sin dañar las relaciones interpersonales. Por su parte, Belmonte y Estupiñam (2023) destacan que la comunicación asertiva implica no solo transmitir un mensaje, sino también gestionar las emociones asociadas, como el miedo al rechazo o la ansiedad social, de esa manera se evita una mala gestión de un conflicto.

2.2.3.1. Importancia y beneficios de la comunicación asertiva en la educación

Bernal (2022) considera que la comunicación asertiva es importante porque permite a los estudiantes y docentes expresar sus ideas o emociones de manera comprensible, clara y respetuosa, favoreciendo un ambiente de aprendizaje participativo y armonioso. En particular, en un aula donde coexisten diversas perspectivas se debe fomentar la comunicación asertiva,

debido a que se busca propiciar un espacio donde el respeto mutuo y la escucha activa se convierten en pilares fundamentales del diálogo, lo que contribuye a la reducción de conflictos y al fortalecimiento de la convivencia escolar. De la misma manera, esta habilidad permite que defiendan sus puntos de vista sin temor al rechazo y, al mismo tiempo, desarrollen la empatía necesaria para comprender y valorar las posturas de los demás.

Por otra parte, Vera y Flores (2024) concluyen que la comunicación asertiva en la educación no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también mejora el bienestar psicológico y el rendimiento académico. Por ejemplo, un profesor y un alumno que se sienten escuchados y comprendidos tendrán niveles más altos de autoestima, fortaleciendo así su confianza y disposición para participar en debates y discusiones. Asimismo, esta habilidad ayuda a los individuos a regular emociones como la ira o la frustración y a suprimir el comportamiento reactivo o agresivo en respuesta a estímulos inconsistentes.

2.2.3.2. Conductas asertivas

Lazarus (1973) citado por Caballo (1983) considera que la capacidad para rechazar solicitudes o conductas, la capacidad para solicitar favores, la facilidad para comunicar sentimientos de manera clara y constructiva, y la capacidad para participar activamente en intercambios comunicativos son conductas asertivas necesarias para la comunicación efectiva de los individuos, sin embargo, no todas se desarrollan al mismo tiempo, parecen ser independientes entre sí.

En esta misma línea, Naranjo (2008) menciona que las personas que utilizan el estilo asertivo pueden expresar libremente sus opiniones y sentimientos, piden lo que desean y rechazan lo que no quieren, lo hacen con la intención de poder ejercer sus derechos y seguir sus propios intereses, siempre y cuando no perjudiquen al resto. De esa manera es evidente

poder establecer relaciones constructivas, solucionar inconvenientes y ejercer comportamientos positivos.

2.2.2.3. Técnicas de comunicación asertiva para la gestión de conflictos en el entorno escolar

Cardona (2008) y la Secretaría de Educación Pública (2022) plantean que la escucha activa, la mediación y la negociación son estrategias de gestión de conflictos que buscan promover el diálogo, los principios de respeto y la igualdad de derechos, es decir, es indispensable que los docentes se orienten en estos modelos para conseguir buenos resultados en la resolución de un problema, sin tener la necesidad de recurrir a la pasividad y agresividad.

Mediación: es un proceso de resolución de conflictos que intenta que las partes involucradas agoten todas las posibilidades para después acudir de manera voluntaria a una persona mediadora. El mediador, a través de la comunicación, un ambiente favorable, respeto y confianza, busca soluciones para que se pueda llegar a un acuerdo, sin la necesidad de que tome la decisión por ellos.

Negociación: este proceso busca convertir los objetivos individuales de los involucrados en objetivos compartidos, es decir, que sea de interés mutuo. Para poder lograr lo mencionado, se requiere identificar soluciones que atiendan los intereses comunes y promuevan un equilibrio de posturas, de esa manera las partes alcanzan un nivel aceptable de satisfacción.

Escucha activa: es una habilidad que implica prestar atención, analizar, razonar y comprender lo que la otra persona expresa, con la intención de estar dispuesto a establecer un diálogo significativo, tener una postura abierta y orientar la conversación hacia un objetivo claro.

2.2.3.4. Barreras o factores que dificultan la implementación de la comunicación

asertiva

Una de las barreras que obstaculizan la comunicación asertiva es la actitud de otros frente a esta estrategia. Según Caiza et al. (2024), la comunidad no tiene total confianza en la gestión educativa y en la toma de decisiones, lo que limita la expresión de sus ideas y la valoración de sus opiniones. Un caso particular es cuando los docentes y estudiantes sienten que expresar sus pensamientos no tiene valor alguno porque no son tomados en cuenta, lo que provoca que exista desconfianza y opten por guardar silencio, e incluso si necesitan intervenir lo hacen a través de la confrontación y agresividad, dejando a un lado el diálogo respetuoso.

Asimismo, es indispensable considerar que la resistencia al cambio dentro de las instituciones es otro obstáculo para la adopción de estrategias de comunicación asertiva (Peñafiel & García, 2021), puesto que los hábitos de comunicación se establecen con el tiempo y romper con estos patrones requiere un esfuerzo deliberado por parte de todos los involucrados. Por otro lado, tanto estudiantes como docentes ocasionalmente demuestran inconformidad al modificar sus acciones, estrategias o procesos de los que ya están acostumbrados, sobre todo cuando existe miedo o confusión. En muchos casos, los conflictos se perciben como una parte inevitable de la vida escolar y no siempre se les da la importancia para encontrar mejores formas de resolverlos (Torres, 2022).

Solórzano (2018) añade que la falta de capacitación sobre la comunicación asertiva es otra barrera que dificulta la comunicación asertiva, debido a que cuando se carece de formación en estas estrategias se limita la participación en el aula, el intercambio efectivo de ideas y el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes, es decir, sin modelos adecuados de comunicación, los estudiantes no adquieren herramientas para expresar sus ideas con claridad y respeto.

Sánchez y Navas (2007) argumentaron que la naturaleza jerárquica en la educación puede convertirse en una barrera para la comunicación asertiva cuando existe rigidez en las estructuras organizacionales, impidiendo el libre flujo de ideas y la participación efectiva de docentes y estudiantes. En situaciones donde el autoritarismo opera sin espacios abiertos para la negociación, la información puede cambiarse o limitarse a decisiones individuales, restringiendo el intercambio de información. Esta falta de comunicación efectiva no solo afecta la toma de decisiones y dificulta el intercambio de ideas, sino que también genera frustración y falta de cooperación.

Tabla 1. Matriz de Consistencia

Interrogantes	Objetivos	Variables	Metodología
Interrogante principal	Objetivo general	Comunicación	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Exploratoria - Descriptiva
¿Cuál es la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de básica media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”?	Determinar la influencia de la comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de básica media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”.	Asertiva	
Interrogantes específicas	Objetivos específicos	Gestión de conflictos	Población y muestra
1. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano” sobre la comunicación asertiva?	1. Determinar el nivel de conocimiento que tienen los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano” sobre la comunicación asertiva		Docentes de Básica Media y estudiantes de séptimo año
2. ¿Qué conductas asertivas son predominantes en los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano”?	2. Identificar las conductas asertivas predominantes entre los docentes y estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.		Diseño de la investigación
3. ¿Cuáles son las barreras más frecuentes que dificultan la implementación de la comunicación asertiva como estrategia para en la gestión de conflictos en la institución “Alfredo Poveda Burbano”?	3. Registrar las barreras más frecuentes que dificultan la implementación de la estrategia de comunicación asertiva en la gestión de conflictos dentro de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.		Técnicas e instrumentos
4. ¿Cuáles son los tipos y factores de conflictos más frecuentes en el entorno escolar de la institución “Alfredo Poveda Burbano”?	4. Identificar los tipos y factores de conflictos más comunes en el entorno escolar de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.		Encuesta: Cuestionario Entrevista: Guía de preguntas
5. ¿Qué grado de contribución tienen las técnicas de comunicación asertiva en la resolución de conflictos escolares de la institución “Alfredo Poveda Burbano”?	5. Determinar en qué medida las técnicas de comunicación asertiva contribuyen a la resolución de conflictos entre los estudiantes de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.		

Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

Tabla 2. Matriz Operacional de variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Comunicación asertiva	Consiste en expresar ideas, pensamientos y sentimientos de manera directa y respetuosa. (Castro y Calzadilla, 2021)	Nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva	- Grado de familiaridad con el concepto y las características fundamentales de la comunicación asertiva. - Formación previa en estrategias de comunicación asertiva.	1, 2,	Encuesta: Cuestionario Entrevista: Guía de preguntas
		Conductas asertivas	- Capacidad para rechazar solicitudes o conductas. - Facilidad para comunicar sentimientos de manera clara y constructiva. - Capacidad para participar activamente en intercambios comunicativos.	3, 4, 5	
		Factores que dificultan la comunicación asertiva	- Actitud de otros ante la comunicación asertiva. - Falta de formación en comunicación asertiva.	6, 7	
Gestión de conflictos	Proceso inherente que surge cuando dos o más individuos perciben que sus objetivos, intereses o valores no son compatibles (Carmona et al., 2020).	Características de los conflictos en el entorno escolar	- Tipología de conflictos más frecuentes en el entorno escolar - Factores comunes que originan los conflictos. - Frecuencia de conflictos escolares presentes dentro del aula.	8, 9, 10,11	Encuesta: Cuestionario
		Técnicas utilizadas en la gestión de conflictos	- Estilos de resolución de conflictos - Frecuencia de uso de la comunicación asertiva como estrategia dentro del proceso de resolución de conflictos.	12, 13, 15, 16, 17, 18, 19	
		Efectividad de la comunicación asertiva en la gestión de conflictos	- Grado de resolución de conflictos sin recurrir a agresión o evasión.	20	

Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal de campo con nivel exploratorio - descriptivo, de tal forma que la información se recopila a partir de las descripciones teóricas y los instrumentos a emplear, sin la necesidad de que las variables sean modificadas. En la siguiente sección se detallan el tipo de enfoque, métodos y componentes que contribuyen en la recolección de información y evidencias para el presente trabajo.

3.1. Enfoque de la investigación

La orientación principal de este trabajo es el enfoque cuantitativo, puesto que se caracteriza por recolectar datos estadísticos con el objetivo de comprobar y evidenciar los razonamientos establecidos. Desde un punto de vista más específico, Hernández et al. (2014) considera que las mediciones numéricas y estadísticas de este enfoque ayudan a establecer pautas de comportamientos y corroboran teorías importantes en la investigación.

En este caso, el enfoque cuantitativo se utiliza para presentar los datos obtenidos mediante tablas y gráficas, debido a que son elementos fáciles de comprender, además, permite simplificar los resultados cuando la muestra es amplia. Por otra parte, la información obtenida contribuye a la resolución de las interrogantes establecidas, demostrando si la influencia de la comunicación asertiva en la gestión de los conflictos que ocurren dentro de una institución educativa.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Exploratoria

Un estudio de índole exploratorio es utilizado cuando no se comprende bien un tema o es un fenómeno desconocido, por lo que le permite al investigador familiarizarse y recopilar información para realizar un estudio más pertinente. Su intención es explorar nuevas dificultades, conceptos, variables y comprobar hipótesis para que de esa manera el trabajo pueda ser utilizado en futuras investigaciones (Nicomedes, 2018).

3.2.2. Descriptiva

De acuerdo con Abreu (2014), una investigación descriptiva tiene como objetivo comprender en primera instancia la realidad que se observa de manera directa, incluso, el conocimiento que se adquiere a través de la lectura y estudios previos relacionados con el tema. El tipo de investigación permite obtener información, criterios y aportaciones relevantes sobre el desarrollo de la comunicación asertiva y la gestión de conflictos de los miembros de la comunidad educativa.

3.3. Diseño de investigación

Reyes et al (2019) plantean que un diseño de investigación son las estrategias, enfoques o técnicas que se utilizan con el propósito de que se cumplan los objetivos establecidos, se realiza mediante herramientas y procedimientos que permiten recolectar información. Para poder llevar a cabo el trabajo se necesita establecer un diseño de investigación que pretenda cumplir con los parámetros establecidos, por ese motivo, es importante conocer el diseño, puesto que será una guía para realizar un proceso pertinente y extraer información que ayuden a resolver las interrogantes.

3.3.1. No experimental

Desde el punto de vista de Ochoa (2021), una investigación no experimental no elabora ni modifica una situación, sino que solo se observa una situación natural y no alterada, puesto que su intención es tomar en cuenta un caso espontáneo. El investigador no tiene el control directo para manipular las variables independientes, debido a que estas ya han ocurrido, por lo que los resultados se convierten en una fuente válida y confiable.

Tomando en consideración los aportes de los autores mencionados, el diseño experimental se clasifica en:

3.3.2. Transversal

En una investigación transversal, también denominada transaccional, se recopilan datos en un determinado momento o en el transcurso de un corto periodo de tiempo, puesto que su intención es describir variables y analizar una incidencia real.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Arias et al (2016) definen el término población como una sección de casos establecidos, limitados y accesibles que son la base para seleccionar la muestra a investigar. Para este caso, la población está compuesta por los docentes y estudiantes de la Institución “Alfredo Poveda Burbano”, ubicado en José Luis Tamayo, Muey.

Tabla 3. Población

Sujeto	Número
Docentes de la Institución	40
Estudiantes de la Institución	1.500
Total	1.540

Fuente: Institución “Alfredo Poveda Burbano”.

Autor: Rodríguez y Soledispa (2025)

3.4.2. Muestra

Arispe et al (2020) define a la muestra como un subconjunto de la población, es decir, se extrae una sección más pequeña para poder ahorrar tiempo, reducir costos y evitar sesgos en los resultados, sin embargo, para que sea válido es necesario elegir correctamente los sujetos de investigación, debido a que mejora la confiabilidad de los datos. Para esta cuestión se trabajó con los docentes de Básica Media y los estudiantes de séptimo año, así como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 4. Muestra

Sujeto	Número	Instrumentos
Docentes de Básica Media	3	Entrevista
Estudiantes de quinto año	32	Encuesta
Estudiantes de sexto año	31	Encuesta
Estudiantes de séptimo año	34	Encuesta
Total	100	

Fuente: Institución “Alfredo Poveda Burbano”.

Autor: Rodríguez y Soledispa (2025)

3.5. Métodos de investigación

Para este estudio se hizo uso del método cuantitativo, según Vizcaíno et al (2023), los métodos de investigación son las herramientas utilizadas por los investigadores para obtener, analizar y comprobar datos, por ejemplo, cuestionarios, entrevistas, muestreo, grupos

experimentales, etc. Los métodos permiten direccionar el trabajo y acceder al objeto de estudio, llevando a cabo un análisis profundo para entender el problema.

3.6. Técnicas de recolección de información

Desde la posición de Hernández y Duana (2020), la información recopilada debe ser confiable, verídica y objetiva, en caso contrario, los instrumentos utilizados y los resultados no servirían en la investigación. Por ese motivo, las técnicas de recolección de datos son los procedimientos y actividades específicas relacionados con la metodología, puesto que son necesarias para responder correctamente a las interrogantes establecidas. De tal modo que la técnica más conveniente a utilizar en este caso es la encuesta.

