



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA**

**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA  
PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS  
EN ADOLESCENTES DE 13 A 15 AÑOS**

Caso: Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa

Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en  
Orientación Psicológica Educativa

**Autor:** José A. Contreras B.

**Tutora:** Zulay Moncada de Ramírez

San Cristóbal, Mayo 2017

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el ciudadano: José Alberto Conteras Bustamante 5.687.728, para optar al grado de: Magister Scientiarum en Orientación Psicológica Educativa, cuyo título es: **PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES DE 13 A 15 AÑOS**. Caso: Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 17 días del mes de Mayo de 2017.

---

Zulay Moncada de Ramírez

C.I. V- 4.628.470

## DEDICATORIA

**Primeramente** Dedico esta tesis especialmente a DIOS, quien cada día renovó sus misericordias sobre mi vida, me dio la sabiduría e inteligencia para concluir esta meta.

De igual forma; dedico esta investigación a:

**Mis padres**, quienes sembraron en mí valores que hoy en día son la base sobre la cual gira cada una de mis actuaciones.

**A mi Esposa Maritza Uribe**, gracias por tu paciencia y comprensión hoy hemos alcanzado un triunfo más; porque los dos somos uno y mis logros son tuyos; Dios nos ha bendecido con un hogar lleno de amor compartiendo alegrías y tristezas durante varios años.

**A mis hijos**, quienes son mi mayor motivación y ser un ejemplo de lucha, constancia, trabajo, compromiso y dedicación personal y profesional.

**A mis amigos**, quienes siempre estuvieron atentos a cada necesidad presentada.

A Todos mil gracias.

*José A. Contreras B.*

## AGRADECIMIENTO

Al culminar esta meta importante tanto para mi vida personal como profesional, doy gracias a todas aquellas personas que hicieron posible este logro:

***A la Universidad Católica del Táchira;*** Mi casa de estudios y a sus profesores.

***A la Dra. Zulay Moncada de Ramírez;*** la gracia de Dios está sobre usted y su familia. Agradezco sus sabios conocimientos además de su ayuda, compromiso y dedicación personal y profesional para la culminación satisfactoria de mi trabajo.

*José A. Contreras B.*

## ÍNDICE GENERAL

	p.p
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.-</b>	21
Análisis de resultados.....	30
<b>CAPÍTULO II.-</b>	38
Análisis de resultados.....	43
<b>CAPÍTULO III.-</b>	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
<b>PROPUESTA.....</b>	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	74

## LISTA DE CUADROS

	p.p
Cuadro N° 1.- Operacionalización de la variable.....	16
Cuadro N° 2.- Rangos de confiabilidad.....	19
Cuadro N° 3.- Indicador: Comunicación inadecuada.....	30
Cuadro N° 4.- Indicador: Agresión física.....	32
Cuadro N° 5.- Indicador: Agresión verbal.....	33
Cuadro N° 6.- Indicador: Agresión emocional.....	35
Cuadro N° 7.- Indicador: Miedo.....	36
Cuadro N° 8.- Indicador: Respeto de sí mismo.....	43
Cuadro N° 9.- Indicador: Toma de decisiones.....	44

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.- Indicador: Comunicación inadecuada.....	p.p 31
Gráfico N° 2.- Indicador: Agresión física.....	32
Gráfico N° 3.- Indicador: Agresión verbal.....	33
Gráfico N° 4.- Indicador: Agresión emocional.....	35
Gráfico N° 5.- Indicador: Miedo.....	36
Gráfico N° 6.- Indicador: Respeto de sí mismo.....	43
Gráfico N° 7.- Indicador: Toma de decisiones.....	45



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA**

**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES DE 13 A 15 AÑOS  
CASO: UNIDAD EDUCATIVA ANTONIO RÓMULO COSTA**

**Autor:** José A. Contreras

**Tutora:** Zulay Moncada

**Fecha:** Mayo 2017

**RESUMEN**

La presente investigación permitió Diseñar un Programa de Orientación Psicológica Educativa para la resolución de conflictos en adolescentes de 13 a 15 años. Caso: Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa, ubicada en el Municipio San Cristóbal, Estado Táchira. Es un estudio de campo, de naturaleza descriptiva y bajo el paradigma cuantitativo, la población estuvo conformada por cincuenta (50) docentes; a los cuales se les aplicó un instrumento de tipo cuestionario con tres (3) opciones de respuesta: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N); validado por la técnica de juicio de expertos, obteniendo la confiabilidad con la aplicación del Alpha de Conbrach, cuyo coeficiente fue de 0,94 considerado de magnitud muy alta. El análisis de los datos se presentó en cuadros de distribución de frecuencias porcentuales. Y se describieron diferentes indicadores tales como: comunicación inadecuada, agresión física, agresión verbal, agresión emocional, miedo, respeto de sí mismo y toma de decisiones. Para el análisis de los datos se presentan cuadros de distribución de frecuencias porcentuales atendiendo las dimensiones de la variable en estudio; los mismos representan la frecuencia simple y el porcentaje obtenido en cada una de ellas. Los resultados demostraron que en el plantel seleccionado es necesario emplear un programa de orientación psicológica educativa que conlleve a la resolución de conflictos; motivo a que estos influyen de forma negativa el comportamiento de estos adolescentes; lo que significa que los adolescentes se agreden e insultan de forma constante para lograr sus cometidos, por lo que es importante la implementación del Programa de Orientación Psicológica Educativa para la resolución de conflictos.

**Descriptores:** agresividad, programa, orientación, resolución de conflictos.

## INTRODUCCIÓN

El ser humano comprendido como un ser social nace con disposiciones para establecer vínculos sociales. Esta capacidad explica que a lo largo de la evolución se hayan identificado actuaciones convenientes para la resolución de conflictos tales como: las relaciones afectivas, las formas de pedir ayuda, los gestos comunicativos, el interés por las personas, elegir amigos, escoger entre varias opciones, observar estilos de vida familiar y cultural. Esta capacidad de interactuar es a su vez aprovechada por el grupo para transmitir la cultura acumulada en su desarrollo: valores, roles y lenguaje.

Por ello, el sistema educativo actual debe buscar la formación de los adolescentes con capacidad creativa y proactiva, que corresponda a una digna forma de convivencia, apoyada en el respeto mutuo y en la disposición positiva para actuar en el contexto donde se desenvuelva. Por estas razones para que el aprendizaje sea eficiente, eficaz y desde luego efectivo, se requiere entre otras cosas de un ambiente institucional que propicie el logro de objetivos académicos y forme al estudiante en su ser y quehacer.

Ahora bien, la situación planteada no es desconocida en Venezuela; por cuanto las transformaciones permanentes recibidas a través del Ministerio del poder Popular para la Educación busca un modelo efectivo que repercuta de forma significativa el abordaje de la resolución de conflictos a fin de reducir significativamente los niveles de agresividad, miedo, respeto de sí mismo, entre otras en los estudiantes de Educación Media General.

Bajo este escenario, se puede describir la resolución alternativa de conflictos como: las acciones que se generan entre las personas que tienen el problema, a través de la mediación, negociación o posibles acuerdos que buscan el equilibrio y funcionalidad en las partes. En efecto se requiere de una educación que forme al educando para la vida, a partir de una práctica formativa, dinámica, innovadora y proactiva que promueva la iniciativa, la autonomía y los valores; como vía para orientarlo para que asuma su futuro con seguridad, serenidad y principios claros. Por tanto, cada docente, tiene un papel importante y fundamental para lograr identificar las conductas no operativas como fuente de conflicto, para ello debe tener en cuenta un buen conocimiento de sus estudiantes, en aspectos tales como, cuáles son sus ideas propias, sus intereses, valores, su estilo de aprendizaje, motivos que lo animan o desaniman, otros.

De allí que, los planteles educativos constituyen el sitio de apoyo y seguridad que le permita a los escolares a definirse como individuo y donde tiene la posibilidad de desempeñar diferentes roles, que haga posible su completa madurez psicosocial; en tal sentido las instituciones educativas deben promover acciones con el compromiso de respetar la vida, rechazar la violencia, poner en práctica valores tales como: generosidad y solidaridad.

En consecuencia, en las diferentes instituciones educativas; prevalecen un sinnúmero de problemas o factores que inciden en la consolidación de los conflictos por cuanto son estudiantes que provienen de hogares disfuncionales, donde prevalece el maltrato familiar, producto de los problemas económicos, la pobreza extrema, entre otros elementos significativos que inciden en la dinámica familiar.

En este sentido, Trujillo<sup>1</sup> (2013), expresa que dentro del ambiente escolar suceden a diario una serie de fenómenos respecto a las reacciones del estudiantado a las cuales los docentes deben estar atentos para evitar un conflicto en esta etapa tan importante de su formación por consiguiente el autor sostiene: “es común observar, jóvenes retraídos, aislados, violentos, agresivos, sumisos, con baja autoestima, mal humorados, altaneros, groseros, apáticos, entre otros”

Es evidente que dentro del contexto del aula, prácticamente la observación de conductas no operativas que conllevan al conflicto en los estudiantes, constituyen una crisis de adaptación que debe preverse y por lo tanto enfrentarse de manera racional. De esta manera, la crisis se debe en la mayoría de los casos a la poca o nula comprensión de los fenómenos comportamentales que reflejan los estudiantes.

De igual forma, es evidente, que el docente debe estar atento y asumir estrategias orientadoras para disminuir las acciones asociadas al conflicto que atentan contra la integridad de éstos y así como al desarrollo integral del estudiante; por lo que, debe asumirse como una necesidad, el control de cada comportamiento si se toma en cuenta que el progreso general implica un adecuado desempeño en cuanto al área socioemocional, no sólo por lo que ello encierra, sino también respecto al futuro desempeño en el rendimiento académico.

Ahora bien, el conflicto es manifestado ante la presencia de actividades, conductas, intereses, necesidades o valores incompatibles. Para Bastidas<sup>2</sup> (2011) es un: “proceso de opciones mutuamente excluyente entre personas que interactúan, debido a condiciones estructurales, interferencia de emociones, percepción y comunicación o el control de recursos percibidos

---

<sup>1</sup> Trujillo, H. (2013). Conflictos en la etapa adolescente. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescentes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28]. P.23

<sup>2</sup> Bastidas, D. (2011). Emociones y percepciones de los jóvenes. Madrid España. Editorial Paidós. P. 20

como escasos”. Se entiende que es una condición de desacuerdo provocado por la percepción de que algo o alguien interfieren en la búsqueda de metas deseadas.

Asimismo, Fuentes<sup>3</sup> (2011) puntualiza el conflicto como: “un sistema dinámico en el cual los eventos y las comprensiones constantemente reestructuran y reinterpretan el pasado, el presente y el futuro”. Por lo antes expuesto, el conflicto se genera por un conjunto de acciones antagónicas entre los individuos que por alguna razón se han relacionado entre sí; sin embargo el conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo del individuo, si es manejado con prudencia e inteligencia. Adicionalmente, Bastidas<sup>4</sup> (1999) es un “proceso de opciones mutuamente excluyente entre personas que interactúan, debido a condiciones estructurales, interferencia de emociones, percepción y comunicación o el control de recursos percibidos como escasos”

Por su parte, Urquidi<sup>5</sup> (1999) lo interpreta como “desacuerdo provocado por la percepción de que algo o alguien interfiere en la búsqueda de metas deseadas, o por diferencias de valores y expectativas” (p.23). Por lo antes expuesto, el conflicto se genera por un conjunto de acciones antagónicas entre los individuos que por alguna razón se han relacionado entre sí; sin embargo el conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo del individuo, si es manejado con prudencia e inteligencia.

---

<sup>3</sup> Fuentes (2011). Nivel de autoestima y conductas no asertivas en los adolescentes. Editorial Labor. México D.F.

<sup>4</sup> Bastidas (2011). (Ob.cit). P.23

<sup>5</sup> Urquidi (1999). Empleos de comportamiento humano. Disponible:  
[http://www.psicología\\*adolescentes.com//6354//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentes.com//6354//consultaslibre) [Consulta: 2017/05/11].

A través de una serie de estudios e investigaciones diversas sobre el conflicto y sus posibles soluciones cabe destacar, que dichos sociólogos como por ejemplo: O. Lewis y Redfield, T. Parsons, L. Coser & otros<sup>6</sup>, señalan que los mecanismos de la acción social se basan en una tendencia a la integración y que dicha tendencia no está exenta de ciertas actividades de oposición o conflicto. Por tanto, Coser<sup>7</sup> (2012), manifiesta que el conflicto es “la lucha por los valores y por el status, el poder y los recursos escasos en el curso de la cual, los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a su rival”. (p.56).

Resulta cada vez más evidente que el futuro de las generaciones venideras dependerá de las decisiones que tomen durante la adolescencia; por cuanto el compromiso y la resolución de conflictos son inevitables para el entretenimiento de la caracterización, posibilidades y criterios alternativos que le permitan escoger la opción más viable, para organizar mejor sus ideas, comunicar su pensamiento y proyectarse de manera consciente en el futuro, tomando en cuenta el estudiante sus capacidades, habilidades, necesidades, intereses, valores, que le permita involucrarse efectivamente en su elección. Este intento de integración a partir de una situación de desigualdad social provoca un rompimiento en las relaciones interpersonales por cuanto es precisamente el factor de cambio social. De manera pues, que se ha venido estructurando a través de múltiples estudios donde se destaca que el conflicto tiene sus bases en la acción social y que por ello, a veces éste se hace inevitable por la desigualdad donde el cambio de actitud y la

---

<sup>6</sup> Lewis, O. Redfield, T. Parson, L. Corser, I. y otros (2010). Relaciones entre los padres e hijos adolescentes. Disponible en: [http://www.psicología\\*adolescentytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].

<sup>7</sup> Coser (2012). Conflictos y sus accesiones. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescentytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].

percepción para afrontar los problemas, conllevan a mirarlo desde otro punto de vista que no sea el negativo, para intentar tomar lo positivo del mismo.

