

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **PATRICIA JACQUELINE GRANJA NOVOA** con CC. 172647633-4, autora del trabajo de graduación intitolado: **"DISEÑO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA DOCENTES EN LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS"**. Trabajo realizado con adolescentes de 12 a 15 años en la Unidad Educativa "Centro del Muchacho Trabajador", en Quito, año 2019, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA EDUCATIVA**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, octubre 2019



PATRICIA JACQUELINE GRANJA NOVOA
CC. 172647633-4



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: PSICÓLOGA EDUCATIVA**

**“DISEÑO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA DOCENTES EN LA
PREVENCIÓN DE CONFLICTOS”.**

**Trabajo realizado con adolescentes de 12 a 15 años en la Unidad Educativa
“Centro del Muchacho Trabajador”, en Quito, año 2019.**

AUTORA: PATRICIA JACQUELINE GRANJA NOVOA

DIRECTORA: MGTR. MARÍA ALEJANDRA GONZÁLEZ QUINCHA

QUITO, 2019

DEDICATORIA

A mis padres Patricio y Sonia, y mi hermana Verito, quienes me han brindado su apoyo durante esta etapa de estudios y siempre tuvieron palabras de aliento para mí. Gracias por su cariño y apoyo incondicional.

A mis abuelitos Luis Aníbal y Odila, y a toda mi familia, quienes siempre estuvieron pendientes de mí.

A mis amigos, con quienes compartí esta etapa universitaria y forjé una relación de amistad y solidaridad; además, hicieron que las experiencias vividas en la universidad, día tras día, fueran diferentes e inolvidables.

A los adolescentes y docentes de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, esto es por y para ellos.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por su ejemplo y apoyo incondicional, siempre me han motivado en mis metas, objetivos y sueños.

A mi hermana quien siempre ha estado pendiente de mí y especialmente por su apoyo incondicional.

A la directora de disertación Mgtr. María Alejandra González por su gran conocimiento, experiencia, guía y apoyo incondicional durante el desarrollo y culminación de este proyecto.

Al Dr. Jaime Torres por su conocimiento y experiencia para el desarrollo de esta disertación.

A Tony Carreras, director social de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” (UECMT) por su acogida y apertura para desarrollar esta disertación.

A Martha Lucía Sarango, psicóloga del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) de la UECMT quien me ayudó y proporcionó la información necesaria para el desarrollo de la tesis.

A los docentes de la básica superior de la UECMT, por su colaboración y apertura para encontrar la información necesaria para desarrollar la guía, especialmente a la Lic. Carolina Asmal, profesora de educación física quien me cedió parte de sus horas para la aplicación de encuestas a los estudiantes.

A los estudiantes de la básica superior quienes decidieron participar y brindarme información vital para el levantamiento de información y desarrollo de la guía.

A mis profesores por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para culminar mi carrera universitaria.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por permitirme culminar mis estudios en sus prestigiosas aulas.

Tabla de contenidos

RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Datos de la institución	1
1.3 Organigrama	1
1.4 Antecedentes	3
1.5 Justificación	5
1.6 Objetivos.....	6
1.6.1 Objetivo general.....	6
1.6.2 Objetivos específicos.....	6
1.7 Resultados.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Adolescencia.....	8
2.1.1 Definición.....	8
2.1.2 La adolescencia y la transición bio-psico-social.....	9
2.1.3 Cambios biológicos.....	9
2.1.4 Cambios cognitivos.....	10
2.1.5 Cambios psicológicos.....	12
2.1.6 Cambios sociales.....	14
2.1.7 El adolescente en situación de vulnerabilidad	16
2.1.8 Contextos vulnerables	18
2.1.9 Conductas de riesgo	19
2.2 Manejo de conflictos.....	20
2.2.1 Definición.....	20
2.2.2 Características del conflicto.....	21
2.2.3 Estructura y fases del conflicto	23
2.2.4 El conflicto y el entorno comunitario	24
2.2.5 El conflicto en la familia.....	25

2.2.6 El conflicto en las instituciones educativas	26
2.2.7 Perspectiva metodológica para la resolución de conflictos	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1 Estructura metodológica	30
3.2 Muestra	31
3.3 Levantamiento de información.....	32
3.3.1 Componente cuantitativo	32
3.3.1.1 La encuesta	32
3.3.2 Componente cualitativo	34
3.3.2.1 Entrevista	34
3.3.2.1 Grupo de discusión	34
3.4 Procesamiento de la información.....	35
3.5 Análisis de resultados.....	36
3.5.1 Contexto institucional	36
3.5.2 Descripción de la población	36
3.5.3 Encuesta	37
3.5.3.1 Descripción	38
3.5.4 Entrevista docentes	48
3.5.5 Entrevista psicóloga	51
3.5.6 Grupo de discusión	53
3.5.7 Interpretación	56
3.5.7.1 Resolución de conflictos.....	57
3.5.7.2 Fuentes de conflictos	58
3.5.7.3 “Disparadores”	60
3.5.7.4 Habilidades sociales.....	61
CAPÍTULO IV: PRODUCTO	63
4.1 Actividades	63
4.1.1 Introducción	63
4.1.2 Objetivos de la guía	63
4.1.2.1 Objetivo general	63
4.1.2.2 Objetivos específicos	64

4.1.3 Justificación	64
4.1.4 Listado de acciones para la realización de la guía.....	65
4.1.5 Resultados de la guía.....	65
4.2 Hipótesis o supuestos	65
4.3 Precondiciones	65
4.4 Indicadores.....	66
4.5 Fuentes de verificación.....	67
4.6 Sostenibilidad	67
4.7 Medios e insumos.....	68
4.8 Costos- presupuesto	68
4.9 Matriz del marco lógico.....	68
4.10 Monitoreo	71
4.11 Evaluación.....	72
4.12 Destinatarios	72
4.13 Cronograma	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1 Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS	

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama de la institución	2
Figura 2: Pregunta 1, literal a (mujeres)	38
Figura 3: Pregunta 1, literal a (hombres)	38
Figura 4: Pregunta 1, literal e (mujeres)	39
Figura 5: Pregunta 1, literal e (hombres)	39
Figura 6: Pregunta 1, literal f (mujeres)	39
Figura 7: Pregunta 1, literal f (hombres)	39
Figura 8: Pregunta 3 , literal a (mujeres)	40
Figura 9: Pregunta 3, literal a (hombres)	40
Figura 10: Pregunta 3, literal b (mujeres)	40
Figura 11: Pregunta 3, literal b (hombres)	40
Figura 12: Pregunta 3, literal e (mujeres)	41
Figura 13: Pregunta 3, literal e (hombres)	41
Figura 14: Pregunta 7, literal a (mujeres)	41
Figura 15: Pregunta 7, literal a (hombres)	41
Figura 16: Pregunta 7, literal b (mujeres)	42
Figura 17: Pregunta 7, literal b (hombres)	42
Figura 18: Pregunta 7, literal c (mujeres)	43
Figura 19: Pregunta 7, literal c (hombres)	43
Figura 20: Pregunta 7, literal e (mujeres)	43
Figura 21: Pregunta 7, literal e (hombres)	43
Figura 22: Pregunta 7, literal f (mujeres)	44
Figura 23: Pregunta 7, literal f (hombres)	44
Figura 24: Pregunta 8, literal a (mujeres)	44
Figura 25: Pregunta 8, literal a (hombres)	44
Figura 26: Pregunta 8, literal e (mujeres)	45
Figura 27: Pregunta 8, literal e (hombres)	45
Figura 28: Pregunta 8, literal f (mujeres)	45
Figura 29: Pregunta 8, literal f (hombres)	45
Figura 30: Pregunta 9, literal a (mujeres)	46
Figura 31: Pregunta 9, literal a (hombres)	46

Figura 32: Pregunta 9, literal b (mujeres).....	46
Figura 33: Pregunta 9, literal b (hombres).....	46
Figura 34 Pregunta 9, literal c (mujeres)	47
Figura 35: Pregunta 9, literal c (hombres).....	47
Figura 36: Árbol de objetivos.....	63

Índice Matrices de análisis

Matriz de análisis 1: Encuesta estudiantes	32
Matriz de análisis 2: Entrevista docentes	48
Matriz de análisis 3: Entrevista psicóloga	51
Matriz de análisis 4: Grupo de discusión (habilidades sociales)	53
Matriz de análisis 5: Grupo de discusión (preguntas adicionales)	55

Índice Matriz de marco lógico

Matriz de marco lógico 1	68
--------------------------------	----

Índice de tablas

Tabla 1: Preguntas tomadas en cuenta para interpretación.....	37
Tabla 2: Componentes guía	64
Tabla 3: Presupuesto.....	68
Tabla 4: Cronograma	73
Tabla 5: Pregunta 1, literal b	40
Tabla 6: Pregunta 1, literal c.....	40
Tabla 7: Pregunta 1, literal d	41
Tabla 8: Pregunta 2, literal a.....	41
Tabla 9: Pregunta 2, literal b	42
Tabla 10: Pregunta 2, literal c.....	42
Tabla 11: Pregunta 2, literal d	43
Tabla 12: Pregunta 2, literal e.....	43
Tabla 13: Pregunta 3, literal c.....	44
Tabla 14: Pregunta 3, literal d	44
Tabla 15: Pregunta 3, literal f	45
Tabla 16: Pregunta 4, literal a.....	45
Tabla 17: Pregunta 4, literal b	46
Tabla 18: Pregunta 4, literal c.....	46
Tabla 19: Pregunta 4, literal d	47
Tabla 20: Pregunta 4, literal e.....	47
Tabla 21: Pregunta 5, literal a.....	48
Tabla 22: Pregunta 5, literal b	48
Tabla 23: Pregunta 5, literal c.....	49
Tabla 24: Pregunta 6, literal a.....	49
Tabla 25: Pregunta 6, literal b	50
Tabla 26: Pregunta 6, literal c.....	50
Tabla 27: Pregunta 6, literal d	51
Tabla 28: Pregunta 6, literal e.....	52
Tabla 29: Pregunta 6, literal f	52
Tabla 30: Pregunta 7, literal d	53
Tabla 31: Pregunta 8, literal b	53
Tabla 32: Pregunta 8, literal c.....	54

Tabla 33: Pregunta 8, literal d	54
Tabla 34: Pregunta 9, literal d	55
Tabla 35: Pregunta 9, literal e.....	56
Tabla 36: Pregunta 9, literal f	56
Tabla 37: Pregunta 10, literal a.....	57
Tabla 38: Pregunta 10, literal b	57
Tabla 39: Pregunta 10, literal c.....	58
Tabla 40: Pregunta 10, literal d	58
Tabla 41: Pregunta 11, literal a.....	59
Tabla 42: Pregunta 11, literal b	59
Tabla 43: Pregunta 12, literal a.....	60
Tabla 44: Pregunta 12, literal b	60
Tabla 45: Pregunta 12, literal c.....	61
Tabla 46: Pregunta 12, literal d	61
Tabla 47: Pregunta 12, literal e.....	62

RESUMEN

Esta disertación tiene por objetivo el diseño de una guía metodológica para docentes, que permita la prevención de conflictos referentes a la interacción de los adolescentes con pares y adultos. De esta manera, comprende una investigación teórica que conceptualiza aspectos concernientes a la adolescencia y al manejo de dichos conflictos. Se contextualiza el tema de la vulnerabilidad de los jóvenes y la manera en que se genera la problemática en una institución educativa específica. Para ello, se ejecutó un trabajo de campo en las instalaciones de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” (UECMT). Se realizaron encuestas anónimas a los estudiantes de octavo, noveno y décimo de Educación General Básica; así como entrevistas y discusiones con los docentes y el personal del DECE. Todo esto propició la obtención de información cuantitativa y cualitativa con respecto al tema de investigación. Los datos obtenidos de dicho trabajo de campo y de la indagación teórica sirvieron de apoyo para el desarrollo de una guía adaptada al contexto de la población.

Palabras clave: adolescencia, contextos, conflictos, resolución

ABSTRACT

This dissertation aims to design a methodological guide for teachers, which allows the prevention of conflicts concerning the interaction of adolescents with peers and adults. In this way, it includes a theoretical investigation that conceptualizes aspects concerning adolescence and the handling of these conflicts. The issue of vulnerability of young people and the way in which the problem is generated in a specific educational institution will be contextualized. For this, a field work was carried out in the facilities of the Educational Unit "Centro del Muchacho Trabajador" (UECMT). Anonymous surveys were conducted on the eighth, ninth and tenth students of Basic General Education; as well as interviews and discussions with teachers and staff of the DECE. All this led to the obtaining of quantitative and qualitative information regarding the research topic. The data obtained from this field work and the theoretical inquiry served as support for the development of a guide adapted to the context of the population.

Keywords: adolescence, contexts, conflicts, resolution

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de disertación tiene como objetivo principal elaborar una guía metodológica para docentes en la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”.

Para el desarrollo de esta disertación en el primer capítulo se contextualiza la situación de los adolescentes en la institución educativa donde se realizó la disertación. Además, se justifica la viabilidad de este proyecto y los resultados esperados.

En el segundo capítulo (Marco Teórico), se presenta una revisión bibliográfica de tópicos como: “la adolescencia” y “el manejo de conflictos”. Con respecto al tema de la adolescencia se toman en cuenta las características y cambios biológicos, psicológicos y sociales a los que se exponen los jóvenes durante este periodo. También se consideran los contextos (familiar, escolar, etc.) en los que se desenvuelven los adolescentes y que tienen influencia en su desarrollo.

En cuanto al manejo de conflictos, se proporciona la definición, características y fases que suceden durante una situación de conflicto. Es importante especular sobre los distintos contextos en los que pueden ocurrir conflictos y la explicación de las diferentes formas de resolución desde la parte jurídica y el ganar- ganar (negociación).

En el tercer capítulo (Metodología) se propone la aplicación de cuatro formas para recoger datos: la observación, entrevistas semiestructuradas y un grupo de discusión con los docentes y psicólogos de la institución, así como las encuestas dirigidas a los estudiantes de octavo, noveno y décimo de Educación General Básica. Se realizó un análisis mixto cuali-cuantitativo sobre los conflictos más frecuentes, las maneras de resolución de estos y las causas de los mismos. Además, se analizan las formas de intervención por parte de los docentes y del DECE. Con toda la información recolectada se hizo el respectivo examen de resultados y se desarrolló un diagnóstico que permitió diseñar y elaborar la guía.

En el cuarto capítulo (Producto) se explican las diferentes actividades que se realizaron para la elaboración de la guía: justificación, objetivos, sostenibilidad, matriz de marco lógico, precondiciones, fuentes de verificación, costos e insumos, monitoreo, evaluación, destinatarios y el cronograma para el desarrollo del manual.

Finalmente, la guía propone dos componentes: el primero, sensibilización, en el que se plantea el diseño de talleres de sensibilización para los docentes; el segundo, la intervención, que contiene ejercicios formulados para el desarrollo de habilidades sociales

en los adolescentes, además de técnicas y herramientas para la resolución de conflictos.

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Tema

Diseño de una guía metodológica para docentes en la prevención de conflictos. Trabajo realizado con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” en Quito, año 2019.

1.2 Datos de la institución

Nombre: Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” (UECMT)

Actividad: La UECMT trabaja en la formación del niño trabajador y su familia; brinda acceso a la educación, la salud y los servicios básicos de calidad.

Ubicación: José Nogales N69-172 y Piedras Negras. Quito, Ecuador.

Características:

Es una organización social de la Compañía de Jesús con servicios destinados para el desarrollo integral de los niños y su familia. Tiene un programa extracurricular lúdico-formativo que garantiza que los niños y adolescentes dejen el trabajo en las calles, alineándose a la política pública. En el ámbito educativo tienen un convenio con el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) para certificar en competencias laborales a los adolescentes que egresan de la UECMT (Centro del Muchacho Trabajador, 2018).

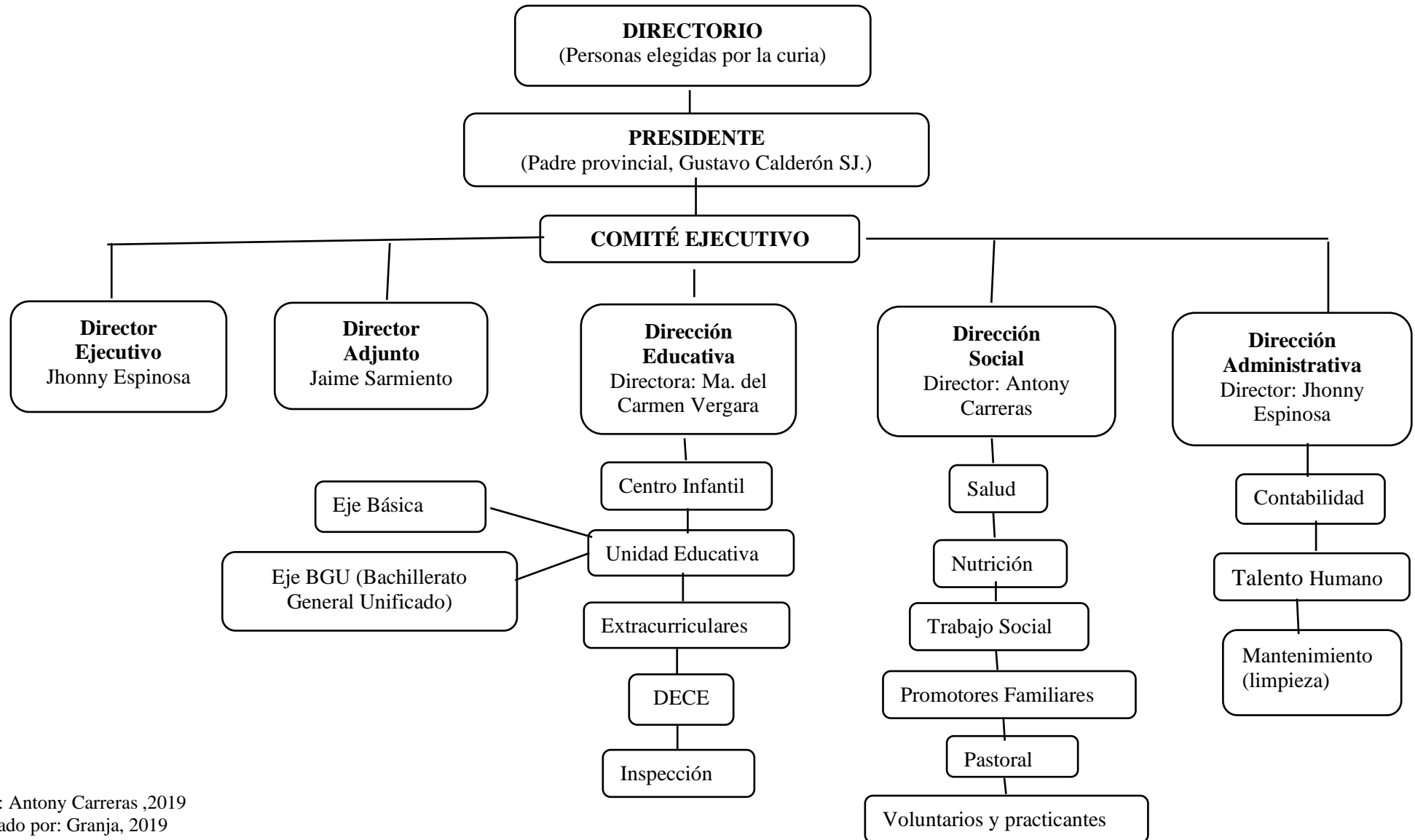
Estatutos:

- **Misión:** Contribuir a la formación de personas capaces de crear desde sus propios esfuerzos, espacios personales y comunitarios de ocupación laboral y realización humana que aporten a superar su situación de extrema pobreza.
- **Visión:** Que las familias de los niños trabajadores estén unidas en su compromiso cristiano, sólidamente autofinanciadas, con acceso a educación, salud y servicios básicos de calidad; enviadas a ser agentes de cambio orientadas a la construcción de una sociedad justa y solidaria que promueva la participación equitativa y el respeto a sus derechos fundamentales (Centro del Muchacho Trabajador, 2018).

1.3 Organigrama

La Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” cuenta con la siguiente estructura orgánica:

Figura 1: Organigrama de la institución



Fuente: Antony Carreras ,2019
Elaborado por: Granja, 2019

1.4 Antecedentes

Respecto a la adolescencia y manejo de conflictos se han encontrado algunas investigaciones realizadas. La adolescencia en Occidente es concebida como una etapa de transición entre la niñez y la edad adulta, además se le brinda mayor importancia en diferentes campos como la medicina, sociología, psicología. En una investigación realizada desde el psicoanálisis se estudia al sujeto considerando su inconsciente (Rosero Moscoso, 2010).

En otro estudio, Andrade Palacios (2008), realizó una revisión sobre las características evolutivas de los adolescentes y adultos tomando en cuenta la teoría de desarrollo moral de Kohlberg para comprender la forma de juzgar lo correcto y justo por parte de los adolescentes y cómo los adultos podrían entenderlos mejor.

En otra investigación Arregui Costales (2010) hizo una revisión teórica de la adolescencia para comprender que es una fase de grandes cambios físicos y psíquicos, influidos por lo cultural, social y familiar. Además, es una etapa en la que se va formando parte de la personalidad. Por esta razón, algunos jóvenes que vivencian situaciones de violencia se ven afectados en su forma de pensar y de relacionarse con los demás.

A través de esta investigación se utilizó la técnica del psicodrama para que los estudiantes puedan mostrar su malestar y opinión acerca de esta problemática. De igual manera, es una forma de prevenir, informar y concienciar a los estudiantes sobre causas, consecuencias y posibles soluciones de un conflicto.

Por otra parte, Maldonado Garcés (2016), determinó los aspectos más importantes dentro del conflicto familiar, y cómo la mediación se convierte en un método eficaz para satisfacer todas las necesidades de niños y adolescentes, y mediante el análisis estadístico concluye que el mediador ocupa un papel importante, ya que es él quien se encarga de componer un acuerdo que se enfoque, principalmente, en los intereses de los niños y adolescentes.

De este modo se mantiene un justo equilibrio entre derechos y deberes, considerando el principio del interés superior de niños y adolescentes en los acuerdos de las audiencias de mediación del centro de métodos alternativos de solución de conflictos de la PUCE.

En la disertación de Jarrín Heredia (2013), se analiza la relación entre los conflictos escolares en el aula durante el período de exámenes y el estrés en adolescentes. De aquí se deriva que un nivel medio de estrés refleja un nivel alto de conflicto, mientras que un bajo

nivel de estrés podría dar una alta percepción del conflicto. Por otra parte, otra investigación realizada con niños y adolescentes a través de la teoría integrativa y la psicología positiva describe el proyecto, “Las 7 fortalezas del carácter” en la resolución de conflictos en la dinámica escolar y cómo la comunidad educativa llega a captar esta información (Salvador Granja & Tapia Pacheco, 2015).