3.6.1. Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa, donde los datos se obtienen a través de un proceso estandarizado con la intención de que los sujetos de estudio respondan las preguntas en igualdad de condiciones, de esa manera se evita respuestas u opiniones sesgadas que puedan influir negativamente a la investigación. En la presente investigación, la encuesta fue realizada a los estudiantes de Básica Media de la Institución “Alfredo Poveda Burbano”, quienes proporcionaron información relevante acerca del tema propuesto.

3.6.2. Entrevista

La entrevista es un instrumento que recolecta datos utilizado principalmente en investigaciones cualitativas. Consiste en un diálogo previamente planificado y revisado entre el entrevistador y el entrevistado, con el fin de obtener opiniones, experiencias o información relevante sobre un tema específico. En la presente investigación, la entrevista se realizó a los

docentes de Básica Media de la Institución “Alfredo Poveda Burbano”, quienes facilitaron información relevante acerca del tema propuesto.

3.7. Instrumentos de la investigación

En esta investigación se valoró aplicar dos tipos de instrumentos para obtener información; el cuestionario de preguntas para estudiantes y la guía de preguntas para docentes. Con la ayuda de este instrumento se busca analizar en qué medida influye el desarrollo de la comunicación asertiva en la gestión de conflictos, por lo tanto, es importante aplicarlos correctamente. Para la tabulación y procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta y entrevista se utilizaron Microsoft Excel y Atlas.ti, programas especializados para este tipo de trabajos.

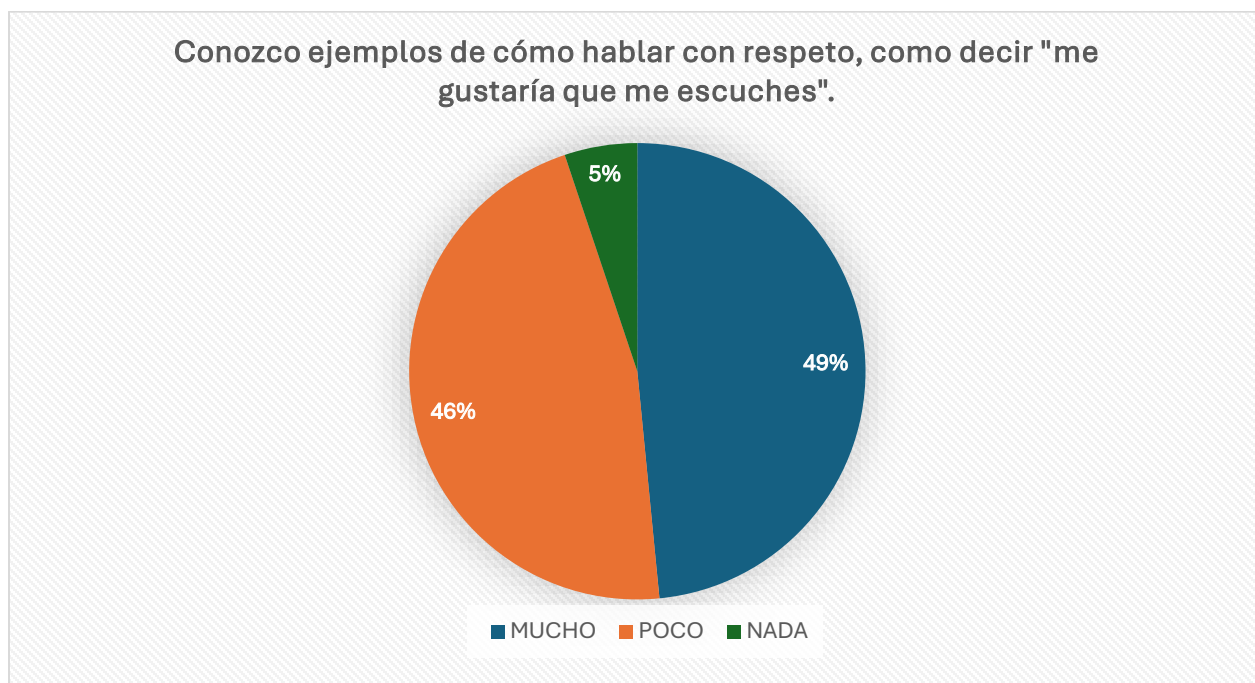
Los cuestionarios fueron estructurados de la siguiente manera, para los estudiantes el cuestionario consta de 16 preguntas cerradas con una escala cualitativa-ordinal y con respecto a los docentes la guía de preguntas contiene 10 preguntas abiertas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Dentro de este apartado podemos conocer los hallazgos obtenidos mediante los instrumentos aplicados los cuales fueron el cuestionario dirigido a los alumnos y la guía de preguntas dirigidas a docentes de la Unidad Educativa Evangélica Alfredo Poveda Burbano de básica media, donde cada respuesta reflejara el dominio del tema y su aplicación dentro de las aulas de clase.

Figura 1. *Grado de familiaridad con la comunicación asertiva*

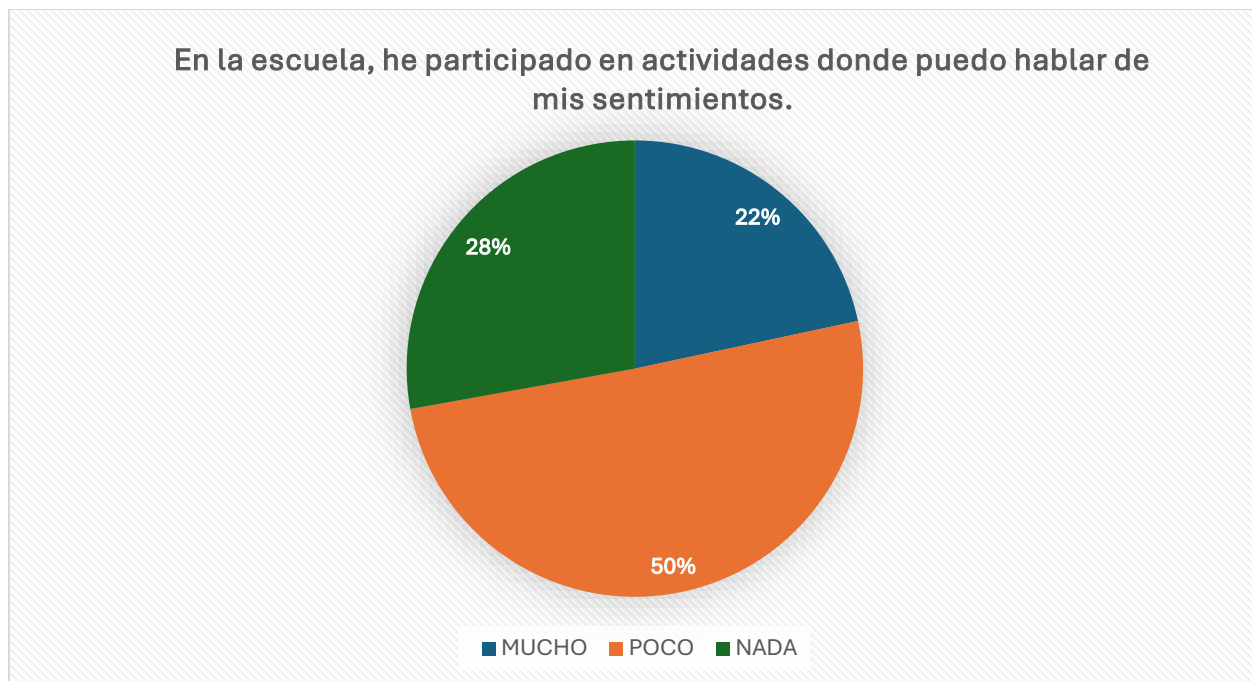


Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 1 muestra que el 49% de los estudiantes tienen “mucho” conocimiento en cuanto a la comunicación asertiva como el saber hablar con respeto y expresar sus intereses, mientras que el 46% reconoce que su conocimiento sobre la comunicación asertiva es “poco”, y, por último, el 5% dice conocer “nada” de este concepto. Estos resultados muestran que en su mayoría los

estudiantes están familiarizados con la comunicación asertiva, lo que da pauta a que puedan usarla a su favor para gestionar sus conflictos dentro y fuera del aula.

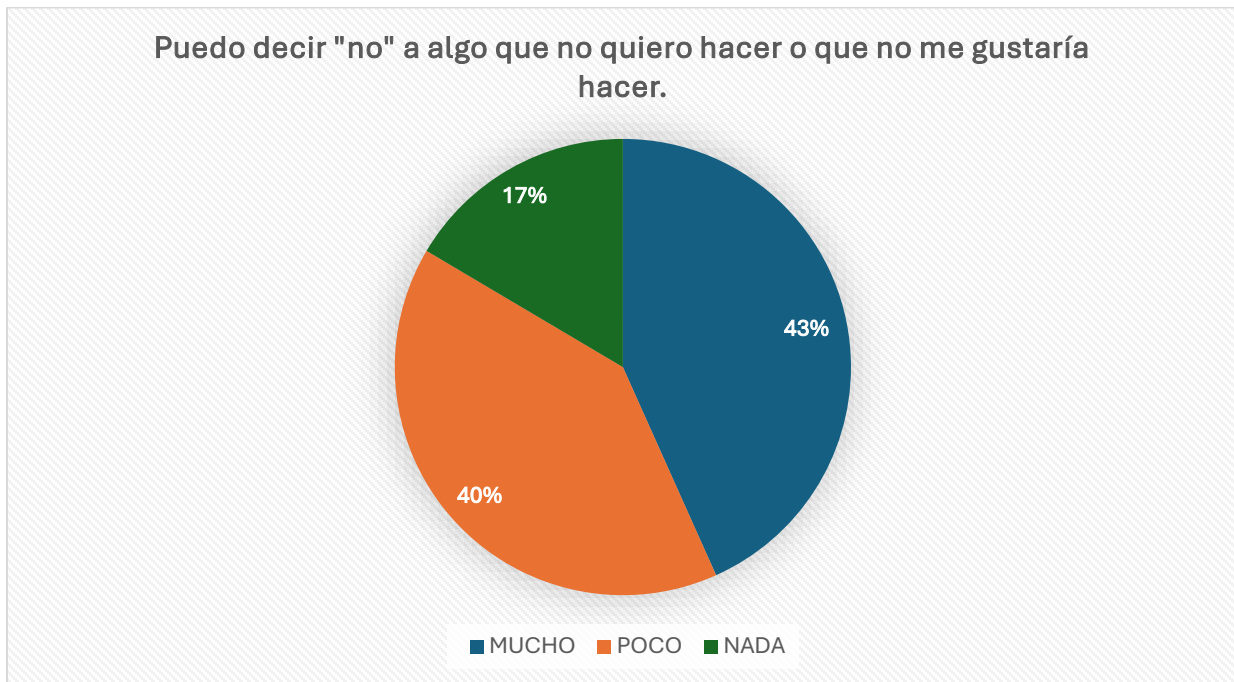
Figura 2. *Formación previa de comunicación asertiva*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 2 muestra que el 50% de los estudiantes reconocen haber recibido “poca” formación sobre la comunicación asertiva en actividades dentro de la escuela, mientras que el 28% dice el no haber recibido “nada”, y, por último, el 22% indican haber participado “muchas” veces en actividades asociadas a la comunicación asertiva. Esto indica que los estudiantes se educan en baja medida sobre la comunicación asertiva y como poder aplicar este conocimiento. Es importante recordar que esta es una de las estrategias que permite que la gestión de conflictos fluya de manera favorable.

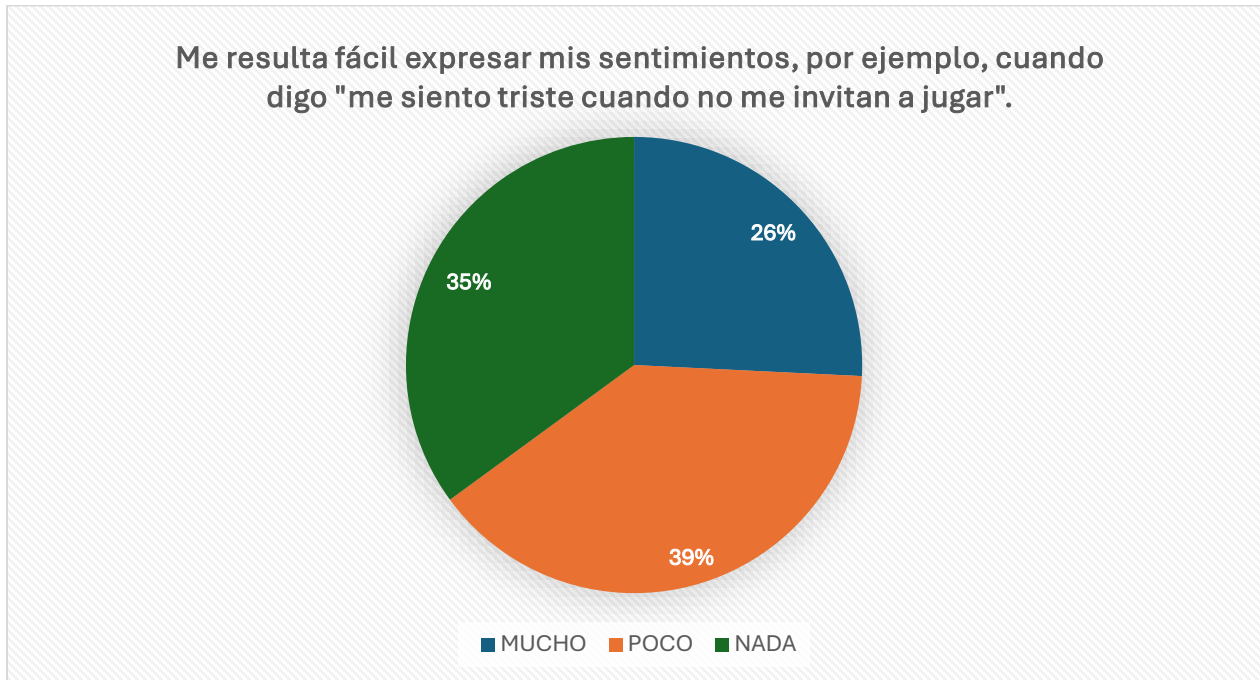
Figura 3. Capacidad para rechazar solicitudes o conductas



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 3 muestra que el 43% de los estudiantes pueden rechazar “muchas” solicitudes o conductas, mientras que el 40% mencionan que en “pocas” ocasiones pueden decir “no” a peticiones de otros y el 17% de los encuestados respondieron “nada” a la pregunta principal donde manifiestan no poder rechazar solicitudes de otras personas en diversas situaciones. Estos resultados indican que poco más de la mitad de los estudiantes no son capaces de decir “no” y/o rechazar solicitudes que les causen incomodidad. Y simultáneamente poco menos de la mitad si es capaz de rechazar actitudes o situaciones con las que no se sienten cómodos. Esto acota que la ausencia de esta capacidad pasa a ser uno de los factores que dificultan la comunicación asertiva.