Con referencia a lo anterior, Cuenca<sup>8</sup> (2006); son múltiples las razones de los desacuerdos entre los seres humanos. Se podrían mencionar como causas del conflicto social, en cuanto a los agentes generadores : Las condiciones estructurales representadas por pobreza, desigualdad, exclusión, adversidad natural, falta de equidad, pautas destructivas de interacción; otra condición es la interferencias relacionales dadas por pensamientos, emociones, percepciones, patrones comunicacionales, conductas, conflictos previos no resueltos. De la misma manera, los valores donde se reflejan criterios opuestos, metas excluyentes, religiones, ideologías, creencias y (5) por último los funcionales caracterizado por la jurisdicción ambigua, información o interpretación errónea y procedimientos confusos.

Adicionalmente Cuenca<sup>9</sup> (ob.cit) describe como causas de conflictos educativos: los de tipo endógeno y de tipo exógeno; el primero se presentan como el control y manejo de recursos los cuales son: libros, computadoras, equipo deportivos y tecnológicos y el segundo referido al exógeno (del contexto) en él se encuentran las necesidades básicas insatisfechas, modelos socioculturales de violencia, entorno socioeconómico, dinámica familiar y comunitaria, alianzas interinstitucionales (apoyo entre sectores de las instituciones educativas).

Otro autor como Járez<sup>10</sup> (2010) describe que las causas del conflicto en las instituciones escolares pueden provenir de factores ideológicos y científicos; por ejemplo: opciones pedagógicas diferentes, pensamientos de

---

<sup>8</sup> Cuenca, D. (2013). Desarrollo de los procesos cognitivos en los adolescentes. Madrid, España: Espasa-Calpe.P. P.11

<sup>9</sup> Cuenca, D. (Ob.cit). P.12

<sup>10</sup> Járez, M. (2010). Conflictos en los adolescentes. Editorial Labor. México D.F. P.23

ideales contrarios, tipo de cultura, promoción profesional, acceso a los recursos, toma de decisiones, ambigüedad de metas y funciones, cuestiones personales y de relación interpersonal manifiesta en la estima propia, afirmación, seguridad, insatisfacción, comunicación deficiente o desigual.

Las conductas antes descritas han sido observadas por el autor de la presente investigación en los estudiantes de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa; ubicado en el sector de Puente Real del Municipio San Cristóbal, Estado Táchira, por cuanto es común ver, el desacato de las normas por parte de los escolares en las horas académicas, el tiempo libre y más aún cuando se hace una actividad cultural especial; de hecho, los constantes enfrentamientos entre ellos, conllevan a relaciones interpersonales desfavorables al prevalecer fuertes discusiones, peleas, faltas de respeto, agresión física y verbal, al apreciarse que miden fuerzas cuerpo a cuerpo, otros que se dirigen con malas palabras, descalificándose los unos a los otros, colocando sobrenombres, entre otros.

Por otra parte, algunos se aíslan de las distintas actividades sentándose de último, evadiendo de esta manera el trabajo escolar asignado, otros, prefieren huir inventando cualquier pretexto; asimismo, manifiestan enojo, furia cuando el docente no les permite hacer lo que ellos quieren en el aula; de allí, la falta de respeto, generosidad y solidaridad que en algunas oportunidades se ha presentado al no reflejar sentido de acatamiento a las órdenes en el salón de clase. Tomando en cuenta lo planteado, es posible que el comportamiento asumido por estos estudiantes, tengan sus causas en la presencia de familias disfuncionales, baja motivación, adolescentes desatendidos en el hogar, falta de afecto, divorcio, rechazo familiar, carencia de identidad, violencia doméstica, entre otros, lo que conduce a mantener situaciones de conflictos de manera constante.

De prevalecer esta situación, en el contexto del referido plantel en cuanto a los conflictos en los estudiantes, puede generar una serie de consecuencias tales como: aislamiento, desequilibrio emocional, delincuencia, rechazo, inseguridad, bajo rendimiento escolar, deserción, sentimiento de desconfianza. En tal sentido, el presente estudio se orientó en proponer un programa de orientación psicológica educativa para la resolución de conflictos en los adolescentes de la referida institución.

Bajo este marco de referencia, el investigador consultó diversas investigaciones que se han dedicado a evaluar y proponer alternativas de resolución de conflictos en los adolescentes, entre ellas se destacan: Granados<sup>11</sup> (2012), realizó un estudio denominado "Propuesta cognitiva conductual para contrarrestar el comportamiento positivo en los estudiantes". Dicha investigación fue enmarcada en la modalidad de un proyecto factible, de naturaleza descriptiva y de campo. La población, quedó conformada por 52 docentes de la Unidad Interestatal Educativa de México D.F, a quienes se les aplicó un cuestionario contentivo de 36 ítems, el cual fue sometido a una validez de contenido y a un proceso de confiabilidad. Concluye que la mayoría de los docentes observan que los educandos reflejan comportamientos no operativos tales como: inseguridad, agresión verbal, que se manifiesta en expresar malas palabras y descalificadoras a sus compañeros; de hecho, en el tiempo libre que permanecen en la institución asumen bromas pesadas, hasta tal punto, que se colocan apodos unos con otros, faltándose el respeto entre ellos. Asimismo, no acatan las normas de higiene y de convivencia social dejando las aulas de clase en verdadero desorden.

El estudio referido, muestra la necesidad de que los docentes incorporen estrategias debidamente planificadas en el manejo de conductas

---

<sup>11</sup> Granados, V. (2012). Propuesta cognitiva conductual para contrarrestar el comportamiento positivo en los estudiantes. Trabajo de Maestría No publicado. México. D.F.

no operativas manifestadas por los estudiantes; así pues, la investigación dejó el aporte de algunos indicadores dentro del repertorio conductual presente en estos jóvenes como desacato de normas, agresividad, palabras descalificadoras, inseguridad, baja autoestima, entre otras que se profundizaron en el marco referencial; cabe destacar que se tomaron algunas estrategias para el abordaje de este tipo de conducta.

Posteriormente, Castro<sup>12</sup> (2012), ejecutó su estudio titulado “Programa cognitivo-conductual para el manejo asertivo de conductas no operativas en los estudiantes”. La investigación se desarrolló dentro de una naturaleza descriptiva y de campo. La población estuvo integrada por 16 docentes de la Unidad Educativa Estatal “República del Ecuador”, ubicada en San Cristóbal, a quienes se les administró un cuestionario contentivo de 15 ítems, previamente validado a través de la técnica “juicio de expertos” y sometido a un proceso de confiabilidad determinado por el Alpha de Cronbach, alcanzando un valor de 0.87 considerado de magnitud alta. Los datos, se analizaron al considerar la estadística descriptiva.

Concluye, que los docentes en el contexto del aula y fuera de ella, observan que los estudiantes casi todo el tiempo asumen conductas no operativas manifestadas por agresividad verbal y física, ansiedad ante aquellas actividades que son manejadas frente a los adultos, aislamiento y en algunos casos sumisión. La investigación reseñada guarda relación con el presente estudio al asumir la variable conductas no operativas de los estudiantes; en tal sentido, de ella se tomaron algunos indicadores vinculados con este tipo de comportamiento que asumen los educandos, como es el caso de la agresividad, el aislamiento y la sumisión que fueron analizadas y descritas a lo largo del marco referencial, buscando a su vez las

---

<sup>12</sup> Castro, Z. (2012). Programa cognitivo conductual para el manejo asertivo de conductas no operativas en los adolescentes. Trabajo de Maestría No publicado. San Cristóbal. Estado Táchira.

relaciones y la incidencia de estas prácticas en el rendimiento académico de los estudiantes.

Los antecedentes reseñados guardan relación con la variables de la investigación, de igual forma se observa el interés por parte de un grupo de especialistas en la materia que tratan de explicar el por qué la población estudiantil asume esta conducta que atenta contra su formación integral.

### **Justificación e Importancia de la Investigación**

A nivel personal y profesional, el trabajo tiene su importancia por cuanto se destaca el rol de Orientador asumido por los docentes del mencionado plantel y más cuando se está ante la presencia de conflictos que afectan emocionalmente a cada educando; si bien es cierto, el educador debe proponer estrategias, programas, planes, lineamientos, que conduzcan a la prevención de este tipo de actuación que en la mayoría de los casos reflejan los escolares motivados a ciertos factores que inciden en la formación integral de éstos como lo es la desintegración familiar, la pobreza, el bajo nivel cultural, el desempleo, el modelamiento de los padres, la violencia doméstica, entre otros.

A nivel social, el trabajo tiene su notabilidad por cuanto los conflictos inciden de manera excluyente en los escolares lo que hace necesario que el docente tenga conocimiento de las normas del entorno social donde se ubica la institución de hecho, deben ajustarse a las mismas, éstas les permitirá mantenerse con base a la normativa vigente, evidenciando con ello, la aceptación en los distintos grupos en los cuales interactúan los adolescentes.

Sin embargo, aquellos estudiantes que reflejan comportamientos conflictivos son rechazados por cuanto quebrantan las exigencias del entorno sociocultural vigente que se caracteriza porque desconocen a la norma;

socialmente hablando se trata de una conducta prohibida o anormal; porque, irrespeta los deberes de convivencia, tanto en la escuela como en la sociedad. De allí que, las acciones orientadoras propuestas en el programa permitirán la prevención de estas situaciones que atentan contra el desarrollo biopsicosocial del estudiante. Así pues, esta propuesta podrá ser operada en otras instituciones educativas que reflejen una situación problemática similar a la investigada.

Aunado a esto, la presente investigación tiene relevancia académica por cuanto tiene su alcance en la calidad y funcionalidad de la toma de decisiones personales, académicas y profesionales que dependen de la madurez y formación que reciben las personas a lo largo de un complejo proceso educativo. En una sociedad que apuesta por la calidad de la educación, nadie puede poner en duda la necesidad de garantizar una orientación acertada que permita hacer realidad los principios de prevención e intervención de conflictos que reflejan los estudiantes de los distintos niveles educativos, así como también garantizar el apoyo y la información que requieren tanto padres, representantes, estudiantes y docentes.

Por lo tanto, la temática abordada se ubica en la línea de investigación Cultura de Paz; con el propósito de contribuir en la transformación de no violencia de la cual insta a los adolescentes a llevar una actividad cotidiana de respeto a la vida; en efecto la temática general se corresponde con la resolución alternativa de conflictos. En función de lo planteado, surgen una serie de interrogantes: ¿Cuáles son las conductas no operativas como fuente del conflicto más frecuente que reportan los docentes de sus estudiantes? ¿Cuáles son los medios alternativos que emplean los docentes para minimizar las conductas no operativas vistas desde el conflicto? ¿Qué acciones orientadoras se pueden implementar en el programa de orientación psicológica educativa para la resolución de conflictos en los adolescentes de

13 a 15 años del plantel? Para dar respuesta a estas interrogantes de investigación, se proponen los siguientes objetivos para proseguir el estudio:

### **Objetivo General**

Proponer un Programa de Orientación Psicológica Educativa para la resolución de conflictos en los adolescentes de 13 a 15 años de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa; Municipio San Cristóbal, Estado Táchira.

### **Objetivos Específicos:**

1.- Identificar las conductas no operativas como fuente del conflicto más frecuente que reportan los docentes de sus estudiantes.

2.- Describir los medios alternativos que emplean los docentes para minimizar las conductas no operativas vistas desde el conflicto.

3.- Diseñar un Programa de Orientación Psicológica Educativa con acciones orientadoras para la resolución de conflictos en los adolescentes de 13 a 15 años de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa; Municipio San Cristóbal, Estado Táchira.

Consecutivamente el estudio se enmarca en la Orientación Psicológica Educativa desde la cual se pretende promover comportamientos solidarios entre los estudiantes, en este sentido es pertinente puesto a que cada una de sus funciones es conocer de forma anticipada las características y circunstancias personales de cada estudiante a fin de detectar las fuentes del conflicto y las dificultades asociadas de los mismos. En ese sentido Rodríguez<sup>13</sup> (1997) expone que la orientación psicológica educativa

---

<sup>13</sup> Rodríguez, S. (1997). La orientación ante nuevos contextos de retos y necesidades. Repositorio de la Universidad Coruña Disponible: [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/9681/1/cc\\_36\\_art\\_2PDF](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/9681/1/cc_36_art_2PDF). Consulta: 2016/05/28.

considera tanto al individuo como su contexto, determina y relaciona los datos de su entorno, para contribuir a convertirlos en referentes de oportunidades para un mejor desenvolvimiento del estudiante en relación con su entorno de forma integral.

Así mismo, la orientación psicológica educativa tiene como tarea intervenir en las condiciones ambientales y contextuales del estudiante por cuanto ellas influyen en su desarrollo personal, es decir, la tarea orientadora ofrece al educando los recursos psicológicos necesarios para crear mejores condiciones en los procesos de formación de su personalidad.

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación la misma corresponde a un estudio de campo, de carácter descriptivo, con base en el paradigma cuantitativo. Para Hurtado<sup>14</sup> (2006) un **estudio de campo** es: “el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas”. Con referencia a lo anterior en esta fase se presenta el procedimiento que comprende el tipo de investigación, el diseño metodológico que se implementa y el lugar donde se lleva a cabo el estudio, se especifican los sujetos de la investigación, las técnicas e instrumentos que permiten recopilar la información necesaria en el trabajo investigativo, así como el procesamiento de los datos.

El estudio es de **naturaleza descriptiva**; a tal efecto Arias<sup>15</sup> (2006), señala que este nivel “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). Así pues, permiten medir la información recolectada para luego analizar, interpretar y describir sistemáticamente las características del objeto de estudio con base a la realidad del escenario donde se presentan.

---

<sup>14</sup> Hurtado, J. y Toro, J. (2006). Paradigmas y métodos de Investigación. Editorial Episteme. Consultores Asociados. 2da. Edición Carabobo. P.97

<sup>15</sup> Arias, F. (2006). El proyecto de la investigación. 5ta edición. Caracas Venezuela. Editorial EPISTEME. P.24

De la misma manera, se enmarca dentro del **paradigma cuantitativo** por cuanto fue necesario realizar una medición por medio de recolección de datos para obtener resultados. Al respecto Hernández, Fernández y Batista<sup>16</sup> (2010) establecen que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Por tanto, la investigación cuantitativa genera la medición de lo observado, mediante análisis estadísticos, aplicando instrumentos para recoger los datos, que luego serán tabulados, codificados y analizados para generar así conclusiones. Concibiendo la realidad como un espacio estructurado y estable, mediante la relación de los factores causales que afectan determinadas situaciones.