Además, se han desarrollado estudios acerca de los espacios de socialización de niños, niñas y adolescentes (NNA) en diferentes ámbitos como la familia, la escuela y el trabajo de la UECMT, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los infantes que por varias circunstancias estudian y aportan económicamente en el hogar. De igual manera, se deben conocer las relaciones e interacciones tomando en cuenta a la familia, autoridades, profesores, compañeros (pares), los cuales interfieren en el proceso educativo y formativo de los NNA (Unda, Llanos, & Herrera, 2014).

Así mismo, se ha investigado sobre los cambios en la situación socioeconómica de niños y niñas beneficiarios de la atención de la UECMT, donde se señalan las evidencias de la necesidad de una articulación conceptual con las acciones prácticas, un tratamiento basado en el enfoque preventivo, integral, vinculado a la familia y comunidad donde se desarrollan los niños, la formación con valores dirigidos a elevar la autoestima personal, la exigibilidad de derechos y políticas públicas acertadas (Vinueza Carrera, 2011).

Como se puede observar, en las investigaciones que se han realizado en torno a la adolescencia y manejo de conflictos se ha hecho una revisión sobre los diferentes cambios que los adolescentes tienen durante esta etapa, además de que existe relación entre el nivel de estrés que genera un conflicto, la importancia del mediador y la utilización del proyecto “las 7 fortalezas”. Sin embargo, se considera que es importante ayudar a que los docentes comprendan a los adolescentes y tengan en cuenta el aspecto psicosocial que es fundamental para el desarrollo de estas fortalezas. Por ello se deben ofrecer herramientas que puedan aplicar, solucionar, prevenir y manejar los conflictos de los más jóvenes.

La población etaria con la que se pretende trabajar será delimitada, por lo que sería significativo no solo manejar información, conocer sus principales conflictos, formas de manejo de problemas; sino entender los contextos en que se producen estas situaciones, dónde se legitiman, cómo se perpetúan; y al mismo tiempo, generar estrategias de solución de conflictos.

1.5 Justificación

La presente disertación estudia la adolescencia y el manejo de conflictos para diseñar una guía metodológica para docentes en la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”. Por lo tanto, esta investigación tiene como finalidad aportar en la resolución de conflictos en estas edades para el desarrollo de una convivencia basada en principios éticos y armónicos; y que permita el mejoramiento de las relaciones entre docentes y estudiantes.

Este estudio responde a uno de los objetivos generales del desarrollo sostenible del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV, 2017) como: salud, bienestar y educación de calidad. Por otra parte, de acuerdo con el PNBV cumpliría con unas de las políticas del objetivo 3 que es mejorar la calidad de vida de la población a través de ampliar los servicios de prevención y promoción de la salud para perfeccionar las condiciones y los hábitos de vida de las personas. De igual manera, esta disertación aporta al objetivo 4 sobre fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía mediante algunas políticas como: mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad. También contribuye a potenciar el rol de docentes y otros profesionales de la educación como actores clave en la construcción del Buen Vivir. Por otra parte, se cumple con uno de los principios de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, 2011), educación en valores, donde la educación debe basarse en la transmisión y práctica de valores que promuevan el respeto a los derechos, la responsabilidad, la solidaridad, la tolerancia, y la eliminación de toda forma de discriminación.

En el ámbito teórico, a través de las diferentes investigaciones desarrolladas, se conoce que los conflictos interfieren en el desarrollo de espacios armónicos y de socialización de los jóvenes, especialmente dentro de las instituciones educativas, por lo que es importante aprender a manejarlos de mejor manera y fomentar una cultura de paz.

El tema es de interés investigativo, ya que se desea tributar a la comprensión de las formas que tienen los adolescentes para resolver cualquier tipo de problema, así como las maneras en que los profesores solucionen dichas situaciones. De este modo se podrán desarrollar estrategias para la resolución de conflictos que promuevan la armonía en la convivencia escolar. Por ello, se diseñará una guía metodológica dirigida a los docentes, que son los principales mediadores en las instituciones educativas.

La temática planteada también es pertinente por la escalada de conflictos en distintos ámbitos de la vida cotidiana, de ahí que no solo sea necesario conocer los tipos de conflictos, sino también transformar los esquemas tradicionales de la forma como estas situaciones son percibidas y naturalizadas en nuestra sociedad. Es imperante reflexionar y transformar las prácticas sociales para establecer relaciones de convivencia que favorezcan la salud mental individual y colectiva.

Esta disertación se basa en el enfoque de la psicología social ya que entiende a la adolescencia como un fenómeno psicosocial, lo que permitirá la comprensión de cómo el término adolescencia se ha ido consolidando a lo largo de la historia. También se consideran los distintos tipos de contextos en los que se desenvuelven los jóvenes, las características de los conflictos y los diferentes escenarios que producen estos problemas: entre ellos, el educativo.

El desarrollo del tema es factible puesto que se ha tenido la aceptación previa de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, además de haber participado en el “Proyecto de refuerzo de espacios de mediación comunitaria de jóvenes en situación de violencia y sufrimiento psicosocial”, que se llevó a cabo en el Centro de Psicología Aplicada de la PUCE, donde se realizó un análisis de las familias de este establecimiento.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

- Elaborar una guía metodológica para la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, con la finalidad de brindar herramientas para mejorar la convivencia dentro de la institución.

1.6.2 Objetivos específicos

- Revisar bibliográficamente el tema de adolescencia y manejo de conflictos.
- Elaborar un diagnóstico en la UECMT sobre las maneras para enfrentar conflictos al interior de la institución.
- Recopilar información que permita la construcción de una guía que sirva para prevenir y manejar conflictos.

1.7 Resultados

Se espera encontrar información acerca de la manera en que se manejan los conflictos actualmente dentro de la UECMT. Con esta información se diseñará una guía que ofrezca a los docentes las pautas para manejar y prevenir conflictos en adolescentes de 12 a 15 años, y, que tenga como base el contexto de la institución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Adolescencia

En referencia a este tema se brindan explicaciones relacionadas con la definición del término, los diferentes cambios que se presentan a nivel biológico, psicológico y social. Además, se consideran los contextos vulnerables y las conductas de riesgo a las que se encuentran expuestos los jóvenes que cursan esta etapa.

2.1.1 Definición

En este apartado se desarrollará una aproximación a la definición de adolescencia, además de abordar las características de este período en el ser humano. Se partirá el análisis del término de adolescencia desde su concepto más básico planteado por la Real Academia Española.

La adolescencia es un “período de la vida humana que sigue a la niñez y precede a la juventud” (Real Academia Española, 2018). Es una fase de crecimiento y desarrollo que se origina después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y 19 años. Uno de los límites de la definición de la RAE es que sitúa una descripción breve sobre la adolescencia, pues únicamente la considera como transición entre la niñez y la vida adulta

No contempla una etapa significativa en la vida del ser humano, caracterizada por cambios y procesos biológicos, psíquicos y sociales (Organización Mundial de la Salud, 2019), importantes para la estructuración de la personalidad y la pertenencia social. Coloca tan solo una temporalidad; no se mencionan qué procesos, conflictos o contradicciones ocurren en cada uno de ellos, por lo que no se comprende la complejidad de este momento del ciclo vital.

Resulta oportuno mencionar la definición sobre adolescencia de Pineda (2002), que la refiere, como una etapa entre la niñez y la edad adulta que inicia por cambios puberales, caracterizada por transformaciones biológicas, psicológicas y sociales, muchas de ellas generadoras por crisis, conflictos y contradicciones (Pineda Pérez & Aliño Santiago, 2002).

Esta precisión, permite una comprensión más amplia sobre la adolescencia, se la toma en cuenta como una transición entre la niñez y la vida adulta entre los 10 y 19 años, caracterizada por cambios físicos, psicológicos y sociales, los cuales producen crisis, conflictos y contradicciones durante este periodo. Las consideraciones anteriores, permiten determinar los campos en los que se producen dichas transformaciones y comprenden la importancia de la adolescencia en el ser humano.

2.1.2 La adolescencia y la transición bio-psico-social

Con respecto a este campo, se tratarán los cambios que ocurren en la adolescencia (a nivel biológico, psicológico y social) y se toman como referencia los trabajos de Papalia, Wendkos Olds, & Duskin Feldman (2009).

Para dichos autores, la adolescencia es una transición del desarrollo y, se produce entre los 11 y 19 o 20 años. En este período existen cambios físicos, cognoscitivos, emocionales y sociales que se tornan significativos, en función de los contextos culturales.

Se identifica a la adolescencia con la pubertad, proceso que marca los cambios físicos, particularmente de los caracteres sexuales secundarios. En algunos casos se observa el inicio de estas transiciones desde la edad de 10 años, por lo que no sería correcto pensar la adolescencia a partir de modificaciones biológicas, sino más bien a partir de los cambios que se manifiestan en las relaciones psico-sociales. Los cambios biológicos inciden en la percepción o la representación del yo en el sujeto adolescente.

De hecho, el crecimiento y desarrollo en este período actúan o tienen su incidencia en el lugar que ocupa socialmente el adolescente: la mirada de los adultos sobre ellos varía, de ahí la importancia de conocer cómo se producen estos cambios, para comprender la transformación del adolescente en la vida social.

2.1.3 Cambios biológicos

La importancia de observar los cambios biológicos, no solamente se inscribe en reconocer los cambios cualitativos del organismo adolescente, sino en cómo estas modificaciones que sufre el cuerpo tienen vital significación en la estructuración de la imagen corporal y la identidad sexual del adolescente; elementos básicos que se ponen en juego en el sentido de pertenencia y los procesos de socialización.

En este sentido, durante el desarrollo de los adolescentes ocurren varios cambios importantes a nivel físico, estos se producen como punto de partida para configurar el inicio de la adolescencia, y se conoce como pubertad.

La pubertad para Papalia, Feldman, & Martorell (2012), es el proceso que lleva a la madurez sexual, en otras palabras, a la capacidad de reproducirse. La edad de inicio de este proceso suele comenzar en los niños a los 10 años y medio, y en niñas a los 9 años y medio. Los cambios son producidos por la segregación de hormonas, en la mujer la hormona

Luteinizante (LH) y la foliculoestimulante (FSH) dan inicio a la menstruación; en el hombre la hormona luteinizante inicia la secreción de testosterona. Durante este proceso ocurren cambios en las características sexuales primarias y secundarias.

Al hablar de las características sexuales primarias se hace referencia al desarrollo de los órganos del aparato reproductor tanto en mujeres (los ovarios, las trompas de falopio, el útero, el clítoris y la vagina) como en hombres (los testículos, el pene, el escroto, vesículas seminales y la próstata).

Por otro lado, las características sexuales secundarias, son los signos físicos que se pueden observar en relación a la maduración sexual, y están asociados a la apariencia del cuerpo, la textura de la piel, el desarrollo muscular y el crecimiento de vello. En las mujeres el ensanchamiento de las caderas, el crecimiento del busto, estatura; en los hombres, el vello facial, la estatura, tono y volumen de tríceps, bíceps, cuádriceps, y de otros caracteres, como los cambios en la voz que se produce tanto en hombres, como en mujeres. La finalización de este proceso se asocia con la madurez sexual, esta ocurre cuando el hombre produce esperma, es decir, la primera eyaculación o espermarquia que ocurre alrededor de los 13 años y con la primera menstruación o menarquia en la mujer, su aparición puede variar entre los 10 a los 16 años y medio.

En este apartado explicado por los autores se puede observar con claridad las distintas características y cambios que surgen antes y durante la adolescencia; la diferenciación entre hombre y mujer, de los cambios físicos, son de importancia, en tanto se asocian a la configuración de la identidad, el inicio del enamoramiento, la elección de pareja y el sentido de pertenencia en el marco de la filiación entre pares.

2.1.4 Cambios cognitivos

A la misma vez que se desarrollan los cambios biológicos, se producen las transformaciones cognitivas. El desarrollo cognoscitivo durante la adolescencia inicia, con lo que Piaget denominó operaciones formales que se manifiestan alrededor de los 11 años: refiere a la capacidad de estructurar el pensamiento lógico-abstracto propiamente dicho, que le permite comprender y explicar sus situaciones vitales a través de conceptos y usos de teorías sobre el mundo de la vida, ya sea por acceso al conocimiento científico o de los saberes propios de cada cultura (Papalia et al., 2012).

La incorporación de la información de una forma más maleable le permite comprender la

temporalidad de una manera distinta, la entiende como tiempo histórico. Por otro lado, las operaciones formales le permiten comprender y explicar el espacio social externo y utilizará formas abstractas para hablar de sus experiencias en campos sociales de aprendizaje formales o cotidianos no formales: aprender álgebra, apreciar metáforas, imaginar posibilidades y formar y probar hipótesis sobre situaciones de género, trabajo, consumos culturales y educación formal.

De hecho, esta comprensión se produce porque, en el procesamiento de la información se dan cambios estructurales y funcionales, en los primeros se producen transformaciones en la memoria de trabajo, que refiere a los aprendizajes sociales, incorporación de las maneras de comprender el mundo social, y permiten que los adolescentes puedan afrontar los problemas complejos o decisiones que comprenden varias piezas de información, tanto formales educativos como los de la vida cotidiana.

En este marco, la información almacenada en la memoria a largo plazo, enriquecida por la memoria de trabajo, puede ser declarativa (conocimiento factual adquirido), procedimental (habilidades adquiridas) y conceptual (comprensión adquirida-interpretativa). Mientras que, en los cambios funcionales, se dan procesos relacionados con el perfeccionar la manera de obtener, manejar y retener la información, es decir, se afina el aprendizaje, el recuerdo y el razonamiento (Papalia et al., 2012).

Con respecto a los cambios cognoscitivos, se pueden mencionar al desarrollo cualitativo del lenguaje, en este período, el vocabulario se incrementa a medida que el material de lectura se hace más complejo. Entre los 16-18 años conocen alrededor de 80.000 mil palabras, y con ello, adquieren una mayor destreza en las relaciones sociales, la capacidad para ajustar su forma de hablar de acuerdo a la situación social, disentir los puntos de vista de otra persona, es decir, para persuadir y conversar. Los adolescentes, producen lenguajes y este particular, fortalece la identidad grupal, este hecho pone límites de relación con los adultos, esta característica obedece a elementos vinculantes como, el género, etnia, edad, región, tipo de escuela, etc. Además, varía de un grupo a otro, y marca lo que se podría llamar expresiones culturales adolescentes, que enriquecen los principales temas de conversación (Papalia et al., 2012).

En esta línea de reflexión se debe mencionar la teoría de Kohlberg que se refiere al desarrollo del razonamiento moral. Él propone que los adolescentes tienen la capacidad de formar reflexiones más complejas acerca de temas morales; también, incrementa su altruismo y empatía, permite fomentar el desarrollo moral a través de diferentes actividades

como: considerar la perspectiva de otra persona para resolver problemas, dinamizar las relaciones interpersonales, incidiendo en el plano del reconocimiento social, es decir, el razonamiento que está detrás de la respuesta de una persona lo coloca en el dilema, el acuerdo y no la respuesta en sí, como una acción aislada de una situación social -o sea- no es un automatismo psíquico o respuesta automática (Papalia et al., 2012).

Kohlberg al respecto, plantea que existen tres niveles de razonamiento moral:

- Nivel I o moralidad preconvencional: el control es externo y las personas obedecen las reglas para evitar castigos o recibir recompensas (4- 10 años)
- Nivel II o moralidad convencional: las personas han internalizado los estándares de las figuras de autoridad, es decir, desean ser buenos, agradar a otros y mantener el orden social (11 años, muchas personas se mantienen en este nivel, incluso hasta la vida adulta).
- Nivel III o posconvencional: las personas identifican conflictos entre los estándares morales y realizan sus propios juicios basándose en los principios del bien, igualdad y justicia (este nivel solo se consigue en la adolescencia temprana y con mayor frecuencia en la adultez temprana, únicamente si lo logra) (Papalia et al., 2012).

En cuanto al desarrollo cognoscitivo se puede concluir que, los adolescentes adquieren una mayor capacidad para resolver problemas, tomar decisiones, brindar opinión con relación a lo que el otro piensa. Los criterios de realidad permiten asumir tanto las reglas, como la relación en torno a las figuras de autoridad y establecen elementos para estructurar su proyecto de vida, así como para garantizar el reconocimiento social y la convivencia.

Es importante conocer otras características que son parte de este proceso, que complementan lo anteriormente mencionado.

2.1.5 Cambios psicológicos

Los cambios psicológicos hacen referencia a la transformación de su modo de pensar, entender y analizar en sí mismos, la relación con el otro y al mundo que le rodea.

Para Papalia et al., (2012). las transformaciones durante la adolescencia, se caracterizan por la búsqueda de la identidad, en relación a lo que Erikson infiere sobre la estructuración de la concepción coherente del yo, impulsado a través de metas, valores y creencias; y descrita como, la crisis de identidad frente a la confusión de identidad, que se produce a medida que los jóvenes resuelven sus problemas cotidianos: elección de una ocupación,

adopción de valores para vivir y el desarrollo de una identidad sexual satisfactoria.

En este marco, en cambio para James, E, Marcia (1969, citado en Papalia et al., 2012) existen cuatro estados de identidad o estados de desarrollo del yo: logro de la identidad, exclusión, moratoria y difusión de la identidad, estos dependerán de la presencia o ausencia de crisis y compromiso. Marcia (1966-1969) define la crisis como un periodo en el que se toman decisiones en relación con la formación de la identidad del adolescente, es decir, se descartan opciones y se exploran otras. El compromiso, por otro lado, es la inversión que cada persona pone en relación con una ocupación o sistema de creencias.

Entonces, el logro de la identidad es el estado de identidad descrito por Marcia, que se caracteriza por el compromiso con las elecciones hechas después de una crisis: en este periodo la persona se dedica a la exploración de alternativas.

La exclusión, es el período en el cual una persona que no ha pasado por una crisis se compromete a los planes que otra persona le establezca. Además, el estado de moratoria hace referencia al periodo en el cual una persona que está atravesando una crisis, pero sin asumir compromiso, considera algunas alternativas sin una decisión definitiva. Otro estado es la difusión de identidad, que ocurre cuando no existe compromiso y no se han explorado alternativas. Por lo tanto, estos estados pueden surgir en cualquier momento de la adolescencia y es probable que cambien con el desarrollo de los jóvenes (Papalia et al., 2012).

Es fundamental conocer sobre los estados de identidad y también saber cómo los adolescentes se representan mediante su cuerpo, adoptando ciertos modelos con los cuales se sienten identificados.

La construcción y representación del cuerpo, se relaciona con la identidad. Menciona Dolto (1990) que, durante la adolescencia, los adolescentes se sienten incompletos respecto a su propio cuerpo y como producto de la cultura, la moda se apropia o construye unas representaciones del cuerpo adolescente, por lo que empiezan a identificarse con un grupo cultural específico como *rockeros*, *punkeros*, entre otros, y de esta manera construye la representación del cuerpo. A través del consumo cultural los adolescentes utilizan accesorios que consideran representativos para su identidad.

El adolescente utiliza como símbolo de identidad a su cuerpo, a través de él representa aquellas cosas que le gustan como la moda, la música, entre otras. En este marco, se estructura la identidad sexual.

Papalia et al., (2012). mencionan que en la etapa de la adolescencia es importante la

formación de la identidad sexual a través de reconocer su orientación, aceptar los cambios sexuales y establecer vínculos románticos o sexuales, es un proceso conducido por factores biológicos y su expresión está definida por la cultura. La orientación sexual, atracción sexual que siente una persona hacia otra del sexo opuesto (heterosexuales), del mismo sexo (homosexual) o de ambos sexos (bisexual).

En relación con el aspecto psicológico durante la adolescencia, los autores explican con claridad que es muy importante la formación de la identidad. Para ello, se consideran sus metas, valores y creencias. Sin embargo, durante este proceso atravesarán por una crisis donde deberán elegir una ocupación, adoptar valores para vivir y el desarrollo de una identidad sexual satisfactoria. Para lograrlo es fundamental el compromiso y las alternativas que se propongan.

2.1.6 Cambios sociales

La adolescencia es un período de cambios no solo a nivel psicológico sino también social, es por ello que durante esta fase tendrán mayor importancia las relaciones que establecen con sus pares, y la familia pasa a segundo plano. A continuación, se detalla los principales cambios en este nivel.

Los adolescentes pasan más tiempo con sus compañeros que con su familia, los valores fundamentales permanecen más cercanos a los de sus padres en quienes buscan una base segura, es decir relaciones de apoyo para que los jóvenes logren independencia. La rebeldía adolescente tiene que ver con la confusión emocional, conflictos con la familia, alejamiento de la sociedad adulta, comportamiento temerario y rechazo a los valores de los adultos. Por otra parte, los cambios en el uso del tiempo en las relaciones con las personas importantes en la vida de los adolescentes son observados en el cómo aprovechan su tiempo libre, tomando en cuenta las necesidades, valores y prácticas culturales (aunque hoy con diferencias menos marcadas en el sector urbano y rural) (Papalia et al., 2012).

En la actualidad una característica importante de los adolescentes es el excelente uso que hacen de los sistemas de comunicación y de las diferentes tecnologías, especialmente de redes sociales: Facebook, WhatsApp, Instagram, YouTube, entre otras. Por este motivo, se encuentran en constante comunicación con sus pares (Papalia et al., 2012). También el uso de tecnología ha permitido que tengan un mejor conocimiento sobre diferentes temas por la facilidad de acceso a la información.

En esta línea de reflexión y observando otros ámbitos de socialización en los adolescentes, Papalia et al., (2012). mencionan que las relaciones con los padres durante la adolescencia generan múltiples conflictos, y, aunque paradójicamente, brinda apertura a la comunicación, dependerá de la cercanía emocional desarrollada durante la infancia, además la relación de los padres de los adolescentes será la base de lo que será la relación de pareja en la vida adulta.

Lo anteriormente dicho, incide en un mayor proceso de individuación. Esta marca pautas para el surgimiento del conflicto familiar en tanto infiere ser el escenario de la exigencia de los adolescentes por su autonomía e identidad personal, es importante mencionar que un equilibrio entre libertad e intromisión marca la posibilidad de un desarrollo adecuado en este campo.