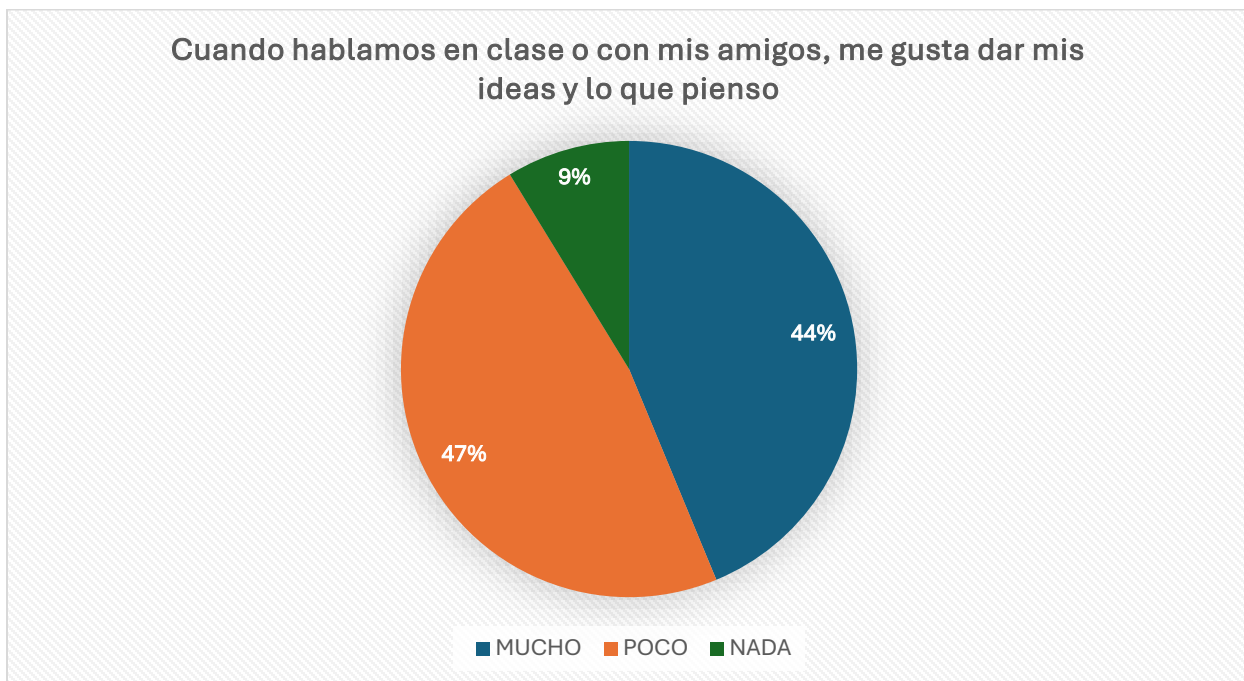
Figura 4. *Facilidad para comunicar sentimientos*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 4 muestra que el 39% de los estudiantes tienen “mucho” facilidad para expresar sus sentimientos, mientras que el 35% tienen “poca” facilidad y el 26% indican que expresar sus sentimientos es “nada” fácil. Esto indica que poco menos de la mitad de los estudiantes pueden expresar con facilidad sus sentimientos en diversas situaciones que estén pasando dentro y fuera de la institución educativa. Mientras que más de la mitad, en concreto un 61% de los estudiantes presentan dificultades al momento de comunicar sentimientos. Este sería un factor clave a considerar ya que la falta de comunicación incide de manera negativa al momento de aplicar la comunicación asertiva en el entorno educativo.

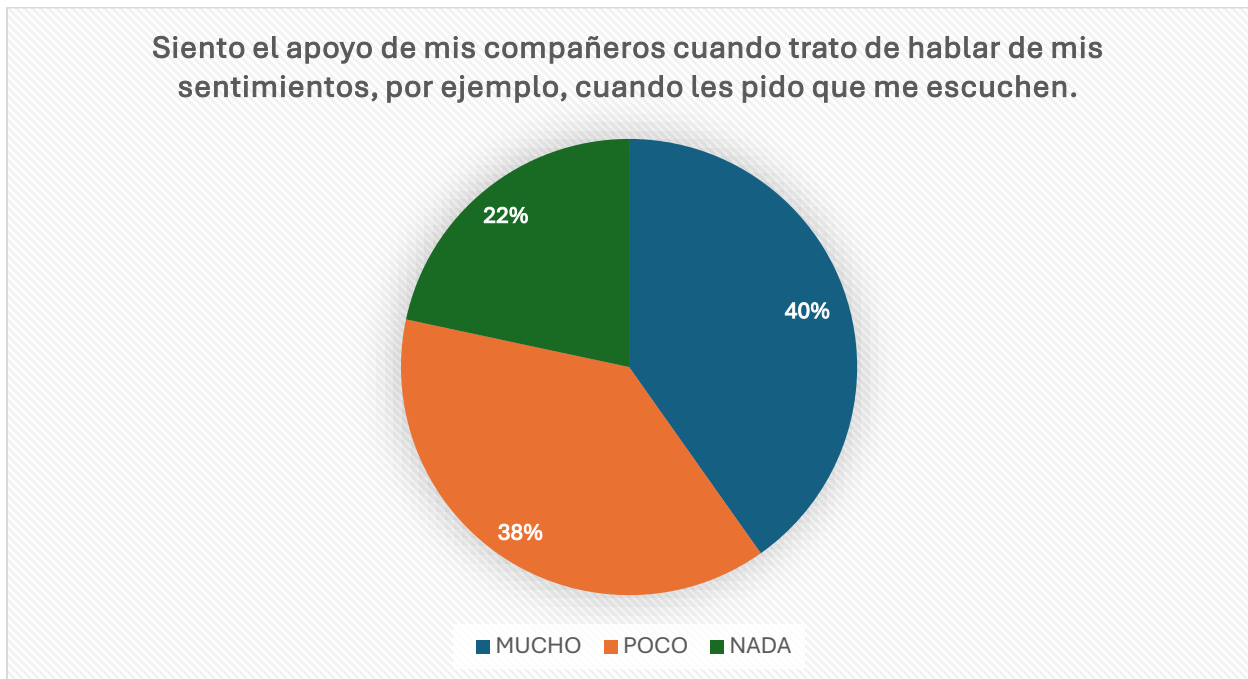
Figura 5. Capacidad para participar activamente en intercambios comunicativos



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 5 muestra que el 47% de los estudiantes pueden compartir “pocas” veces sus ideas y pensamientos, mientras que el 44% indican que “muchas” veces pueden expresarse y compartir con los demás y el 9% no pueden expresar “nada” en diversas clases. Esto indica que dentro de las aulas y en clases los estudiantes sienten que no poseen la capacidad de expresar sus ideas teniendo así poca participación de los diferentes temas. Esto genera una limitante tanto para los estudiantes como para los docentes, pues si el estudiante no comunica sus ideales no se va a sentir escuchado ni formara parte de los intercambios comunicativos, en perspectiva del docente, si los estudiantes no comunican su sentir no son conscientes de las situaciones que afrontan sus alumnos y por ende no detectan ni pueden intervenir.

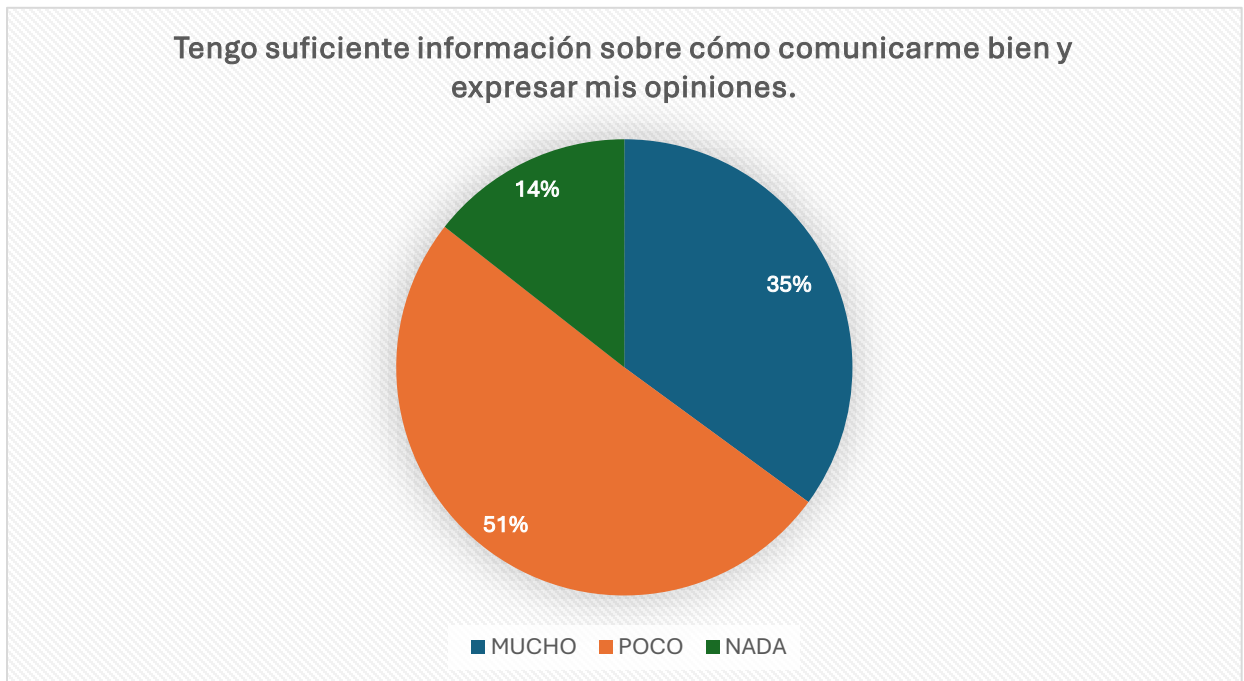
Figura 6. *Actitud de otros ante la comunicación asertiva*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 6 muestra que el 40% de los estudiantes sienten “mucho” apoyo de sus compañeros al hablar de sus sentimientos, mientras que el 38% sienten “poco” apoyo y el 22% sienten “nada” de apoyo al hablar sobre sus sentimientos hacia otros compañeros. Esto indica que poco más de la mitad de los alumnos sienten que al hablar de sus sentimientos tienen poco o nada de apoyo junto a sus compañeros dentro de los salones de clases lo que dificulta la comunicación asertiva en esta parte de estudiantes, sin embargo, la otra parte que es poco menos de la mitad consideran que si sienten este apoyo lo que significa que para este grupo la actitud de otros ante la comunicación asertiva es favorable. Se llega al análisis de que, aunque existe comunicación asertiva teniendo así una buena comunicación, no se da de manera general.

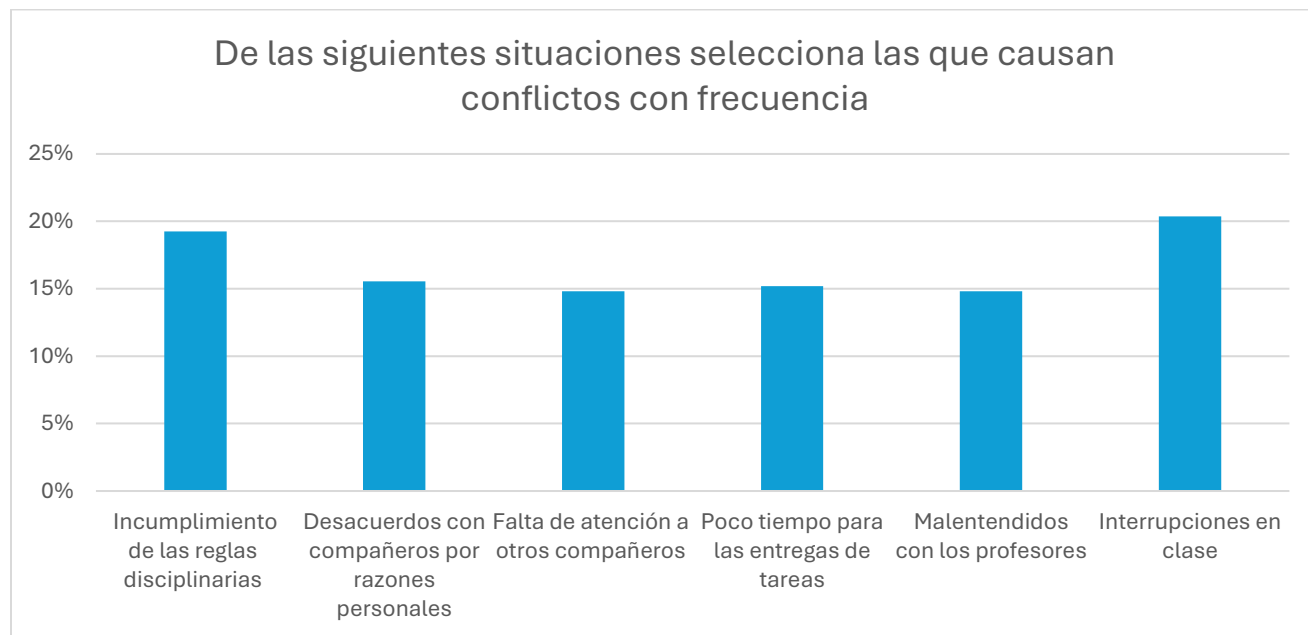
Figura 7. *Formación de la comunicación asertiva*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 7 muestra que el 51% de los estudiantes tienen “poca” formación sobre la comunicación asertiva y para expresar sus opiniones, mientras que el 35% tienen “mucho” formación de esta comunicación y el 14% no tienen “nada” de formación sobre como tener una buena comunicación. Esto indica que los alumnos tienen información, aunque no se considera que sea abundante se destaca que al menos poseen cierto nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva donde saben cómo comunicarse y expresar sus diferentes opiniones a otros. Existiendo solo un grupo reducido que no tiene nada de formación sobre la comunicación asertiva. Esto indica que existe una falta de formación sobre las técnicas de comunicación asertiva dentro del aula pues se evidenció que el conocimiento es limitado.