En cuanto a la **población** la constituye un grupo de docentes de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa; ubicada en el Municipio San Cristóbal; Estado Táchira, los cuales aportan la información requerida por el investigador. Al respecto, Silva<sup>17</sup> (2008), define población como: “el número total de elementos a los cuales se generalizan los resultados”. Es decir, la población es la cantidad de unidades, personas, cosas que se van a estudiar, a su vez poseen características comunes, donde el investigador toma en cuenta en el estudio la totalidad de la misma, conformada por cincuenta (50) docentes del referido plantel.

Por su parte, la **muestra** de la población es explicada por Silva<sup>18</sup> (ob. cit.), como: “una parte de los elementos de la población”. Se entiende, que es una pequeña parte del total de la población. Por la complejidad del estudio y la preocupación del investigador se asumió como muestra el mismo número

---

<sup>16</sup> Hernández, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial MCGRAW HILL. México.

<sup>17</sup> Silva, J. (2008). Metodología de la investigación. Caracas. Venezuela. D.C. Elementos Básicos. Ediciones CO-BO. P.43

<sup>18</sup> Silva, J. (2008). (Ob.cit). P.44

de sujetos de investigación; por tanto no se empleó muestra y se aplicará un (1) instrumento de tipo cuestionario a todos los sujetos seleccionados.

En cuanto a la variable en las investigaciones cuantitativas es necesario y más aún si se desea comprobar ciertos aspectos del problema de estudio, realizar la operacionalización de las variables, la cual consiste en descomponer las variables según su grado de abstracción. Al mismo tiempo, las variables son elementos o factores que pueden ser clasificados en una o más categorías. Es posible medirlas o cuantificarlas, según sus propiedades y características. Arias<sup>19</sup> (2006), puntualiza que la variable es: “una cualidad susceptible de sufrir cambios por lo que un sistema de variables está conformado por un conjunto de características operacionables. La inexistencia de hipótesis implica la ausencia de variables en la investigación”.

A continuación se presentan las variables que fueron tomadas en la investigación, expresando sus dimensiones e indicadores, dependiendo de cada objetivo; así como su respectivo número de ítems.

---

<sup>19</sup> Arias, F. (2006). El proyecto de la investigación. 4ta edición. Caracas Venezuela. Editorial EPISTEME. P.95

**Cuadro 1**  
**Operacionalización de las Variables**

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Conductas no operativas como fuente del conflicto.	Conductas que lejos de aportar beneficios para el sujeto, contribuye a su desadaptación social, no ayudan con el mantenimiento del equilibrio biopsicosocial, porque no aportan beneficios para él ni para los demás. Bianco (2013).	Fuente del Conflicto	-Comunicación inadecuada. -Agresión física. -Agresión verbal. -Agresión emocional. - Miedo.	1-2 3-4 5-6-7 8-9 10-11
Medios alternativos para la resolución de conflictos	Son diversos procedimientos mediante los cuales los jóvenes involucrados pueden resolver sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional. Moreno (2012).	Autocontrol	-Respeto de sí mismo. -Toma de decisiones.	12-13-14 15-16

**Fuente:** Contreras (2017).

Adicionalmente para la recolección de los datos y de esta manera proceder a la medición de la variable, las dimensiones e indicadores se utilizó la **técnica** de la encuesta, que según Arias<sup>20</sup> (2006), consiste en: "...obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular". En la modalidad de encuesta escrita se utilizó como **instrumento** el cuestionario, que según Sabino<sup>21</sup> (2008), es: "...cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información"

A tal efecto se diseñó como instrumento un cuestionario con dieciséis (16) ítems; en el cual existen cinco opciones de respuestas: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N); las preguntas se desprenden de los indicadores que conforman la operacionalización de la variable, dando opción al diseño de un programa de orientación psicológica educativa para la resolución de conflictos en la institución educativa anteriormente mencionada.

Para la **validez** Amal y otros<sup>22</sup> (citado por Hurtado<sup>23</sup> 2006), manifiesta que es una necesaria en todo instrumento de investigación, la misma permite "detectar la relación real que se pretende analizar". Para alcanzar este ideal, en la construcción del instrumento de tipo cuestionario cerrado lo revisaron tres expertos para constatar el vocabulario y la redacción de los ítems y además, así como también el contenido de los mismos; aquí se les entregó una carpeta que contenía: título de la investigación, objetivos, formato de validación, cuadro de operacionalización de la variable y credencial de los

---

<sup>20</sup> Arias, F. (2007). El proyecto de la investigación. 4ta edición. Caracas Venezuela. Editorial EPISTEME. P.70

<sup>21</sup> Sabino, C. (2008). El proceso de investigación. México D.F. MC-GRAW- HILL Editores. P.99

<sup>22</sup> Amal y otros. Metodología De La Investigación. Editorial Ingramex S.A. México. D.F.

<sup>23</sup> Hurtado, J. y Toro, J. (2006). Paradigmas y métodos de Investigación. Editorial Episteme. Consultores Asociados. 2da. Edición Carabobo. P.28

validadores. A este grupo de expertos, se les sugirió que realizaran observaciones de tipo metodológico, contenido, fondo y forma, ambigüedad, de los ítems; las cuales se tomaron en cuenta para la elaboración del instrumento final.

Una vez terminada la fase de validación, se procedió a determinar la **confiabilidad** del instrumento; para ello se diseñó una prueba piloto, es decir, a diez (10) sujetos no pertenecientes a la población de estudio, pero con características semejantes, a objeto de determinar el coeficiente de confiabilidad. La cual según Véliz<sup>24</sup> (2009): “se aplica el instrumento a la muestra piloto que es una fracción de la población con características homogéneas a las del estudio, para determinar su confiabilidad”. Concluido este proceso, los datos obtenidos de la prueba piloto fueron procesados en una matriz de tabulación y Cuadro de Porcentajes, con el propósito de determinar el coeficiente de confiabilidad a través del método estadístico Alpha de Cronbach.

Cual se aplica a pruebas de escalamiento según lo expresa Ruiz<sup>25</sup> (2002). La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \times \left[ \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

**Dónde:**

$\alpha$  : Coeficiente Alpha de Cronbach.

N= Número de ítems del instrumento.

$\sum Si^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$St^2$  = Varianza total del instrumento.

---

<sup>24</sup> Ruiz, S. (1998). Estadísticas y metodología aplicada. México D.F. MCGRAW- HILL Editores. P.56

<sup>25</sup> Veliz, A. (2010). Cómo hacer y defender una tesis. Editorial Edición Ampliada. Edición 15ava. Caracas Venezuela. P.24

De igual forma, se estimó el grado de consistencia para el instrumento administrado fue de: 0,94 valor que se ubica en el rango de magnitud muy alta. El instrumento es confiable, para ser aplicado a la muestra de estudio. Escala propuesta por el estadístico Ruiz<sup>26</sup> (2008):

**Cuadro 2. Rangos de confiabilidad del instrumento.**

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy baja

*Fuente: Ruiz (1998).*

Es así como la presente investigación realiza un aporte inicial a la resolución alternativa de conflictos de los estudiantes de la mencionada institución desde la perspectiva de Orientación Psicológica Educativa quedando estructurada de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I:** Conductas no operativas más frecuentes que reportan los docentes de sus estudiantes con los diferentes elementos del contexto escolar donde ellos se forman.

**CAPÍTULO II:** Medios alternativos que emplean los docentes para minimizar las conductas no operativas vistas en el conflicto.

---

<sup>26</sup> Ruiz, S. (1998). Estadísticas y metodología aplicada. México D.F. MCGRAW- HILL Editores.

**CAPÍTULO III:** Acciones orientadoras para implementar en el Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de Conflictos en los adolescentes de 13 a 15 años de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa del Municipio San Cristóbal, Estado Táchira.

Cada uno de los capítulos aporta los datos de investigación extraído de la percepción de los docentes en torno a la temática abordada. Finalmente se establecen las Conclusiones y Recomendaciones aportadas por el investigador.

## CAPÍTULO I

### CONDUCTAS NO OPERATIVAS COMO FUENTE DE CONFLICTOS MÁS FRECUENTES QUE REPORTAN LOS DOCENTES DE SUS ESTUDIANTES

#### Conductas no operativas en el conflicto

La familia constituye el primer espacio por excelencia en las relaciones interpersonales; en tal sentido, todos los seres humanos aprenden a comportarse consigo mismos y con los demás; es decir, son agentes de socialización, donde el miedo, la agresividad, el rechazo, entre otras, son formas de conductas que se aprenden en el hogar, en el cual las relaciones intrafamiliares ejercen una influencia en su generación y mantenimiento. Si bien es cierto, cuando los estudiantes exhiben las citadas conductas en su contexto escolar, crecen con ellas formando parte de su repertorio conductual, convirtiéndose en personas con serios problemas de interrelación personal, que pueden generar comportamientos antisociales, alcoholismo, dificultades en la adaptación escolar y a la familia, y en el peor de los casos llegan a exhibir una conducta criminal y a sufrir afectación psiquiátrica grave.

En relación a este tipo de comportamiento, vale la pena destacar la opinión de Bianco<sup>27</sup> (2013), quien las define como: "Conductas que lejos de aportar beneficios para el sujeto, contribuye a su desadaptación social, no ayudan con el mantenimiento del equilibrio biopsicosocial, porque no aportan beneficios para él ni para los demás". Está implícito en la cita, que las

---

<sup>27</sup> Bianco, F. (2013). Conductas no operativas del ser humano. Editorial Impress. Caracas D.C. P.10

conductas no operativas son las tendencias conductuales que los adolescentes se desadaptan a las normas que rige el contexto escolar y social, manifestadas en reacciones de desorden, agresividad, miedo, inseguridad, sumisión, impulsividad, falta de respeto, rebeldía, desaseo personal, aislamiento, desacato de normas, entre otras.

De igual manera, la conducta humana es definida por Moles<sup>28</sup> (2012), como: “Toda reacción observable de un sujeto, diferenciando esta en verbales, musculares y glandulares”. Se comprende que éstas reacciones son naturales y no perjudican a la persona o a otros seres, sin embargo, a través de épocas y debido a los distintos factores sociológicos y socioculturales la persona ha manifestado diversos estilos de comportamiento, siendo las conductas no operativas elementos inherentes a la personalidad de algunos jóvenes y que son estimuladas por la presencia de factores sociales, culturales, económicos, entre otros.

En ese orden de ideas, Mussinger<sup>29</sup> (2012), destaca que “El comportamiento no operativo se vincula a conductas como: aislamiento, miedo, agresividad, desacato de normas”; pues bien, los componentes agresivos, de miedo, rechazo, juegan un papel importante en la evolución de la personalidad del adolescente, por cuanto si no se canalizan podrán generar consecuencias desfavorables que van en contra del contexto sociocultural en el cual se desarrolla.

## **Comunicación Inadecuada**

Dentro de las fuentes del conflicto, el indicador comunicación inadecuada se presenta como un elemento más que ocasiona desacuerdos y

---

<sup>28</sup> Moles, J. (2012). Psicología conductual. 2da. Edición. Editorial Greco. Maracay-Venezuela. P.13

<sup>29</sup> Mussinger, Y. (2012). Comportamientos no operativos del adolescente. Editorial. Prentice-Hall Hispanoamérica. México D.F. P.25

malos entendidos motivo a que los procesos de comunicación son un medio para conservar el control de lo que ocurre en el salón de clase y fuera de él.

En este sentido, Rosales<sup>30</sup> (2011) afirma:

Las diferencias semánticas pueden ser causa de conflicto. Por ejemplo, los estudiantes en general usan apodos para distinguirse unos de otros, esto puede llevar a un conflicto. Otras causas de conflicto relacionado con la comunicación, ocurre cuando existen obstáculos físicos u organizacionales para la comunicación.

Está implícito en la cita anterior que la percepción que tengan los adolescentes durante la comunicación es de gran importancia, por cuanto a menudo se tiende a apreciar la misma situación en forma distinta, por lo que es necesario que exista claridad en lo que se desea transmitir, como en la atención que se le preste al orador. En este sentido, cada escolar, antes de iniciar una comunicación debe tener un propósito bien definido, al considerar a los compañeros a los que se dirige, pensando siempre en cómo el receptor interpretará el mensaje, así como tomar en cuenta la claridad, sinceridad y simplicidad como claves en la comunicación de calidad.

Idealmente, la estructura en el contexto escolar debe proporcionar las bases para una comunicación tanto ascendente como descendente en el aula de clase, la comunicación debe fluir en ambas direcciones. Desafortunadamente, la comunicación desde abajo no fluye tan libremente, como la comunicación desde arriba, es así como uno de los factores disuasivos de la comunicación ascendente se debe a que muchas veces el docente del aula falla en responder a la comunicación que viene desde abajo. Cuando los docentes traen información o problemas, las fallas a las respuestas resultarán finalmente en la terminación de la comunicación. Se tiene entonces, que la actitud del docente es un elemento crítico en el proceso de comunicación ascendente si se interesa y escucha realmente los

---

<sup>30</sup> Rosales, C. (2011). Conflicto y sus causas. Editorial Paidós. España. P. 56

planteamientos de los alumnos, en consecuencia esta comunicación mejorará.

## **El Miedo**

El miedo, que cuenta como precursores evolutivos a las conductas de alarma y huida, constituye un mecanismo de defensa del organismo frente a los peligros externos, y consiste en una serie de cambios consecuentes a la secreción brusca de adrenalina por la glándula suprarrenal; al respecto, Serrano<sup>31</sup> (2013), lo define como: “La reacción emocional del ser humano ante situaciones reales o imágenes vividas como peligrosas”. Así pues, los miedos son sentimientos innatos que a menudo se constituyen en una situación necesaria y justificada que protege a los estudiantes.

Puede afirmarse, que los adolescentes a lo largo de su desarrollo de su pubertad tienden a ir superando sus temores, incluso se considera que la ausencia de miedos normales a esta edad puede ser en muchos casos indicios de una situación patológica cuando la situación de temor rebasa ciertos límites, deja de ser un medio útil para afrontar y asimilar un peligro y se convierte en un trauma.