De hecho y por situar un ejemplo, la crianza autoritaria demasiado estricta puede llevar al adolescente a rechazar la influencia de los padres y buscar apoyo y aprobación de los compañeros con todas las consecuencias que implica. Estos padres insisten en reglas, normas y valores importantes; sin embargo, no están dispuestos a escuchar, explicar y negociar, no consideran los sentimientos, creencias y autonomía. Finalmente, los adolescentes que viven con padres mayormente estables en su relación presentan muchos menos problemas de conducta de los que viven en otras circunstancias familiares.

Otro elemento que se debe resaltar y que hace referencia a lo mencionado en líneas anteriores, refiere a las relaciones que tienen con los hermanos. Dependiendo de la flexibilidad en las relaciones que tienen los padres y madres, habrá o no una mayor o menor necesidad de gratificación emocional del vínculo filial-fraterno.

Por otro lado, Papalia et al., (2012). aluden que el grupo de iguales brinda afecto, solidaridad, comprensión y orientación moral, es un lugar para convertirse en seres autónomos e independientes de los padres. Además, forman relaciones íntimas que sirven como ensayo para la adultez, por lo que los adolescentes irán formando sus grupos de amigos, además es importante la reputación, imagen e identidad que manejen en ellos y esto dependerá del vecindario, origen étnico, posición socioeconómica, entre otros factores.

Es significativo recalcar que, la influencia de compañeros es más elevada entre los 12 y 13 años, luego disminuye en la adolescencia tardía; sin embargo, a los 13 o 14 años pueden involucrarse en conductas de riesgo como probar drogas, entrar al cine sin pagar como una demostración hacia sus iguales. De igual manera, las relaciones de amistad durante esta etapa son fundamentales, estas tienen una mayor intimidad, lealtad, reciprocidad, equidad y

estabilidad y aquellas que son menos satisfactorias pierdan importancia o las abandonan.

Por otra parte, las relaciones románticas adquieren mayor valor, debido al efecto que tiene la elección de la pareja en la posición con los iguales; y por esta razón a los 16 años piensan más en sus parejas que en sus amigos o familia; en la adolescencia tardía o en la adultez temprana estas relaciones empiezan a satisfacer sus necesidades emocionales a largo plazo (Papalia et al., 2012).

En conclusión, los cambios sociales más representativos durante esta etapa sitúan como manifestación de mayor relevancia, a que los adolescentes la mayor parte de su tiempo conviven con sus pares especialmente con aquellos que comparten sus mismos intereses, formando un vínculo filial que representa mayor intimidad, lealtad, reciprocidad, equidad y estabilidad. En esta fase, la familia pasa a segundo plano, no obstante; los padres deben apoyarlos para fomentar su independencia a futuro.

Por otro lado, la tecnología es cada vez un factor que apertura a otras formas de socialización pues ha permitido una mayor comunicación y acceso a información; sin embargo, es importante considerar que podría representar un riesgo para los adolescentes si no realizan un uso adecuado de estas.

En cuanto a las características mencionadas permiten comprender, que la adolescencia está formada por el desarrollo biológico, psicológico y social, en cada uno de ellos ocurren cambios importantes, pero que son interdependientes; los aspectos más relevantes aludidos el psicológico y social, dependerán del contexto y la cultura este brindará al adolescente las oportunidades y/o limitaciones durante su desarrollo.

2.1.7 El adolescente en situación de vulnerabilidad

Es importante considerar que los adolescentes son sujetos sociales, que se desarrollan en diferentes contextos, y en cuyas circunstancias, económicas y políticas pueden colocarlos en desventaja social. Esta desventaja los coloca en condiciones de vulnerabilidad, donde podrían desarrollar conductas de riesgo, perjudicando así su salud física y emocional.

Para entender al adolescente como sujeto social es importante entender que este se desarrolla en un contexto. El contexto es un “entorno físico o de situación, político, histórico, cultural” (Real Academia Española, 2018). También se considera como un “conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender” los hechos o las experiencias de los sujetos (Oxford University Press, 2019).

El contexto es un espacio sociohistórico, donde se estructuran unas relaciones sociales, que se experimentan en la vida cotidiana, y que reflejan la realidad de los sujetos. Las relaciones y situaciones en la vida cotidiana estructuran unas condiciones favorables o desfavorables, para el desarrollo de los sujetos.

Por tal razón se puede mencionar la existencia de adolescentes en condiciones desfavorables. Cuando las condiciones son desfavorables, compromete su desarrollo. De hecho, el término desventaja o desfavorable se refiere a lo “perjudicial, adverso.” (Real Academia Española, 2019), o, se define como “... infortunado o contrario en cuanto a una acción, suceso, acontecimiento o un dicho.” (Definiciona.com, 2015), que los afecta como personas.

Ahora, lo desfavorable guarda relación con lo vulnerable, el término corresponde a “que puede ser herido o recibir lesión, física o moral” (Real Academia Española, 2018). Se habla entonces de “una persona que se encuentra en una condición de vulnerabilidad (...) cuando es susceptible de sufrir un daño físico, sufrimiento emocional, una pérdida material o incluso la muerte” (Significado.net, 2014). Por tanto, los adolescentes que se encuentran en situaciones desfavorables tienden a vivir condiciones de vulnerabilidad.

Es importante señalar que estas condiciones se presentan y dependen de factores sociales, económicos, ambientales, tecnológicos, físicos, políticos, culturales, institucionales, geográficos, entre otros (Significado.net, 2014). Esto hace referencia a que los adolescentes que se encuentran en escenarios de pobreza y de pobreza extrema, son los que viven mayores condiciones de vulnerabilidad, y en nuestro país infieren a los adolescentes de sectores urbano-marginales, adolescentes indígena-campesinos y afrodescendientes urbanos y campesinos.

En correspondencia a lo arriba señalado, se puede hablar entonces de los adolescentes como población vulnerable, haciendo alusión a “que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y social, entre otras” (Ministerio de Educación Nacional - República de Colombia, 2013), que tienen características en común que presentan un riesgo alto de sufrir un daño -en tanto- poseen una cantidad menor de recursos psicológicos, sociales o materiales.

Dentro de este grupo, además se pueden considerar a los niños, ancianos, mujeres embarazadas y grupos minoritarios, esta situación puede ser permanente o transitoria, individual o grupal (Significado.net, 2014).

Del mismo modo, se ha identificado otra dimensión de la vulnerabilidad manifiesta por

relaciones poco confiables, colocando a las personas en situaciones de riesgo, soledad y aislamiento que impide su expresión y revela experiencias de violencia contra sí mismo o contra la demás (Del Pino, Bustamante, Fernández, Romano, & Romano, 2011), en este marco se puede observar el incremento en abuso sexual, suicidios y acoso, en adolescentes de todos los estratos sociales, y donde en aquellos cuyas condiciones socioeconómicas son precarias, se los puede situar en doble condición de vulnerabilidad.

El concepto de contexto vulnerable permite tener una visión más amplia sobre situaciones que afectan el desarrollo adolescente, lo vulnerable no solamente infiere a la desventaja social y económica, y exclusiva de una determinada población, se observa otras dimensiones de vulnerabilidad dadas en marcos relacionales, que afectan a los adolescentes en distintos estratos sociales, aunque aquellos que viven situaciones desfavorables, tienen doble condición de vulnerabilidad;

En esta línea de reflexión se habla de la existencia de contextos vulnerables, es importante mencionar cada uno ellos y las posibles situaciones a los que pueden estar expuestos los adolescentes.

2.1.8 Contextos vulnerables

A continuación, se detallan los tipos de contextos vulnerables que pueden presentarse en la cotidianidad.

- El contexto laboral y/o económico se refiere a aquellas dificultades para acceder a un trabajo, situaciones de desempleo, falta de apoyo económico familiar y un bajo nivel socioeconómico (Jurado de los Santos, Olmos Rueda, & Pérez Romero, 2015).
- La dimensión familiar donde los elementos son escasos o incluso están ausentes en ciertos hogares (Martínez Rizo, 2012), además no existen vínculos familiares, debilitamiento de lazos parentales, aislamiento, hogares desestructurados y un bajo nivel socioeconómico (Jurado de los Santos et al., 2015), también se manifiesta falta de autoridad, el maltrato, la violencia, la descalificación, inestabilidad permanente, orden social y vida cotidiana difícil de sobrellevar, desesperanza y esto llega a provocar conductas como: drogadicción, alcoholismo, sentimiento de inutilidad (Del Pino et al., (2011).
- El contexto escolar para Jurado de los Santos et al., (2015), se encuentra asociada a un bajo nivel académico, baja calificación, carencia de estudios, incapacidad para

desarrollar un proceso de aprendizaje adecuado, también es importante lo que Martínez Rizo (2012) menciona considera la débil calidad de enseñanza, el acceso al material para aprender y las condiciones que vienen desde el hogar, es decir si llegan alimentados, apoyo de los padres, entre otros.

- El contexto organizacional y/o institucional para Jurado de los Santos et al.(2015), se refiere al desconocimiento y desinterés de las actividades de apoyo a las personas en situación de vulnerabilidad, esto se puede evidenciar en la falta de interés para responder ante un suceso que se podía evitar y no se realizó nada para contrarrestar su impacto, esta dimensión está ligada en cierta medida al ámbito político (Cardona, 2015).
- La dimensión de la salud que, para Jurado de los Santos et al. (2015), está asociada a problemas de adicción, discapacidad, problemas de salud o baja autoestima que una persona pueda tener.

Como se puede ver existen varios contextos que sitúan a una persona en condiciones de vulnerabilidad, estas pueden darse de forma aislada o involucrar a todas las dimensiones en un mismo individuo. Por lo tanto, es fundamental identificarlas y realizar acciones referentes a cada situación con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas.

Entonces, los adolescentes que se encuentran en condiciones vulnerables son aquellos cuyos contexto o contextos no permiten su adecuado desarrollo, e impide que puedan construir proyectos de vida, y reproduzcan las mismas condiciones relacionales, cuando sean adultos, reproduciendo al menos las condiciones de vulnerabilidad relacional.

2.1.9 Conductas de riesgo

En la etapa de la adolescencia se presentan con mayor intensidad conductas de riesgo que son aquellas acciones realizadas por el individuo o grupo, y pueden producir consecuencias nocivas en la dimensión bio-psico-social (García, Muñoz, Ramírez, & Mérida, 2015). Se entiende que, durante este estadio, la mayor autonomía e independencia de los adultos y del entorno familiar, puede tomar decisiones consideradas como conductas de riesgo, que afectarían su salud física y mental (Clínica Universidad de los Andes, 2014). Se mencionan varias conductas de riesgo durante esta etapa, especialmente, las relacionada con el uso de sustancias psicotrópicas, uso de alcohol, comportamientos sexuales considerados inapropiados, comportamientos grupales violentos.

Estas conductas inciden particularmente en el fracaso escolar, la ruptura del vínculo familiar, y en casos extremos, dependiendo de la situación vital del adolescente, suicidios y muertes violentas. Estas dos últimas son el corolario de situaciones de ruptura profunda con el tejido social.

Una de las conductas de riesgo más habituales, es el uso de las sustancias psicotrópicas que pueden ser de forma esporádica, de abuso y de dependencia (alcohol, cigarrillo, marihuana, cocaína, entre otras) (Dolto, 1990).

En todo caso el fracaso escolar, se encuentra asociado en muchas ocasiones al uso de sustancias, este es de hecho multicausal (el fracaso escolar), y hace referencia a los alumnos que no han alcanzado los conocimientos y habilidades necesarios para continuar con sus estudios y lograr una vida social y laboral satisfactoria (Marchesi & Hernández, 2003).

En cuanto a las conductas de riesgo puede decirse que suelen presentarse en relación con los contextos en los que se desenvuelven los adolescentes, por lo que, si se encuentran en una situación vulnerable o desfavorable, estos serán propensos a desarrollar estas conductas. Son estas las que atentan contra su salud física y mental. Sin embargo, se debe trabajar en comprender la función que cumplen estos comportamientos, qué es lo que denuncian, qué implican, qué demandan.

2.2 Manejo de conflictos

Con respecto a este tópico se expondrá la definición, las características, la estructura, las fases, también la relación que existe en el entorno comunitario, en la familia, institución educativa y la perspectiva metodológica para la resolución de estos.

2.2.1 Definición

En este apartado se analizará sobre el conflicto y, su abordaje toma en cuenta sus aspectos más particulares y los factores que lo producen.

El conflicto se refiere a un “combate, lucha, pelea, apuro, situación desgraciada y de difícil salida” (Real Academia Española, 2018). Es un proceso que surge cuando una parte percibe que la otra le afecta de manera negativa o está a punto de perjudicar alguno de sus intereses (Fernández, 2009), por lo que el conflicto es una contraposición y confrontación de intereses y necesidades que son percibidas como incompatibles, por lo que involucra a dos o más actores.

Por otro lado, este término se refiere a un enfrentamiento intencional entre dos personas

o grupos que manifiestan una actitud hostil los unos hacia los otros, para mantener, afirmar o reestablecer situaciones que intentan romper la resistencia del otro utilizando la violencia (Entelman, 2002).

Para Hocker y Wilmont (1991. Citados en Girard & Koch,1997) reseña un desafío o combate expresado por dos partes independientes que distinguen objetivos opuestos, recursos restringidos e interferencia por parte de los otros para lograr dichas metas. Estas inconformidades pueden ser por diferencias de creencias, ideas, opiniones, y costumbres, las cuales podrían llevar a un conflicto. Además, es importante considerar la cultura; pues sus características tendrían un impacto sobre el conflicto, considerando sus percepciones, expectativas, conductas y pautas de comunicación (Girard & Koch, 1997).

En cuanto a esta definición se puede comprender que un conflicto se produce cuando dos o más personas no poseen los mismos objetivos respecto a una situación, por lo tanto, se producen diferencias e inconformidades, de hecho, las distintas formas de pensar pueden producir discusiones, malentendidos, peleas, entre otras, y es importante considerar las singularidades de los sujetos para comprender el origen del conflicto.

En ese sentido, el conflicto se produce o se manifiesta a través de una conducta agresiva y violenta, a consecuencia de la información que los sujetos poseen, que puede sesgar o interpretar de forma errónea la situación, en cuyo caso este sería el origen del conflicto y el corolario de esta fuente, las conductas dañinas (Ruíz, 2006).

Es decir, el conflicto se puede comprender, indagando la percepción que tienen los sujetos sobre las situaciones que producen el desacuerdo, y como los recursos que utilizan para enfrentarlos, pueden provocar relaciones disonantes.

La definición de conflicto debe abarcar varias perspectivas y por esta razón, este término hace referencia a una circunstancia que afecta de manera negativa a dos o más personas o grupos. Las relaciones disonantes se producen porque los sujetos no comparten los mismos intereses, valores, percepciones. Esta incompatibilidad puede producir una actitud hostil entre los implicados. También es fundamental considerar el contexto en el que se desarrolla y las características culturales de los sujetos o grupos, que pueden ser los atenuantes para el surgimiento del conflicto.

2.2.2 Características del conflicto

Como toda práctica social, el conflicto posee elementos que necesitan ser conocidos y

comprendidos. El conflicto puede producirse en la singularidad de los sujetos haciendo referencia a lo que se vive en su tejido social próximo, lo que se conoce como el nivel micro-social, y tiene relación a las personas cercanas y no cercanas: la familia, la escuela, el trabajo entre otras. Mientras que el nivel macro-social del conflicto se vivencia con el Estado, grupos sociales, a nivel local y regional.

Es un proceso que nace, crece, se desarrolla y se transforma, es decir, puede desaparecer o permanecer de forma estacionaria y no resolverse, o, puede crecer incrementando los niveles de confrontación entre las partes, provocando una crisis que puede manifestarse de forma violenta (Arellano, 2007).

En este marco, es importante situar que las actitudes son un elemento importante para conocer el origen y la intensidad del conflicto. Estas, son variables emocionales que muestran la forma en que los individuos manejan los sentimientos que les provoca la situación conflictiva, es decir son la primera fase de cualquier conflicto, que predisponen al sujeto a un estilo de afrontamiento inicial. La forma en que se exprese en una relación interdependiente dependerá de lo que sea apropiado al medio y al contexto social. Por ello se asocia a las actitudes, las características de personalidad, la biografía de los sujetos en esta situación, y las diferencias de carácter, ya que distintas formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos y con ello al conflicto (Laca Arocena, 2005).

Al respecto y con lo anteriormente mencionado, los niveles de conflictos están relacionados con el lenguaje no verbal, tener origen en los hábitos, peculiaridades personales, distintas expectativas; las discordias pueden presentarse, cuando los gestos visuales se acumulan y los argumentos son repetitivos sobre el mismo problema, cuestiona la relación con las partes y la crisis se producen cuando los niveles de tensión aumentan, este particular puede llevar a una vulnerabilidad emocional y presentarse violencia verbal o física (Fuquen Alvarado, 2003)

Otro elemento que es significativo en los conflictos e importante considerar, son las creencias, las cuales son parte de la cultura porque se van adquiriendo y aprendiendo conforme la persona se va desarrollando en determinado contexto, frente a las situaciones que viven los sujetos, el sistema de creencias se activa, y pasan a ser parte del contenido discursivo del conflicto, por ejemplo, los conflictos afectivos, se relacionan con las creencias alrededor de la sexualidad.

Un componente asociado al conflicto infiere a los intereses, circunscrito a las motivaciones. Este elemento es el que define las posiciones frente a la situación, es decir la

postura inicial que adoptan las partes en conflicto; los intereses se refieren al contexto y tienen concordancia con los deseos, satisfactores y las necesidades sociales, físicas, psicológicas y culturales (Girard & Koch, 1997). La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, la inadecuada distribución de recursos naturales y económicos producen conflictos entre los integrantes de una sociedad (Fuquen Alvarado, 2003) o simplemente cuando las expectativas sobre un objeto o situación entre los sujetos no se cumplen.

Se puede situar entonces que y en relación al interés, se encuentran los conflictos genuinos, que infieren a los denominados sustantivos (cosas que cada uno quiere), sociológicos (la estima, satisfacción personal) y los procesales (la forma que se hace las cosas), también los estructurales que corresponden a conflictos a nivel macro citado en Fuquen Alvarado, (2003).

El conflicto está asociado a otro mecanismo, la percepción, es decir las personas captan de forma diferente un mismo objeto; debido a este fenómeno la comunicación entre los sujetos muestra la disonancia, dispuesta en el disenso sobre los mensajes; la información incompleta, al opinar de un tema y solo conocer una parte de los hechos, imposibilita el acuerdo, y agudiza el conflicto.

En relación a la percepción existen diferentes tipos de conflictos como los innecesarios que pueden ser de relaciones o de información. Los primeros se refieren en el momento en que cada una de las partes quiere algo diferente de un mismo objeto; los segundos, cuando sobre un mismo problema se tienen diferentes versiones o la información se percibe de modos distintos.

Para Fuquen Alvarado (2003), otro componente es el proceso en el que se comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presentan los diferentes actores; los asuntos, son temas que corresponden a las partes de un conflicto; así mismo, el problema se refiere a la definición de la situación que origina el conflicto, es decir, los objetivos de la discusión y sus motivos; por último están los objetivos que son condiciones conscientes, deseables y futuros resultados.

2.2.3 Estructura y fases del conflicto

La estructura de los conflictos tiene relación a la concordancia de tres elementos: personas, proceso y problema. Cuando existe cualquier combinación de estos puede ocasionar un conflicto. De igual manera, para Sánchez (2013, citado en Gasteiz, 2015) es

importante considerar aquellos componente visibles como el lenguaje verbal, lenguaje no verbal, comportamientos, acciones y también los no visibles, pensamientos, sentimientos, valores, necesidades psicológicas, prioridades.

Para Webne- Behrman (1998, citado en Laca Arocena, 2005) describe las fases del ciclo del conflicto. La primera está formada por las creencias y actitudes hacia el conflicto; la segunda es la ocurrencia del conflicto; la tercera es la respuesta, es decir, el estilo para afrontar un conflicto a través de: competir, evitar acomodarse, comprometerse o colaborar; finalmente están las consecuencias que pueden ser fisiológicas, emocionales o cognitivas.

2.2.4 El conflicto y el entorno comunitario

En referencia a la relacion conflicto-entorno comunitario se infiere a como el entorno incide y puede generar ciertas condiciones para su surgimiento, para ello sus definiciones permiten situar su correspondencia.

El entorno es un “conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, etc., que rodean una cosa o a una persona, colectividad o época e influyen en su estado o desarrollo” (OXFORD University Press, 2019). El entorno refiere particularmente a un espacio social y como se establecen en ese lugar las relaciones con la complejidad que eso implica.

En este marco el entorno tiene concordancia a como se entiende la comunidad, e infiere a un “conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses” (OXFORD University Press, 2019), y se la puede entender como, un “conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes” (Real Academia Española, 2019). Se puede incluir a las anteriores, que es un colectivo que tienen en comun algunos elementos como el territorio que ocupan, tareas, valores, idioma o religión (Concepto.de, 2019).

Con lo anteriormente situado, el entorno comunitario se refiere a un espacio de social de convivencia, poseen una normativa, unos intereses, comparten valores axiológicos, unas practicas culturales, en donde se producen relaciones sociales cotidianas, las cuales poseen diferentes características, es un tejido social que genera zonas de apoyo, ayuda, oportunidad, intercambio, relación socio-grupal y proporciona cohesion social (Madrid.tomalaplaza.net, 2011).

A pesar de que las afirmaciones anteriores colocan el ideal comunitario, este espacio no

se encuentra exento de dificultades y la existencia de factores internos y externos cambian, el desenvolvimiento social y ecológico de los individuos que conforman el entorno comunitario (Tirso, 2009). En la comunidad se pueden presentar diferentes tipos de problemas como: violencia de género, abuso infantil, negligencia infantil, corrupción, situaciones delincuenciales, violencia doméstica, uso de drogas, falta de cuidado de los ancianos, conflictos étnicos, enfermedad, hambre, desigualdad, falta trabajo, exceso de trabajo, pobreza, racismo, falta de seguridad, embarazos adolescentes, vandalismo (Berkowitz, 2017).

Lo mencionado anteriormente, puede considerarse como fuente de conflicto, de hecho un adolescente que se encuentre en una situación de violencia intrafamiliar, puede generar conflictos en la institución educativa a la que asiste, pues el conflicto con sus pares o con las autoridades, evidencia una situación desfavorable en su entorno y es aquel el origen del conflicto en sí.

Conocer el entorno comunitario, en el que incluye a la familia puede ser indicio de los factores o fuentes reales del conflicto.

2.2.5 El conflicto en la familia

En relación a este tema se explican las diferentes situaciones que pueden producir conflicto dentro de la familia.