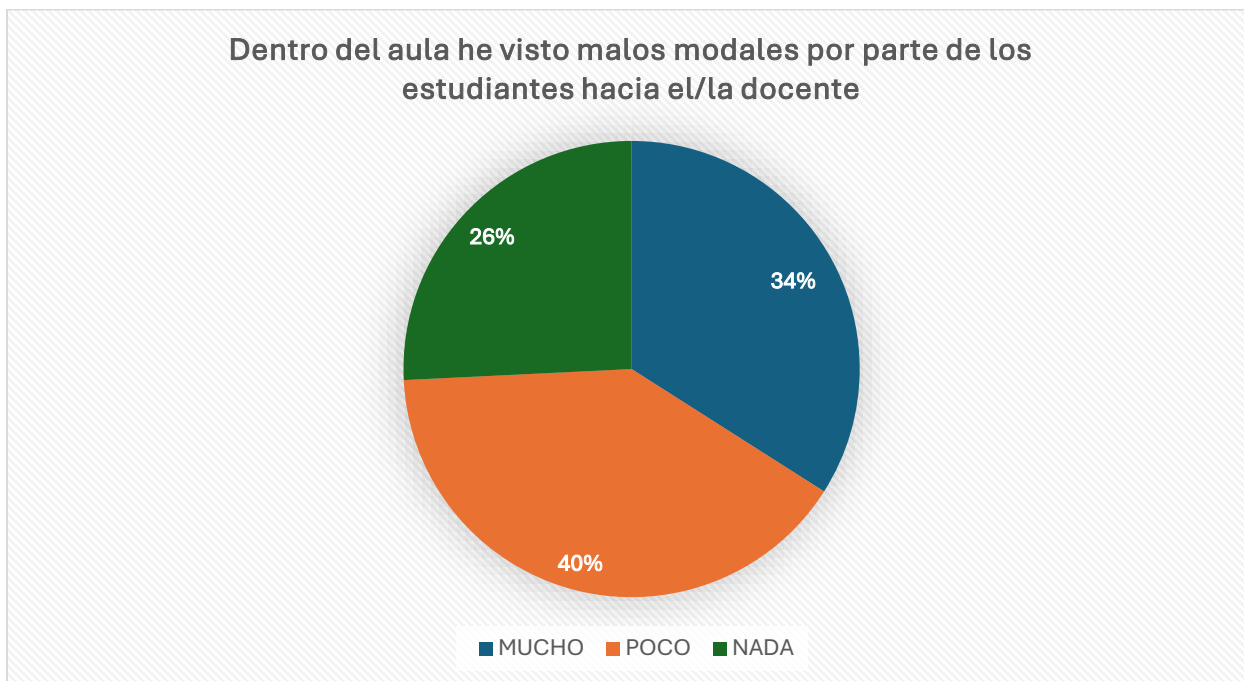
Figura 8. Tipología de conflictos más frecuentes



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 8 muestra que de las diferentes situaciones planteadas en el enunciado, los tipos de conflictos más frecuentes en el entorno educativo son, con un 20% “interrupciones en clase” y un 19% “incumplimiento de reglas” mientras que los menos frecuentes son, con un 16% “desacuerdos con compañeros por razones personales”, con un 15% “poco tiempo para la entrega de tareas”, 15% la “falta de atención a otros compañeros” y así mismo con un 15% “malentendidos con los profesores. Esto demuestra que los tipos de conflictos escolares más frecuentes en este grupo son los conflictos de poder y las actitudes disruptivas, bajo este análisis, situaciones como el incumplimiento de las reglas disciplinarias desafía la autoridad del docente ya que se cuestiona las normas previamente establecidas, así mismo actitudes disruptivas, como interrupciones en clase ocasionan que existan falencias en el desarrollo normal de las clases e incluso llegando a afectar colateralmente a otros estudiantes en su desempeño. De igual forma se identificó que los conflictos de rendimiento y conflictos de comunicación son los menos frecuentes en el entorno escolar.

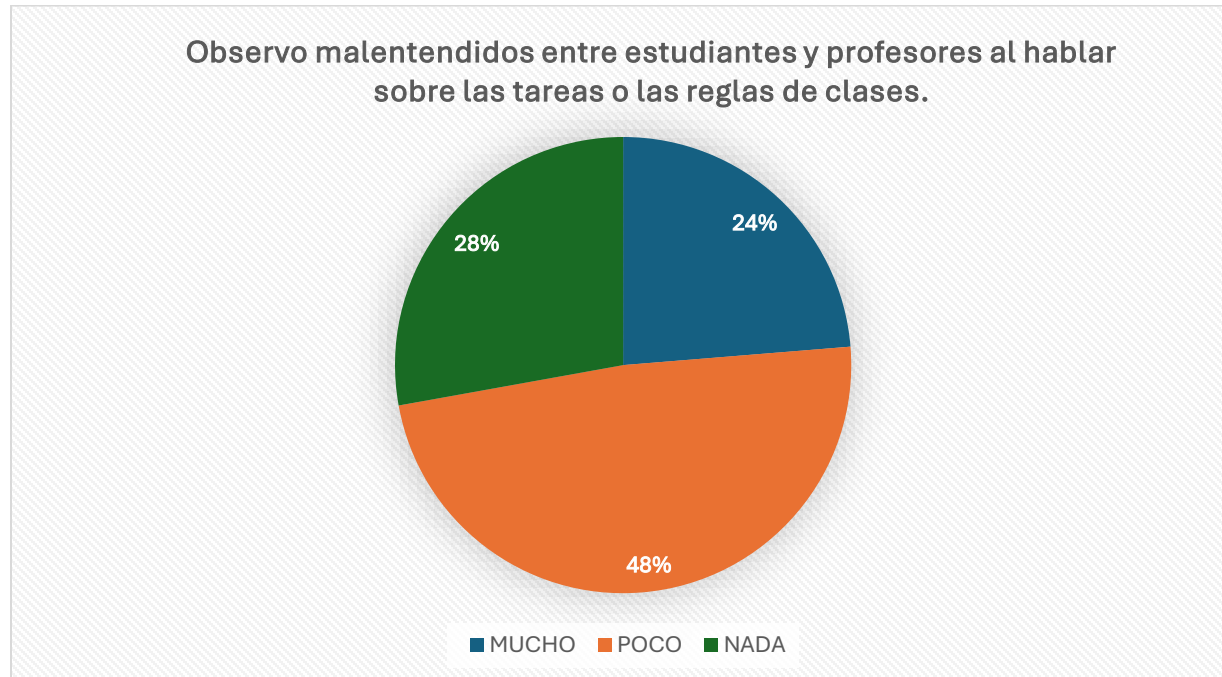
Figura 9. Factores que originan conflictos: Indisciplina



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 9 muestra que el 40% de estudiantes aseguran haber visto “pocas” situaciones de malos modales de parte de los estudiantes, mientras el 34% tienden a decir que son “muchas” y el 26% aseguran no haber visto “nada”. Esto indica que dentro del curso se han observado pocos alumnos que han llegado a presentar comportamientos inadecuados hacia los docentes, analizando que los alumnos si tienen modales inapropiados ante los docentes, mientras que otro grupo, siendo menos de la mitad, han observado muchos comportamientos que generan conflictos con los docentes y un último grupo dicen no haber visto malos modales de los alumnos hacia los docentes dentro de las horas de clases. Es decir, factores como la indisciplina, a pesar de no darse en reiteradas ocasiones, si llega a generar conflictos en el entorno escolar, pero en baja medida.

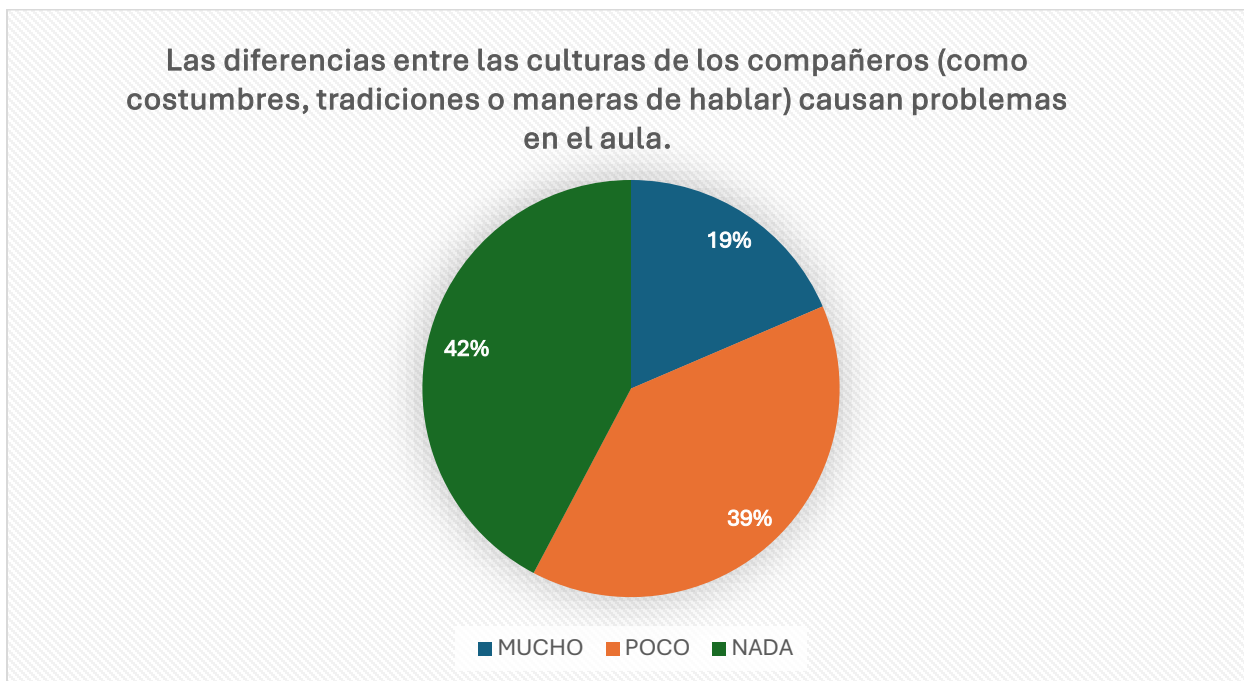
Figura 10. Factores que originan conflictos: Deficiencias de comunicación



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 10 muestra que el 48% de los alumnos observan “pocos” malentendidos en las relaciones de estudiantes-docentes al momento de hablar sobre las tareas o reglas de clases, mientras que el 28% manifiesta no haber observado “nada” y el 24% observan “muchos” malentendidos dentro de los salones de clases. Esto indica que la mitad de los alumnos aseguran que existen pocos malentendidos con los docentes por las tareas o reglas impuestas dentro de los salones de clases revelando que, si se muestran conflictos en los salones de clases con poca regularidad, menos de la mitad de los alumnos aseguran que no existen problemas con los docentes y el 24% aseguran a ver visto malentendidos con los docentes por las reglas que se llegan a generar para el propio cuidado de los alumnos. Indicando que las deficiencias en la comunicación originan en baja medida conflictos en el entorno escolar.

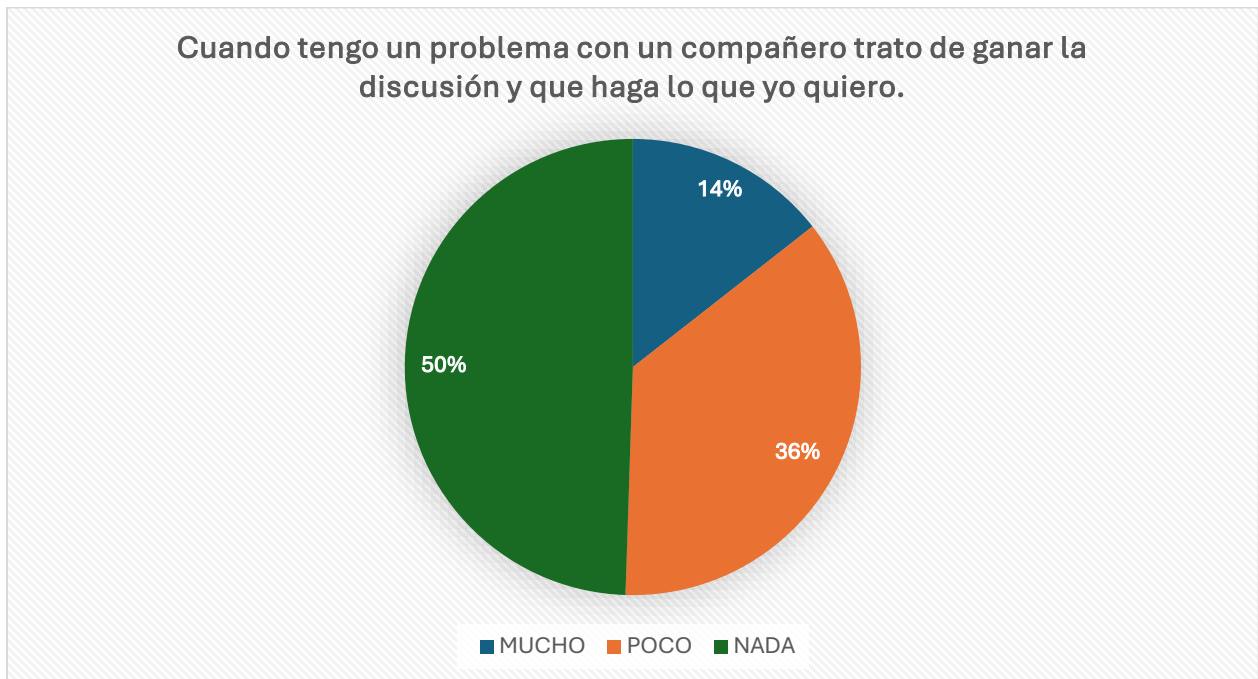
Figura 11. Factores que originan conflictos: Diferencias culturales



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 11 muestra que el 42% de estudiantes indican que factores como las diferencias culturales no originan conflictos debido a que escogen la opción “nada”, mientras el 39% de estudiantes indican que estas diferencias causan “pocos” problemas y el 19% indican que las diferencias entre culturas inciden “mucho” en las diferencias dentro de los salones de clases. Esto indica que un poco menos de la mitad aseguran que las diferencias con las personas que les rodea ya sea por culturas, tradiciones o maneras de hablar, no son motivo de conflictos en la institución, así mismo, el 39% si llegan a mencionar que las diferencias con algunos compañeros tanto por la forma de pronunciar y por ciertas actividades son escasamente comunes de ver, por último, una pequeña parte asegura que las diferencias culturales al momento de llegar a hablar con personas si causan conflictos en su entorno. Bajo estos aspectos se afirma que la diversidad cultural es un factor que en baja medida puede llegar a generar conflictos en el entorno escolar, ya que acciones de disrupción ligadas a este concepto no son recurrentes.