Es de hacer notar, que Serrano<sup>32</sup> (ob.cit), clasifica el miedo en activo y pasivo; en cuanto al primero, predominan los fenómenos fisiológicos correspondientes al ámbito de la inhibición, como el síncope cardíaco o la bradicardia, parálisis, inercia, hipotonía muscular. Un adolescente en estas condiciones está aterrado y por lo tanto imposibilitado de cualquier forma de defensa. Sin embargo sería factible considerar esta conducta como no operativa. De cualquier manera la reacción más característica en el ser

---

<sup>31</sup> Serrano, L. (2013). Mecanismos de defensa. Paraminfo, S.A. Madrid España. P. 22

<sup>32</sup> Serrano, L. (2013). (Ob.cit). P.25

humano es la de huida; este es el caso del miedo activo, que en situaciones extremas puede llegar a manifestarse por medio de movimientos desordenados, en este caso todo el aparato locomotor es llevado a su más alto grado de actividad y resistencia, gracias precisamente a la descarga de adrenalina.

En general las dos reacciones, pasiva y activa, se asocian entre sí, pudiendo predominar cualquiera de ellas, o bien se suceden en el tiempo, conservando cada una algunos rasgos de la otra en sus manifestaciones; es posible pensar que algunas características de la emoción miedo se encuentran presentes en la vida de cada escolar.

### **La Agresión y sus tipos**

La agresión se presenta como un indicador que refleja el escolar como mecanismo de defensa ante un conflicto interpersonal; al respecto, Rojas<sup>33</sup> (2013), puntualizan que la agresión es: “un mecanismo de defensa; por lo tanto, un aprendiz puede sentirse frustrado cuando una barrera dificulta la consecución del objetivo deseado en el salón de clase”; se deduce que las reacciones agresivas se presentan por lo general ante situaciones frustrantes, también existen otros modos de reaccionar a ellas, lo cual dependerá principalmente del carácter y de la personalidad del mismo.

En tal sentido, la agresión se da cuando el estudiante se siente frustrado y puede que ataque, este tipo de respuesta puede dirigirse hacia el docente que ha causado la frustración, o bien contra otra persona. En consecuencia, la agresión es el producto de un impulso interno que puede desencadenarse independientemente de que exista o no un estímulo

---

<sup>33</sup> Rojas, F. (2013). Autoestima y emociones a través de las palabras. Editorial LIMUSA. México D.F. P.36

externo, capaz de provocar dicha conducta y la misma se clasifica en: agresividad física, agresividad verbal y agresividad emocional.

### **Agresión Física**

La conducta agresiva parece estar relacionada con las variables afectivas y de relación familiar, como puedan ser el rechazo de los padres, el castigo agresivo y la carencia de identificación con los padres. Algunas víctimas crecen en la convicción de que el empleo de la agresividad es el mejor camino para conseguir lo que quieren; el haber sido víctima en la infancia propicia que de adulto se victimice a otros.

De allí que, Méndez<sup>34</sup> (2012), expresa que la agresión física: “Es aquella que puede incluso llegar a un resultado de muerte, y consiste en daños físicos, golpes, robos, crímenes, vandalismo y violencia sexual”. Así pues, se tiene que la agresión física en el contexto de la violencia escolar se centra en el comportamiento asumido por el estudiante en que estalla con deseos incontrolables de agredir al otro por medio de golpes, puños, puntapiés, zancadillas, bofetadas, empujones, correazos, amenazar con objetos, armas y toda acción donde esté presente la fuerza física. En tal sentido, la agresión física, también se puede entender como conductas o reacciones que adopta el estudiante según las circunstancias en que se encuentran; en este sentido, se puede decir que, cuando se perfilan situaciones de miedo o una alerta, el educando está predispuesto a reaccionar con algún tipo de agresión física o simplemente quedar impávido ante semejante situación.

---

<sup>34</sup> Méndez, L. (2012). Agresión en etapa escolar. Editorial Paidós. España. P.28

## **Agresión Verbal**

La agresión verbal, es un comportamiento presente en los estudiantes protagonistas de la violencia escolar; es así como Alviléz<sup>35</sup> (2011), argumenta:

La agresión verbal es aquella reacción que se presenta según la situación a la que nos expone durante un debate o simplemente una conversación, en que se sobrepasan o tocan temas que para otros son importantes, entonces no se tiene otra salida sino que responder de forma agresiva.

Está implícito en la cita, que la agresión verbal, es una situación que puede experimentar el estudiante; ésta puede ser, directa o indirecta. De esta forma, la agresión verbal directa incluye ofensas, insultos, groserías, amenazas, comentarios hostiles o humillantes. Aquí, el componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. Entre tanto, la agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas.

Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades.

---

<sup>35</sup> Alviléz, J. (2011). Agresión verbal en etapa escolar. Disponible en: [http://www.psicología\\*adolescentytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28]. P.25

En tal sentido, la conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás; puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados.

Adicionalmente, los estudiantes agresores, pueden actuar solos o en grupo; si bien es cierto, existen perfiles diferentes de educandos agresores, pero generalmente son chicos y chicas que son respetados por el resto por miedo, aunque no sean aceptadas sus conductas. Tienen capacidad para manipular a otros compañeros y compañeras para que cumplan sus instrucciones, siendo el cabecilla el que orchestra el proceso de acoso hacia la víctima. Por tanto, hay agresores activos y agresores “secuaces” o pasivos que se limitan a seguir las instrucciones por miedo a convertirse ellos mismos en víctimas de la violencia o por temor a quedarse aislados del grupo.

### **Agresión Emocional**

El abuso emocional de los estudiantes, implica socavar o menguar su autoestima, deteriorarla psicológicamente, hacerlo sentir inseguro, que no vale nada como persona, descalificarlo, criticarlo, maltratarlo física o verbalmente, ignorarlo, humillarlo, burlarse de él o degradarlo, entre otras cosas. Cuando un educando en etapa de adolescente es víctima de la agresión emocional, al llegar a la vida adulta suele tener muchos problemas para relacionarse e interactuar con otras personas, y en algunos casos, puede convertirse en abusadores ellos mismos.

En efecto, Beltrán<sup>36</sup> (2013), expresa que la agresión emocional, generalmente “se presenta bajo las formas de hostilidad verbal, como por ejemplo insultos, burlas, desprecio, críticas o amenazas de abandono”. Se tiene, que este tipo de agresión aparece en la forma de constantes bloqueos de las iniciativas estudiantiles por parte de algún miembro del grupo; todo esto provoca en el educando, graves trastornos psicológicos. Algunos indicios de abuso emocional pueden ser falta de confianza en sí mismo, necesidad de ganar o sobresalir y mucha agresividad en el educando.

Está claro, que cuando los docentes, padres y representantes agreden emocionalmente a los estudiantes basados en buenas intenciones, como por ejemplo; cuando quieren que sobresalgan en el colegio, en el deporte o en la vida social; pero, a partir de esas buenas intenciones pueden presionarlos o avergonzarlos al punto de crearles un sufrimiento emocional crónico; mientras que el abandono emocional, puede ser desde un lugar pasivo, sin brindar afecto, apoyo y la valoración que todo estudiante necesita para crecer psicológicamente sano. Se refiere a la falta de respuesta a las necesidades de contacto afectivo del joven; una constante indiferencia a los estados anímicos del mismo.

Por otra parte, Portilla<sup>37</sup> (2011), acota que la agresión emocional, se manifiesta en “Hostilidad verbal crónica en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono, y constante bloqueo de las iniciativas de interacción que se genera entre los propios estudiantes”. La agresión no siempre se dirige, necesariamente, hacia la persona que la ha provocado; a veces se desplaza de su verdadero blanco a otro que se considera más seguro, como cuando la rabia dirigida hacia un docente por el hecho de haberle llamado la atención a un estudiante; éste se expresa dándole un

---

<sup>36</sup> Beltrán, G. (2012). Los proyectos de aprendizaje. Editorial Huertas. Madrid, España. P.9

<sup>37</sup> Portilla, S. (2011). La agresividad como causa del conflicto en los adolescentes. Editorial Kapeluz. Argentina. P.16

puntapié a un objeto; esto produce un cierto alivio de los sentimientos negativos, aunque el verdadero motivo puede no reconocerse conscientemente debido a que algunas personas no suelen detenerse a preguntarse el porqué de determinados sentimientos que están experimentando y no saben de dónde vienen realmente.

En otras ocasiones, cuando el motivo de la irritación es, por ejemplo, una ola de calor, puede ser difícil darse cuenta de esto, de forma que cuando alguien provoca o insulta, la alteración preexistente se suma con la ira sentida por la provocación y aumenta la posibilidad de agresión; es decir, una ola de calor puede generar agresividad en el sujeto. Hay que tener sentido de la oportunidad, saber cuándo, en dónde, y en qué momento se debe discutir; también controlar el estado emocional, se debe recordar que la violencia no genera sino violencia, es preferible conversar cuando se está calmado; de esta manera se obtendrán resultados satisfactorios.

### **Análisis de los resultados**

#### **Cuadro 3:**

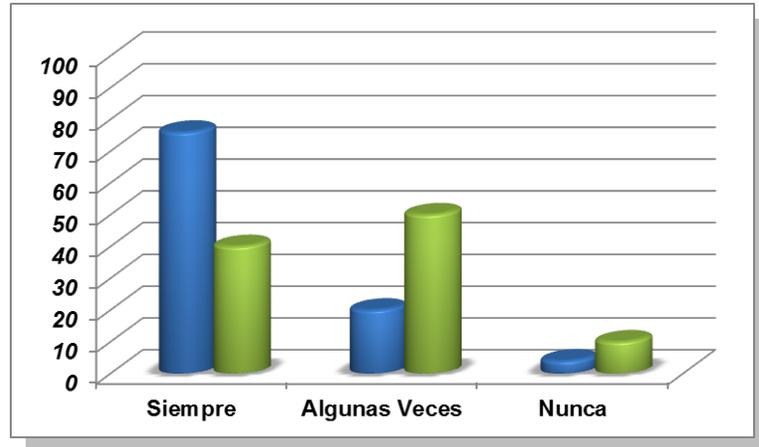
**Distribución de resultados en la Dimensión:** Fuente del conflicto.

**Indicador:** Comunicación inadecuada.

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	Fs	%	fs	%	fs	%	
<b>1</b>	38	76	10	20	2	4	100%
<b>2</b>	20	40	25	50	5	10	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a los Docentes (2016).*

**Gráfico 1**



*Fuente: Tomado de los resultados del Cuadro 3.*

Se observa que el (ítem 1), un 76% de los docentes encuestados expresaron que siempre los estudiantes presentan una opinión contraria a otro compañero solo por molestarlo, mientras que un 20% seleccionó la opción algunas veces y un 4% la opción nunca. De igual forma en el (ítem 2), un 50% de los mismos aseguró que algunas veces los adolescentes interpretan de manera equivocada un mensaje de otro estudiante buscan la forma de aclararlo evitando el problema. Otro 40% opinó que siempre es así y un 10% escogieron la opción nunca. En este sentido se afirma la opinión de Rosales<sup>38</sup> (2011) cuando afirma que las diferencias semánticas pueden ser causa de conflicto. En este sentido, cada escolar, antes de iniciar una comunicación debe tener un propósito bien definido, al considerar a los compañeros a los que se dirige, pensando siempre en cómo el receptor interpretará el mensaje, así como tomar en cuenta la claridad, sinceridad y simplicidad como claves en la comunicación de calidad.

<sup>38</sup> Rosales, C. (2011). Conflicto y sus causas. Editorial Paidós. España.

**Cuadro 4:**

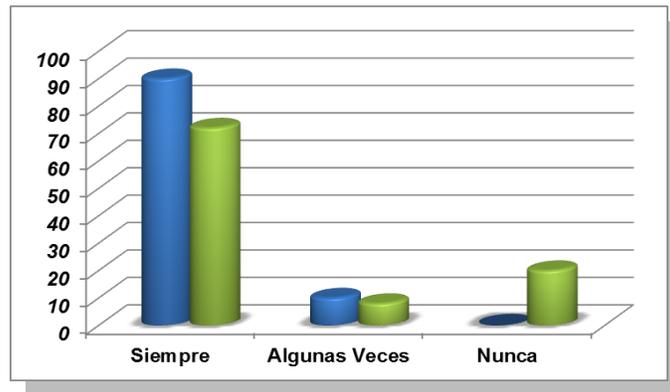
**Distribución de resultados en la Dimensión: Fuente del conflicto.**

**Indicador: Agresión física.**

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	fs	%	fs	%	fs	%	
3	45	90	5	10	0	----	100%
4	36	72	4	8	10	20	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a los Docentes (2016).*

**Gráfico 2**



*Fuente: Tomado de los resultados del Cuadro 4.*

Seguidamente se presenta el (ítem 3), quien en un 90% de los docentes entrevistados aseguraron que siempre los estudiantes se lanzan objetos con sus compañeros durante el desarrollo de la clase sin causa aparente. Mientras que un 10% aseguró que algunas veces sucede. Sin embargo en el (ítem 4) un 72% de los mismos, aseguraron que siempre cuándo un compañero no le presta atención ante su comentario, le lanza un objeto, un 20% nunca y 8% algunas veces.

Afirmando la argumentación de Méndez<sup>39</sup> (2012), cuando expresa que la agresión física es “aquella que puede incluso llegar a un resultado de muerte, y consiste en daños físicos, golpes, robos, crímenes, vandalismo y violencia sexual”. En tal sentido, la agresión física, también se puede entender como conductas o reacciones que adopta el estudiante según las circunstancias en que se encuentran; en este sentido, se puede decir que, cuando se perfilan situaciones de miedo o una alerta, el educando está predispuesto a reaccionar con algún tipo de agresión física o simplemente quedar impávido ante semejante situación.

**Cuadro 5:**

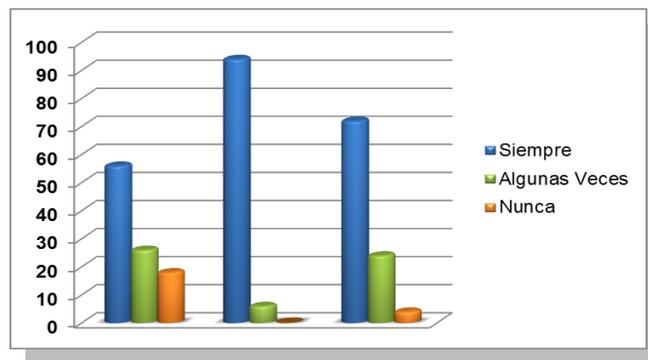
**Distribución de resultados en la Dimensión:** Fuente del conflicto.