La familia se considera como un “grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas” (Real Academia Española, 2019), es decir, unidas por diferentes relaciones filiales como: padres, hijos y hermanos o por vínculos de pareja y se encuentran íntimamente relacionados entre sí, infiere que si la conducta de cualquiera de ellos desajusta las relaciones, puede afectar a la dinámica familiar mediante disputas o conflictos, de forma temporal o permanente (Rovira Salvador, 2018).

Para Rovira Salvador, (2018) el conflicto familiar es parte de su dinámica, es constituyente de la convivencia de los miembros de la unidad familiar en donde existen diferentes edades, pensamientos y formas de ver la vida, es decir, es algo inevitable. No obstante, lo importante es no evadir el conflicto sino evitar la agresividad y manejarlo de otra forma, de lo contrario produce una inestabilidad que conlleva a frustraciones y preocupaciones.

Se puede afirmar que el tipo de vínculo entre los miembros de la familia son la fuente de

los diferentes tipos de conflicto como: de pareja (problemas de comunicación), entre padres e hijos (considerando la etapa de desarrollo: infancia, adolescencia, adultez), entre hermanos (depende de la etapa vital que se encuentren), con la tercera edad (aparecen acontecimientos como la jubilación, muerte de amigos cercanos o familiares), es decir se producen crisis del ciclo vital, y la relación vincular existente permite o no su resolución o reproducción del conflicto (sucesos inesperados) (Rovira Salvador, 2018).

En cuanto al conflicto familiar es importante comprender que es parte constitutiva de la dinámica doméstica, en la convivencia diaria se presentan distintas dificultades entre los miembros de una familia, por la diferencia etaria-generacional, intereses de los miembros, relaciones de género, economía familiar, roles, jerarquía y normas, entre otras. Sin embargo, tampoco se puede naturalizar la convivencia familiar tendiente al conflicto.

2.2.6 El conflicto en las instituciones educativas

En este subtema se explica que existen diferentes razones por las que se produce el conflicto escolar, los miembros de la institución educativa están expuestos a distintos contextos, y es donde en múltiples casos se manifiestan los conflictos cuyo origen, puede ser proveniente de la dinámica familiar, de la misma práctica social entre pares, las relaciones con los adultos.

El conflicto en la institución educativa es el resultado de situaciones problemáticas no resueltas de forma satisfactoria, debido a factores culturales, sociales, académicos, familiares, grupo de iguales, barrio, entre otros, que son de gran influencia particularmente en los adolescentes. Esto provoca una disputa cultural entre la escuela y los grupos sociales. En el sistema social y educativo es donde se acentúan las diferencias sociales, etc. Por esta razón, existe una heterogeneidad de alumnos, provocando una diversidad de situaciones y necesidades de la comunidad, que pueden dar origen a escenarios conflictivos (Orte Socías, Ballester Brage, & Oliver Torrelló, 2003).

Se puede asegurar la existencia de varios conflictos escolares como: conflicto de pares que se presentan dentro o fuera del aula, y se producen por malos entendidos, prejuicios existentes, diferencias de clase y de género, diferencias culturales y étnicas (Peralta, Gutiérrez, Concepción, & Concepción, 2016). Los conflictos entre familias y docentes se producen por falta de comunicación, falta de empatía, tergiversaciones, entre otras debido a la sobreprotección o negligencia que brindan los padres hacia sus hijos (Grund, 2015).

En cuanto al conflicto y las instituciones educativas es importante comprender que los alumnos dentro de un establecimiento tienen diferentes características, las cuales dependerán de los contextos en los que se desarrollan, de los modelos educativos, de las situaciones o no de desventaja social de los adolescentes, de las situaciones económico-sociales a las que se ven abocados todos los miembros de la institución, entre otras.

2.2.7 Perspectiva metodológica para la resolución de conflictos

En este apartado se mencionan algunos modelos para mediar o resolver los conflictos. Desde la antigüedad el ser humano ha desarrollado varias técnicas para resolver conflictos, así lo menciona Galung (1965, citado en Entelman, 2002) en sus investigaciones, donde ofrece un inventario con doce métodos violentos y pacíficos para resolver problemas como: juegos de azar, ordalías (prueba para averiguar la culpabilidad o inocencia), oráculos, combate sin limitaciones, guerra limitada, duelos verbales, duelos privados, debates judiciales, debates, mediación y arbitraje, tribunales y votaciones (Entelman, 2002).

Uno de los modelos en vigencia se relaciona con el sistema jurídico, brinda apoyo para resolver conflictos, pone a disposición formas de mediación. Varios de los conflictos están asociados a la existencia de conductas consideradas como prohibidas con un mínimo de aceptación social. Para Entelman (2002), las normas jurídicas funcionan en la vida social como instrumentos para la resolución de conflictos en comportamientos considerados, como contravenciones y se aplica, en donde se manifiesta determinadas formas de controversia, o a dificultades en la convivencia. El objetivo es que haya un ordenamiento jurídico, como un sistema cerrado de normas que permita resolver todos los enfrentamientos posibles.

Por otra parte, el ordenamiento jurídico hace uso de métodos institucionalizados que administra conflictos para la prevención y solución de los mismos como la mediación, que tiene como propósito específico llegar a la resolución integral de un problema entre las partes (pueden ser dos o más personas), prescindiendo de este modo, conseguir la demanda judicial. (Entelman, 2002).

Respecto al sistema jurídico se puede comprender cómo a través de las normas establecidas por el sistema se lleva un mejor control sobre lo permitido y prohibido. Permite resolver conflictos de forma ordenada. Sin embargo, cuando una conducta se incumple se produce una sanción, la cual puede contener violencia al ejercer fuerza; no obstante, es importante considerar otras perspectivas.

Uno de los modelos que aparecen con mayor frecuencia en relación a la resolución de conflictos, es la negociación integrativa o negociación por principios, que fue desarrollado en la Universidad de Harvard por los profesores Roger Fisher y William Ury en los años 80. Este método consiste en centrarse en los intereses de las partes presentes en la negociación y focalizarse en el manejo del conflicto y su resolución (Red Universitaria Virtual Internacional, s.f.).

Este método tiene como objetivo el “ganar-ganar”, donde existen ventajas para las dos partes. Si se presenta un conflicto el resultado o el acuerdo final deberá ser equitativo (El Comercio, 2015). Propone cuatro reglas fundamentales:

- Separar la persona del problema: lo que se negocia debe desligarse de la relación y tratarse de forma separada. Una negociación fallida deteriora la relación entre las partes.
- Centrarse en los intereses, no en las posiciones: es importante alcanzar compromisos que satisfagan las razones por las que se realiza la negociación. No hay que mantenerse en la postura inicial, ni en los motivos subyacentes, de esta manera se convertirá en un enredo y llevará a una confrontación, lo que pondrá en riesgo la relación entre las partes.
- Inventar opciones en beneficio mutuo: es importante tener varias perspectivas de soluciones tomando en cuenta los intereses que se comparten entre las partes, a través de la creatividad de los sujetos y así conciliar intereses diferentes.
- Insistir en utilizar criterios objetivos: es importante que los negociadores utilicen criterios independientes para que proporcionen una visión objetiva y mantener alejadas las opiniones imparciales (Red Universitaria Virtual Internacional, s.f.).

La negociación con principios ofrece resultados satisfactorios, toma en cuenta las necesidades de todas las partes involucradas; además, estos efectos son más duraderos. Así mismo, se considera la relación al mismo nivel sobre lo que se negocia, por lo que prepara futuras negociaciones en base a una buena relación. La creatividad permite que sea un método más eficiente porque plantea varias opciones para enfrentar el problema, reduciendo el riesgo de estancamiento. De igual manera, tiene un objetivo que proporciona legitimidad para evaluar y aceptar compromisos (Red Universitaria Virtual Internacional, s.f.).

La metodología del “ganar- ganar” permite que exista una mejor comprensión de las partes involucradas acerca de lo que desean, y así formular varias opciones para llegar a un

acuerdo y todos obtengan buenos resultados, mantienen las relaciones.

En cuanto a la perspectiva metodológica de la resolución de conflictos permite comprender las soluciones que cada una brinda y además, los posibles resultados que se darán más adelante.

En conclusión, los conflictos no ocurren de la misma forma en todas las situaciones aunque fuesen similares. Se hace necesario considerar las particularidades de los actores involucrados como personas, grupos, comunidades o entidades sociales, quienes tienen determinados intereses, expectativas, necesidades o aspiraciones frente al hecho del conflicto. Las partes primarias tienen un interés directo en el conflicto y persiguen metas activas para promover sus propios intereses; las partes secundarias muestran interés en el resultado de un acuerdo. Por esta razón, ambas asumirán un papel activo o buscarán representatividad en el proceso de toma de decisiones; donde, los intermediarios que facilitan la resolución de conflictos, pueden mejorar la relación entre las partes. La imparcialidad será necesaria para lograr óptimos resultados (Fuquen Alvarado, 2003).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Estructura metodológica

Para el desarrollo del proyecto se utilizó una metodología de carácter mixta, propia de la investigación cuali-cuantitativa. Su importancia reside en que tanto lo empírico-medible y lo interpretativo del discurso, complementan el estudio.

En este marco, este trabajo se relaciona con la investigación diagnóstica que refiere a un proceso en el que se identifica qué factores intervienen en un escenario determinado, sus características e implicaciones para generar una idea global del contexto del objeto de estudio, y así permitir tomar decisiones en función de esa información recopilada y analizada (Rodríguez, 2019) y de esta manera identificar las situaciones que influyen en los adolescentes dentro del espacio educativo, para que se produzcan formas de violencia y que son consecuencia de conflictos no resueltos.

Este trabajo consta de dos momentos metodológicos:

El primer momento tuvo como objetivo identificar las formas o manera como resuelven los conflictos existentes entre pares, los adolescentes de la UECMT. Esto constituyó una línea base diagnóstica y permitió situar los conflictos más frecuentes. Esta información se obtuvo a través de la aplicación de la encuesta de percepción de Likert.

- En este primer momento, se aplicaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a los docentes que laboran en la institución. Los temas abordados en la entrevista se encuentran en franca relación con la encuesta: se incluyen la necesidad de conocer las estrategias que los docentes utilizan para mediar en los conflictos, situar cuáles han dado resultados y en qué casos se utilizan estas estrategias.
- La entrevista semiestructurada se aplicó al personal del DECE, los temas tratados fueron: la identificación de los conflictos más frecuentes en la vida de los adolescentes, la información que reza en las fichas e informes de cada sujeto en el DECE; la percepción de las profesionales con respecto a los conflictos más frecuentes al interior de la institución y cómo ellos observan que los estudiantes los resuelven. Su aplicación –además- tuvo como interés indagar acerca de qué tipo de capacitaciones se han realizado en el establecimiento con respecto a modelos de abordaje sobre los conflictos.

- Se ejecutó también un grupo de discusión con la psicóloga y con los docentes para conocer qué habilidades sociales se encuentran desarrolladas en los adolescentes e identificar las maneras de resolución de conflictos en la institución educativa.

El segundo momento metodológico se refiere al diseño de la guía metodológica de prevención y manejo de conflictos, estructurado por dos componentes metodológicos: uno de sensibilización y el otro de intervención, en cuanto a este segundo componente estará compuesto por dos momentos. En el primero se brinda la definición de habilidades sociales con varios ejercicios para el desarrollo de las mismas que son necesarias para la resolución de conflictos. En el segundo momento se colocarán algunas técnicas, herramientas y métodos útiles para cuando ocurra una situación de conflicto dentro de la institución educativa. Este manual está dirigido a los docentes de la UECMT.

3.2 Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó fue el probabilístico aleatorio simple, la población con la que se trabajó fue estudiantes de entre 12- 15 años que cursaron en el presente año, octavo, noveno y décimo de EGB en la UECMT. El universo con el que se estableció la referencia de la muestra es de 110 alumnos, 63 varones y 47 mujeres, quienes poseen las mismas características, condiciones económicas y situaciones familiares. Por esta razón, se tomó como muestra a 52 estudiantes de los paralelos mencionados, 27 hombres y 25 mujeres. Por lo tanto, el análisis se realizó por género para conocer la percepción de adolescentes hombres y mujeres sobre las formas de resolver los conflictos y los tipos más frecuentes existentes al interior de la institución.

El muestreo, como técnica de investigación, permite obtener información sobre el objeto de estudio, se extrae una parte representativa y sus características deben ser iguales a las del universo para alcanzar resultados válidos. El muestro probabilístico, permite definir la población con mayor claridad en aras de identificar las unidades de muestreo que pertenecen a la población de estudio. En este caso es importante disponer con un marco muestral como, listas, censos, etc. Un tipo de muestreo probabilístico es el aleatorio simple donde se asegura que cada elemento de la población tenga la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. Para realizar este procedimiento es necesario tener un listado de personas, aplicar la fórmula del universo finito para conocer el tamaño de la muestra, una vez obtenidos estos resultados se construye una lista de las personas seleccionadas (Luzuriaga, 2003). Las personas a participar fueron seleccionadas por las autoridades de la institución puesto que no influye en

la muestra. Por otro lado, se realizó entrevistas a 6 docentes de la institución educativa, quienes trabajan con estudiantes de entre 12- 15 años y a la psicóloga del DECE a cargo del área básica superior.

3.3 Levantamiento de información

3.3.1 Componente cuantitativo

En el componente cuantitativo se aplicaron encuestas con el formato de percepción de la escala de Likert. El formato que se utilizó fue la encuesta de percepción de Likert, puntuadas con un rango de valores (Llauradó, 2003) de: siempre, casi siempre, de vez en cuando y nunca, lo que permitió el acercamiento a las percepciones sobre conflictos y recursos para resolverlos.

3.3.1.1 La Encuesta

La encuesta (Anexo 3) tuvo como objetivo levantar información para conocer la percepción de los adolescentes en el manejo de conflictos o, las diferentes formas de reaccionar frente a una situación de problema.

Para el diseño de la encuesta se situó el alcance de la información que se obtendría, se creó una lista de verificación para enumerar todos los aspectos por ser explorados en el cuestionario (Linares Fontela, 1998). Se delimitaron las áreas o campos como unidad convivencial con pares y con adultos. Es importante aclarar que esta denominación obedece a que adolescentes estudiantes y adultos docentes, conviven en el mismo espacio institucional, por lo que son dimensiones relacionales existentes en esta esfera social.

Los campos que se tomaron en cuenta fueron los siguientes:

Matriz de análisis 1: Encuesta estudiantes

Áreas	Campos
<p>Unidad Convivencial en conflicto con pares</p>	<p>Está formado por tres preguntas y se dividió tomando en cuenta los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maneras de resolución de conflictos en la institución, se considera diferentes formas de resolución como peleas entre compañeros a través de golpes, patadas, etc.; rumores o chismes, amenazas entre compañeros. También se encuentran formas de violencia no explícita como poner apodos para burlarse de otros, malas palabras e insultos. • Conflictos más frecuentes entre compañeros como, por ejemplo, tomar las pertenencias de otra persona sin permiso, chismes, burlarse de otra persona por distintas situaciones, falta de cooperación en trabajo grupales, relaciones de pareja, condiciones culturales (forma de hablar, lugar de origen)

	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de resolución de conflictos entre compañeros, se produce mediante avisar a alguna autoridad, llegar a un acuerdo con esa persona, reaccionar de la misma manera, enojarse y reaccionar con golpes o decir insultos o malas palabras, expresar el punto de vista, emociones y escuchar al otro, ignorar la situación.
Unidad convivencial en conflicto con adultos (docentes)	<p>Consta de cuatro preguntas y se dividió considerando los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia del docente frente a la resolución de conflictos, en el que se toma en cuenta las diferentes conductas que existen en el aula como, obedecer y respetar al profesor, no cumplir las normas de comportamiento en clase, interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor; provocar, ridiculizar, enfrentar a los profesores; discusiones en el aula. • Rol del docente y actitud frente a situaciones de conflicto, en este campo se considera que los profesores escuchan a los involucrados, se molestan y gritan, resuelven la situación buscando una solución, comunican al inspector, comunican al DECE, ignoran la situación. • A posibles fuentes de conflicto, relacionados con actitudes y aptitudes educativas: Se tomaron en cuenta algunos aspectos como, falta de atención en clase, incumplimiento de deberes, no estudiar y obtener bajas calificaciones, molestar en clase, no asistir a clase, cuestionar al profesor. • Rol del estudiante frente a un conflicto con el docente, en este campo se consideran las formas de resolución que tienen los adolescentes cuando se presenta un problema con el profesor como, por ejemplo, salirse del aula, ignorarlo, escuchar al profesor y explicar lo ocurrido para llegar a un acuerdo, discutir con el profesor.
Aplica para las dos áreas	<p>Tiene relación a cinco preguntas considerando los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de confianza que se acude a personas en caso de conflicto, en el que se plantean varias alternativas en el momento de acudir a alguien cuando existe algún problema en la institución educativa, como por ejemplo profesores, amigos, padres, inspector, psicóloga, otros familiares como, hermanos, tíos, primos, etc. • Cómo entienden el conflicto, se mencionan varios enunciados sobre qué podría ser un conflicto como, no estar de acuerdo con otra persona, que una persona no sea del agrado de la otra, malentendidos entre compañeros, discrepancias entre profesores, discusiones en el aula. • La percepción de la reacción, se da alternativas para conocer el por qué una persona pelea como, por ejemplo, no controlar su ira, no sabe cómo resolver la situación, las cuales son maneras de resolver un conflicto. Por otro lado, una forma de violencia no explícita es cuando una persona aprende y normaliza la violencia en su hogar u otro contexto en que se desarrolla. • En qué tipos de relación es más frecuente el conflicto, en este campo se considera a las personas que son parte de estas situaciones y se colocó dos opciones: entre compañeros y alumno- profesor. • Lugares en los que se producen conflictos, en donde se mencionó distintas alternativas sobre los espacios de la institución educativa que con frecuencia ocurren los conflictos como, por ejemplo, aula, patio, comedor, bar, biblioteca.

Elaborado por: Granja, 2019

3.3.2 Componente cualitativo

En el componente cualitativo se aplicaron entrevistas a los docentes y al personal del DECE, de igual manera, se realizó un grupo de discusión con los mismos a través de varias preguntas.

3.3.2.1 Entrevista

El formato que se utilizó fue una entrevista semiestructurada (Anexo 4), la cual estaba formada por diez preguntas y tuvo como objetivo conocer las causas y los tipos de conflictos de los adolescentes. Para el diseño de la entrevista, se tomaron en cuenta los siguientes componentes:

- Edad
- Género
- Asignatura que imparten
- La imagen que tienen los docentes sobre los adolescentes
- Tipos de conflictos
- Razones por las cuales se producen los conflictos
- Estrategias para intervenir frente a un conflicto
- Experiencias de los docentes resolviendo conflictos
- Ideas para resolución de conflictos

3.3.2.1 Grupo de discusión

El grupo de discusión estuvo conformado por la psicóloga del DECE y dos docentes quienes son dirigentes de los cursos mencionados. Se estructuraron preguntas guía (Anexo 5) y su objetivo fue conocer qué habilidades sociales reconocen que han desarrollado o falta desarrollar en los adolescentes que permitan facilitar la resolución de conflictos en la institución educativa. Los campos que se tomaron en cuenta fueron los siguientes:

- Habilidades sociales
- Formas de resolución de conflictos en la institución
- Percepción de formas de violencia en la vida cotidiana de los adolescentes que inciden en los conflictos al interior de la institución.
- Convivencia institucional

3.4 Procesamiento de la información

Para procesar la información recogida en la encuesta se utilizaron matrices de comparación para observar la percepción de hombres y mujeres en cuanto a las maneras de resolución de conflictos. La encuesta se dividió en unidad convivencial en conflicto con pares y en unidad convivencial en conflicto con adultos (docentes) y cada una conformada por varias preguntas, las cuales fueron procesadas estadísticamente. Luego se estableció el porcentaje considerando las respuestas en base a la escala de percepción de Likert y con este proceso se jerarquizaron los resultados.

En cuanto a la entrevista con los docentes la información recolectada fue colocada en una matriz considerando diferentes núcleos de análisis y las frases relevantes mencionadas por los profesores tomando en cuenta cada uno de los núcleos.

Respecto a la entrevista con la psicóloga encargada del DECE para procesar la información se utilizó una matriz para conocer y visualizar las causas y los tipos de conflictos en los adolescentes de la institución.

En relación al grupo de discusión se procesó la información utilizando matrices y de esta manera comparando la percepción que tienen los docentes y la psicóloga de la institución acerca de las habilidades sociales que los estudiantes han desarrollado.

El segundo momento de la metodología fue el diseño de una guía metodológica para docentes en la prevención de conflictos. Para la elaboración de este manual se consideraron dos componentes.

El primero, la intervención: se colocaron varios ejercicios para el desarrollo de habilidades sociales de los adolescentes, así mismo, estrategias y técnicas para la resolución de conflictos, también actividades para un mejor desarrollo de la inteligencia verbal que les permita solucionar de una manera adecuada cualquier situación, esta información fue obtenida de las entrevistas realizadas y de algunos de los ítems de la encuesta.

La sensibilización fue el segundo componente: se tomó en cuenta la información recogida en las entrevistas, grupo de discusión y varios ítems de la encuesta que reflejaron situaciones de violencia que se deben considerar como fuentes de conflicto. Se realizó el diseño de talleres de los siguientes temas: violencia intrafamiliar, negligencia y abandono, vacío emocional, consumo de sustancias y familias reconstruidas para que los docentes comprendan el contexto en que se desarrollan los estudiantes y también entender que estas situaciones son las causas de los conflictos que se producen en la institución.

3.5 Análisis de resultados

3.5.1 Contexto institucional

La UECMT es una institución que también brinda atención en salud y servicios básicos como alimentación, higiene, son gratuitos para los alumnos y sus familias. Es importante señalar que también son una organización social de la Compañía de Jesús ya que reciben un apoyo económico por parte de estos. Además, tiene convenio con el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), quien certifica en competencias laborales a los adolescentes que egresan de la UECMT.

El origen de esta institución se remonta a 1964 con el padre Juan Halligan quien realizó un estudio sobre la problemática de los niños trabajadores de Quito y por esta razón el 4 de diciembre en ese año se fundó el primer centro en el desván del colegio “Gonzaga” con 200 niños betuneros, se brindaba asistencia básica en alimentación, salud y educación, además se impartían talleres de zapatería y carpintería con el objetivo de sacar a los niños y a sus familias de la pobreza. En 1974 se creó la sede de la Marín (CMT N.1) y en 1981 el centro en Cotocollao (CMT N.2) y poco a poco se fueron incrementando talleres como metal-mecánica y mecánica automotriz, los cuales duraban dos años y permitían la ubicación laboral. En 1982 se aumentaron talleres de: belleza, corte y confección y en 1994 se empezó a otorgar títulos por cada taller realizado, también se incorporó: plomería, panadería y pastelería (López, 2015). Actualmente, existe solo un centro ubicado en Cotocollao, el cual acoge a niños y adolescentes que forman parte de una población vulnerable debido al contexto familiar, económico y social en el que se desarrollan.