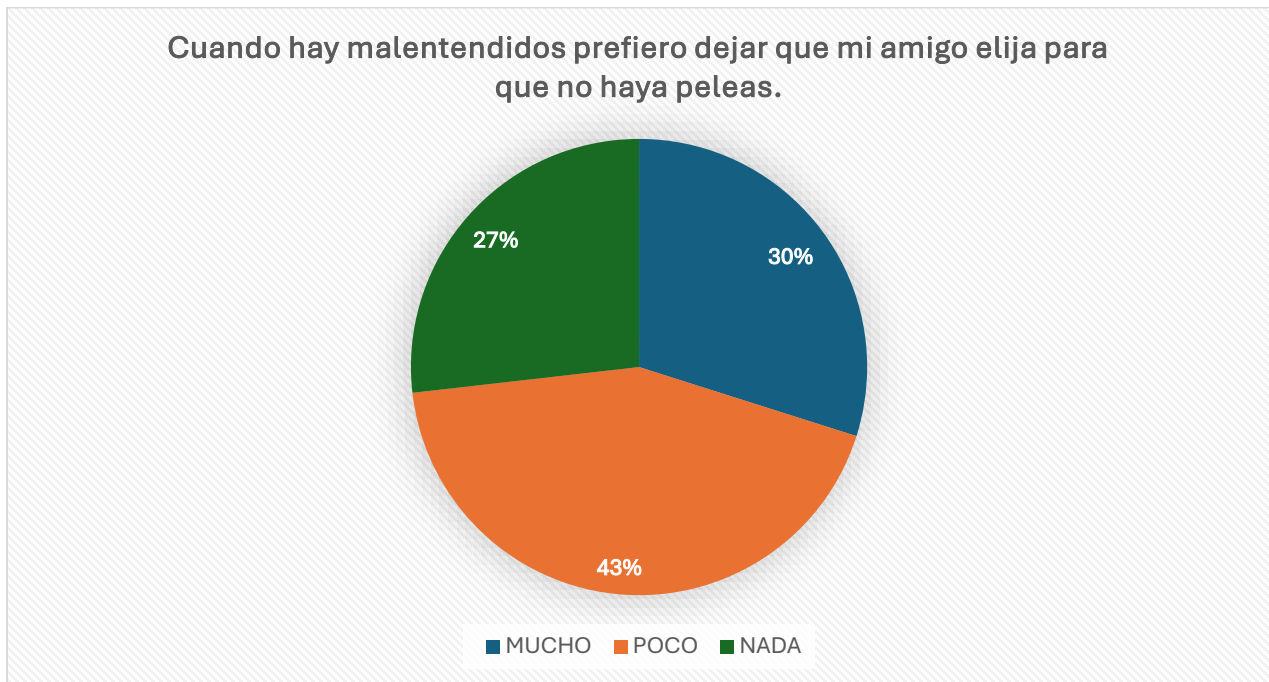
Figura 12. *Estilo de manejo de conflictos: Dominante*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 12 muestra que el 50% de estudiantes “nunca” han utilizado el manejo de conflictos, dominante, mientras que el 36% de estudiantes muestran que en “pocas” ocasiones prefieren ser dominantes en el manejo de conflictos y un 14% en “muchas” ocasiones prefiere que se haga lo que ellos dicen. Esto indica que la mitad de los alumnos encuestados no presentan el estilo dominante hacia otros, mientras que menos de la mitad tienen poca y casi nula intención en querer utilizar dicho estilo al hacer que otros realicen sus actividades y un mínimo de 14% de estudiantes tienen episodios en el cual hacen uso del estilo dominante hacia otros llegando a ser notorio para los demás. Por ende, el estilo dominante es en mayor medida nulamente ocupado, puesto que no se muestran preferentes en querer ganar una discusión y que la otra parte opte por hacer lo que este quiere, y en baja medida es ocupado en situaciones de conflicto por los estudiantes de básica media.

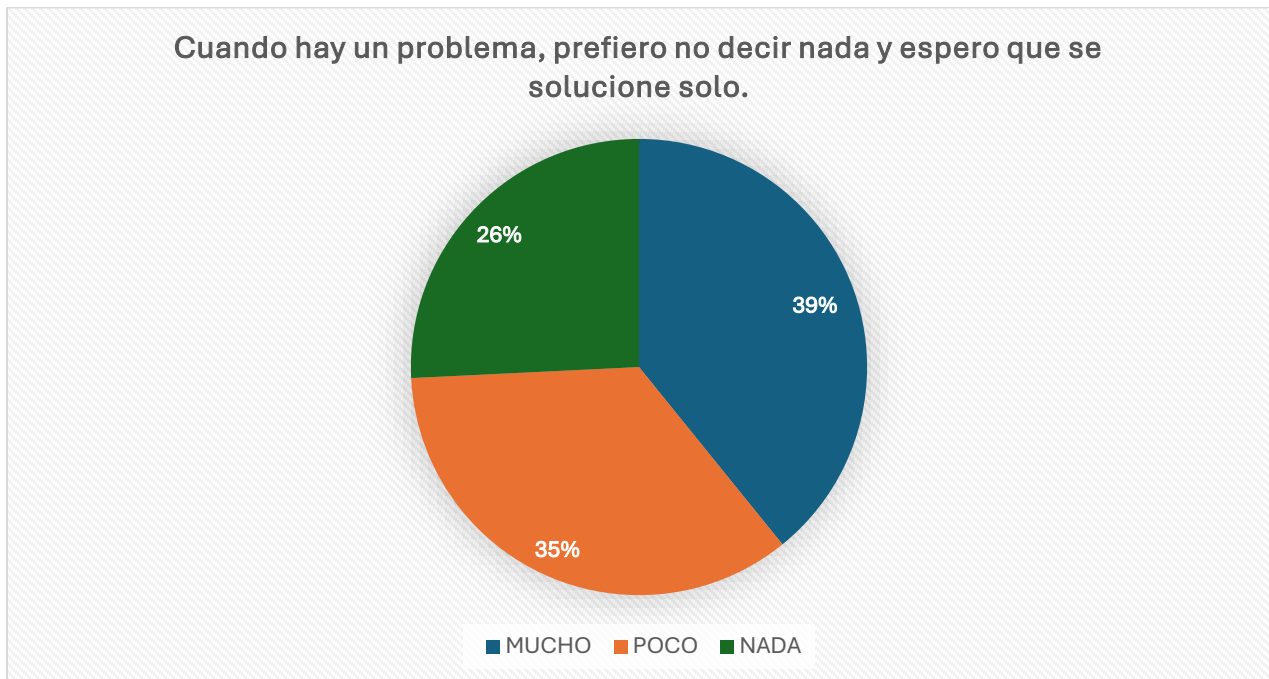
Figura 13. *Estilo de manejo de conflictos: Complaciente*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 13 evidencia que el 43% de los estudiantes en situaciones de conflictos “pocas” veces dejan que otras personas elijan por ellos, mientras que el 30% en “muchas” ocasiones dejan que otros elijan por ellos y, por último, un 27% afirman no dejar que una persona distinta a ellos elija por sí mismo, ya que optan por el indicador “nada”. Se evidencia entonces que los estudiantes de básica media, cuando se encuentran en dichas situaciones no suelen tener un estilo, de manejo de conflicto, complaciente, pues la idea de que la otra parte elija por ellos no es muy constante, aunque si se presenta este estilo, ceder ante otros, suele ser en baja y casi nula medida, por lo que este estilo es poco recurrente en los estudiantes.

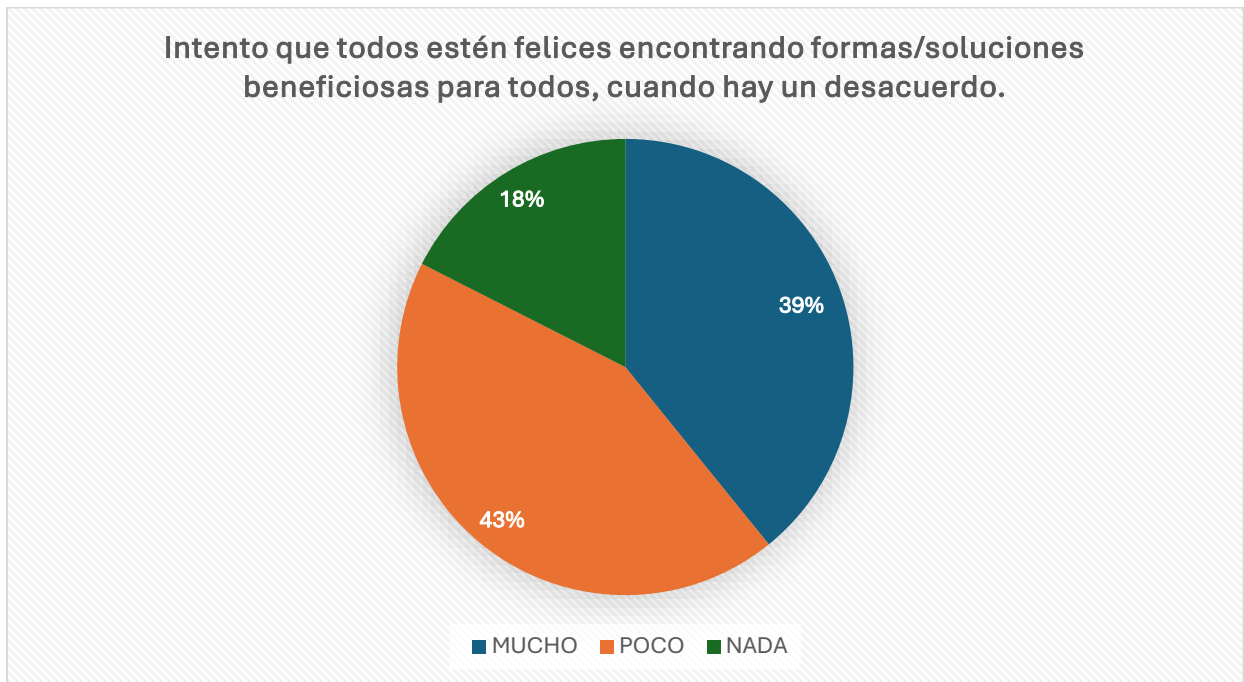
Figura 14. *Estilo de manejo de conflictos: Evasivo*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 14 demuestra que, el 39% de los estudiantes prefiere evitar “muchas” veces un problema y dejar que se solucione solo, el 35% opta por accionar “pocas” veces de este modo y, por último, el 26% decide “nunca” evadir un problema. Se llega al análisis de que, en situaciones de problema, ser evasivo, suele aplicarse en gran medida para gestionar un conflicto, pues una cantidad considerable si prefiere evitar hablar al respecto y que las situaciones se resuelvan por si solas, son menos los que no optan por alinearse a este estilo, se puede inferir que apliquen otros tipos de gestión, pero deja en evidencia que el estilo evasivo no es recurrente para una fracción de los estudiantes. Es decir, un gran grupo deja o ha dejado que los problemas se resuelven por si solos y prefieren aparentar que no tienen mayores inconvenientes, por lo que el estilo evasivo si es muy usado en estudiantes de básica media.

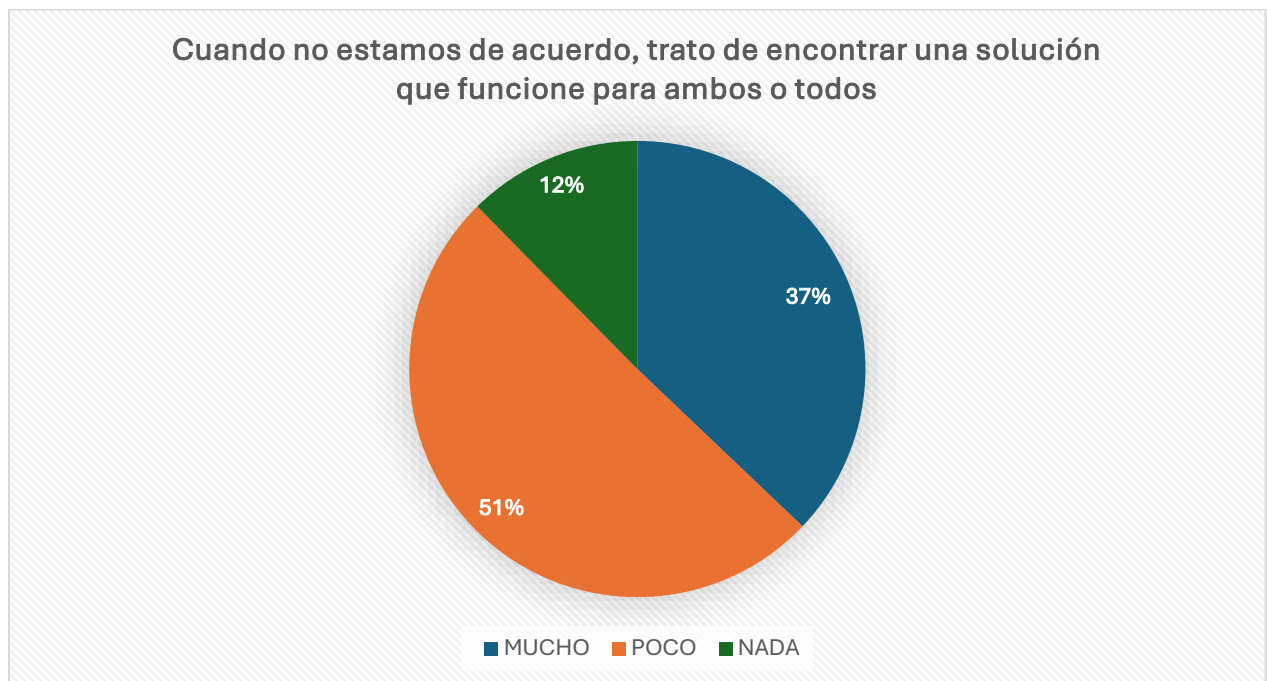
Figura 15. *Estilo de manejo de conflictos: Integrador*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La figura 15 refleja que el 43% de estudiantes tienen “poco” impulso de encontrar soluciones que beneficien a los involucrados en conflictos a fin de mejorar el estado de ánimo, mientras que el 39% tienden a reaccionar “muchas” veces así, y el 18% no intentan encontrar soluciones beneficiosas pues optan por el indicador “nada”. Esto indica que menos de la mitad de los alumnos presentan en poca medida el estilo de manejo de conflicto: integrador, donde no llegan a tener un impulso por encontrar beneficios mutuos para mejorar el estado de ánimo de las personas que se encuentran en dichas situaciones, mientras que, otra parte si intenta encontrar acuerdos favorables para todas las personas involucradas en el conflicto y un mínimo de estudiantes no tienen intención de encontrar pactos que beneficien a los demás.