**Indicador:** Agresión verbal.

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	fs	%	fs	%	fs	%	
5	28	56	13	26	9	18	100%
6	47	94	3	6	0	----	100%
7	36	72	12	24	2	4	100%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los Docentes (2016).

**Gráfico 3**



*Fuente:* Tomado de los resultados del Cuadro 5.

<sup>39</sup>Méndez, L. (2012). Agresión en etapa escolar. Editorial Paidós. España.

De forma contigua se presenta el (ítem 5); aquí los sujetos del estudio aseguraron en un 56% que siempre los escolares se amenazan verbalmente entre los compañeros por el hecho de no facilitarle un material determinado, mientras que un 26% puntualizó que algunas veces es así y solo un 18% opinó en la opción nunca. Adicionalmente en el (ítem 6) un 94% de los mismos, aseguraron que siempre los estudiantes discuten acaloradamente con algún compañero sin causa aparente, expresándoles palabras obscenas. Y solo un 6% de los mismos aseguraron que algunas veces es así. Por su parte en el (ítem 7), un 72% aseguró que siempre los estudiantes hablan de forma denigrante de otro compañero simplemente porque no le simpatiza, otro 24% aseguraron que algunas veces es de esta forma y solo un 4% opinó que nunca es así.

En otras palabras se puede afirmar que los adolescentes del referido plantel presentan una alta agresión verbal, siendo este un comportamiento presente en los estudiantes protagonistas de la violencia escolar; es así como Alviléz<sup>40</sup> (2011), argumenta que la agresión verbal es aquella reacción que se presenta según la situación a la que nos expone durante un debate o simplemente una conversación, en que se sobrepasan o tocan temas que para otros son importantes, entonces no se tiene otra salida sino que responder de forma agresiva.

---

<sup>40</sup> Alviléz, J. (2011). Agresión verbal en etapa escolar.  
[http://www.psicología\\*adolescenytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescenytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].

**Cuadro 6:**

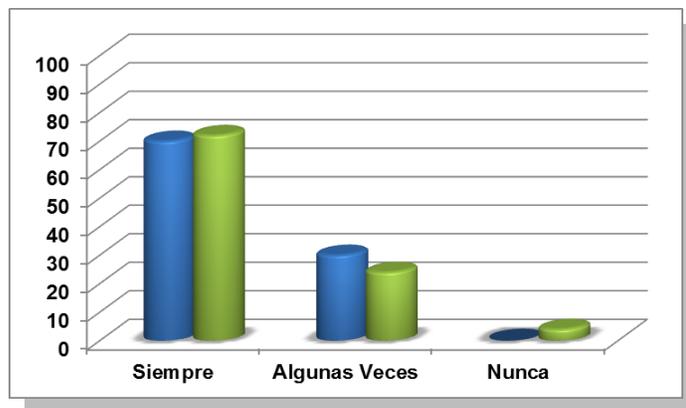
**Distribución de resultados en la Dimensión:** Fuente del conflicto.

**Indicador:** agresión emocional.

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	fs	%	fs	%	fs	%	
8	35	70	15	30	0	---	100%
9	36	72	12	24	2	4	100%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los Docentes (2016).

**Gráfico 4**



*Fuente:* Tomado de los resultados del Cuadro 6.

Contiguamente se perfila el (ítem 8), dónde un 70% de los docentes encuestados aseguraron que algunos escolares se sienten amenazados por sus compañeros hasta el punto de propinarles una paliza en la calle. Mientras que un 30% de ellos aseguraron que algunas veces sucede. Por otra parte en el (ítem 9), un 72% de los mismos, afirmaron que los estudiantes se burlan de otros expresándoles palabras: como por ejem. “eres torpe”, “no sirves”, otro 24% expresó la opción algunas veces y solo un 4% la opción nunca.

En efecto, Beltrán<sup>41</sup> (2013), expresa que la agresión emocional, generalmente “se presenta bajo las formas de hostilidad verbal, como por ejemplo insultos, burlas, desprecio, críticas o amenazas de abandono”. Se tiene, que este tipo de agresión aparece en la forma de constantes bloqueos de las iniciativas estudiantiles por parte de algún miembro del grupo; todo esto provoca en el educando, graves trastornos psicológicos. Algunos indicios de abuso emocional pueden ser falta de confianza en sí mismo, necesidad de ganar o sobresalir y mucha agresividad en el educando.

**Cuadro 7:**

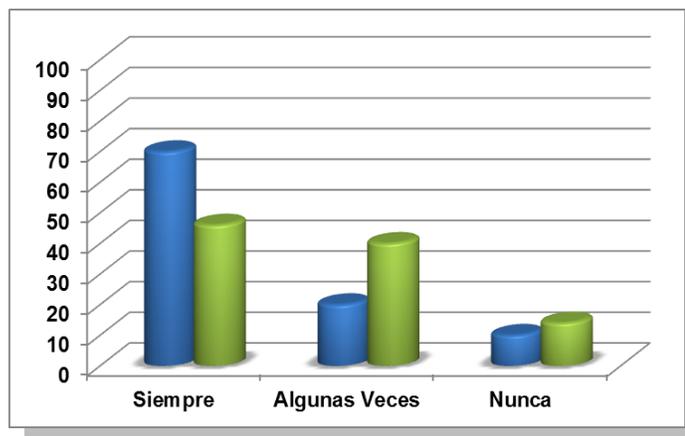
**Distribución de resultados en la Dimensión: Fuente del conflicto.**

**Indicador: Miedo.**

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	fs	%	fs	%	fs	%	
10	35	70	10	20	5	10	100%
11	23	46	20	40	7	14	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a los Docentes (2016).*

**Gráfico 5**



*Fuente: Tomado de los resultados del Cuadro 7.*

<sup>41</sup> Beltrán, G. (2012). Los proyectos de aprendizaje. Editorial Huertas. Madrid, España.

En este mismo orden y dirección, se observa el (ítem 10), un 70% del personal entrevistado, aseguraron que siempre los escolares aterrizan a otros compañeros creándoles miedo por no acatar sus órdenes. Mientras que un 20% de los mismos aseguraron que algunas veces es así y solo un 10% escogieron la opción nunca. Sin embargo, en el (ítem 11), un 46% de los mismos, aseguraron que siempre los estudiantes sienten miedo cuando realizan una exposición en el momento que son observados por compañeros con quienes tienen problemas, mientras un 40% aseguró que algunas veces es de esta forma y el 14% restante es nunca.

Al respecto, Serrano<sup>42</sup> (2013), lo define como: “La reacción emocional del ser humano ante situaciones reales o imágenes vividas como peligrosas”. Así pues, los miedos son sentimientos innatos que a menudo se constituyen en una situación necesaria y justificada que protege a los estudiantes. Puede afirmarse, que los adolescentes a lo largo de su desarrollo de su pubertad tienden a ir superando sus temores, incluso se considera que la ausencia de miedos normales a esta edad puede ser en muchos casos indicios de una situación patológica cuando la situación de temor rebasa ciertos límites, deja de ser un medio útil para afrontar y asimilar un peligro y se convierte en un trauma.

---

<sup>42</sup> Serrano, L. (2013). Mecanismos de defensa. Paraminfo, S.A. Madrid España.

## CAPÍTULO II

### MEDIOS ALTERNATIVOS QUE EMPLEAN LOS DOCENTES PARA MINIMIZAR LAS CONDUCTAS NO OPERATIVAS VISTAS

#### Medios alternativos para la resolución del Conflicto

Los medios alternativos para la resolución de conflictos en etapa escolar, consisten en diversos procedimientos mediante los cuales los jóvenes involucrados pueden resolver sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional. Básicamente, se pueden citar para la solución de conflicto los siguientes: Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje. Moreno<sup>43</sup> (2012) los define así:

**Negociación:** Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto intercambian opiniones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución.

**Mediación:** Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre aquellas para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. El tercero no hace propuestas de arreglo.

**Conciliación:** Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto, y que además formula propuestas de solución.

**Arbitraje:** Procedimiento en el cual un tercero, ajeno e imparcial que no cumple funciones de juez público y que ha sido nombrado o aceptado por las partes, resuelve un litigio mediante una decisión vinculativa y obligatoria.

---

<sup>43</sup> Moreno, R. (2012). Resolución de conflictos en los adolescentes. Editorial Trillas. México D.F. P.42

Estos cuatro medios alternativos presentan como común denominador la no intervención de un juez público, o al menos, su intervención no con facultades decisorias en el caso de la mediación y la conciliación intraprocesales. Para efectos de esta investigación, nos referiremos sólo a la Mediación como estrategia para la resolución del conflicto en el aula.

### **Autocontrol**

Para Avellaneda y otros<sup>44</sup> (2011), expresa que: “es la capacidad para poder dirigir la propia conducta en el sentido deseado y adecuado”. Entendiéndose como el dominio que todos los adolescentes pueden tener de sus reacciones, sentimientos e impulsos a través de una determinación voluntaria para surgir, crecer, mantener o someter sus decisiones libremente, tolerando las adversidades y dificultades que se puedan presentar.

Por su parte, Fernández<sup>45</sup> (2010), define al autocontrol como: “la capacidad que permite controlar a los seres humanos sus emociones sin que ellas las controlen a ellos, teniendo la oportunidad de distinguir que es lo que realmente desean en cierto momento de sus vidas”. Quiere decir que, para lograr actitudes y resultados agradables o positivos se requiere formar a los adolescentes disciplinados, respetuosos, con una serie de valores y actitudes y que ciertos momentos generen comportamientos con aprecio, estima, seguridad en sí mismo para obtener una confianza en sus propias potencialidades y limitaciones, puesto que nace de una equilibrada autovaloración y del entendimiento que todo ser humano tiene muchas

---

<sup>44</sup> Avellaneda Y Otros. (2006). Ser adolescente no es fácil. Editorial Huertas. Madrid, España. P.24

<sup>45</sup> Fernández, A. (2010). Manejo y control de emociones. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescentytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28]. P.30

posibilidades, así como también errores. Asimismo, Pozuela<sup>46</sup> (2008), expresa que el autocontrol es:

El dominio y la capacidad consciente de regular los impulsos de manera voluntaria, a fin de alcanzar un mayor equilibrio personal y racional, siendo manifestada por la ausencia de explosiones emocionales para poder relacionarse con una persona enfada sin enojarse”.

Se entiende que para los adolescentes, es el saber gestionar adecuadamente cada una de las emociones e impulsos conflictivos, lo cual conlleva a un desarrollo armónico. Aquellos adolescentes que se muestran tranquilos mientras las demás están inquietos, manifiestan un mejor autocontrol y dominio de sí mismos. Esta aptitud permite entablar con más facilidad una conversación sosegada y estimulante para ellos.

### **Respeto de sí mismo**

Para Branden<sup>47</sup> (citado en González<sup>48</sup> 2009), el respeto de sí mismo, significa: “estar dispuesto a pensar de manera independiente, a vivir con mente propia y a tener el coraje de atender a los propios juicios y percepciones”. Entendiéndose como la cualidad auténtica y original de cada persona. En el caso de los adolescentes, el respetarse a sí mismo, implica un proceso de maduración y experimentación donde el estar dispuesto, aceptar lo que quiere, lo que siente e igualmente aceptarse tal y como es, con sus habilidades y destrezas influyen de manera significativa, lo que quiere decir; que este término es sinónimo de la autoaceptación del ser, el actuar y el pensar de acuerdo con las opiniones y sentimientos propios.

---

<sup>46</sup> Pozuela, D. (2008). La autoestima y el Autocontrol de las emociones. Editorial Pax. México D.F. P.15

<sup>47</sup> Branden, N. (1996). El poder de la autoestima. España: Paidós.

<sup>48</sup> González, H. (2009). Autoestima, valoración y respeto de sí mismo. Editorial El Manual Moderno. México D.F. P.5

Del mismo modo, el respeto de sí mismo lo define Solar<sup>49</sup> (2011), como: “la veneración, miramiento y consideración que tiene un individuo de sí mismo. En los adolescentes el respetarse como ser único en universo, es una cualidad individual y que muchas personas que integran su entorno deben de admirar. Esta cualidad está muy relacionada con la aceptación de sí mismo y la autoestima, debido a que cuando los adolescentes están satisfechos consigo mismos, pueden respetarse, valorarse y quererse con sus capacidades y limitaciones.

Para González<sup>50</sup> (ob.cit), el respeto de sí mismo significa: “la estima, valoración y benevolencia de la manera (s) como se siente cada sujeto de sí mismo. Esta connotación trae implícito los sentimientos positivos y la racionalidad”. Se interpreta entonces, que los adolescentes que tengan esta característica, presentan afirmaciones y aseveraciones positivas de sí mismas, así como también se valoran, se sientan seguras, responsables, valiosas y capaces de proyectarse metas a corto, mediano y largo plazo.

### **Toma de decisiones**

Este término es conceptualizado por Martin<sup>51</sup> (2012), como: “el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel escolar, familiar, sentimental o laboral”. En los adolescentes, la toma de decisiones busca los mecanismos que le ayuden a evitar el fracaso de las metas que se proponga. Aunado a esto se requiere dejar claro en los estudiantes cuando una decisión es

---

<sup>49</sup> Solar, K. (2011). ¿Cómo se educa una autoestima familiar sana? Editorial Pax. México D.F. P.22

<sup>50</sup> González, H. (2009). Autoestima, valoración y respeto de sí mismo. Editorial El Manual Moderno. México D.F. P.13

<sup>51</sup> Martin, D. (2009). Autoestima y toma de decisiones. Editorial Kapeluz. Argentina. P.11

incorrecta o cuando una persona toma una mala decisión; cuando puede ser hasta cierto punto sensata o resulta ser provechosa para crear modelos que de verdad permita guiarlo por el camino del éxito; ofreciéndoles una gama de oportunidades profesionales que se ajustan al contexto. Para ello, es necesario que los adolescentes tomen una decisión acertada, es necesario que ellos conozcan, comprendan y analicen un problema para darle una posible solución al mismo.