3.5.2 Descripción de la población

Según la información obtenida de la entrevista con el personal del DECE, los estudiantes de la UECMT son personas que pertenecen a una población vulnerable debido a que en la dinámica familiar existen diferentes problemáticas: violencia intrafamiliar, familias reconstruidas, consumo de sustancias, iniciación de relaciones sexuales prematuramente, negligencia y abandono. Por otro lado, existen bajos recursos económicos y también falta de fuentes de trabajo. La mayoría de los padres no saben leer ni escribir y se dedican al trabajo ambulante, por lo que se encuentran en desventaja social por estas circunstancias y la situación de vulnerabilidad. Estas condiciones son susceptibles a un daño físico, sufrimiento emocional, pérdida emocional (Significado.net, 2014). Las carencias afectivas de los

adolescentes y la falta de desarrollo de ciertas habilidades sociales (escuchar, hacer preguntas, realizar argumentaciones, plantear alternativas, reconocer sus actitudes y aptitudes para resolver conflictos, trabajar su autocontrol, saber expresar y comprender sentimientos, saber hacer cumplidos, saber dar las gracias) no les permite un desenvolvimiento adecuado.

3.5.3 Encuesta

Para el análisis primero se tomó en cuenta cada unidad convivencial en conflicto, las cuales están estructuradas por algunas preguntas y cada una con varios ítems (Anexo 3).

Para el efecto se ha tomado en cuenta las preguntas que tienen relación directa con el objetivo del presente trabajo:

Tabla 1: Preguntas tomadas en cuenta para interpretación

No.	Pregunta	Ítem	Enunciados
1	Frecuentemente en el colegio observo o escucho.	a	Peleas entre compañeros a través de golpes, patadas, etc.
		e	Malas palabras
		f	Insultos
3	Cuando tengo algún problema o desacuerdo con alguien ¿a quién acudo?	a	Profesores
		b	Amigos
		e	Psicóloga
7	¿Qué tipo de inconveniente o dificultades suelo tener con mis compañeros?	a	Que hayan tomado alguna de mis pertenencias sin mi permiso (esferos, borradores, lápices, dinero, comida, etc.)
		b	Que hayan inventado algo sobre mí (algún chisme)
		c	Que se hayan burlado de mí (me caí, respondí algo incorrecto en clase, por mi aspecto físico, por mis notas, etc.)
		e	Por relaciones de pareja (cuestiones sentimentales con algún chico o chica)
		f	Otros (viene de otro país, provincia, región; por su forma de hablar)

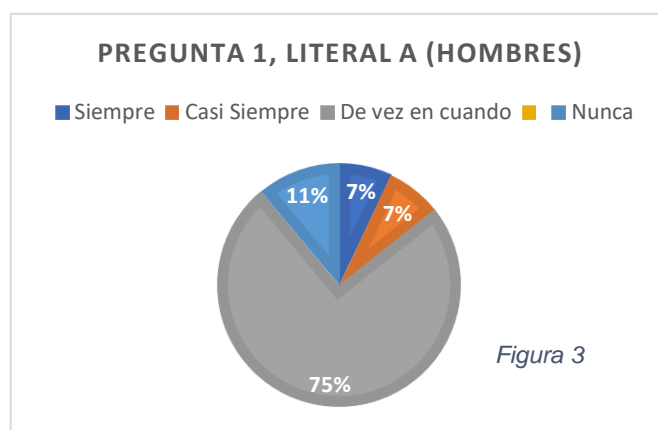
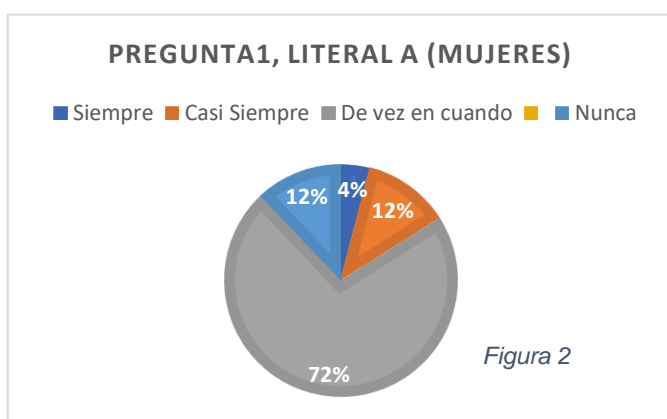
8	Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	a	Aviso a alguna autoridad (profesores, inspector, psicóloga, etc.).
		e	Expreso mi punto de vista, emociones y escucho al otro.
		f	Ignoro la situación (no hago nada)
9	He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	a	No atiende a clase
		b	No hago deberes
		c	No estudio y obtengo una mala calificación

Elaborado por: Granja,2019

Las preguntas que no se tomaron en cuenta se encuentran incorporadas en el Anexo 8.

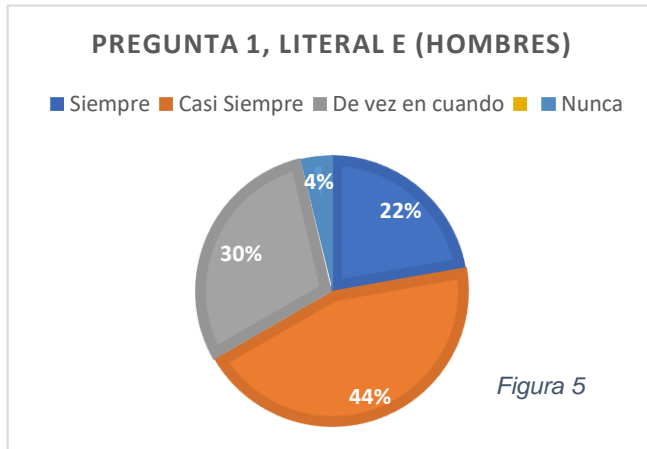
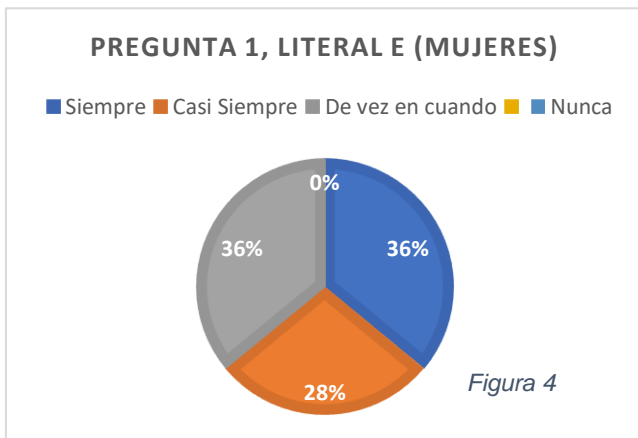
3.5.3.1 Descripción

Con respecto a **la primera pregunta, frecuentemente en el colegio observo o escucho en el primer ítem (a), peleas entre compañeros a través de golpes, patadas, etc.**, en el caso de las adolescentes mujeres el 72% mencionó que ocurre de vez en cuando, el 12% indicó que esta situación ocurre casi siempre y el otro 12% nunca se da y el 4% señaló que esto siempre ocurre y en el caso de los hombres el 75% también afirma que se produce de vez en cuando, el 11% marcó que nunca ocurre, el 7% mostró que casi siempre pasa y el otro 7% señaló que siempre se produce.

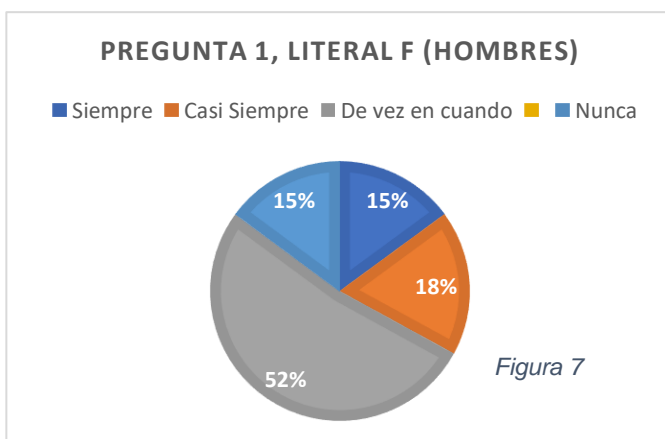
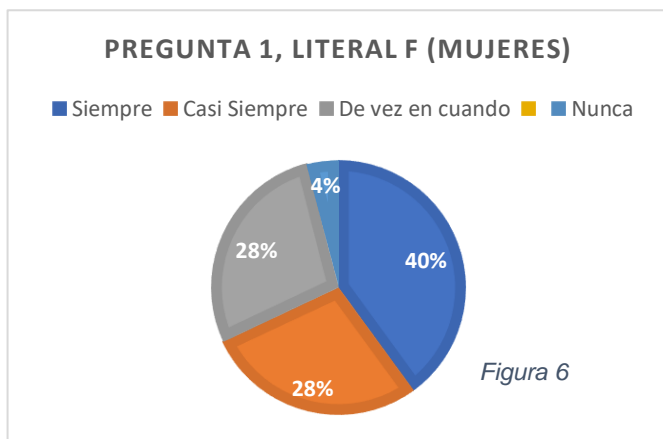


En relación a **la primera pregunta, frecuentemente en el colegio observo o escucho en el quinto ítem (e), malas palabras**, en el caso de las mujeres adolescentes el 36% afirmó que esto se da siempre, el otro 36% indicó que de vez en cuando ocurre, el 28% señaló que

siempre sucede y el 0% marcó que no se produce, y en el caso de los adolescentes hombres el 44% indicó que casi siempre sucede esta situación, el 30% señaló que se da de vez en cuando, el 22% afirmó que siempre ocurre y el 4% marcó que nunca sucede.

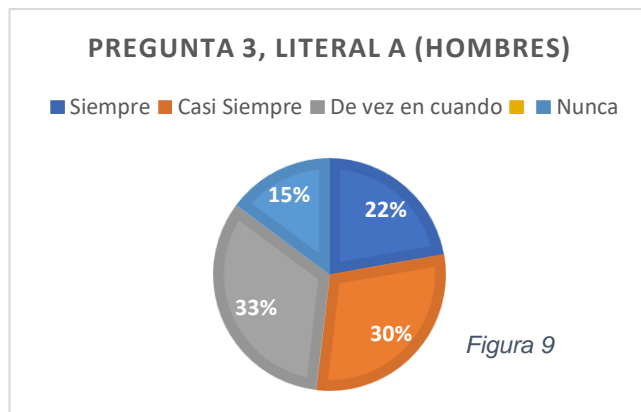
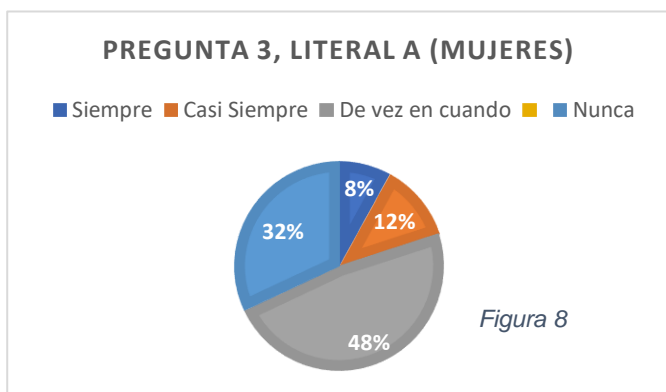


En cuanto a **la primera pregunta, frecuentemente en el colegio observo o escucho en el sexto ítem (f), insultos (estúpido, tonto, tarado, etc.)**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% afirmó que esta situación siempre ocurre, el 28% indicó que se da casi siempre, el otro 28% señaló que sucede de vez en cuando y el 4% marcó que nunca se da esto y en el caso de los hombres adolescentes el 52% indicó que ocurre de vez en cuando, el 18% marcó que se produce casi siempre, el 15% afirmó que siempre sucede y el otro 15% señaló que nunca se da.

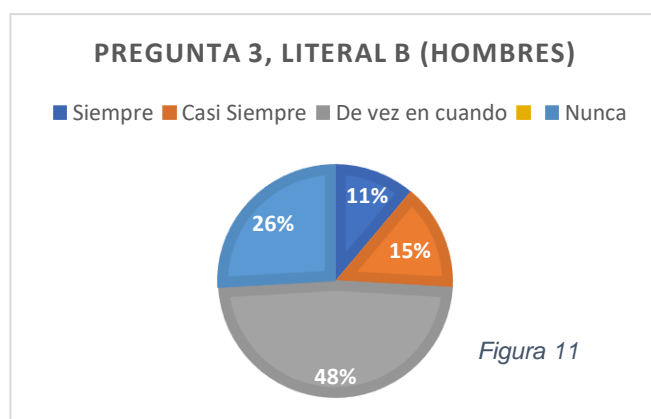
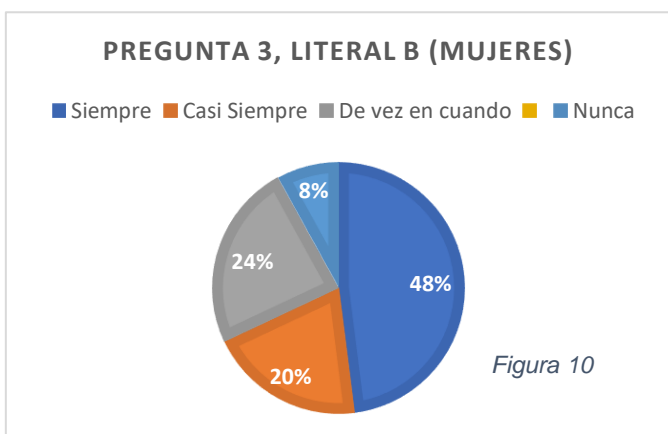


En cuanto a **la tercera pregunta, Cuando tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio ¿ A quién acudo?, en el primer ítem (a), profesores**, en el caso de las mujeres adolescentes el 48% respondió que esta situación ocurre de vez en cuando, el 32% señaló que nunca se da, el 12% indicó que sucede casi siempre y el 8% manifestó que

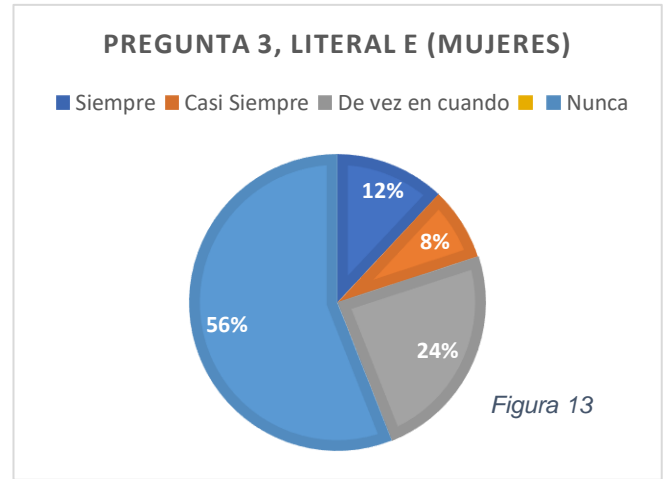
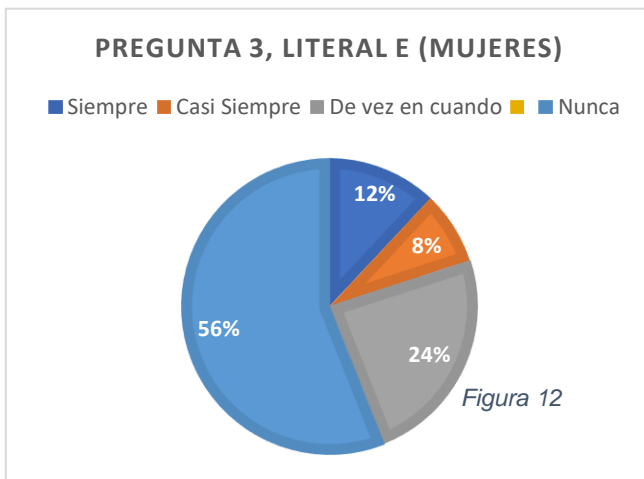
siempre se produce y en el caso de los adolescentes hombres el 33% indicó que sucede de vez en cuando, el 30% respondió que se da casi siempre, el 22% afirmó que ocurre siempre y el 15% manifestó que nunca se produce.



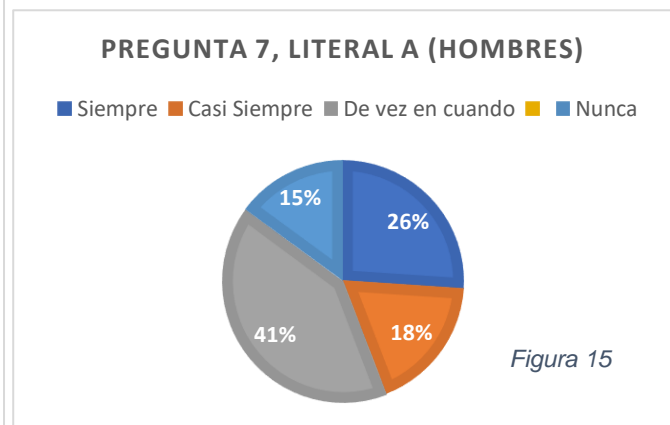
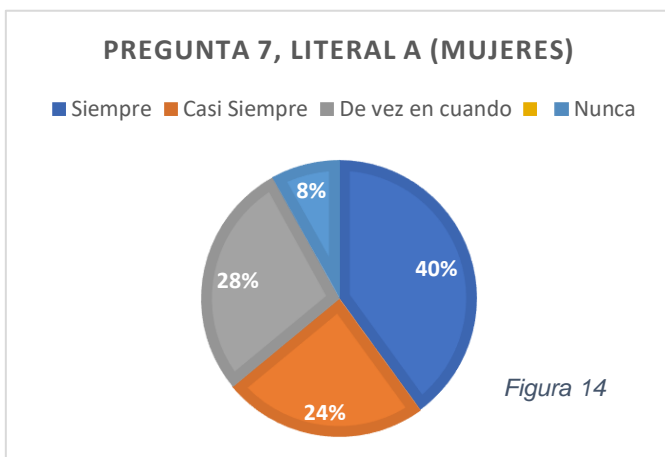
Respecto a la tercera pregunta, **Cuando tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio ¿A quién acudo?**, en el segundo ítem (b), amigos en el caso de las mujeres adolescentes el 48% afirmó que siempre se produce esta situación, el 24% señaló que se da de vez en cuando, el 20% indicó que sucede casi siempre y el 8% manifestó que nunca ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 48% respondió que sucede de vez en cuando, el 26% indicó que nunca se da, el 15% manifestó que se produce casi siempre y el 11% señaló que ocurre siempre.



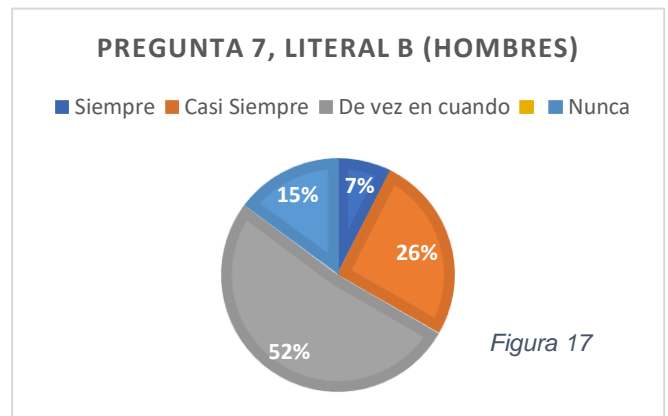
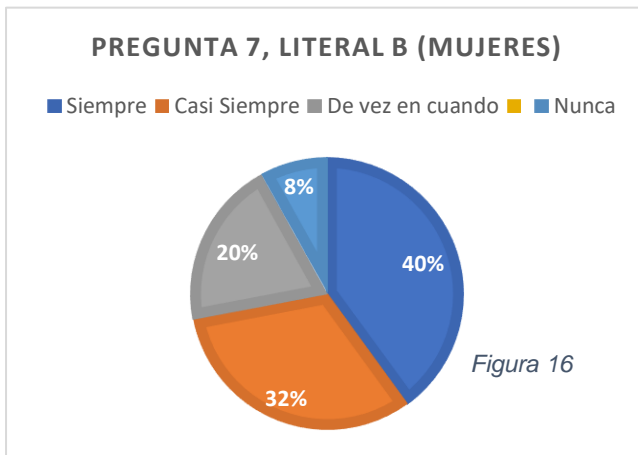
En cuanto a la **tercera pregunta, Cuando tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio ¿ A quién acudo?, en el quinto ítem (e), psicóloga,** en el caso de las mujeres adolescentes el 56% indicó que nunca ocurre esta situación, el 24% señaló que se da de vez en cuando, el 12% afirmó que sucede siempre y el 8% manifestó que se produce casi siempre y en el caso de los adolescentes hombres el 33% respondió que se da de vez en cuando, el 30% indicó que nunca se produce, el 22% manifestó que se da casi siempre y el 15% afirmó que sucede siempre.



En relación a la **séptima pregunta, ¿qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?, el primer ítem (a), que hayan tomado alguna de mis pertenencias sin mi permiso (esferos, borradores, lápices, dinero, comida, etc.),** en el caso de las mujeres adolescentes el 40% afirmó que siempre ocurre esta situación, el 28% señaló que se da vez en cuando, el 24% indicó que sucede casi siempre y el 8% manifestó que nunca ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 41% respondió que se da de vez en cuando, el 26% afirmó que sucede siempre, el 18% indicó que se da casi siempre y el 15% manifestó que nunca se produce esta situación.



Respecto a **la séptima pregunta, ¿qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?, el segundo ítem (b), que hayan inventado algo sobre mí (algún chisme)**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que sucede siempre, el 32% afirmó que se da casi siempre, el 20% indicó que se produce de vez en cuando y el 8% señaló que nunca se da y en el caso de los adolescentes hombres el 52% respondió que sucede de vez en cuando, el 26% indicó que se da casi siempre, el 15% manifestó que nunca se da y el 7% afirmó que siempre sucede.