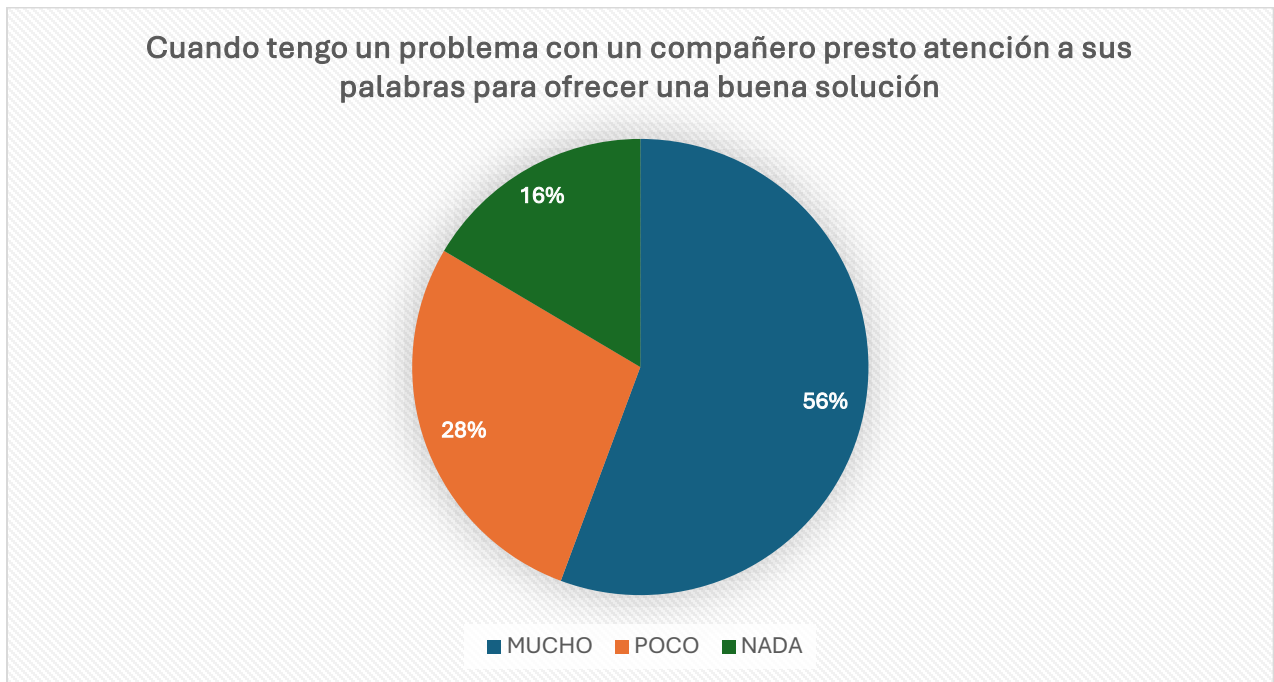
Figura 16. *Estilo de manejo de conflictos: Comprometido*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 16 demuestra que el 51% de estudiantes en “pocas” ocasiones buscan soluciones consensuadas, el 37% indican que “muchas” veces tratan de encontrar acuerdos mutuos y el 12% no tratan de buscar soluciones pues eligen el indicador “nada”. Esto indica que más de la mitad de los alumnos no buscan o no suelen buscar soluciones para utilizar dentro de los salones de clases, mientras que menos de la mitad aseguran buscar soluciones donde ambas partes estén de acuerdo y puedan tener una buena convivencia escolar.

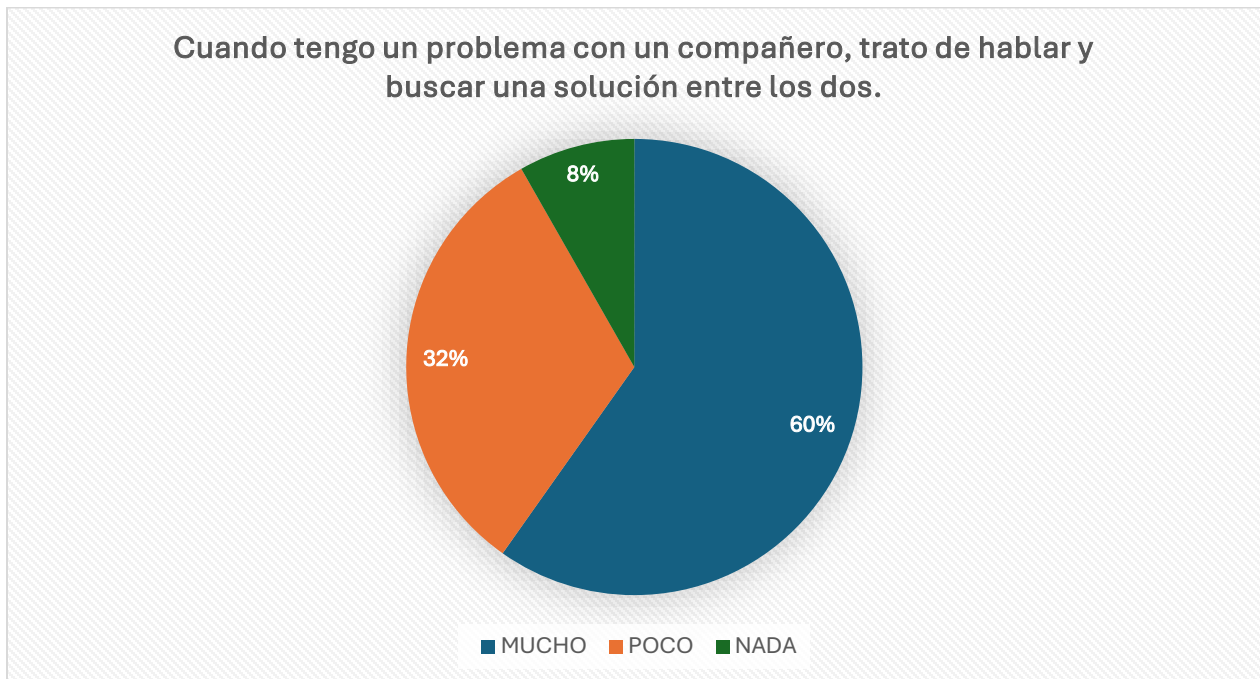
Figura 17. *Técnicas de comunicación asertiva: Escucha activa*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 17 evidencia que el 56% de los estudiantes de básica media prefieren prestar “mucha” atención a las palabras de sus compañeros y ofrecer una buena solución, mientras que el 28% prefieren atender “pocas” situaciones de esta índole y por último el 16% prefieren no escuchar “nada”. Se puede analizar que la escucha activa, que es prestar atención, razonar y ofrecer un diálogo significativo, se da en gran medida en los estudiantes de básica media al tener un problema dentro del entorno educativo, puesto a que esta técnica se ocupa muchas veces por los alumnos y otras no tantos si llega a ser constante. Esto abre camino a que con una buena orientación la parte que la ocupa en menor medida sea más consciente de esta técnica y la pueda desarrollar haciendo de su diario vivir la comunicación asertiva.

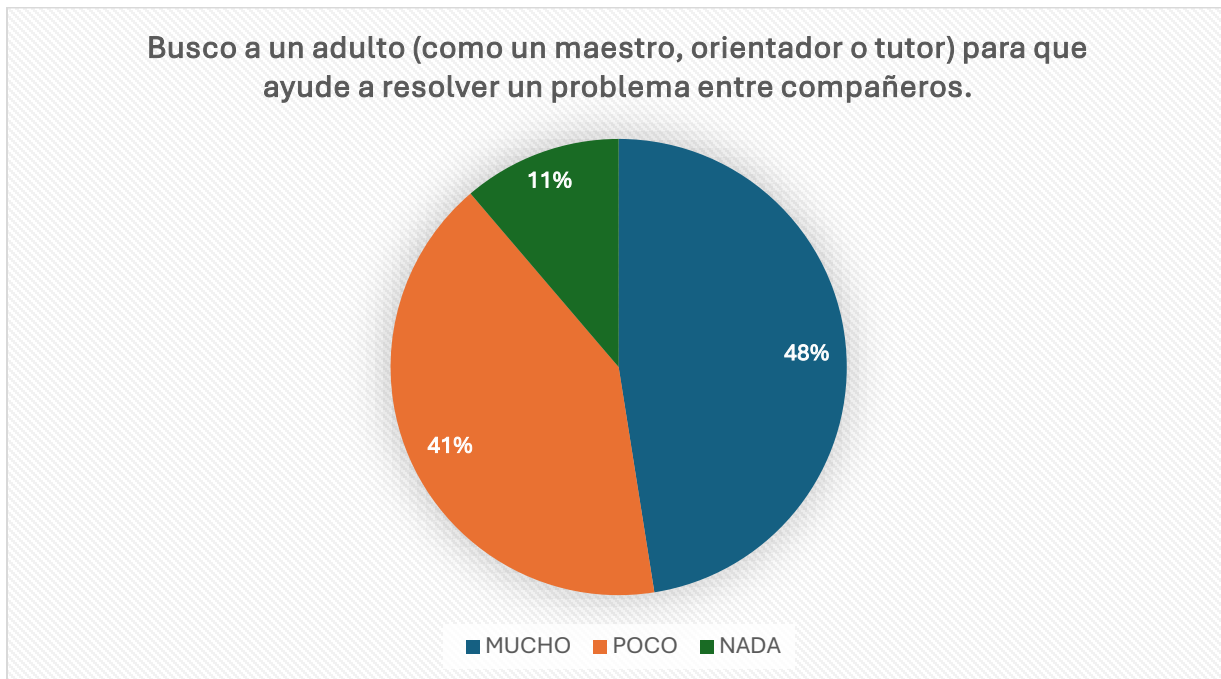
Figura 18. *Técnicas de comunicación asertiva: Negociación*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 18 indica que el 60% de estudiantes en situaciones de conflicto “muchas” veces tratan de hablar y buscar una buena solución, mientras el 32% indican que “pocas” veces aplican esta técnica de comunicación asertiva y el 8% aseguran que no utilizan la negociación para la gestión de sus conflictos, ya que optan por el indicador “nada”. Los resultados muestran que más de la mitad de los estudiantes buscan diversas opciones para solucionar inconvenientes con otros alumnos dentro de la institución, mientras, menos de la mitad buscan pocas soluciones para la resolución de problemas y un pequeño porcentaje en absoluto no buscan acuerdos para resolver sus problemas con los demás. Determinando que gran parte de los estudiantes utilizan la negociación como técnica de la comunicación asertiva, porque escogen y proponen actividades para solucionar conflictos.

Figura 19. *Técnicas de comunicación asertiva: Mediación*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 19 evidencia que, el 48% de los estudiantes en situaciones de conflictos prefieren acudir a un mediador, comúnmente a un maestro o tutor, a fin de orientar la resolución del conflicto, puesto que optan por el indicador “mucho”, el 41% en “pocas” situaciones opta por esta reacción, mientras que el 11% “nunca” acude a un adulto que funcione como mediador en la resolución de conflictos entre los estudiantes. Esto permite analizar que la técnica de mediación es en gran medida recurrida por los estudiantes para resolver sus conflictos, puesto que, para no llegar a instancias graves, se opta por acudir a un adulto que haga la función de mediador, de modo que así esta persona externa tenga una posición general ante el conflicto y pueda ofrecerle opciones que permitan resolver su conflicto. Cabe destacar que esta persona no influye directamente en ellos, es decir, no tiene la capacidad de decidir por ellos, más bien los guía para lograr una comunicación respetuosa y clara.

Figura 20. *Efectividad de la comunicación asertiva en la gestión de conflictos*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025)

La Figura 20 demuestra que, el 46% de los estudiantes de básica media pueden resolver “muchos” conflictos sin pelear, el 40% asegura que pueden resolver “pocos” conflictos sin recurrir a la agresión, y, por último, el 14% “nunca” pueden resolver conflictos sin gritar o pelear. Bajo estos resultados se llega al siguiente análisis, la comunicación asertiva funciona de tal modo que, cuando existen situaciones de conflictos quien haga uso de cualquiera de sus técnicas sea capaz de escuchar atentamente, expresar emociones, reflexionar, analizar y brindar un diálogo asertivo para encontrar soluciones que beneficien no solo a sí mismos si no a la otra parte, el hecho de poder reaccionar sin emociones negativas alteradas valida el hecho de que al resolver conflictos con la comunicación asertiva como estrategia de resolución de conflictos llega a ser efectiva.

A continuación, los resultados de la entrevista realizada a los docentes de básica media.

1. ¿Qué entiende usted por comunicación asertiva?

Figura 21. Nube de palabras P1

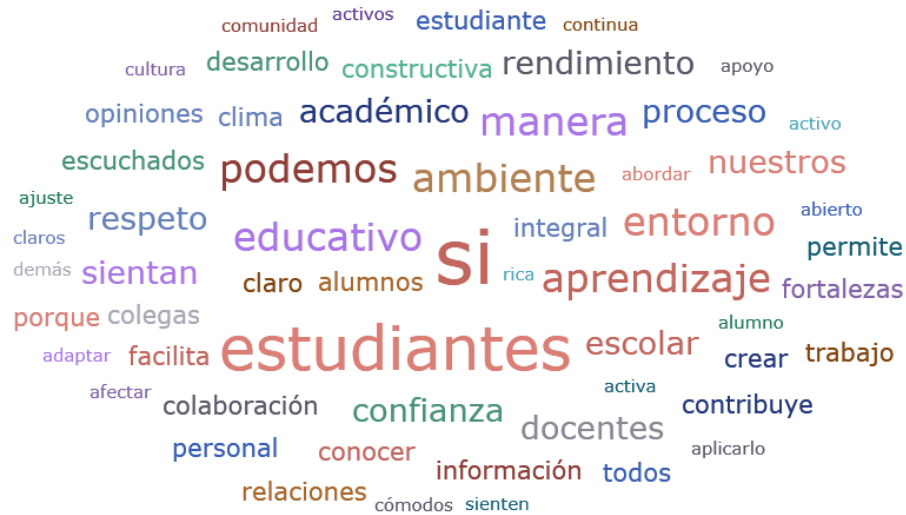


Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La Figura 21 muestra que las palabras más frecuentes son: estudiantes, respeto, buena manera, docentes. Sobre esta base los docentes coinciden que la comunicación asertiva es una forma de comunicarse con respeto, esto implica que en el diálogo deben de expresarse de una buena manera para que así los estudiantes puedan comunicarse en confianza y directamente durante las situaciones de conflictos, y a su vez a esto ayude a crear un clima armonioso.

2. ¿Considera relevante la comunicación asertiva del entorno educativo? ¿Por qué?

Figura 22. Nube de palabras P2



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

De acuerdo con la Figura 22 las palabras más utilizadas son: si, estudiantes, aprendizaje, entorno educativo. Esto indica que, para los docentes, si es importante la comunicación asertiva en el entorno escolar debido a que gracias a esta se logra un ambiente de confianza y respeto, que permite la integridad en el proceso de aprendizaje de los estudiantes y crear un ambiente cómodo de desarrollo constructivo.

3. ¿Ha recibido alguna capacitación o formación sobre técnicas de comunicación asertiva? Si es así, ¿cómo ha aplicado lo aprendido?