Posteriormente, la toma de decisiones ayudará a generar una serie de características particulares tales como: madurez, creatividad, sentido común, experiencia y razonamiento, los cuales deben ir acompañados por una buena orientación bien sea de su familia o sus docentes abocados en la autoeficacia y la creencia en que los problemas de la vida se pueden resolver de manera práctica y esto traerá como consecuencia el asumir retos, el ser optimista y el estar dispuestos a conseguir la solución lo más acertada posible.

Por su parte, Higuera<sup>52</sup> (2008), define a la toma de decisiones como: “una situación o problema valorado, considerado y evaluado profundamente, para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones posibles”. Dicho de otro modo, la toma de decisiones, se considera como parte importante del proceso de planeación cuando ya se conoce una oportunidad y una meta, el núcleo de la planeación es realmente el proceso de decisión, por lo tanto, dentro de este contexto el proceso que conduce a tomar una decisión se podría visualizar en la identificación de las alternativas, la evaluación y elección de alguno de ellos.

---

<sup>52</sup> Higuera, L. (2008). La toma de decisiones. Editorial El Manual Moderno. México D.F. P.14

**Cuadro 8:**

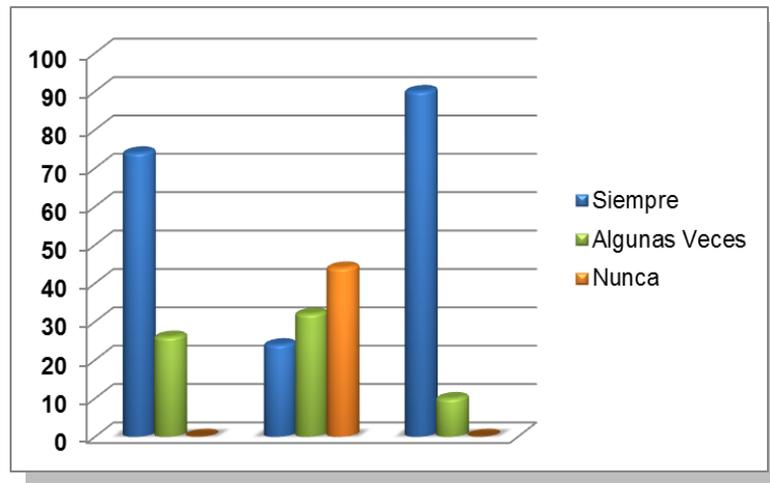
**Distribución de resultados en la Dimensión: Autocontrol.**

**Indicador:** Respeto de sí mismo.

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	fs	%	Fs	%	Fs	%	
12	37	74	13	26	0	-----	100%
13	12	24	16	32	22	44	100%
14	45	90	5	10	0	-----	100%

**Fuente:** Instrumento aplicado a los Docentes (2016).

**Gráfico 6**



**Fuente:** Tomado de los resultados del Cuadro 8.

En este mismo orden, se presenta el (ítem 12), dónde un 74% de los docentes entrevistados, manifestaron que los estudiantes cuando se les sugiere que realicen una autoevaluación por sí mismos; la hacen de forma negativa. Mientras que un 26% aseguró que algunas veces sucede. De igual forma, en el (ítem 13) un 44% de los docentes puntualizó que dentro de su aula de clases, los estudiantes defienden sus derechos sin atropellar los de los demás aun cuando exista el problema. Sin embargo un 32% aseguraron que algunas veces es así y un 24% opinaron la opción siempre.

Adicionalmente en el (ítem 14), los docentes entrevistados aseguraron en un 90% de los estudiantes evitan pelear con otros compañeros de clases a pesar de que en ocasiones les hacen sentir mal por las ofensas que les hacen y solo un 10% aseguraron que algunas veces sucede.

Se puede observar que en estos ítems se afirma la opinión de Solar<sup>53</sup> (2011), cuando afirma que el respeto de sí mismo es: “la veneración, miramiento y consideración que tiene un individuo de sí mismo. (p.22). En los adolescentes el respetarse como ser único en universo, es una cualidad individual y que muchas personas que integran su entorno deben de admirar. Esta cualidad está muy relacionada con la aceptación de sí mismo y la autoestima, debido a que cuando los adolescentes están satisfechos consigo mismos, pueden respetarse, valorarse y quererse con sus capacidades y limitaciones.

**Cuadro 9:**

**Distribución de resultados en la Dimensión:** Autocontrol.

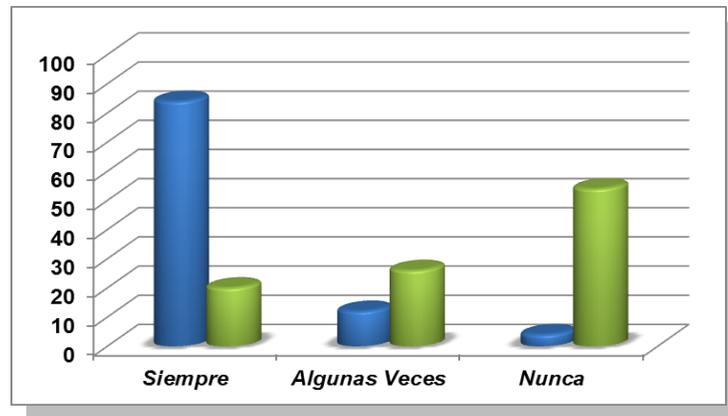
**Indicador:** Toma de decisiones.

Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA						TOTAL
	S		AV		N		
	fs	%	fs	%	fs	%	
15	42	84	6	12	2	4	100%
16	10	20	13	26	27	54	100%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los Docentes (2016).

<sup>53</sup> Solar, K. (2011). ¿Cómo se educa una autoestima familiar sana? Editorial Pax. México D.F.

**Gráfico 7**



*Fuente: Tomado de los resultados del Cuadro 9.*

Finalmente, se observa el (ítem 15), y un 84% de los docentes aseguraron que siempre cuando se presenta un problema dentro del aula actúan primeramente de forma agresiva sin pensar la situación que se generó, mientras un 12% aseguraron que algunas veces sucede y solo un 4% opinó en la opción nunca. Aunado a ello, en el (ítem 16), un 54% de los mismos, puntualizaron que nunca los estudiantes toman libremente sus decisiones cuando consideran que es parte de su realización personal para ayudar a solucionar el problema, mientras que un 26% opinó que algunas veces es así y otro 20% escogió la opción siempre.

Con relación a estos resultados, se logra contradecir la opinión de Martín<sup>54</sup> (2012), cuando asegura que la toma de decisiones es un proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, trayendo como consecuencia a buscar mecanismos que le ayuden a evitar el fracaso de las metas que se proponga, siempre y cuando cada docente les ofrezca una gama de oportunidades profesionales que se ajustan al contexto.

---

<sup>54</sup> Martín, D. (2009). Autoestima y toma de decisiones. Editorial Kapeluz. Argentina.

**CAPÍTULO III**  
**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA**  
**PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN LOS**  
**ADOLESCENTES DE 13 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA**  
**ANTONIO RÓMULO COSTA DEL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL,**  
**ESTADO TÁCHIRA**

**Acciones Orientadoras**

Las acciones orientadoras se constituyen como uno de los métodos disciplinares que favorecen el comportamiento de los adolescentes en el contexto escolar, gracias a la actuación acertada del docente; por lo tanto, estas acciones se plantean como objetivo central auxiliar al educando para que éste alcance su desarrollo pleno y minimice aquellas conductas no operativas que atentan contra su personalidad; así pues, el estudiante considerado individualmente, y en su contexto, es el referente básico y pleno en sus características individuales y en su totalidad personal. De allí que, la orientación se refiere, por eso, a todos los estudiantes, aunque no de manera indiscriminada, sino precisamente diferenciada, personalizada.

Ahora bien, esto representa, que las acciones orientadoras se constituyen en uno de los elementos esenciales del sistema educativo, que puede proporcionar calidad real al producto educativo que genera la escuela. Estas actividades forman parte de la función docente ante los constantes comportamientos poco acertados que reflejan los estudiantes en su mayoría. De allí que, Olivares<sup>55</sup> (2012), argumenta:

Todo docente por ser tal, debe ejercitar la acción orientadora; no es un mero instructor, que enseña a los alumnos unos

---

<sup>55</sup> Olivares, E. (2012). Acciones orientadoras para los adolescentes. Editorial Paulinas. Bogotá. Colombia. P.57

conocimientos; está llamado no sólo a instruir o enseñar, sino, desde luego, a educar, lo que significa, entre otras cosas, guiar a sus estudiantes, asistirles, orientarles.

Está implícito en la cita, que el docente es el agente que está llamado a canalizar y orientar las diferentes conductas no operativas que reflejan los estudiantes; éste debe disfrutar de una personalidad preferiblemente afectiva y armónica; integrada con técnicas específicas que le permitan actuar como un educador integral y a su vez que sirva de enlace y mediador entre los estudiantes y sus familias, encargándose de las tareas académicas y orientadoras imprescindibles que estas relaciones conllevan.

En relación a las acciones orientadoras, Blanco<sup>56</sup> (2011), señala: “Son las distintas actividades, habilidades, procedimientos y estrategias que asume el docente para fomentar el desarrollo de actitudes, comportamientos sanos, consolidación de normas, valores y sentimientos en el desarrollo de la personalidad entera del estudiante”. Se interpreta que las acciones orientadoras vienen a ser las diferentes actividades que asume el educador para manejar o abordar aquellas conductas negativas que demuestran los estudiantes que tienen bajo su cargo; de allí que, éste debe incorporar habilidades y estrategias conductuales que le permita contrarrestar aquellos comportamientos que atentan con la personalidad del educando.

No obstante es necesario recordarle al docente que la orientación es parte de su misión; al igual que prestar particular atención a aquellos aspectos de la conducta que deben formar parte de la educación ordinaria, que corren peligro de quedar postergados y que, sin embargo, contribuyen de modo decisivo a la educación integral de la persona.

Asimismo resulta necesario que el educador, además de sus responsabilidades académicas, asuma de modo formal acciones

---

<sup>56</sup> Blanco, S. (2011). Acciones orientadoras para los adolescentes. Editorial Siglo XXI de España. Editores S.A. Madrid/ España. P.10

orientadoras; por otra parte, ningún docente puede quedar eximido de actuar ante aquellas conductas que amenazan la personalidad del estudiantado. Estas acciones, responden a la intención de personalizar y dar sistematicidad a los procesos educativos personalizantes. En virtud de esto, ciertos aspectos de la función docente requieren de modo particular la función particularmente orientadora, conjuntamente con la planificación cónsona y real; de manera que favorezcan al estudiante, a la cultura, la economía y al desarrollo integral de cada uno de ellos, teniendo pleno conocimiento de una carrera, analizando sus necesidades personales y preferencias.

Por tanto, es de enorme importancia destacar, las funciones orientadoras que debe asumir el docente para minimizar o contrarrestar aquellas conductas no operativas que reflejan los estudiantes; estas actividades es la clave la cual debe ser una acción conjunta de los educadores que trabajan en una institución educativa. El cumplimiento de estas funciones forma parte del profesor orientador. Ahora bien, dichas funciones pueden cumplirse a través de distintas actividades y es responsabilidad del docente elegir, programar y desarrollar actividades que le parezcan más oportunas para sus escolares; entre estas acciones se encuentra: el manejo de resolución de conflictos y estrategias orientadoras efectivas.

### **Manejo de Técnicas conductuales para la resolución de conflictos**

Una de las tareas más usuales en las ayudas psicológicas a la educación, probablemente tenga que ver con la promoción de nuevas formas de comportamiento; en particular, la modificación de conducta para la resolución de conflictos. Ésta dispone de técnicas especializadas que debe manejar el docente; en tal sentido, de lo que se trata simplemente es de

crear conductas y en consecuencia no será difícil hacerse cargo de la dificultad que ello suponga.

De manera semejante, Flóres<sup>57</sup> (2014), argumenta que “el orden que deben elegirse estas técnicas de conductas para la resolución de conflictos son las siguientes: extinción, enfoques positivos de reforzamiento diferencial, costo de respuesta, tiempo fuera, saciación y sobrecorrección”.

Es importante señalar, que no es adecuado desarrollar una intervención dirigida exclusivamente a reducir o eliminar una conducta, siempre será necesaria una parte complementaria que se dirija a desarrollar la o las conductas alternativas que se desean en lugar de la conducta a reducir. No basta con que la persona deje de emitir una conducta, es determinante qué hacer en lugar de esa conducta.

El procedimiento de extinción consiste, en suprimir el reforzador de una conducta previamente reforzada; es decir, establecer las condiciones para que el estudiante no reciba reforzamiento tras la emisión de las conductas no operativas; atención, aprobación, reforzadores materiales dejan de seguir contingentemente a la conducta que se desea reducir. A tal efecto, Mendizábal<sup>58</sup> (2010), apunta que el procedimiento de la técnica de la extinción, conlleva una serie de propiedades fundamentales para su aplicación: (a) Es un procedimiento de reducción gradual que depende de la historia y el programa de reforzamiento de la conducta no operativa, el nivel de privación del individuo de los refuerzos que eran contingentes a la conducta indeseable y la intensidad de éstos, el esfuerzo necesario para emitir la respuesta, cuanto más esfuerzo requiera, más fácil será de extinguir, y el uso combinado de procedimientos de refuerzo de conductas alternativas

---

<sup>57</sup> Flores, W. (2014). Técnicas conductuales para la resolución de conflictos. Editorial Kapuluz. Madrid. España. P.20

<sup>58</sup> Mendizabal, A. (2010). Prácticas Técnicas cognitivas-conductuales. 1era. Edición. Unigrad. España. P.34

que harán que la reducción sea mucho más rápida; y (b) La aplicación de la extinción produce usualmente un incremento en la frecuencia e intensidad de la respuesta en los primeros momentos de aplicación, así como variaciones importantes en su topografía. Produce un posible aumento de comportamientos agresivos o emocionales inherentes al procedimiento y la llamada recuperación espontánea, en donde la respuesta puede reaparecer tras un lapso de tiempo en que la conducta bajo extinción había desaparecido.