En cuanto a **la séptima pregunta, ¿qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?, el tercer ítem (c), que se hayan burlado de mí (me caí, respondí algo incorrecto en clase, por mi aspecto físico, por mis notas, etc.)**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que ocurre de vez en cuando, el 24% señaló que se da de vez en cuando, el 20% indicó que nunca se produce y el 16% afirmó que siempre sucede y en el caso de los adolescente hombres el 44% manifestó que ocurre de vez en cuando, el 26% respondió que se da casi siempre, el 19% indicó que nunca sucede y el 11% afirmó que siempre se produce.

PREGUNTA 7, LITERAL C (MUJERES)

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ De vez en cuando ■ Nunca

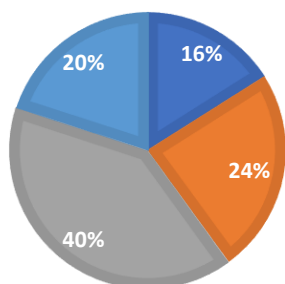


Figura 18

PREGUNTA 7, LITERAL C (HOMBRES)

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ De vez en cuando ■ Nunca

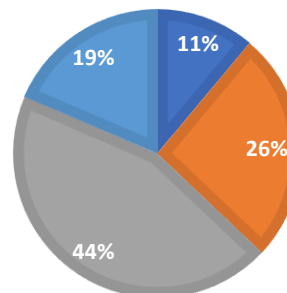


Figura 19

En cuanto a la séptima pregunta, ¿qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?, el quinto ítem (e), por relaciones de pareja (cuestiones sentimentales con algún chico o chica), en el caso de las mujeres adolescentes el 52% respondió que esta situación nunca se produce, el 24% indicó que se da de vez en cuando, el 12% señaló que casi siempre sucede y el otro 12% manifestó que siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 44% indicó que nunca sucede, el 30% señaló que se da de vez en cuando, el 26% afirmó que ocurre casi siempre y el 0% manifestó que siempre no se da.

PREGUNTA 7, LITERAL E (MUJERES)

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ De vez en cuando ■ Nunca

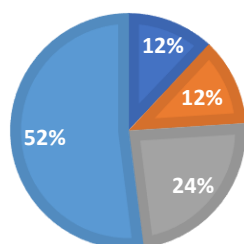


Figura 20

PREGUNTA 7, LITERAL E (HOMBRES)

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ De vez en cuando ■ Nunca

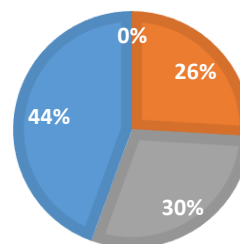
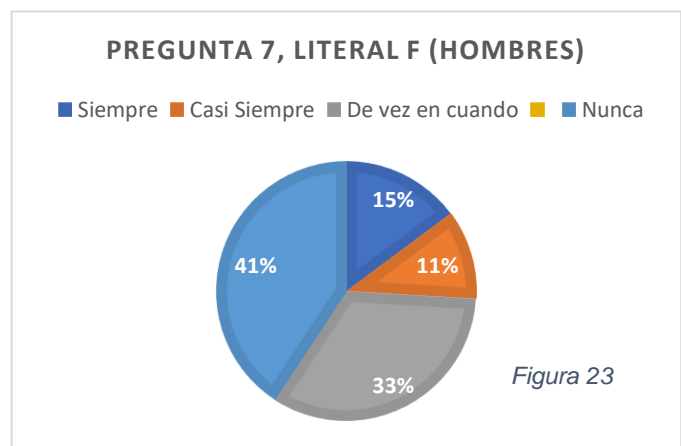
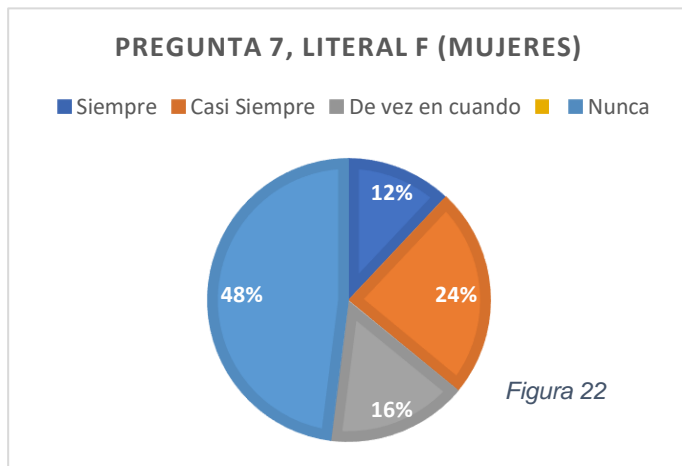
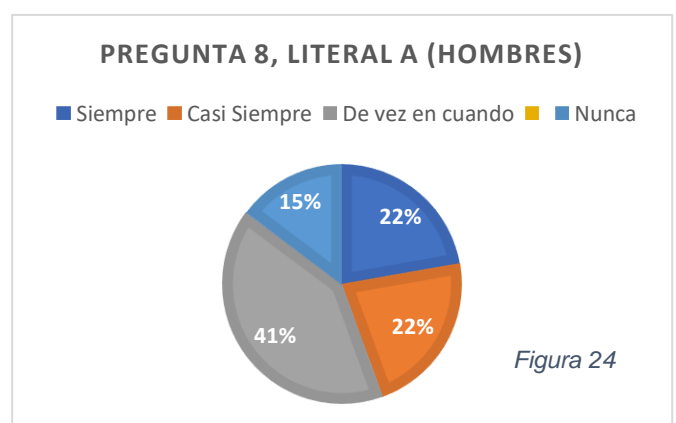
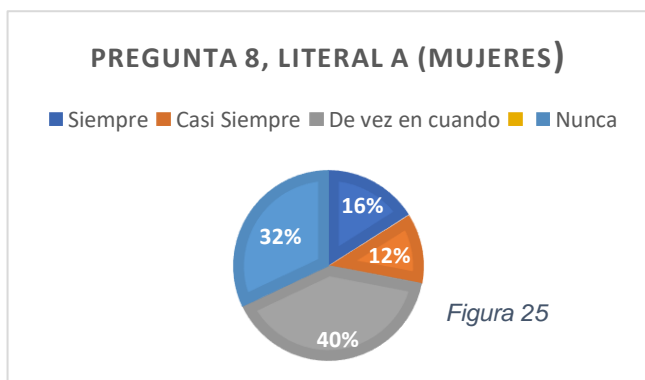


Figura 21

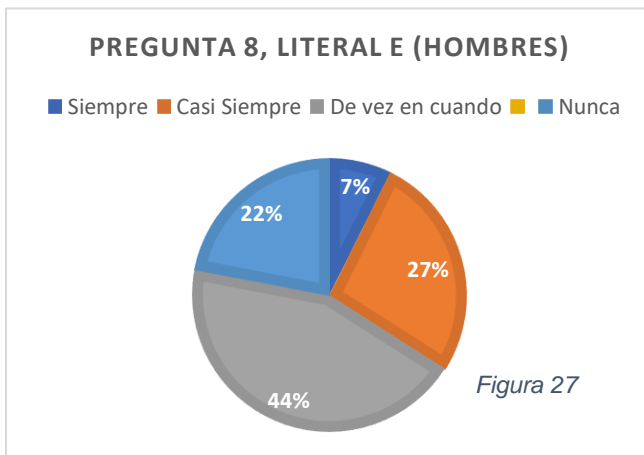
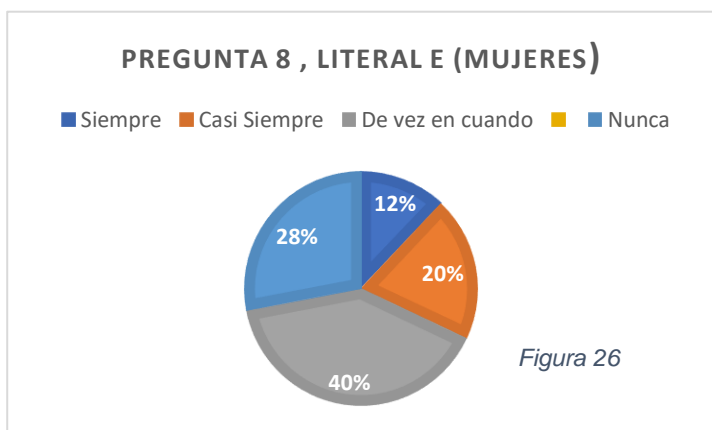
En relación a la séptima pregunta, ¿qué tipo de inconvenientes o dificultades suelen tener con mis compañeros?, el sexto ítem (f), otros (viene de otro país, provincia, región, por su forma de hablar), en el caso de las adolescentes mujeres el 48% indicó que nunca ocurre, el 24% señaló que casi siempre se da, el 16% indicó que de vez en cuando sucede y el 12% afirmó que siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 41% manifestó que nunca se da, el 33% señaló que sucede de vez en cuando, el 15% afirmó que siempre se da y el 11% indicó que casi siempre sucede.



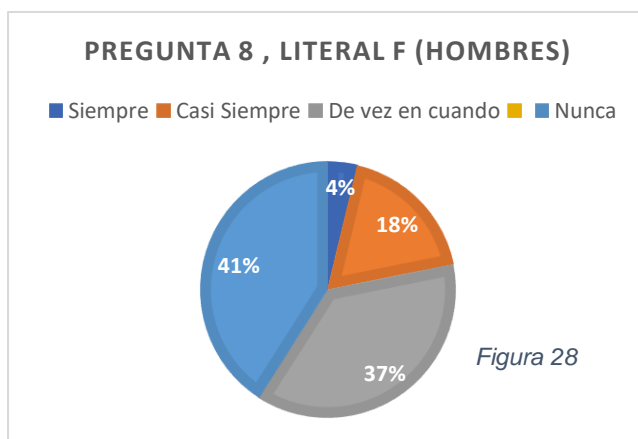
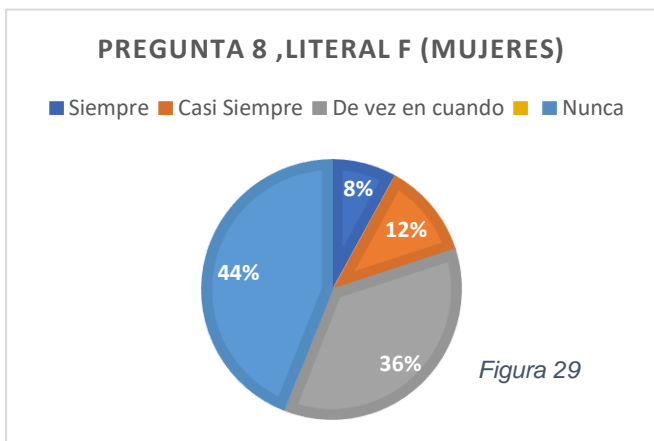
En relación a la octava pregunta, cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?, en el primer ítem (a), aviso a alguna autoridad (profesores, inspector, psicóloga, etc.), en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que de vez en cuando sucede, el 32% indicó que nunca ocurre, el 16% afirmó que siempre se produce y el 12% manifestó que casi siempre se da y en el caso de los adolescentes hombres el 41% indicó que sucede de vez en cuando, el 22% afirmó que siempre se da, el otro 12% señaló que casi siempre se da y el 15% manifestó que nunca sucede.



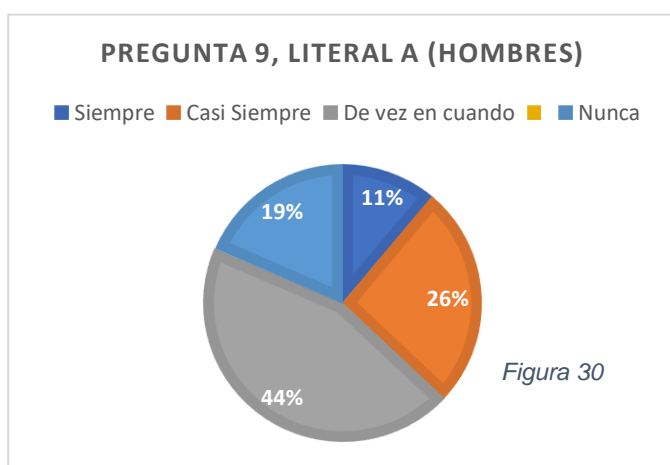
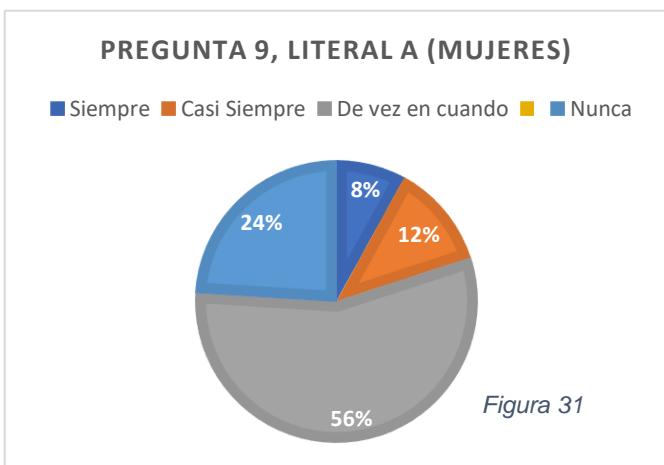
Respecto a la octava pregunta, cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?, en el quinto ítem (e), expreso mi punto de vista, emociones y escucho al otro, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que de vez en cuando ocurre, el 28% señaló que nunca sucede, el 20% indicó que casi siempre se da y el 12% afirmó que siempre se produce y en el caso de los adolescentes hombres el 44% manifestó que de vez en cuando sucede, el 27% respondió que casi siempre ocurre, el 22% indicó que nunca se produce y el 7% señaló que siempre sucede.



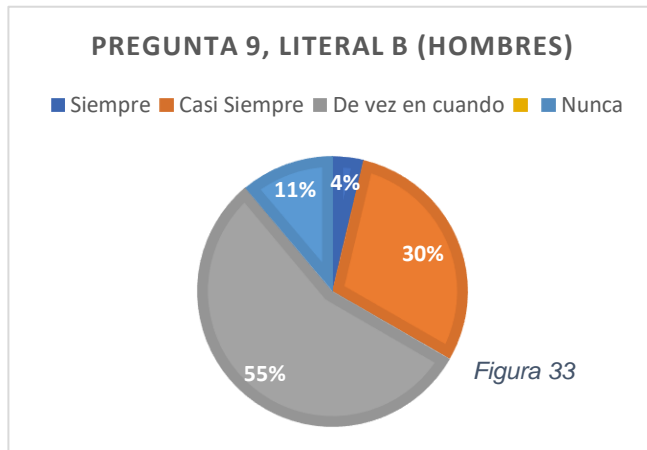
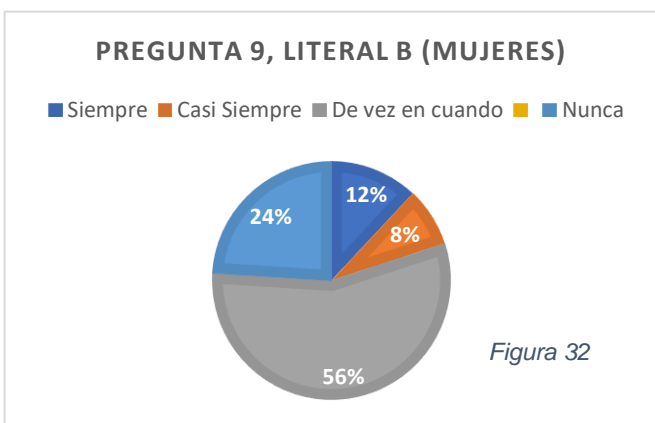
En relación a la octava pregunta, cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?, en el sexto ítem (f), ignoro la situación (no hago nada), en el caso de las mujeres adolescentes el 44% indicó que nunca ocurre, el 36% manifestó que de vez en cuando pasa, el 12% señaló que casi siempre sucede y el 8% respondió que siempre se produce y en el caso de los adolescentes hombres el 42% indicó que nunca sucede, el 37% respondió que de vez en cuando se da, el 18% señaló que casi siempre pasa y el 4% afirmó que siempre ocurre.



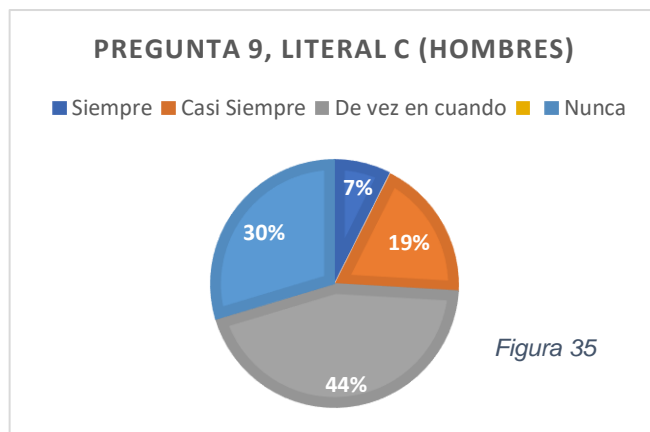
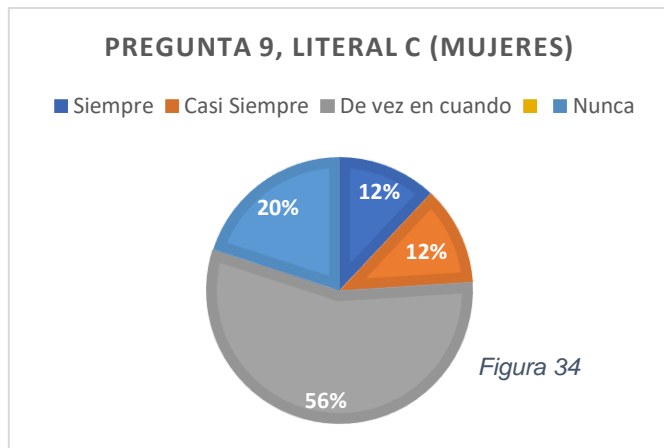
En cuanto a **la novena pregunta, he tenido problemas o dificultades con los profesores cuando, en el primer ítem (a), no atiendo a clase**, en el caso de las mujeres adolescentes el 56% manifestó que de vez en cuando sucede, el 24% indicó que nunca se da, el 12% señaló que casi siempre ocurre y el 8% afirmó que siempre se da y en el caso de los adolescentes hombres el 44% respondió que de vez en cuando se produce, el 26% indicó que casi siempre ocurre, el 19% manifestó que nunca se da y el 11% respondió que siempre sucede.



Respecto a **la novena pregunta, he tenido problemas o dificultades con los profesores cuando, en el segundo ítem (b), no hago deberes**, en el caso de las mujeres adolescentes el 56% respondió que de vez en cuando sucede, el 24% señaló que nunca se produce, 12% afirmó que siempre se da y el 8% manifestó que casi siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 56% señaló que de vez en cuando sucede, el 30% indicó que casi siempre se da, el 11% respondió que nunca ocurre y el 4% afirmó que siempre sucede.



En cuanto a la novena pregunta, he tenido problemas o dificultades con los profesores cuando, en el tercer ítem (c), no estudio y obtengo una mala calificación, el 56% indicó que de vez en cuando sucede, el 20% señaló que nunca se produce, el 12% afirmó que siempre pasa y el otro 12% manifestó que casi siempre se da y en el caso de los adolescentes hombres el 44% respondió que de vez en cuando ocurre, el 30% indicó que nunca pasa, el 19% señaló que casi siempre sucede y el 7% afirmó que siempre ocurre.