Figura 23. Nube de palabras P3

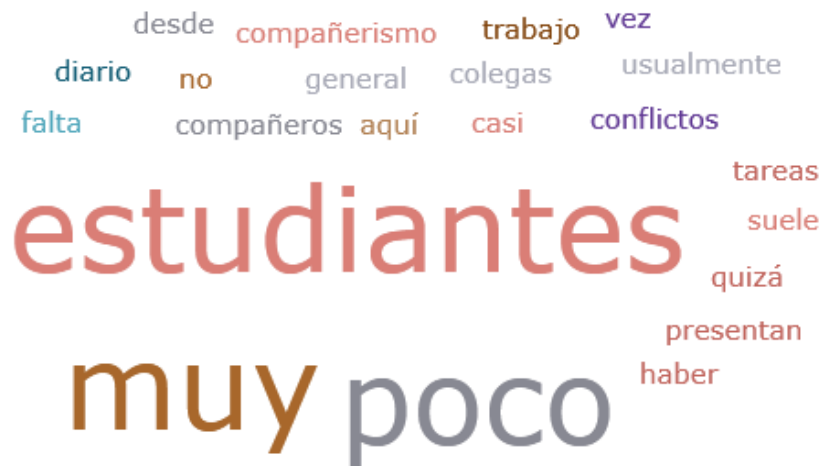


Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La Figura 23 refleja una clara frecuencia de palabras como no, si, aplico y estudiantes. En esta interrogante, se observa que en casi igual medida una parte de docentes si han recibido capacitaciones en cuanto a las técnicas de comunicación asertiva, mientras que otra parte asegura el no haber recibido alguna capacitación referente al tema. Quienes si han recibido capacitaciones aseguran aplicar estos conocimientos principalmente con los estudiantes para mantener una buena comunicación, en donde se expresan de manera clara y respetuosa hacia ellos.

4. ¿Con qué frecuencia se presentan conflictos en el entorno escolar (entre estudiantes, docentes-estudiantes, entre colegas)?

Figura 24. Nube de palabras P4



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La Figura 24 muestra que en mayor medida las palabras utilizadas son: muy poco, estudiantes. Se analiza entonces que la frecuencia de conflictos en el entorno escolar es reducida ya que los conflictos entre estudiantes suelen ser muy pocos, comúnmente estos conflictos están asociados a las tareas y la falta de compañerismo. Se menciona también que los problemas entre docentes y estudiantes son escasos y que los problemas netamente entre docentes son casi inexistentes.

5. ¿Cómo maneja usted los conflictos que surgen en el aula o en la institución?

Figura 25. Nube de palabras P5



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

Conforme a la Figura 25, las palabras más frecuentes son: diálogo, involucrados. Entonces se puede analizar que los docentes prefieren acudir principalmente al diálogo como principal medio para la manejar los conflictos en el aula. Esto lo hacen a fin de que ambas partes involucradas en la situación puedan compartir desde su punto de vista como sucedieron los hechos, para que luego el docente pueda decidir qué acciones tomar. Esto se asocia principalmente a un estilo de manejo de conflictos comprometido, debido a que se comunica con los estudiantes y en base a esto busca una solución para ambos.

6. ¿Ha utilizado técnicas de comunicación asertiva para resolver conflictos? ¿Podría compartir como aplicaste y que beneficios obtuvo?

Figura 26. Nube de palabras P6



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La Figura 26 muestra que las palabras más frecuentes son: no, escuchando, ambas partes, estudiantes, si. Con referencia a esto, existen docentes que no aplican técnicas de comunicación asertiva y prefieren utilizar una estrategia de gestión de conflictos diferente a la comunicación asertiva, mientras que la otra parte asegura que, si utilizan técnicas de comunicación asertiva, pues escuchan ambas partes, luego dialogar para hacer entender a los estudiantes sus acciones y como proceder después del conflicto. Esto deja en evidencia que se aplican técnicas de comunicación asertiva, en primer lugar, está la escucha activa, pues se requiere saber que sucede en ambas partes para evitar ser parciales, en segundo lugar, se procede con la mediación pues es el docente quien desarrolla este papel para llegar a un acuerdo.

7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de aplicar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos escolares?

Figura 27. Nube de palabras P7



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La Figura 27 muestra que las palabras recurrentes son: mejorar, buena, resolver, estudiantes, respeto, palabras, sentimientos. Lo que da a entender que los beneficios que surgen al aplicar la comunicación asertiva en el entorno educativo están relacionados en mejorar la resolución de conflictos, pues al implicarse en estas situaciones con respeto optimizan la comunicación entre docente y estudiante permitiendo que estos se sientan en confianza y puedan compartir sus sentimientos sin necesidad de sentirse intimidados, lo que ayuda en cierto grado a resolver de manera eficiente los conflictos que puedan darse en el aula.

9. ¿Cree que los estudiantes también deberían ser formados en habilidades de comunicación asertiva? ¿Por qué?

Figura 29. Nube de palabras P9



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La figura 29 muestra que las palabras más empleadas para responder son: si, mejor, entorno, comunicarse, facilidad, expresarse. Los docentes concuerdan en que los estudiantes si debieran ser capacitados sobre la comunicación asertiva, puesto que logran expresarse de mejor manera haciendo que la gestión de conflictos fluya fácilmente, dichas capacitaciones permitirían también adquirir habilidades en cuanto a comunicación asertiva para que puedan comunicarse correctamente, así como adquirir la capacidad de comunicar sus sentimientos y emociones de manera efectiva y convivir armoniosamente dentro de su entorno

10. ¿Qué recomendaciones daría para fortalecer la comunicación asertiva en la institución como estrategia para mejorar la convivencia escolar?

Figura 30. *Nube de palabras P10*



Fuente: Rodríguez y Soledispa (2025), realizado en Atlas.ti

La Figura 30 evidencia que las palabras más frecuentes son: capacitaciones, escuchar, situaciones. Se puede analizar que los docentes recomiendan en su mayoría realizar capacitaciones a fin de promover en la comunidad educativa métodos para reaccionar ante situaciones de conflicto procediendo primero con la escucha activa, luego con la mediación y por último con la negociación, aplicando por supuesto habilidades comunicativas que permitan manejarse de mejor manera con respeto y comunicándose de manera clara y eficiente.

Discusión de resultados

La comunicación asertiva en la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano” influye favorablemente en la gestión de conflictos. La aplicación de técnicas como mediación, escucha activa y negociación permiten crear un ambiente propicio para el aprendizaje y deja de lado la agresión o evasión como medio para resolver los conflictos. Los resultados de las encuestas y entrevistas permiten demostrar cómo influye la comunicación asertiva al encontrarse en situaciones de conflicto.

Una de las barreras más preocupantes al implementar eficazmente la comunicación asertiva es la falta de capacitación en cuanto a las técnicas que ayudan a promover el diálogo efectivo, puesto que contribuye en la carencia de conocimiento de los docentes como el de los estudiantes, concordando con Solórzano (2018), en que esta deficiencia limita la comunicación y expresión de ideas puesto que más de la mitad de los encuestados afirman tener poca y ninguna información acerca de la comunicación asertiva y los entrevistados, a excepción de uno, aseguran que en ninguna ocasión fueron capacitados y no pueden aplicar estas técnicas ya que las desconocen.

El desarrollo de las conductas asertivas es fundamental en la resolución de conflictos donde el docente es capaz de lograr un cambio grupal siendo este un apoyo al momento de empezar a contribuir con el educando. En la institución se evidencia que más de la mitad de los encuestados aseguran no poder rechazar solicitudes o conductas, siendo este un factor que incide significativamente en la aplicación efectiva de la comunicación asertiva, pues Lazarus (1973) citado por Caballo (1983) considera que esta capacidad es primordial para comunicarse de manera clara y constructiva. En cuanto a los docentes se evidencia que prefieren acudir al diálogo como medio de resolver conflictos en los estudiantes coincidiendo con Naranjo (2008), en que para

solucionar inconvenientes expresan sus ideales y rechazan conductas poco favorables para la convivencia escolar.

Dentro de las instituciones educativas se logran observar diversos factores que llegan a desencadenar conflictos sin previo aviso, ya sea entre los estudiantes y otras raras veces en la relación docentes-estudiantes. La investigación evidencia que las interrupciones en clases son la principal fuente de inconvenientes entre compañeros y docentes concordando con Viña (2004) citado por Ramón et al. (2019), al momento de identificar estas actitudes disruptivas como un factor que dificulta el desarrollo de las sesiones educativas. Contrastando con lo expresado por los docentes pues dicen que los conflictos entre docentes y estudiantes no suelen ocurrir pues se enfocan en describir como conflictos más frecuentes los de comunicación que surgen en los estudiantes al momento de compaginar sus intereses.

Las técnicas de comunicación asertiva permiten que el diálogo entre los individuos sea claro y respetuoso, en la institución investigada más de la mitad de los estudiantes de básica media aplican la negociación y la escucha activa cuando se encuentran en situaciones de conflicto coincidiendo con Cardona (2008) y la Secretaría de Educación Pública (2022) al prestar atención y buscar objetivos mutuos como medio para gestionar los diversos conflictos que a menudo suelen surgir en el entorno educativo. Por su parte los docentes aplican las técnicas de escucha activa y mediación que descritas por el autor anterior permiten en conjunto escuchar ambas partes, buscar soluciones y guiar hacia un buen acuerdo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

El análisis realizado permitió determinar que la comunicación asertiva si influye como estrategia de resolución de conflictos en estudiantes de básica media de la Unidad Educativa Evangélica “Alfredo Poveda Burbano”, donde factores como la indisciplina y las deficiencias comunicativas, aunque en poca medida llegan a generar conflictos escolares, por ello el aplicar técnicas como la escucha activa, la mediación y la negociación como estrategia, agilizan la gestión de conflictos en el entorno escolar.

En base a la investigación se determina que el nivel de conocimiento sobre la comunicación asertiva que tienen los estudiantes y docentes de la institución es medio, puesto que se asegura que el conocimiento que poseen es entre mucho y poco, esto se debe comúnmente a la falta de capacitaciones referente al tema por parte de los docentes y por el lado de los estudiantes la carente formación y práctica de las técnicas de comunicación asertiva dentro del aula, influyen a que sea en mediana medida el conocimiento que poseen.

Se identifican las conductas asertivas predominantes donde se consideran: la capacidad para rechazar solicitudes, facilidad para comunicar sentimientos y la capacidad para participar en intercambios comunicativos, donde se evidencio a partir de los resultados obtenidos que la más predominante con los estudiantes y docenes es “La capacidad para participar activamente en intercambios comunicativos”, con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría es capaz de manera consciente e inconsciente de utilizarla y estar presente en las actividades diarias. Es fundamental saber que, aunque están presente existen una gran medida de estudiantes que aún

no llegan a utilizarla para resolver conflictos adecuadamente dentro de su entorno social, si el alumno no es capaz de expresar sus ideas el docente no podrá ayudar en su formación individual.

Se registraron que las barreras más frecuentes que dificultan la implementación de la comunicación asertiva en la gestión de conflictos en la institución “Alfredo Poveda Burbano” son la falta de capacitación tanto en docentes como estudiantes puesto que los estudiantes reciben poca formación frente a esta estrategia y los docentes en su mayoría no han recibido capacitación alguna para poder desarrollar habilidades ligadas a la comunicación asertiva. Además, de que existe una parte estudiantes que presentan un estilo de resolución de conflictos dominante y a la par está el estilo complaciente, pues por un lado la parte dominante presenta lo que quiere que se haga y por otro lado está la parte complaciente, que para evitar problema se ajusta a las demandas del primero.

Los tipos de conflictos más comunes en la institución son los de actitudes disruptivas que comúnmente están asociadas a las interrupciones en clase y los conflictos de poder en donde los estudiantes tienden a desafiar las normas preestablecidas, esto se debe comúnmente a un factor recurrente, que es la indisciplina, pues mediante la investigación se evidencia que esta es la que en mayor medida, en comparación con la deficiencia de comunicación y la diversidad cultural, llegan a generar conflictos en el aula. Se puede considerar como un factor determinante a la hora de evaluar la efectividad de la comunicación asertiva.

En esta investigación se consideraron tres técnicas de la comunicación asertiva que son: la mediación, negociación y escucha activa. En la institución educativa la mediación utilizada para gestionar un conflicto contribuye en gran medida puesto que muchos prefieren tener una tercera persona adulta que les ayude a consolidar una conversación amena que coincida con una solución que aporte en igual medida a ambos. Así mismo la negociación es parte fundamental para la resolución de conflictos pues se evidenció que también es comúnmente aplicada al momento de

conflictos pues una mayoría busca el interés mutuo para así solucionar su situación y quedar satisfecho en el mayor grado posible. Por último, la escucha activa, se evidencia que contribuye en gran medida puesto a que los estudiantes son conscientes al momento de escuchar a los demás, de enfatizar con ellos al analizar su situación para poder brindar un dialogo objetivo frente a situaciones de conflicto.

RECOMENDACIONES

Finalmente, dado los resultados de la investigación de campo se sugieren las siguientes pautas para promover mejoras en las instituciones educativas donde se llegue a reflejar inconsistencia priorizando el bienestar estudiantil y profesional por parte de los docentes de la básica media, las recomendaciones a seguir son:

- Capacitar al personal docente junto a los alumnos sobre la comunicación asertiva para resolver problemas y fortalecer el bienestar estudiantil.
- Desarrollar talleres y/o capacitaciones en las que el docente adecue por edades distintas actividades a realizar motivando a reconocer las conductas que más lo dominan y como poder hablar de sus sentimientos con los demás.
- Implementar recursos didácticos donde el docente pueda identificar las barreras frecuentes para la no aplicación de comunicación asertiva en resolución de problemas en estudiantes.
- Implementar un mecanismo de alerta temprana donde los docentes puedan identificar al estudiante que comiencen a presentar situaciones de conflictos de poder o acciones que generen preocupaciones dentro de los avances educativos.
- Creación de espacio lúdico donde el estudiante pueda aprender mediante lecturas, escrituras y juegos sobre la importancia de las diferentes técnicas de comunicación asertiva como lo son: mediación, negociación y escucha activa.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3). [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilarte, I., Calcurián, I., & Ramírez, Y. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes (Doctoral dissertation)*. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf>
- Antonio, E., & Cabrera, S. (2018). El conflicto en niños de educación. *Dialnet*, 11, 43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6977379>
- Arias, I. (2018). Ambientes escolares: un espacio para el reconocimiento y respeto por la diversidad. *Sophia*, 14(2), 84–93. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.852>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación. *Revista Alergia México*, pp. 201-106. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, L., & Gavilanes, D. (2023). Inteligencia emocional y asertividad en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.317>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La Investigación Científica: Una Aproximación para los estudios de posgrado (Primera Edición ed.)*. Ecuador: *Universidad Internacional del Ecuador*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Arteaga, R. (2024). Incidencia de un plan basado en comunicación asertiva para los conflictos de convivencia escolar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 9795-9827. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14361
- Asencio, N. (2024). *Competencias lingüísticas de los estudiantes*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11359/1/UPSE-MEB-2024-0059.pdf>
- Ayala, G. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore. *Academia & Derecho*, 7, 79-106. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.7.2527>