Por lo que no es aconsejable utilizar la extinción como única técnica si se desea un cese inmediato de la emisión de la conducta, o si la conducta es peligrosa para el sujeto o personas del medio, como es el caso de algunas conductas agresivas; así como tampoco en aquellos casos en los que no puede tolerarse un aumento temporal en la conducta. Otras técnicas o procedimientos para minimizar conductas no operativas, están vinculados a la utilización del reforzamiento diferencial de tasas bajas para mantener la conducta a niveles moderados, bien para la emisión de otras conductas diferentes o incompatibles con la que se desea eliminar.

Por su parte, el reforzamiento diferencial de otras conductas, como técnica es un procedimiento en el que el reforzador sigue a cualquier conducta que emite el individuo con la excepción de la conducta inapropiada que se quiere eliminar. En este caso, se refuerza la ausencia de la conducta inapropiada durante un período determinado de tiempo; por tanto, la conducta que se trata de eliminar se pone bajo extinción, mientras se refuerza cualquier otra conducta alternativa. Esta técnica también aparece con la denominación de entrenamiento de omisión.

De allí que, Fernández<sup>59</sup> (2013), puntualiza: “No se debe aplicar como procedimiento único si la respuesta es peligrosa o ha de suprimirse rápidamente. Debe aplicarse la técnica en tantos contextos como se produzca la conducta y no reforzar otras conductas que sean no operativas”. Si bien es cierto, el reforzamiento diferencial de otras conductas, presenta como principales ventajas el que es un enfoque positivo, que no utiliza estímulos aversivos.

Hace posible el reforzamiento de la persona tratada por emitir una infinita variedad de conductas salvo la especificada; por lo común, es un procedimiento muy eficaz, aunque es posible encontrar personas que se entreguen a una conducta problemática a una tasa tan alta que no sea probable que ocurran otras conductas, la mayoría de las personas disponen de todo tipo de opciones asequibles, y por lo general emiten alguna de ellas; en consecuencia, las conductas reforzadas se incrementan, reduciéndose en consecuencia la conducta no reforzada. Prospectivamente, el reforzamiento diferencial, como técnica consiste en fortalecer una conducta que es inadecuada y se desea excluir. No obstante, para llevar a cabo este proceso, hay que equilibrar la conducta no operativa; en caso particular los conflictos.

Al tomar en cuenta lo planteado, Harris<sup>60</sup> (2010), asegura: “Es necesario identificar y seleccionar una o varias conductas incompatibles con la conducta que se trata de eliminar, para ello es preferible elegir una conducta que ya esté en el repertorio del sujeto”. Por tal razón, se deben seleccionar reforzadores adecuados para su aplicación contingente a la emisión de la conducta incompatible; asimismo, eliminar el reforzamiento de la conducta indeseable, dejándola bajo extinción.

---

<sup>59</sup> Fernández, H. (2013). Procedimientos prácticos para la resolución de conflictos. Editorial Limusa. México D.F. P.29

<sup>60</sup> Harris, U. (2010). Estudio de conductas incompatibles en la etapa adolescente. P.44

Sin embargo, si las conductas alternativas no están en el repertorio del estudiante, se hará uso del moldeamiento o encadenamiento para implantar dichas conductas y hacer que el sujeto ejecute la conducta alternativa en todos los contextos habituales. Entre las principales ventajas de este procedimiento se encuentra el que si la conducta incompatible queda bien establecida, es decir, se da a una alta tasa y es lo suficientemente estable, la conducta no operativa será eliminada.

Al considerar el contrato conductual como técnica conductual para minimizar conductas no operativas tales como el conflicto, ésta viene a ser un documento escrito que explícita las acciones que el estudiante está de acuerdo en realizar y establece las consecuencias del cumplimiento y del no cumplimiento de tal acuerdo. Tal procedimiento implica, el intercambio recíproco de recompensas contingente en relación a conducta específica de los firmantes del contrato. Los contratos son especialmente útiles para personas con escasa capacidad de autorreforzamiento.

Al tomar en cuenta esta técnica, Fernández<sup>61</sup>(ob.cit), argumenta: Un contrato conductual debe especificarse: “(a) La conducta o conductas que se espera que emita cada una de las personas implicadas; (b) Las consecuencias que obtendrán casos de realizar esas conductas; y (c) Las consecuencias que obtendrán casos de no realizar esas conductas”; de esta forma, los contratos conductuales sirven para ayudar a la persona o personas implicadas a iniciar determinadas conductas específicas, señalando cuáles deben llevar a cabo y cuáles no. Por último permite aclarar las consecuencias derivadas de llevar a cabo o no un determinado comportamiento. Con esta información explícita los estudiantes le será mucho más fácil controlar sus conductas de acuerdo con sus propios intereses.

---

<sup>61</sup> Fernández, H. (2013). Procedimientos prácticos para la resolución de conflictos. Editorial Limusa. México D.F.P.32

Esta técnica del contrato, son aplicables a todo programa de modificación de conducta; en primer lugar, es frecuente utilizarlo ya en la fase de recogida de información para favorecer el que se lleven a cabo las tareas encomendadas, por ejemplo, autorregistro, realización de cuestionarios, entre otros; posteriormente, en la fase de intervención pueden utilizarse para controlar la realización de cualquier tipo de conducta operante; por ejemplo, para reducir la conducta de acudir a determinado lugar en un drogadicto, para establecer hábitos de estudio más adecuado. No obstante, es especialmente interesante su uso en problemas interpersonales, y sobre todo, en problemas de comportamiento. Por sus propias características es evidente que los contratos son una alternativa más útil, rápida y económica que los programas de economía de ficha en muchos casos, en especial si a las personas a las que han de aplicarse no presentan limitaciones intelectuales y no se precisa una reestructuración completa de las contingencias del medio.

Ahora bien, cabe destacar la técnica del modelado, que según Bandura es “un proceso de aprendizaje observacional en el que la conducta de un individuo o grupo actúa como un estímulo para generar conducta, pensamiento o actitudes semejantes en otras personas que observan la actuación del modelo”. El procedimiento básico del modelamiento es muy simple, consiste en exponer al estudiante ante uno o más individuos presentes o filmados que exhiben los comportamiento adecuados que el debería adoptar.

Las técnicas de modelado intentan enseñar los principios o reglas que deben guiar la conducta en contexto determinado más que respuestas imitativas simples; por tal razón, el modelado puede utilizarse para aprenden nuevas conductas, inhibir o desinhibir patrones comportamentales, facilitar respuestas, aumentar los efectos de los estímulos o incrementar la activación

emocional o afectiva. Las distintas técnicas de modelado difieren en su utilización según se use con un objetivo u otro. Entre las principales áreas de aplicación de las técnicas de modelado se pueden dividir en tres: (a) Preventiva: es decir, promoción de prácticas de mantenimiento de la salud, mejora del cuidado personal y de las personas allegadas; (b) Tratamiento de problemas ya desarrollados: fobias y ansiedad, déficit en habilidades sociales y aserción; y (c) Educación: entrenamiento.

Las técnicas de modelados son específicas; por cuanto tienen como objeto recoger, procesar y analizar características propias que se dan en la etapa de la adolescencia; donde se plantea la adquisición de conductas adecuadas ofreciendo las bases para una acción intencionada hacia una meta, permitiendo una enseñanza de comportamientos adecuados que deberían ser empleados por los docentes para la actuación social de cada estudiante.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

De acuerdo con el análisis realizado y según los objetivos propuestos se presentan las siguientes conclusiones: en cuanto al primer objetivo planteado por el autor hace referencia a destacar las conductas no operativas más frecuentes que reportan los docentes de sus estudiantes con los diferentes elementos del contexto escolar donde ellos se forman, son en su mayoría la agresión física, verbal y emocional, lo que significa que los adolescentes se agreden e insultan de forma constante para lograr sus cometidos.

En cuanto al segundo objetivo que hace referencia a los medios alternativos que emplean los docentes para minimizar las conductas no operativas vistas en el conflicto, se observan que muy pocas veces emplean el respeto de sí mismos y el autocontrol. Por lo tanto, el análisis de los resultados permitió definir deficiencias notorias con respecto a la autoestima de los mismos, respeto y poca valoración.

De igual forma, dentro del tercer objetivo se plantearon ciertas acciones orientadoras para implementar el Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de Conflictos en los adolescentes de 13 a 15 años de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa del Municipio San Cristóbal, Estado Táchira.

## **Recomendaciones**

A partir de las conclusiones obtenidas en el diagnóstico realizado se recomienda:

Dar a conocer a las autoridades de la institución, Personal Directivo, Docente, Madres, Padres y representantes el Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de Conflictos en los adolescentes con edades comprendidas de los 13 a 15 años; realizado para que a través de las estrategias prácticas incrementen la autoestima y sea punto de partida para la reflexión del problema actual.

Ofrecer la propuesta directamente a los docentes para la aplicabilidad, para el desarrollo y resolución de conflictos en el plantel.

Apoyarse el Orientador conjuntamente con el personal Docente para la aplicabilidad del mismo.

Poner en práctica las técnicas de reforzamiento positivo, valoración autoestima y resolución de conflictos de esta manera minimizar casos de violencia entre estudiantes.

Motivar a los docentes entrevistados, con la finalidad de obtener la presencia y participación activa en el desarrollo de las sesiones diseñadas.

**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESTES CON EDADES  
COMPRENDIDAS DE LOS 13 A 15 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
ANTONIO RÓMULO COSTA**

**Presentación**

La elaboración de este programa de Orientación Psicológica Educativa para la resolución de conflictos; tiene como objetivo responder a las necesidades detectadas en el diagnóstico de la institución: "Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa"; ubicada en el Municipio San Cristóbal, Estado Táchira; por cuanto es necesario de que la misma cuente con una herramienta que les permita procesar y solucionar los diversos tipos de conflicto que se presentan en ella. Para que este objetivo sea posible, se requiere que los actores del proceso educativo reconozcan en los conflictos una oportunidad pedagógica para el aprendizaje de formas de intercambio y negociación institucionales, con reglas claras, conocidas y colectivamente aceptadas, a fin de ir construyendo espacios de convivencia libres de violencia, discriminación e intolerancia.

**Justificación**

El propósito del presente programa es proporcionar herramientas metodológicas dirigidas al personal docente, quienes tienen la responsabilidad directa de promover entre los estudiantes, la reflexión, el diálogo, el consenso y la capacidad de escucha, dirigidos a, precisamente, entender las causas y los matices de los conflictos para una resolución pacífica, democrática y creativa de los mismos, contribuyendo de esta manera a fortalecer una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos.

Adicionalmente contribuirá también a orientar a las y los directivos en la tarea de organizar sus instituciones educativas, generando un clima propicio para los aprendizajes y el desarrollo humano de todos los miembros de la comunidad educativa.

Por otra parte, el programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de Conflictos se ubica desde la perspectiva psicológica en el área de orientación en cuanto a la sana convivencia para la prevención y el desarrollo integral del ser humano; pues con ello se busca intervenir en los valores de cultura y paz ciudadana a los adolescentes con edades comprendidas de los 13 a 15 años; con el fin de determinar las fuentes del conflicto y agresiones vividas y así buscar los medios alternativos para un mejor respeto de sí mismos y toma de decisiones.

De igual forma, se corresponde con la fundamentación antropológica de la orientación por cuanto el programa busca que los adolescentes posean una formación de sana convivencia e identidad con su personalidad; fortaleciendo su autoestima e interactúen asertivamente dentro del entorno.

Así mismo, dentro de la dimensión pedagógica el Programa formula diversas estrategias didácticas que pueden ser aplicadas por el personal docente y a su vez facilitan el aprendizaje y desarrollo de habilidades y destrezas de los jóvenes seleccionados en la investigación.

### **Estructura del Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de Conflictos**

1.- Primeramente se analiza el concepto de conflicto, los factores personales que lo generan y el entorno que influye en él, así como los estilos de abordar situaciones conflictivas.

2.- Seguidamente se muestra a la institución educativa como un espacio social dinámico de interrelación con diversos actores, en donde están presentes los conflictos. Aquí se mencionan situaciones que con frecuencia son fuente de conflictos en la institución educativa y hace referencia a la disciplina y a otros aspectos asociados con situaciones de maltrato y violencia.

3.- Posteriormente se invita a reflexionar acerca de la importancia de construir y desarrollar una convivencia armoniosa, democrática y protectora; entendiendo que los conflictos bien guiados brindan oportunidades para el aprendizaje, el desarrollo de habilidades, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el respeto por las diferencias.

4.- Consecutivamente se propone abordar la importancia y rol de cada uno de los actores de la institución educativa: directivos, docentes, padres de familia y estudiantes, en la construcción de una cultura de convivencia pacífica que permita la resolución de los conflictos. Así como también se plantea el uso de estrategias para el desarrollo de habilidades, la comunicación eficaz y asertiva, y el manejo de las emociones que favorezcan con respuestas no violentas a los conflictos.

### **Orientaciones para su uso y aplicación**

A continuación, se presentan algunas orientaciones para el uso del Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de conflictos:

- ④ Iniciar el proceso haciendo una presentación del material y de sus objetivos a los integrantes de la comunidad educativa.
  
- ④ Promover la lectura del texto así como el desarrollo de las actividades propuestas.
  
- ④ Generar espacios de diálogo e intercambio grupal, para socializar las reflexiones y compartir el desarrollo de las actividades grupales descritas en diferentes acápite del texto.
  
- ④ Los grupos pueden conformarse de acuerdo a los criterios que la institución educativa considere más convenientes, por ejemplo, pueden reunirse según grados, niveles u otros.
  
- ④ Reunirse con toda la comunidad educativa para definir y organizar juntos la implementación de la propuesta a nivel institucional.

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Lcdo. Alberto Contreras

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Promover en el personal docente el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la resolución pacífica y creativa de los conflictos.

### **Objetivos específicos:**

- 1.- Brindar a los directivos y docentes, criterios y orientaciones para la optimación del clima institucional y la sana convivencia en las instituciones educativas.
- 2.- Promover el diálogo y la mediación escolar, como forma pacífica y democrática de resolución de conflictos en las instituciones educativas.
- 3.- Brindar estrategias y técnicas para la resolución pacífica de conflictos en las instituciones educativas.
- 4.- Desarrollar habilidades, actitudes y comportamientos favorables para una cultura de diálogo y paz.