3.5.4 Entrevista docentes

Núcleos de análisis Frase relevante	Docente 1	Docente 2	Docente 3	Docente 4	Docente 5	Docente 6
1)Imagen que tienen los docentes sobre los adolescentes	“etapa de los 11 a 15 años donde el joven se empieza a desarrollar física, hormonal e intelectualmente, es importante las amistades que tienen, hablar de valores, de lo que es bueno y malo”	“etapa entre la niñez y la edad adulta y sufren cambios en el aspecto físico y psicológico, atraviesan experiencias buenas y malas y con el tiempo da paso a la formación de la personalidad”	“es una etapa y antes de la adolescencia viene la pubertad en donde el niño deja de ser niño y pasa a ser un joven adolescente y se evidencia cambios como la rebeldía	“etapa que atraviesan los seres humanos y tienen cambios físicos, hormonales y psicológicos”	“es una etapa en la que se deja la niñez para afrontar un proceso mucho más duro, existen cambios fisionómicos y humor	“grupo de jóvenes entre 14 a 16 años en adelante y su actitud va cambiando poco a poco”
2)Tipos de conflictos	“peleas, malas palabras, carácter fuerte, agresivos, groseros”	“problema comportamental son poco agresivos entre ellos, problemas de consumo de drogas”	“comentarios entre ellos, chistes, bromas de mal gusto, tienen hijos con las mismas parejas”	“se agreden física y psicológicamente”	“peleas por cosas absurdas, riñas entre chicas por chicos”	“peleas por cogidas de sus materiales”
3)Razones por las cuales se producen los conflictos	“por la etapa, por la edad, para comprenderles mejor se debe ser psicólogas o doctoras”	“por factores intrafamiliares y sociales, influencia de amistades”	“falta de interés y quemeimportismo de los padres”	“la casa, la principal y su falta de madurez”	“no tienen tantos valores desde la casa”	“por la etapa que pasan, la adolescencia”
4)Estrategias o formas de intervenir frente a	“se trabaja con el código de convivencia y con	“mediante el diálogo, aconsejando a los	“cuando no es muy grave se interviene sino se avisa a	“llevar a los estudiantes a otro lugar y hacer que	“abordar el tema, o sea conocer cuáles son los motivos,	“mediando nosotros como docentes y viendo

un conflicto	reglas, 70% es padres de familia y 30% nosotros en la parte académica”	chicos, informar lo que ha sucedido a las autoridades y seguir la LOEI y el código de convivencia”	inspección o al DECE”	enfrenten sus problemas”	trato de escucharlos a los chicos, separarles pedirles que se tranquilicen”	cual es la persona que tiene la culpa o la que está faltándole a la otra persona, conversación entre las personas”
5) Ignorar la situación	“es nuestro deber no podemos pasar desapercibido un conflicto entre jóvenes entre niños.”	“no podemos hacer caso omiso o no podemos hacernos de la vista gorda, tratar de intervenir nosotros como docentes es nuestra obligación”	“las veces que he observado si he intervenido”	“no siempre he intervenido”	“no por lo general siempre me inmiscuyo en estos problemas”	“no por lo general siempre he intervenido”
6)Manera de intervenir frente a un conflicto entre profesor-estudiante	“trato de comprender y poner mi autoridad con los chicos”	“no se ha dado estos extremos, pero en caso de que se diera debemos informar a las autoridades”	“pido que nos calmemos y me diga cual es la situación, que es lo que sucede y que es lo que se puede mejorar”	“no se me ha presentado, pero hablaría con el tutor del estudiante y le llevaría a inspección”	“manejo enseguida le saco del aula, hablo con él y le pregunto cuál es el conflicto”	“Mucho respeto hacia el estudiante para tratar de arreglar el conflicto”
7)Experiencia del conflicto más complicado	“si hay muchos conflictos, pero nos hemos puesto como autoridades y ahí los chicos se bajan y hemos tratado de apaciguar”	“el consumo de sustancias de un estudiante X por situaciones familiares”	“a un estudiante afrodescendiente le emitieron un comentario bullying, se enojó y lanzó el borrador del pizarrón, lamentablemente le llegó a otro estudiante no al que emitió el	“un estudiante con capacidades especiales se tornó bastante violento, hablé con él, pero no funcionó así que lo dirigí al DECE”	“un estudiante de décimo no quería prestar atención entonces salí con el chico del aula como no se tranquilizó decía que él tenía la razón entonces fuimos al rectorado y ahí dimos solución el chico	“no h tenido conflictos muy graves y han sido manejables dentro de la hora de clase”

			comentario y le partió la frente, luego fuimos a inspección, se aplicó la LOEI y ambos estudiantes fueron sancionados por agresiones físicas y verbales”		entendió que se había equivocado y se solucionó”	
8)Ideas para resolver de mejor manera los conflictos	“todo es parte de los padres porque vuelvo y repito e insisto todo viene de los hogares 70% de los hogares para tener un mejor funcionamiento dentro de la institución”	“diálogo entre padres y estudiantes no saben las repercusiones que tienen cuando se portan mal y únicamente se ven soluciones ya cuando el problema se encuentra ahí sería mejor prevenirlo”	“conocerlos más a cada estudiante en el ámbito familiar que el DECE nos informe y partir de ahí porque muchas veces uno no sabe y peca de injusto porque no sabemos la situación que cada uno tiene”	“conversar con ellos, darles más confianza”	“ser más pacientes y saber escucharles, muchas veces uno no se sabe solo se juzga o se actúa”	“dialogar con los chicos y trabajar en grupo”
9)Capacitaciones que la institución les ha dado sobre conflictos u otros temas	“no me acuerdo si creo que hubo dos o tres talleres no sobre conflictos, pero si sobre la adolescencia, drogas y tabaco”	“nos han capacitado para dar charlas a hijos, padres de familia o representantes legales”	“la verdad no”	“cómo debemos afrontar cualquier situación de riesgo con los estudiantes”	“situaciones con actos violentos o si hay algún caso de acoso sexual	“No”
10)Temas de interés para conocer sobre conflictos	“emociones en la adolescencia”	“relaciones sociales de los chicos”	“que hacer en un conflicto”	“profundizar el tema de conflictos”	“técnicas de mediación”	“estrategias para trabajar con adolescentes problemáticos”

Elaborado por: Granja, 2019

3.5.5 Entrevista psicóloga

Núcleos de análisis / frases relevantes					
Situación familiar	Conflictos en las familias	Conflictos en la institución y la forma en que los adolescentes los resuelven	Modelo de abordaje para resolver conflictos	Capacitación a docentes sobre resolución de conflictos	Protocolo para seguir en caso de conflictos
<p>“la mayoría viene de hogares disfuncionales donde hay diferentes problemáticas: violencia intrafamiliar, familias reconstruidas, consumo de sustancias, complejidades asociadas a bajos recursos económicos o falta de fuentes de trabajo muchos de los padres no saben leer ni escribir, trabajos son ambulantes”</p>	<p>“violencia intrafamiliar, iniciación a relaciones sexuales prematuramente, consumo, negligencia, abandono”</p>	<p>“vacíos emocionales, carencias afectivas que les ha hecho no desenvolverse bien y a la mínima una palabra ya se siente afectados, otra es la falta de capacidad de resolución de conflictos haber muchas de las formas de resolver los conflictos es de manera muy violenta”</p>	<p>“ primero la situación detectada, escuchó las versiones , hago lo la valoración de caso, escucho a las personas de manera independiente si veo como que algo como que no coincide les uno siempre y cuando estas sean menores sin injerencia de adultos y de acuerdo a eso trasciendo o me limito al grupo o a las personas que intervinieron en este problema y si veo que es necesaria la presencia de los padres los llamo, trabajo con padres de familia y estudiante y busco y propongo las mejores alternativas o</p>	<p>“capacitación al personal docente no lo hemos trabajado desde el DECE, el inspector también externamente ya fue capacitado en este ámbito” “cabe mencionar que los profesores sin conocer este ámbito de resolución de conflictos de una manera inconsciente también ya lo han venido abordando cuando se suscita alguna situación dentro de los salones de clase y nos son derivados ni a DECE ni a inspección, sino que ellos abordan esta situación y lo solucionan porque ellos tienen mucha más</p>	<p>“Depende de la situación de conflicto pero existe un protocolo cuando hay problemas disciplinarios que se llamaría violencia entre pares ,DECE detectaba, traía a los implicados o implicadas al espacio ,se hacía la valoración de caso de ser alguna situación bastante de fuerte se hacía el protocolo por hecho de violencias se llamaba a representantes y se los llevaba a dirección, una vez que hubo el espacio de inspección este se encarga de detectar aplica la medida de acuerdo a la LOEI por faltas por parte de los</p>

			buscamos para de esa manera generar una convivencia armónica dentro de la institución para con los estudiantes”	cercanía a los estudiantes”	estudiantes y en caso de ser menores a 12 años, trabaja con medidas formativas disciplinarias dentro de la institución y para mayores a 12 años también de acuerdo a la falta pueden ser sancionados de acuerdo a lo que le estipule”
--	--	--	---	-----------------------------	---

Elaborado por: Granja, 2019

3.5.6 Grupo de discusión

Matriz de análisis 4: Grupo de discusión (habilidades sociales)

Habilidades sociales en los adolescentes	Frases relevantes	
	Psicóloga	Docentes
Escuchar	“son más prestos y abiertos a escuchar siempre y cuando estén en un ambiente tranquilo, hay que determinar también la temática que se vaya a trabajar y de acuerdo a eso ellos se prestan o se flexibilizan, se abre mucho más la escucha cuando ellos se sienten comprendidos y entendidos más no juzgados”	“la mayoría de ellos se distraen fácilmente son pocos los que captan de una la información”
Formular preguntas	“se abre mucho cuando ellos se sienten comprendidos y entendidos más no juzgados, ellos se cohiben o expresan menos al menos igual dependiendo de la temática y como se presente el escenario o la población o los participantes”	“La capacidad es baja porque ósea si hacen preguntas, pero a veces hacen preguntas sin sentido que no tiene relación con el tema”
Negociar	“hay aspectos que podría considerar bastante bueno todo depende de los intereses y lo que se juegue en ese momento suelen hacer de buenos tratos algunos muy ventajosos para ellos”	“es alto cuando les conviene los chicos a veces se les pide un favor, pero un punto licen o que dice? 10, o sea ellos para negociar si tienen una buena capacidad para negociar”
Hacer argumentaciones	“No suelen argumentar mucho es bastante baja podría decir no suelen justificar, les da como que miedo, se sienten inseguros.”	“un 30% de los chicos que van a responder de manera adecuada, pero en las preguntas que se ha hecho en las evaluaciones y deben justificar la respuesta es bastante complicado porque en realidad a veces se quedan ¿qué pongo aquí? y ¿qué hago aquí? ósea si es un poquito complicado esa parte.”
Plantear alternativas	“quieren haber indicios de plantear alternativas y también depende igual de las temáticas, de quienes participen, de situaciones, hay cosas que a unos nos sorprenden y salen muy buenas, pero a veces están escondidas por X razones por X factores.”	“Algunos si pueden plantear alternativas, pero en otros si es baja porque se pide algo a veces se quedan en las nubes terminamos dando nosotros las alternativas”

Defender a sus compañeros	“Entre compañeros se cuidan y protegen mucho al menos si son entre pares ellos incluso se guardan las cosas y nadie revela nada, se ocultan y creo que es una forma de defenderse entre ellos de cuidarse, de protegerse a su manera algunas veces no está tan bien enfocada, pero ellos lo hacen.”	“Alta al menos cuando son amigos ellos se defienden a muerte si sale el compañerismo en esa parte al menos si son super hiper mega amigos ellos se defienden hasta morir.”
Reconocer sus actitudes y aptitudes para resolver conflictos	“Con relación a sus actitudes en como ellos están mejorando se ha abierto esa apertura a reconocerse que esa actitud no está bien en este espacio ahora para resolver conflictos cuando se les hace caer en cuenta igual en ese sentido de no sentirse juzgados, sentirse que puede pasar, que no son los únicos, ellos tienden a reaccionar positivamente”	“Yo creo que es 50- 50 hay veces en las que nosotros hemos tenido que intervenir hemos ayudado hemos dado alternativas y a veces nace de ellos pedir una disculpa, reconocer que se han equivocado, en algunos casos necesitan que una persona les haga ver que es lo que ha pasado de ahí por sí solos muy poco”
Pedir ayuda	“están aprendiendo a pedir ayuda con más frecuencia han aprendido a acercarse a su manera, pero han aprendido a acercarse.”	“Bastante alta si algo no entienden o necesitan ayuda incluso otras cosas fuera de la materia han pedido consejo han pedido ayuda, y también depende de la apertura que le dé el profesor entonces si uno está abierto a explicarles algo que no entendieron en el aula eso si los chicos si acuden.”
Trabajar su autocontrol	“muchos de ellos luchan por que su carácter domine a su temperamento y buscan autocontrolarse y a veces las formas de enojo incluso son interesantes, pero no de manera negativa, sino que veo que hacen un mayor esfuerzo para ellos canalizar ese enojo o que no está bien fundamentado y que puede causar daño a ellos o a otros.”	“es un poco más complicada si les falta bastante contenerse y aprender a cómo actuar frente alguna situación, frente a un conflicto, los chicos tienden a veces a ser muy explosivos hay personas que se enfurecen y enseguida se prenden y no tienen idea que es lo que se debe hacer”
Saber expresar sus sentimientos e ideas	“En la parte de sentimientos nos falta todavía mejorar por el hecho de que todavía lo que sienten de lo que piensan no lo sacan siempre a flote por diferentes razones, inseguridad, miedo a expresar, las ideas las manifiestan un poco más que los sentimientos, los sentimientos en lugar de expresarlos ellos los reaccionan”	“expresan lo que sienten, lo que piensan y lo que quieren también”

Comprender los sentimientos de los demás	“Están aprendiendo eso es que cuando hay una palabra de pronto desagradable a uno puede ser que no le afecte, pero a otro si le afecte entonces lo mejor ante eso es decir algo que no vaya a afectar a nadie por cualquier situación.	“es buena es alta porque la mayoría de los chicos tienen los mismos conflictos entonces entre ellos si se entienden bastante entre ellos se conversan como algunos ya los que han pasado los otros están pasando y eso entonces eso ya les ayuda a actuar y a aconsejar de otra forma.”
Iniciar o mantener conversaciones	“Bueno en realidad esto depende mucho de cada uno de los chicos ya que algunos se les hace más difícil porque son tímidos y otros si son más abiertos a conversar”	“alta porque ellos si les gusta estar en charla, les gusta estar motivados, les gusta estar escuchando que es lo que se dice, que es lo que se hace, la mayoría son buenos para iniciar una conversación”
“Sabén hacer cumplidos”	“la verdad en esa parte de cumplidos si no los he escuchado mucho, les cuesta podría decir porque algo que a ellos lo toman todavía como algo que no quieren volver a hacer es ofrecer disculpas entonces al dar un cumplido todavía les cuesta.”	“no creo que incluso a veces hasta se molestan que el uno hace más bonito o el uno hace más feo o sea el cumplido es más a la cháchara a molestar”
“Sabén presentarse”	“han mejorado en esa parte de timidez son más abiertos, más espontáneos, se identifican, les gusta que los conozcan, le gusta que sepan quienes son”	“un 70% de los chicos que, si son bastante sueltos y lo hacen de manera adecuada, hay chicos que si hay que trabajar un poquito más porque ellos tienden a ser muy recelosos tímidos”
“Sabén dar las gracias”	“Ese es otro proceso que estamos haciendo porque cuando vienen a pedir ayuda por alguna X situación a veces se les olvida las palabras mágicas”	“es alta, los chicos son bastante agradecidos cuando nosotros hemos hecho algo por ellos, con sus familias, en realidad los chicos son muy agradecidos”

Elaborado por: Granja, 2019

Matriz de análisis 5: Grupo de discusión (preguntas adicionales)

Núcleos de análisis	Psicóloga	Docentes
Forma que los estudiantes tienen para resolver conflictos	“hay chicos que dejan los conflictos o sea no hacen caso y se van, otros discuten hasta que bueno entienden que el uno no va a entender el otro tampoco, otros llegan a un punto medio, otros llegan a ceder, otros se cierran y otros que vienen a pedirme ayuda acá”	“A veces de manera violenta, se van de golpes”
	“son los desacuerdos, la falta de comunicación en los chicos, la	“ las parejas que yo he visto creo que se pelean a veces por

<p>Conflictos a nivel de pareja</p>	<p>carencia afectiva hace que las chicas y los chicos que son expresivos en sus manifestaciones afectivas que obviamente no están mal; sin embargo, al estar en un espacio educativo hay cosas que no se las puede hacer tan abiertamente, a veces se me tienden a querer volver dependientes emocionalmente” “la dependencia es una carencia afectiva emocional y primero la deben de nutrir son papá y mamá, cuando no hay eso el chico o la chica busca encontrarla en la otra persona y se vuelven tan dependientes incluso cuando hay una iniciación a la intimidad en que no va haber otro ni otra y ahí es donde se viene a generar una cierta dependencia y genera un malestar visible hacia la persona y se observa llantos, cambios emocionales, tristeza, desmejora, se descuida incluso en su apariencia personal aunque no en todos los casos , hay otros casos que no lo demuestran pero en cambio hay un dolor interno.”</p>	<p>cosas insignificantes por una palabra por un gesto que le hizo la otra persona , por celos también bueno hemos visto en algunos casos chicas más que son más sentimentales ellas tienden a llorar y lo demuestran tenemos una estudiante que ya sabemos que cuando pelea con el novio ella ya está con los ojos hinchados, al comienzo si nos espantábamos y que te pasa o algo pero ahora ya sabemos o sea ella pelea con su novio y es de ley a llorar” “Si hay dos parejas que si, en la una el chico tiene bastante influencia sobre la chica y si se ha presentado disminución en el rendimiento académico de ella, pero en el otro caso no es muy independiente la chica de cómo es su pareja.”</p>
<p>Convivencia institucional</p>	<p>“se conocen más ahora veo incluso que los grandes ya no molestan a los pequeños ni los pequeños a los grandes, habrá uno que otro caso no digo que no; sin embargo, ya no hay la misma reincidencia que antes y les veo que ya les conocen y eso creo que parte también desde la parte administrativa que es bueno conocerlos a los estudiantes no importa si sea grande, pequeño si sea bueno o malo estudiante, bien comportado o mal comportado, como sea es importante conocerles y darles su valor y respeto tal cual es”</p>	<p>“Bien si se llevan armónicamente son como compañeros y amigos si se llevan los chicos de octavo con los de noveno con los de décimo con los de bachillerato, con los de la escuela, si se conocen entre todos tenemos familias que están en colegio, niños, estudiantes en la escuela hasta en inicial es como dice una familia de familias”</p>

Elaborado por: Granja, 2019

3.5.7 Interpretación

En este apartado se realizó un análisis global tomando en cuenta los diferentes instrumentos aplicados: encuesta, entrevista y grupo de discusión.

3.5.7.1 Resolución de conflictos

Las formas más frecuentes de resolver conflictos que se observaron en las encuestas realizadas a los adolescentes, y en relación a las entrevistas aplicadas a los docentes, psicóloga y el grupo de discusión, infieren comportamientos que agudizan el conflicto, estrategias en las que no se observa, diálogo o argumentación.

El uso de peleas, insultos, golpes, son maneras violentas de reaccionar por diferentes inconformidades o muestran comportamientos discrepantes, posiblemente por las formas de carácter, maneras de ser, pensar y actuar, ideas, opiniones que develan relaciones disonantes (Girard & Koch, 1997).

Lo anteriormente descrito se observa en los resultados: “peleas, malas palabras, carácter fuerte, agresivos, groseros” (D1). Se presenta en los adolescentes según advierten los docentes. Esta afirmación se encuentra en concordancia con el resultado de las encuestas, si bien se habla que de vez en cuando con el 70% y siempre 12% se presentan peleas, insultos, se puede afirmar que no han desarrollado capacidades para resolver el conflicto de manera distinta, puede que más bien, se reproduzca lo vivido al interior de las familias. Una de las fuentes de conflicto se refiere a la situación de que “la mayoría viene de hogares disfuncionales” (Psi), y experimentan “violencia intrafamiliar..., negligencia y abandono” (Psi), en consecuencia, se reproducen conductas agresivas y violentas provenientes de la familia (Ruíz, 2006).

El acudir a la autoridad aparece como una forma de resolución de los conflictos, así lo evidencian las encuestas, entrevistas a la psicóloga y grupo de discusión. Sobre “acudir a alguna autoridad cuando se presenta un conflicto o problema en la institución”, la respuesta es *de vez en cuando* con el 41% y *siempre*, dan cuenta de esta tendencia. Se alude además en este sentido, a que “están aprendiendo a pedir ayuda con más frecuencia han aprendido a acercarse a su manera, pero han aprendido a acercarse” (Psi) y que se confirma con lo manifestado por los docentes “bastante alta si algo no entienden o necesitan ayuda incluso otras cosas fuera de la materia han pedido consejo han pedido ayuda, y también depende de la apertura que le dé el profesor entonces si uno está abierto a explicarles algo que no entendieron en el aula eso si los chicos si acuden.” , ello significa que el nivel de confianza con las autoridades, para encontrar un referente no es alto, pero es significativo.

Hecha la observación anterior, y con respecto a “¿a quién acuden en caso de conflicto?” se sitúa a los amigos, quienes generan mayor apuntalamiento en el caso de la existencia de

un conflicto, los resultados encontrados en la encuesta donde se coloca a los amigos con un 48% *siempre* y un 24% *de vez en cuando*, pone en evidencia un distanciamiento de los adultos en estas circunstancias, es posible debido a que el grupo de iguales, brinda afecto, solidaridad, comprensión y orientación moral (Papalia, et al., 2012).

De los anteriores planteamientos se deduce que, para lograr una resolución satisfactoria del conflicto se encuentra dispuesto en la capacidad de expresar las ideas, sentimientos entre los actores o las partes que viven el conflicto, es decir es una de las habilidades que deben ser desarrolladas, por los adolescentes.

En relación con esta afirmación, se observa en las encuestas, y en las aseveraciones que se derivan en las entrevistas y el grupo de discusión; muy pocos adolescentes expresan su punto de vista, emociones y escuchan al otro, esto se ve expresado en los datos de la pregunta correspondiente con un 12% que siempre lo hace y un 20% que lo hace casi siempre, al respecto la psicóloga dice “En la parte de sentimientos nos falta todavía mejorar por el hecho de que todavía lo que sienten de lo que piensan no lo sacan siempre a flote por diferentes razones, inseguridad, miedo a expresar, las ideas las manifiestan un poco más que los sentimientos, los sentimientos en lugar de expresarlos ellos los reaccionan” y también “están aprendiendo a comprender los sentimientos de los demás” (Psi), por el contrario los docentes mencionan “si expresan sus sentimientos y es buena porque los chicos se encuentran en las mismas condiciones y se ayudan unos a otros” , esto se puede observar en lo mencionado con anterioridad que existe una cercanía más con los docentes que con otras autoridades de la institución, ante la situación planteada.

Es importante mencionar que las formas resolución de conflicto aludidas inicialmente pueden provocar que los adolescentes tiendan a evadir la situación conflictiva, ignorar la situación de conflicto el 37% respondió que de vez en cuando lo hace y el 8% que siempre, si bien el no confrontar la situación aparece con un valor no muy representativo según los datos mencionados, así mismo como en la entrevista “hay chicos que dejan los conflictos o sea no hacen caso y se van” (Psi). Esta referencia, debe tomarse en cuenta, en tanto puede estar asociado a no haber desarrollado los recursos para hacerlo.

3.5.7.2 Fuentes de conflictos

Las fuentes de conflicto son significativas en el momento de pensar en los conflictos que viven los adolescentes al interior de la institución, son aquellas que no aparecen en el discurso, pero que pueden ser las causas que definan los comportamientos conflictivos.

En el proceso de diagnóstico a través las entrevistas realizadas a los docentes y al personal del DECE mencionan las siguientes: “violencia intrafamiliar, familias reconstruidas, consumo, negligencia, abandono, vacíos emocionales, complejidades asociadas a bajos recursos económicos o falta de fuentes de trabajo” (Psi), mientras que los docentes mencionaron “por factores intrafamiliares y sociales”, “falta de interés y quemeimportismo de los padres”, “la casa, la principal y su falta de madurez”. Todas estas situaciones repercuten en las diferentes maneras en como los adolescentes solucionan los conflictos.

Se debe considerar que los adolescentes, como sujetos sociales, se desarrollan en diferentes contextos cuyas circunstancias, económicas y políticas, pueden colocarlos en desventaja social. Esta desventaja los estaciona en condiciones de vulnerabilidad y podrían desarrollar conductas de riesgo, perjudicando así su salud física y emocional, que se ve reflejado en actitudes en el momento de enfrentar los conflictos con sus pares y con los adultos al interior de la institución.

Las conflictividades familiares mencionadas, son el escenario donde los adolescentes estructuran sus vínculos, que se manifiestan por el debilitamiento de los lazos parentales, aislamiento, hogares desestructurados y un bajo nivel socioeconómico (Jurado de los Santos et al., 2015), también se manifiesta falta de autoridad, el maltrato, la violencia, la descalificación, inestabilidad permanente, orden social y vida cotidiana difícil de sobrellevar, desesperanza, provocando conductas de riesgo como: drogadicción, alcoholismo, asociadas a sentimiento de inutilidad conexas con el “consumo” (Psi) y “consumo de drogas” (docentes) (Del Pino et al., (2011).