- Belmonte, A., & Estupiñán, R. (2024). Autopercepción sobre la comunicación asertiva en estudiantes con discapacidad intelectual. *Revista Andina de Educación* 7(2), 007210. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree/article/view/4759/4988>
- Bernal, Á., et al. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Dialnet*, 7, 682–695. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Dialnet*, 13, 52–62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876>
- Cabrera, C. Y García, D. (2022). *Concepciones del conflicto, de los estudiantes de la institución educativa Luis Carlos González Mejía de la ciudad de Pereira*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica de Pereira. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/beb9a99d-3b40-47ac-b062-090592e826c3/content>
- Caiza, M., Rosero, L., & Castillo, C. (2024). Incidencia de la gestión educativa en la comunicación asertiva con docentes de una Institución Educativa. *MQRInvestigar*, 8(4), 316–333. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.316-333>
- Cardona, R. (2008). *La resolución de conflictos en los Centros educativos*. <https://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos/>
- Cardozo, I., & Cervera, C. (2014). *Conflictos en las aulas de las instituciones escolares* Tesis de Maestría. Universidad del Tolima. <https://repository.ut.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca988fb8-719f-43f0-9623-1afba92b14af/content>
- Carmona, M., Castillón, L. y Gutiérrez, R. 2020. Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 3(7), 82-100. <https://doi.org/10.36677/redca.v3i7.14703>
- Castro Miranda, G., & Calzadilla Vega, G. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación: comunicación asertiva desde la psicología de la educación. *Didáctica y Educación*, 12(3), 2224-2643, 131–151. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/1177>

- Correal, M., & Vega, R. (2024). Habilidades Emocionales y Convivencia Escolar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1444–1467. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10580
- DRAE (1984). Diccionario de la Real academia de la lengua española. *Asociación de Academias de la Lengua Española*.
- Ferrando, M., & Rojo, M. (2022). Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso. *REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR*(11), 57-66. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/azarbe.505931>
- Flores, G. (2024). Habilidades sociales en la práctica preprofesional: un enfoque teórico de las habilidades necesarias del profesional en formación. *AXIOMA*, 1(30), 5-10. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i30.887>
- García, M. (2017). *Comunicación asertiva en ocho familias del Rincón de Girón Parte Baja, en Santander* [Unad]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/13636/37552145.pdf;jsessionid=EFAF7308386BDFCA3F2716CA99891C02?sequence=1>
- Granda, M. (2024). Indisciplina escolar: Un mal por erradicar en instituciones de nivel básico y media. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2361>
- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional* (Le Libros). Ediciones B. <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias"* en Metodología de la 50 investigación (sexta edición, ed.). México: McGraw Hill Education. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Islas, A. & Pérez, O. (2019). Los conflictos y la vida diaria. *Pensamiento Americano*, 12(23) 169-182. <https://doi.org/10.21803/pensam.v12i22.254>
- Jaramillo, H., Obregón, N., & Pinedo, A. (2021). Habilidades sociales y capacidad de manejo de conflictos interpersonales. *Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(19), 843–853. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.241>
- Lozano, A., Gutiérrez, P., & Martínez, R. (2018). La mediación educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de Paz*, 2, 125–145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9072750>
- Medranda, J., Contreras, M., & Obaco, E. (2023). Conflicto escolar frente al desempeño académico: un tema que debe ser estudiado. *Alteridad*, 19(1), 127–136. <https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.10>
- Montaño Timana, E. A. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Científica*, 5(16), 62–81. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81>
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación”* 8, 1–27. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipo de Investigación*. Perú: Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://sig.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-deInvestigacion.pdf>
- Niño, G. (2024). *Conflicto escolar, abordaje en la convivencia escolar en estudiantes de Básica Secundaria en Colombia*. <http://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/1271/1150>
- Ochoa Gutiérrez, R., & Balderas Gutiérrez, K. E. (2021). Educación continua, educación permanente y aprendizaje a lo largo de la vida: coincidencias y divergencias conceptuales. *Revista Andina De Educación*, 4(2), 67–73. <https://doi.org/10.32719/26312816.2021.4.2.8>
- Pedrero García, E., Moreno Fernández, O., & Moreno Crespo, P. (2017). Educación para la diversidad cultural y la interculturalidad en el contexto escolar español. *Revista de Ciencias Sociales*, 23 (2), 11–26. <https://www.redalyc.org/journal/280/28056733002/html/>

- Peñañiel, D., & García, G. (2021). La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar.” *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2–1), 156–173. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.533>
- Pérez, E., & Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Redalyc*, 12, 163–180. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pérez, T. (2017). Aprender a convivir en la diferencia, clave para construir cultura de paz. *Dialnet*, 6. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6132038.pdf>
- Ramón Pineda, M., García Longoria Serrano, M., & Olalde Altarejos, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Revista Conrado*, 15(67), 135-142. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135
- Ramón Pineda, M. Ángel, Longoria Serrano, M. P. G., & Olalde Altarejos, A. J. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 26, 243-259. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34125>
- Reyes-Reyes, F., Reyes-Reyes, A., & Díaz-Narváez, V. P. (2019). *Acerca de los sistemas de clasificación de diseños de investigación en psicología: importancia y limita*. *Interciencia*, 44(5), 303-309. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33959375009>
- Sánchez, M., & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Scielo*, 4(3), 71-90. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300006&lng=es&tlng=es
- Santos, L., García, S., & de la Cruz, N. (2022). La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10. <https://cuba.vlex.com/vid/comunicacion-aula-influencia-relaciones-908338381>
- Secretaría de Educación Pública. (2022). *Resolución de Conflictos en los Centros Escolares*. https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Documento-Resolucion-de-conflictos_25_OCT_2022_21_X_27-ALTA.pdf
- Sigüenza, W., & Crespo, J. (2012). *Estudio de los tipos de conflictos educativos en adolescentes de décimo de EGB*. [74](https://rest-</p>
</div>
<div data-bbox=)

dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f4ea14a6-ecc0-4d68-98a0-7cc4446fee70/content

Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100187&lng=es&tlng=es.

Téllez, J. (2017). *Significaciones sociales del conflicto escolar desde la convivencia escolar*. Universidad de la Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=doct_educacion_sociedad

Torres, T. (2022). *Conflicto escolar en positivo*. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/6566/1226_Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, F., & Flores, A. (2024). La comunicación asertiva para fortalecer la convivencia escolar en la Unidad Educativa Fiscal Velasco Ibarra. *Revista Científica Arbitrada de Investigación En Comunicación, Marketing y Empresa*, 7. <https://doi.org/10.46296/rc.v7i13edespab.0247>

Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zaldívar, D. (1994). *Entrenamiento asertivo, aprendizaje social y entrenamiento en habilidades sociales* (Vol. 12, Issue 3). <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v11n2-3/01>

ANEXOS

Anexo A. Certificado antiplagio

La Libertad, 02 de junio del 2025

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En calidad de Tutora del Trabajo de integración curricular, “**La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos en estudiantes de Básica Media**”, elaborado por **Rodriguez Orrala Gizlaine Anais y Soledispa Tomala Elvis Jair**, estudiantes de la **CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciados en **EDUCACIÓN BÁSICA**, me permito declarar que, una vez analizado en el sistema antiplagio **COMPILATIO** y de haber cumplido los requerimientos exigidos, el trabajo ejecutado se encuentra con **1%** de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



C.I. 0962550133

DOCENTE TUTORA

EVIDENCIA DE COMPILATIO



RODRÍGUEZ-SOLEDISPA. DOCUMENTO COMPILATIO



Nombre del documento: RODRÍGUEZ-SOLEDISPA. DOCUMENTO COMPILATIO.docx
ID del documento: c5586cc0af163bc5068c5e07165088c40e446ed1
Tamaño del documento original: 131 kB

Depositante: MARIANELA SILVA SANCHEZ
Fecha de depósito: 2/6/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 2/6/2025

Número de palabras: 12.347
Número de caracteres: 80.914

Anexo B. Declaración del uso de IA

DECLARACIÓN DE USO DE IA

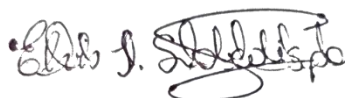
Nosotros, Rodriguez Orrala Gizlaine Anais y Soledispa Tomala Elvis Jair, portadores de la cédula N° 2400303034 y 2400019911, estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación e Idiomas, Carrera de Educación Básica, en calidad de autores del trabajo de investigación “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE BÁSICA MEDIA”, nos permitimos declarar que utilizamos la IA como herramienta para la generación y revisión de la información concerniente a las bases teóricas de variables de la investigación, para luego analizar, respaldar con autores y argumentar dando profundidad científica al trabajo de integración curricular.

Atentamente,



Rodriguez Orrala Gizlaine Anais

C.I: 2400303034



Soledispa Tomala Elvis Jair

C.I: 2400019911

Anexo C. Permiso de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN E IDIOMAS

CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

OFICIO No. UPSE-CEB-2025-297-MG
La Libertad, 14 de mayo de 2025

Lcda. Marlene Peláez Duarte, MSc.
Director/a de la Unidad Educativa Evangélica "Alfredo Poveda Burbano"
Ciudad.

De mis consideraciones:

La suscrita, **Lcda. Margot García Espinoza, PhD.**, directora de la Carrera de Educación Básica, perteneciente a la Facultad de Ciencias de la Educación e Idiomas, de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, me dirijo a usted con el propósito de solicitar permiso en su institución educativa, para que los estudiantes **Rodríguez Orrala Gizlaine Anais y Soledispa Tomalá Elvis Jair**, puedan desarrollar su proyecto de investigación.

El tema de investigación es el siguiente: "**La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos**". Para el desarrollo del mismo, los estudiantes aplicarán instrumentos de recolección de datos, tales como encuestas y entrevistas dirigidas al personal docente y demás miembros de su comunidad educativa.

Dicha actividad está programada para ejecutarse durante el periodo académico **2025-1**, correspondiente al mes de mayo del presente año.

Por la favorable acogida que usted dará a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos. Atte.



Verificar digitalmente con:
**MARGOT MERCEDES
GARCÍA ESPINOZA**
Firmado digitalmente con Firmador

Lcda. Margot García Espinoza, PhD.
Directora de la Carrera de Educación Básica
Universidad Estatal Península de Santa Elena
C.c.: Archivo



U.E. "ALMIRANTE ALFREDO POVEDA"
RECIBIDO
HORA

DÍA: **16 MAY 2025**

UPSE
MSc. **Marlene Peláez**
LÍMITES!

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f @ www.upse.edu.ec

Anexo D. Formato de encuesta a Docentes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN E IDIOMAS CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA



Entrevista dirigida a los docentes de básica media de la institución “Alfredo Poveda Burbano”.

Proyecto de Investigación “La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos”

Objetivo: Investigar sobre la comunicación asertiva y la gestión de conflictos de la Institución “Alfredo Poveda Burbano”.

Indicaciones: Responda elocuentemente.

Datos generales

Preguntas

1. ¿Qué entiende usted por comunicación asertiva?
2. ¿Considera relevante la comunicación asertiva del entorno educativo? ¿Por qué?
3. ¿Ha recibido alguna capacitación o formación sobre técnicas de comunicación asertiva? Si es así, ¿cómo ha aplicado lo aprendido?
4. ¿Con qué frecuencia se presentan conflictos en el entorno escolar (entre estudiantes, docentes-estudiantes, entre colegas)?
5. ¿Cómo maneja usted los conflictos que surgen en el aula o en la institución?
6. ¿Ha utilizado técnicas de comunicación asertiva para resolver conflictos? ¿Podría compartir como aplicaste y que beneficios obtuvo?
7. ¿Cuáles considera que son los beneficios de aplicar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos escolares?
8. ¿Qué obstáculos ha identificado para implementar una comunicación asertiva de manera efectiva?
9. ¿Cree que los estudiantes también deberían ser formados en habilidades de comunicación asertiva? ¿Por qué?
10. ¿Qué recomendaciones daría para fortalecer la comunicación asertiva en la institución como estrategia para mejorar la convivencia escolar?

Anexo E. Formato de encuesta a estudiantes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN E IDIOMAS CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA



Cuestionario dirigido a los estudiantes de Básica media de la institución

Proyecto de Investigación “La comunicación asertiva como estrategia para la gestión de conflictos”

Objetivo: Investigar sobre la comunicación asertiva y la gestión de conflictos de la Institución “Alfredo Poveda Burbano”.

Indicaciones: Lea atentamente y seleccione su respuesta según corresponda cada enunciado.

Datos generales

1. Conozco ejemplos de cómo hablar con respeto, como decir "me gustaría que me escuchen".
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
2. En la escuela, he participado en actividades donde puedo hablar de mis sentimientos.
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
3. Puedo decir "no" a algo que no quiero hacer o que no me gustaría hacer.
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
4. Me resulta fácil expresar mis sentimientos, por ejemplo, cuando digo "me siento triste cuando no me invitan a jugar".
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
5. Cuando hablamos en clase o con mis amigos, me gusta dar mis ideas y lo que pienso.
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
6. Siento el apoyo de mis compañeros cuando trato de hablar de mis sentimientos, por ejemplo, cuando les pido que me escuchen.

- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
7. Tengo suficiente información sobre cómo comunicarme bien y expresar mis opiniones.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
8. De las siguientes situaciones selecciona las que causan conflictos con frecuencia.
- Incumplimiento de las reglas disciplinarias
 - Desacuerdos con compañeros por razones personales
 - Falta de atención a otros compañeros
 - Poco tiempo para las entregas de tareas
 - Malentendidos con los profesores
 - Interrupciones en clase
9. Dentro del aula he visto malos modales por parte de los estudiantes hacia el/la docente.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
10. Observo malentendidos entre estudiantes y profesores al habla sobre las tareas o las reglas de la clase.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
11. Las diferencias entre las culturas de los compañeros (como costumbres, tradiciones o maneras de hablar) causan problemas en el aula.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
12. Cuando tengo un problema con un compañero trato de ganar la discusión y que haga lo que yo quiero.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
13. Cuando hay malentendidos prefiero dejar que mi amigo elija para que no haya peleas.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada

14. Cuando hay un problema, prefiero no decir nada y espero que se solucione solo.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
15. Intento que todos estén felices encontrando formas/soluciones beneficiosas para todos, cuando hay un desacuerdo.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
16. Cuando no estamos de acuerdo, trato de encontrar una solución que funcione para ambos o todos.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
17. Cuando tengo un problema con un compañero presto atención a sus palabras para ofrecer una buena solución
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
18. Cuando tengo un problema con un compañero, trato de hablar y buscar una solución entre los dos.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
19. Busco a un adulto (como un maestro, orientador o tutor) para que ayude a resolver un problema entre compañeros.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
20. Puedo resolver conflictos sin pelear, como cuando hablo en lugar de gritar.
- a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada

Anexo F. Imágenes de recolección de datos