# Resolución de conflictos

El Conflicto es...

Sinónimo  
de violencia



Situación que  
siempre  
deteriora las  
relaciones  
humanas de  
manera  
permanente.



Ambiente Negativo  
donde las personas no  
dialogan.



Escenario en la que  
los involucrados  
perciben tener  
intereses  
incompatibles.



## Se construye la Paz y la Sana Convivencia cuando...

Se favorece la clarificación y resolución de problemas

Se posibilita una comunicación más auténtica.

Hace partícipes a los implicados en la resolución de los mismos.

Ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad



Ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas.

Permite la solución de un problema latente.

Fomenta la cooperación entre la gente al conocerse mejor.

**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES DE 13 A 15 AÑOS**

**OBJETIVO:** Destacar las necesidades detectadas en el plantel a objeto de la implementación del Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de conflictos en los adolescentes con edades comprendidas entre los 13 a 15 años, en la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa; ubicada en el Municipio San Cristóbal, Estado Táchira.

<b>FASE / SESIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>I FASE Diagnóstico</b>	-Contexto.  -Familia.  - Adolescencia.  - Conflicto y sus fuentes.	*Realizar entrevistas al personal de la institución de forma individual para destacar las necesidades latentes.  *Realizar entrevista con el Orientador y conocer los planes integrales aplicados a casos específicos para la resolución de conflictos.  *Revisión del PEIC para	<b><u>HUMANOS:</u></b>  Orientador Personal Docente  <b><u>MATERIALES:</u></b>  Computadora, material, carpetas, trípticos, bolígrafos, marcadores.	30 horas	Análisis de la información.	

		destacar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del plantel.				
<b>FASE / SESIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>II FASE DISEÑO</b>	Conceptualización básica acerca de la Resolución de Conflictos para adolescentes en edades comprendidas entre los 13 a 15 años; de la Unidad Educativa Antonio Rómulo Costa.	-Realizar la propuesta educativa, psicológica para la resolución de conflictos.  -Destacar la importancia del uso e implementación del programa en el plantel.	<b>HUMANOS:</b>  Orientador Personal Docente  <b>MATERIALES:</b>  Computadora, Video beam, material, carpetas, trípticos, bolígrafos, marcadores.	30 horas	Análisis de la información.	
<b>III FASE PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA</b>  <b>Sesión 1</b>	-Puntualizar aspectos relevantes acerca de: comunicación, agresión, miedo, respeto de sí mismo y toma de decisiones.	-Explicar la importancia del Programa de Orientación Psicológica Educativa para la Resolución de Conflictos para adolescentes en edades comprendidas entre los 13 a 15 años; así como también las actividades propuestas en el mismo.		4 horas	Participación e inquietudes de los participantes.	

<b>FASE / SESIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<p><b>IV FASE</b></p> <p><b>DESARROLLO DEL PROGRAMA APLICACIÓN DE TÉCNICAS COGNITIVO CONDUCTUALES PRÁCTICAS</b></p> <p><b>Sesión 2</b></p>	<p>-Adolescencia.</p> <p>-Cambios físicos, psicológicos de la etapa la adolescencia.</p> <p>-Conflicto.</p> <p>-Familia.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>*Motivación. *Autocontrol. *Reforzamiento positivo. *Termómetro de la ansiedad.</p>	<p>-Realizar lluvia de ideas para detectar las inquietudes de los escolares.</p> <p>-Explicar a los adolescentes la conceptualización básica y errores de concepto.</p> <p>-Destacar los principales cambios físicos y psicológicos que se presentan en la etapa de la adolescencia.</p> <p>-Destacar los principales valores humanos-cristianos que deben prevalecer para la construcción de un ser integro en la sociedad.</p>	<p><b><u>HUMANOS:</u></b></p> <p>Orientador Personal Docente</p> <p><b><u>MATERIALES:</u></b></p> <p>Computadora, Video beam, material, carpetas, trípticos, bolígrafos, marcadores.</p>	4 horas	Participación e inquietudes de los participantes.	

	*Comunicación asertiva. *Confianza en sí mismo.	-Explicar la importancia de la familia como núcleo de toda sociedad.				
<b>FASE / SESIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>IV FASE DESARROLLO DEL PROGRAMA  Sesión 3</b>	-Autoestima.  -Respeto de sí mismo.  -Toma de decisiones.	-Concienciar a los adolescentes las consecuencias al no incrementar su autoestima y valoración aplicando técnicas como: reestructuración cognitiva, modelamiento, crítica, elogios y reforzamiento positivo.  -Recomendaciones prácticas y sencillas para el manejo de conflictos entre compañeros de clases.	<b>HUMANOS:</b>  Orientador Personal Docente  <b>MATERIALES:</b>  Computadora, Video beam, material, carpetas, trípticos, bolígrafos, marcadores.	4 horas	Participación e inquietudes de los participantes.  Test de autoestima y valores.	

Los conflictos se resuelven en un contexto de diálogo, los mismos permiten desarrollar y fortalecer valores tales como: respeto, tolerancia, responsabilidad, comunicación, asertividad y la toma de decisiones; todos ellos aspectos todos fundamentales para la formación integral de los adolescentes y la construcción de una convivencia armoniosa.



## REFERENCIAS

- Alvilez, J. (2011). Agresión verbal en etapa escolar. [http://www.psicología\\*adolescentytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].
- Amal y otros. Metodología De La Investigación. Editorial Ingramex S.A. México. D.F.
- Arias, F. (2007). El proyecto de la investigación. 4ta edición. Caracas Venezuela. Editorial EPISTEME.
- Avellaneda Y Otros. (2006). Ser adolescente no es fácil. Editorial Huertas. Madrid, España.
- Bastidas, D. (2011). Emociones y percepciones de los jóvenes. Madrid España. Editorial Paidos.
- Beltrán, G. (2012). Los proyectos de aprendizaje. Editorial Huertas. Madrid, España.
- Bianco, F. (2013). Conductas no operativas del ser humano. Caracas Venezuela.
- Blanco, S. (2011). Acciones orientadoras para los adolescentes. Editorial Siglo XXI de España. Editores S.A. Madrid/ España.
- Branden, N. (1996). El poder de la autoestima. España: Paidos.
- Castro, Z. (2012). Programa cognitivo conductual para el manejo asertivo de conductas no operativas en los adolescentes. Trabajo de Maestría No publicado. San Cristóbal. Estado Táchira.
- Coser (2012). Conflictos y sus acepciones. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescentytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescentytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].

- Cuenca, D. (2013). Desarrollo de los procesos cognitivos en los adolescentes. Madrid, España: Espasa-Calpe.
- Fernández, A. (2010). Manejo y control de emociones. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescenytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescenytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].
- Fernández, H. (2013). Procedimientos prácticos para la resolución de conflictos. Editorial Limusa. México D.F.
- Ferrer, L. (2010). Pasos para la investigación. Editorial: Paidós. México. D.F.
- Flores, W. (2014). Técnicas conductuales para la resolución de conflictos. Editorial Kapuluz. Madrid. España.
- Fuentes (2011). Nivel de autoestima y conductas no asertivas en los adolescentes. Editorial Labor. México D.F.
- González, H. (2009). Autoestima, valoración y respeto de sí mismo. Editorial El Manual Moderno. México D.F.
- Granados, V. (2012). Propuesta cognitiva conductual para contrarrestar el comportamiento positivo en los estudiantes. Trabajo de Maestría No publicado. México. D.F.
- Harris, U. (2010). Estudio de conductas incompatibles en la etapa adolescente.
- Hernández, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial MCGRAW HILL. México.
- Higuera, L. (2008). La toma de decisiones. Editorial El Manual Moderno. México D.F.
- Hurtado, J. y Toro, J. (2006). Paradigmas y métodos de Investigación. Editorial Episteme. Consultores Asociados. 2da. Edición Carabobo.
- Járez, M. (2010). Conflictos en los adolescentes. Editorial Labor. México D.F.

- Lewis, O. Redfield, T. Parson, L. Corser, I. y otros (2010). Relaciones entre los padres e hijos adolescentes. Disponible en: [http://www.psicología\\*adolescenytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescenytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28].
- Magro, V. (2012). Mediación penal. Una visión práctica. Editorial Club universitario. Madrid España.
- Martin, D. (2009). Autoestima y toma de decisiones. Editorial Kapeluz. Argentina.
- Méndez, L. (2012). Agresión en etapa escolar. Editorial Paidós. España.
- Mendizabal, A. (2010). Prácticas Técnicas cognitivas-conductuales. 1era. Edición. Unigrad. España.
- Moles, J. (2012). Psicología conductual. 2da. Edición. Editorial Greco. Maracay-Venezuela.
- Moreno, R. (2012). Resolución de conflictos en los adolescentes. Editorial Trillas. México D.F.
- Mussinger, Y. (2012). Comportamientos no operativos del adolescente. Editorial. Prentice-Hall Hispanoamérica. México D.F.
- Olivares, E. (2012). Acciones orientadoras para los adolescentes. Editorial Paulinas. Bogotá. Colombia.
- Portilla, S. (2011). La agresividad como causa del conflicto en los adolescentes. Editorial Kapeluz. Argentina.
- Pozuela, D. (2008). La autoestima y el Autocontrol de las emociones. Editorial Pax. México D.F.
- Rodríguez, S. (1997). La orientación ante nuevos contextos de retos y necesidades. Repositorio de la Universidad Coruña Disponible: [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/9681/1/cc\\_36\\_art\\_2PDF](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/9681/1/cc_36_art_2PDF). Consulta: 2016/05/28].
- Rosales, C. (2011). Conflicto y sus causas. Editorial Paidós. España.

- Rojas, F. (2013). Autoestima y emociones a través de las palabras. Editorial LIMUSA. México D.F.
- Ruiz, S. (1998). Estadísticas y metodología aplicada. México D.F. MCGRAW-HILL Editores.
- Sabino, C. (2008). El proceso de investigación. México D.F. MC-GRAW-HILL Editores.
- Serrano, L. (2013). Mecanismos de defensa. Paraminfo, S.A. Madrid España.
- Silva, J. (2008). Metodología de la investigación. Caracas. Venezuela. D.C. Elementos Básicos. Ediciones CO-BO.
- Solar, K. (2011). ¿Cómo se educa una autoestima familiar sana? Editorial Pax. México D.F.
- Trujillo, H. (2013). Conflictos en la etapa adolescente. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescenytes.com//consultaslibre](http://www.psicología*adolescenytes.com//consultaslibre) [Consulta: 2016/05/28]
- Urquidi (1999). Empleos de comportamiento humano. Disponible: [http://www.psicología\\*adolescenytes.com//6354//consultaslibre](http://www.psicología*adolescenytes.com//6354//consultaslibre) [Consulta: 2017/05/11].
- Veliz, A. (2010). Cómo hacer y defender una tesis. Editorial Edición Ampliada. Edición 15ava. Caracas Venezuela.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO APLICADO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA**

**APRECIADO DOCENTE:**

A continuación se presenta un cuestionario que consta de una serie de ítems relacionados con el Trabajo Especial de Grado Titulado: **PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES DE 13 A 15 AÑOS**. Sus respuestas son de vital importancia para el buen uso y cabal desarrollo de la investigación que se está realizando.

La información proporcionada será de estricta confidencialidad y usada solo para la presente investigación. Marque con una equis (X), la opción que considere correcta, si tiene duda pregúntele al encuestador. No deje preguntas sin responder.

Reciba las más sinceras gracias por la receptividad, tiempo y atención que pueda brindar a este instrumento.

Atentamente,  
**José A. Contreras**  
**Investigador**

## CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DOCENTE

Siempre= (S) / Algunas Veces (AV) / Nunca= (N)

N°	Proposición Usted como Docente ante la Resolución Alternativa de conflictos observa que:	S	AV	N
1	Cuándo un estudiante presenta una opinión otro compañero le lleva la contraria solo por molestarlo.			
2	Cuándo un adolescente interpreta de manera equivocada un mensaje de otro estudiante busca la forma de aclararlo evitando el problema. Ejem. "Yo le dije a la Profe que no hiciste la tarea".			
3	Los estudiantes se lanzan objetos con sus compañeros durante el desarrollo de la clase sin causa aparente.			
4	Cuándo un compañero no le presta atención ante su comentario, le lanza un objeto.			
5	Se amenazan verbalmente entre los compañeros por el hecho de no facilitarle un material determinado.			
6	Discuten acaloradamente con algún compañero sin causa aparente, expresándoles palabras obscenas.			
7	Hablan de forma denigrante de otro compañero simplemente porque no le simpatiza.			
8	Algunos escolares se sienten amenazados por sus compañeros hasta el punto de propinarles una paliza en la calle.			
9	Los estudiantes se burlan de otros expresándoles palabras: como por ejem. "eres torpe", "no sirves".			
10	Los escolares aterrorizan a otros compañeros creándoles miedo por no acatar sus órdenes.			
11	Los estudiantes sienten miedo cuando realizan una exposición en el momento que son observados por compañeros con quienes tienen problemas.			
12	Cuándo se les sugiere que realicen una autoevaluación por sí mismos; la hacen de forma negativa.			
13	Dentro de su aula de clases defienden sus derechos sin atropellar los de los demás aun cuando exista el problema.			
14	Los estudiantes evitan pelear con otros compañeros de clases a pesar de que en ocasiones les hacen sentir mal por las ofensas que les hacen.			
15	Cuando se presenta un problema dentro del aula actúan primeramente de forma agresiva sin pensar la situación que se generó.			
16	Toman libremente sus decisiones cuando consideran que es parte de su realización personal para ayudar a solucionar el problema.			

**Muchas Gracias**

**ANEXO B**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

## MATRIZ DE CONFIABILIDAD

ITEMS/ SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
1	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	1	
5	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
7	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	1	
8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	
10	3	2	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
$\Sigma$	25	21	21	23	24	20	21	21	24	25	25	23	26	24	24	19	<b>366</b>
	0,98	0,90	0,90	0,93	0,96	0,88	0,90	0,90	0,96	0,98	0,98	0,93	0,1	0,96	0,96	<b>TOTAL</b>	<b>366</b>