Otro ámbito que se puede pensar como fuente de conflicto es el contexto escolar para Jurado de los Santos, et al., (2015), aunque se encuentra asociada por sobre todo a los resultados educativos como el bajo nivel académico, baja calificación, carencia de estudios, incapacidad para desarrollar un proceso de aprendizaje, que se encuentran vinculados a situaciones de conflicto al interior del aula, como se observa en las encuestas, las dificultades se presentan cuando los adolescentes no atienden a clase, el 56% respondió que de vez en cuando pasa y el 8% que siempre; así mismo, no hacen deberes, el 56% señaló que de vez en cuando y el 8% que siempre; no estudian y obtienen una baja calificación , el 56% indicó que de vez en cuando y el 12% que siempre.

Hay que recordar que estas situaciones están asociadas a las desventajas sociales educativas, coligadas a las condiciones socioeconómicas que inciden en las formas de alimentación, el poco apoyo educativo de los padres, entre otros (Martínez Rizo, 2012). Por

esta razón, los adolescentes que se encuentran en condiciones vulnerables por aquellos contextos que no permiten su adecuado desarrollo, impiden que puedan construir proyectos de vida, y reproducir las mismas condiciones relacionales cuando son adultos y que son el reflejo del fracaso escolar, sin dejar de lado a las situaciones familiares que inciden en la actividad educativa de los adolescentes.

Por otro lado, el “consumo” (Psi) y “consumo de drogas” (docentes) es una fuente y otra manera de solucionar el conflicto, aunque esta conducta de riesgo, podría ser realizada por un individuo o un grupo, puede producir consecuencias nocivas en la dimensión bio-psico-social que se presenta con mayor intensidad en la adolescencia (García, Muñoz, Ramírez, & Mérida, 2015) , el consumo puede ser el uso de las sustancias psicotrópicas que pueden ser de uso esporádico, de abuso y de dependencia (alcohol, cigarrillo, marihuana, cocaína, entre otras.), estas conductas inciden particularmente en el fracaso escolar, y la ruptura del vínculo familiar (Dolto, 1990).

3.5.7.3 “Disparadores”

Los “disparadores”, son motivadores psicológicos que hacen que una persona manifieste determinados comportamientos en situaciones diversas, tome decisiones o se produzcan reacciones para enfrentar dichos escenarios.

Para entender muchos de los conflictos es importante conocer las situaciones o fuentes de conflicto, para comprender las circunstancias que gatillan (hecho que desencadena) la reacción o la actitud conflictiva, al respecto se encontraron en las encuestas realizadas a los estudiantes, entrevistas a los docentes, entrevista a la psicóloga y grupo de discusión escenarios que se podrían considerar como disparadores: la toma de pertenencias, “peleas por cogidas de sus materiales”, “apodos”, “chismes”, “bromas, chistes de mal gusto” , lugar de origen, forma de hablar”, “hay un chico afrodescendiente que le hacen bullying por su color de piel ”, “riñas entre chicas por chicos”, son los principales disparadores para que se desencadenen en conflictos.

Existen situaciones que cumplen las dos funciones y se relacionan con el manejo de las relaciones amorosas, relaciones de pareja: “tienen hijos con las mismas parejas”, “parejas que tienen bastante influencia sobre la otra persona, tenemos una estudiante que ya sabemos que cuando pelea con el novio ella ya está con los ojos hinchados”; pero se señaló además la presencia de “vacíos emocionales”, “dependencia emocional” que posiblemente estén asociados a las situaciones conflictivas. Se puede observar que a las mujeres adolescentes se

les facilita “expresar lo que sienten, lo que piensan y lo que quieren también” (docentes); sin embargo, algunos alumnos “no lo sacan siempre a flote por diferentes razones, inseguridad, miedo a expresar, las ideas las manifiestan un poco más que los sentimientos, los sentimientos en lugar de expresarlos ellos los reaccionan” (Psi).

En estas situaciones se puede observar que los adolescentes no tienen las actitudes y aptitudes necesarias para resolver conflictos ya que “necesitan que una persona les haga ver que es lo que ha pasado de ahí por sí solos muy poco” (docentes), también les falta trabajar en su autocontrol debido a que “los chicos tienden a veces a ser muy explosivos hay personas que se enfurecen y enseguida se prenden y no tienen idea que es lo que se debe hacer” (docentes).

3.5.7.4 Habilidades sociales

Finalmente, las habilidades sociales que los adolescentes de la UECMT tienen desarrolladas son las mencionadas en el grupo de discusión realizado con el personal del DECE y los docentes. Estas habilidades se ven influenciadas en el momento en que a los adolescentes se les presenta una situación de conflicto y no saben cómo actuar frente a la misma.

Las habilidades que tienen desarrolladas son: la capacidad para negociar algo a su favor como “un punto o un diez” y también defender a sus compañeros sobre todo cuando “son super hiper mega amigos ellos se defienden hasta morir” (docentes) mientras que existen algunas habilidades que podrían mejorar como, iniciar o mantener conversaciones, saber presentarse, saber dar las gracias, pedir ayuda, saber expresar sentimientos e ideas, comprender los sentimientos de los demás debido a que depende que cada estudiante es diferente “para algunos se les hace mucho más fácil que para otros, depende también la confianza que se les brinde y que no se sientan juzgados”, “en vez de expresar sus sentimientos los reaccionan” (Psi).

Por otro lado, las habilidades que se deben desarrollar (escuchar, formular preguntas, hacer argumentaciones, plantear alternativas, reconocer actitudes y aptitudes para resolver conflictos, trabajar su autocontrol y saber hacer cumplidos) se deben a diferentes respuestas como “la temática y las personas que comparten ciertos espacios”, “se les hace muy complicado explicar el porqué de cierta pregunta o situación”, “se les hace difícil ofrecer disculpas más aún cumplidos” (Psi), “si les falta bastante contenerse y aprender a cómo actuar frente alguna situación, frente a un conflicto” (docentes).

Las habilidades sociales que tienen, las que faltan por mejorar y las se deben desarrollar, se encuentran estrechamente relacionadas con la búsqueda de la identidad que es una transformación durante la etapa de la adolescencia, es lo que Erikson llama la crisis de identidad frente a la confusión de identidad, y que se produce en la medida en que los jóvenes resuelven sus problemas cotidianos: elección de una ocupación, adopción de valores para vivir y el desarrollo de una identidad sexual satisfactoria (Papalia, et al., 2012).

Toda la información recopilada permitió tener una visión global, clara y precisa respecto a los conflictos, las causas y las formas de resolución que tienen los adolescentes de la UECMT. Así se pudo desarrollar la guía metodológica para los docentes tomando en cuenta que ciertos temas ayudan para la sensibilización y otros, para trabajar en ejercicios para el desarrollo de habilidades sociales y diferentes técnicas y herramientas para conflictos específicos dentro de la institución.

CAPÍTULO IV: PRODUCTO

4.1 Actividades

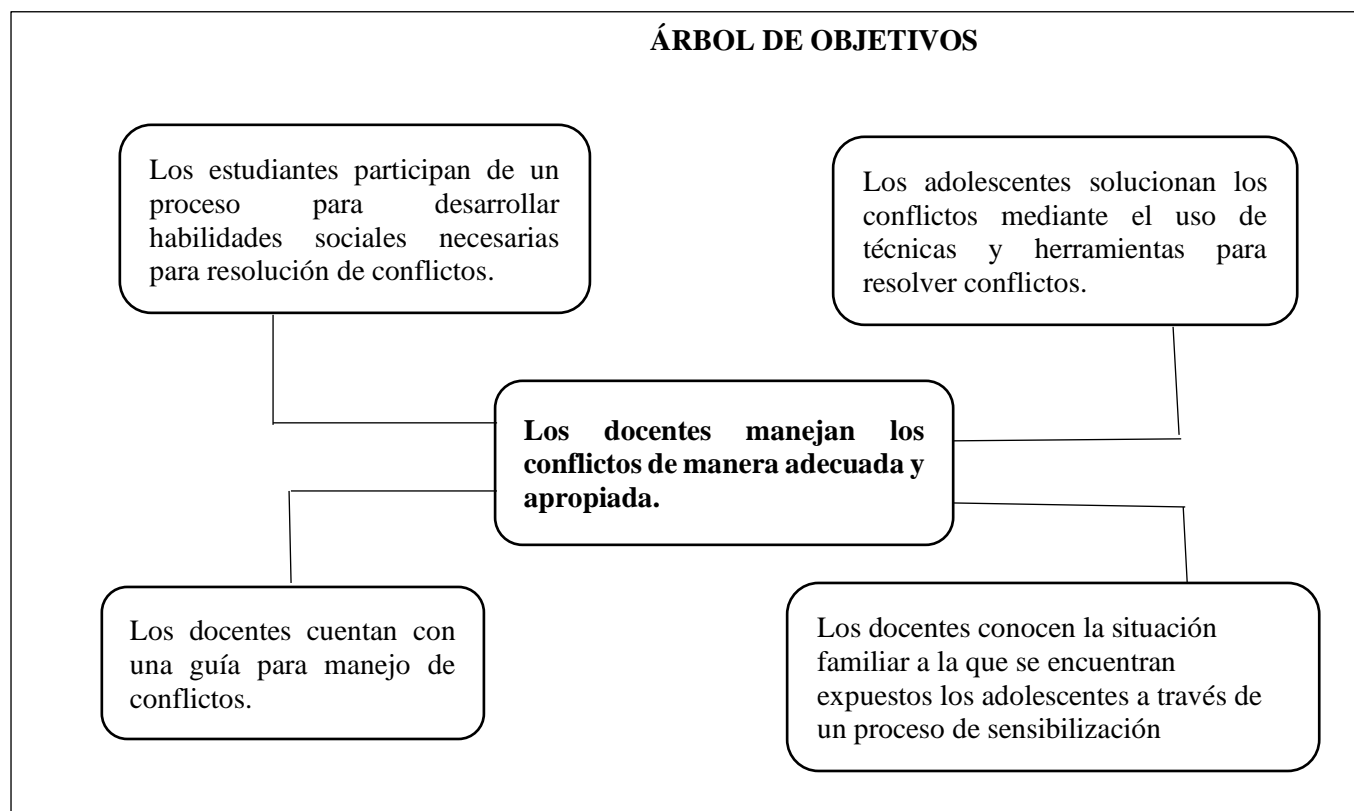
Para la elaboración de la guía (Anexo 9) se necesitó la siguiente información:

4.1.1 Introducción

Esta es una guía metodológica dirigida a los docentes que trabajan con adolescentes de la UECMT en la que se plantea diferentes propuestas para la prevención y manejo de conflictos. Se encuentra conformado por dos componentes: uno de sensibilización y el otro de intervención, en cuanto a este segundo componente estará compuesto por dos momentos. En el primero se brinda la definición de habilidades sociales con varios ejercicios para el desarrollo de las mismas que son necesarias para la resolución de conflictos. En el segundo momento se colocarán algunas técnicas, herramientas y métodos útiles para cuando ocurra una situación de conflicto dentro de la institución educativa.

4.1.2 Objetivos de la guía

Figura 36: Árbol de objetivos



Elaborado por: Granja, 2019

4.1.2.1 Objetivo General

Elaborar una guía metodológica dirigida a docentes para la mediación y prevención de situaciones conflictivas entre adolescentes en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” que tenga como finalidad posibilitar herramientas de resolución de conflictos

al interior de la institución.

4.1.2.2 *Objetivos Específicos*

- Diseñar una propuesta de talleres de sensibilización dirigida a docentes para que conozcan las diferentes fuentes y factores que influyen en situaciones de conflictos entre adolescentes.
- Brindar herramientas y técnicas a los docentes acerca del manejo de conflictos con el propósito de fomentar una convivencia armónica en la institución y contribuya al desarrollo de habilidades sociales en los adolescentes.

4.1.3 **Justificación**

Con base en los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico se evidencia que los adolescentes de la UECMT no poseen las habilidades sociales necesarias para la resolución de conflictos. Es importante señalar que los diferentes conflictos que se presentan y la manera en que los jóvenes lo solucionan se deben a que existen factores específicos como la familia y los diferentes problemas que existe dentro de ella como, violencia intrafamiliar que son las principales causas para que se susciten estas situaciones. La guía estará formada por dos componentes importantes, el primero de sensibilización y el segundo serán herramientas para la intervención en situaciones de conflicto y se sintetizan a continuación:

Tabla 2: Componentes guía

Componentes	Temas	Actividades
1. Sensibilización	Violencia intrafamiliar	Taller
	Negligencia y abandono	Taller
	Desamparo afectivo	Taller
	Consumo de sustancias	Taller
	Familias reconstruidas	Taller
2. Intervención	Habilidades sociales	Ejercicios
	Perspectiva metodológica para la resolución de conflictos	Técnicas y herramientas

Elaborado por: Granja, 2019

4.1.4 Listado de acciones para la realización de la guía

- Revisión bibliográfica sobre adolescencia y manejo de conflictos
- Elaboración de instrumentos (encuesta, entrevistas, preguntas grupo de discusión) previamente revisados por la directora de la disertación.
- Aplicación de instrumentos
- Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos
- Interpretación de resultados
- Revisión bibliográfica sobre habilidades sociales y técnicas y herramientas para la resolución de conflictos
- Crear estrategias acordes a las necesidades observadas en la interpretación de resultados.

4.1.5 Resultados de la guía

Esta guía permitirá que los docentes tengan una mejor comprensión de las diversas situaciones a las que se encuentran expuestos los adolescentes tomando en cuenta los diferentes contextos en los que se desenvuelven, especialmente en el ámbito familiar. También se espera que los docentes apliquen los ejercicios y estrategias para que los estudiantes fortalezcan y desarrollen algunas habilidades sociales necesarias para resolver conflictos; utilicen y enseñen las técnicas y herramientas para la resolución de conflictos y de esta manera se reduzcan los conflictos para una convivencia armónica en la institución educativa.

4.2 Hipótesis o supuestos

Los supuestos a considerar son los siguientes:

- Los docentes brindarán apertura y colaboración para el desarrollo del producto.
- Los padres de familia o representantes legales de los adolescentes brindarán apoyo e interés en las diferentes situaciones que se susciten en la cotidianidad de los jóvenes.

4.3 Precondiciones

Las precondiciones para tomar en cuenta fueron las siguientes:

- Entrega de la guía a los docentes
- Los docentes deberán leer y comprender la guía
- Aplicación de los ejercicios de habilidades sociales para que los adolescentes las desarrollen.

- Aplicación de técnicas y herramientas para la resolución de conflictos

4.4 Indicadores

- 6 ejercicios propuestos de habilidades sociales y 5 técnicas propuestas sobre manejo de conflictos para 6 docentes en el mes de julio del año 2019.
- 5 talleres de sensibilización propuestos para 6 docentes en el mes de julio del año 2019.
- 9 libros, 17 artículos de revistas y 8 páginas web para buscar información necesaria para desarrollar el marco teórico en los meses de abril a mayo en el año 2019.
- 2 tópicos importantes para el marco teórico: adolescencia y manejo de conflictos en los meses de abril a mayo del año 2019.
- 52 encuestas a estudiantes, 6 entrevistas a docentes, 1 entrevista a la psicóloga y 4 preguntas para el grupo de discusión, participan la psicóloga y los docentes en el mes de junio, año 2019.
- 2 temas importantes: habilidades sociales y técnicas para resolución de conflictos en el mes de julio, año 2019.
- 1 capítulo en la disertación en el mes de junio en el año 2019.
- 52 encuestas aplicadas a 52 estudiantes hombres y mujeres entre 12 y 15 años durante una semana en el mes de junio en el año 2019.
- 7 entrevistas aplicadas a 6 docentes y 1 psicóloga durante una semana en el mes de junio en el año 2019.
- 4 preguntas aplicadas a 2 docentes y 1 psicóloga durante una semana en el mes de junio en el año 2019.
- 6 entrevistas a docentes y a 1 psicóloga en el mes de junio en el año 2019.
- 5 matrices realizadas para procesar los datos en el mes de junio en el año 2019.
- 52 encuestas tabuladas en el mes de junio en el año 2019.
- 60 ítems descritos de las 52 encuestas en el mes de julio en el años 2019.
- 43 cuadros y 34 gráficos de las encuestas en el mes de junio en el año 2019.
- 52 encuestas aplicadas a 52 estudiantes y las 7 entrevistas aplicadas a 6 docentes y 1 psicóloga y relacionarlo con el marco teórico para la interpretación de resultados en las 2 primeras semanas de julio en el año 2019.
- 2 componentes creados: sensibilización e intervención en el mes de julio en el año 2019.

- 5 talleres diseñados en el mes de julio en el año 2019.
- 6 ejercicios diseñados de habilidades sociales en el mes de julio en el año 2019.
- 5 técnicas y herramientas explicadas en el mes de julio en el año 2019.

4.5 Fuentes de verificación

Las fuentes de verificación para esta investigación fueron las siguientes:

- Revisión bibliográfica de los siguientes temas: adolescencia, manejo de conflictos, técnicas para resolución de conflictos (mediación, negociación) y habilidades sociales (empatía, escuchar, autocontrol, capacidad para definir un problema y evaluar soluciones).
- Elaboración de los instrumentos en base al marco teórico revisado
- Revisión previa de los instrumentos, bajo la supervisión y aprobación de la directora de disertación.
- Aplicación de prueba piloto de las encuestas
- Entrevistas transcritas a los docentes y al personal del DECE
- Respuestas transcritas del grupo de la discusión a docentes y a la psicóloga
- Tabulación y análisis de encuestas
- Análisis e interpretación de resultados de los instrumentos aplicados
- Revisión de las actividades propuestas en la guía por parte del personal del DECE de la institución

4.6 Sostenibilidad

La sostenibilidad de este producto se asegura con la implantación de la propuesta y uso de la guía: las actividades propuestas en el componente de sensibilización y en el componente de intervención. Por otro lado, se asegura la sostenibilidad si se genera el compromiso de los docentes en la aplicación de las diferentes estrategias, técnicas, herramientas y ejercicios colocados en el manual.

Por otro lado, la sostenibilidad también se verá fortalecida debido a que en la institución educativa existe una baja rotación del personal docente, eso permite que haya permanencia e implicación en las actividades educativas. Finalmente, al proponer este producto se puede derivar en más áreas de interés para futuras investigaciones como, violencia intrafamiliar, vacío emocional, abandono, entre otras situaciones que se encontraron en el diagnóstico realizado.

4.7 Medios e insumos

Para la elaboración de la guía se tomó en cuenta las siguientes consideraciones:

- Presupuesto para diseño e impresión de la guía
- Objetivos de la guía
- Comprensión de la guía
- Presencia del personal del DECE para aplicación de talleres de sensibilización.
- Participación de los docentes en los talleres de sensibilización
- Colaboración de los docentes para la aplicación de estrategias mencionadas en la guía.
- Determinar un cronograma para la ejecución de los talleres y estrategias
- Fijar un espacio para la aplicación de estos componentes
- Planificación talleres
- Ejercicios para desarrollar habilidades sociales
- Material de apoyo

4.8 Costos- presupuesto

Tabla 3: Presupuesto

Presupuesto de la Guía	
Insumos	Costos
Diseño e impresión	\$125
Copias a color de la guía para cada docente	\$25
Material de apoyo por actividad	\$25
Total	\$175

Elaborado por: Granja, 2019

4.9 Matriz del marco lógico

Matriz de marco lógico 1

	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos
Objetivo del proyecto: -Desarrollar estrategias de prevención y manejo de conflictos para docentes de adolescentes de 12- 15 años en la Unidad	- 5 ejercicios de habilidades sociales y 6 técnicas sobre manejo de conflictos para 6 docentes en el mes de julio del año 2019. -6 talleres de	-Guía metodológica	-Los docentes han recibido capacitaciones sobre el manejo de conflictos.

Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, para lograr una convivencia armónica.	sensibilización para 6 docentes en el mes de julio del año 2019.		
Resultados esperados 1.Revisar bibliográficamente el tema de adolescencia y manejo de conflictos.	- 2 tópicos importantes para el marco teórico: adolescencia y manejo de conflictos en los meses de abril a mayo del año 2019.	-Capítulo 2: marco teórico. -Bibliografía	-Los docentes conocen a profundidad sobre adolescencia y saben técnicas sobre resolución de conflictos.
2.Elaborar un diagnóstico en la UECMT sobre las maneras para enfrentar conflictos al interior de la institución.	-52 encuestas a estudiantes, 6 entrevistas a docentes, 1 entrevista a la psicóloga y 4 preguntas para el grupo de discusión, participan la psicóloga y los docentes en el mes de junio, año 2019.	-Transcripción de entrevistas, descripción de ítems de la encuesta. -Interpretación de resultados	-Los adolescentes resuelven de manera armónica los conflictos.
3.Recopilar información para plantear una guía que sirva para prevenir y manejar conflictos.	-2 temas importantes: habilidades sociales y técnicas para resolución de conflictos en el mes de julio, año 2019.	- Marco teórico - Bibliografía -Técnicas plasmadas en la guía. -Ejercicios explicados en la guía.	-Los adolescentes poseen las habilidades sociales necesarias para resolver un conflicto. -Los docentes conocen técnicas sobre la resolución de conflictos.
Actividades 1.1 Desarrollo del marco teórico.	- 6 libros, 17 artículos de revistas y 8 páginas web para buscar información necesaria para desarrollar el marco teórico en los meses de abril a mayo en el año 2019.	-Capítulo 2: marco teórico. -Bibliografía	-Los docentes conocen a profundidad sobre adolescencia y saben técnicas sobre resolución de conflictos.
2.1 Levantamiento	-1 capítulo en la	- Capítulo 3:	-La institución tiene

de información: -Diseño de metodología para levantamiento de información	disertación en el mes de junio en el año 2019.	metodología	un cuestionario establecido sobre manejo de conflictos.
2.2 Diseño de encuestas	-52 encuestas aplicadas a 52 estudiantes hombres y mujeres entre 12 y 15 años durante una semana en el mes de junio en el año 2019.	-Encuesta (anexo)	Colaboración de las autoridades, docentes y estudiantes de la institución.
2.3 Diseño de entrevistas	-7 entrevistas aplicadas a 6 docentes y 1 psicóloga durante una semana en el mes de junio en el año 2019.	Entrevista (anexo)	Colaboración de las autoridades, docentes y estudiantes de la institución.
2.4 Diseño de preguntas para grupo de discusión	-4 preguntas aplicadas a 2 docentes y 1 psicóloga durante una semana en el mes de junio en el año 2019.	-Grupo de discusión (anexo)	Colaboración de las autoridades, docentes y estudiantes de la institución.
2.5 Análisis e interpretación de resultados. 2.5.1 Transcripción de entrevistas	- 6 entrevistas a docentes y a 1 psicóloga en el mes de junio en el año 2019. - 5 matrices realizadas para procesar los datos en el mes de junio en el año 2019.	- Capítulo 3: Metodología	-La información recolectada es verídica.
2.5.2 Tabulación de encuestas	-52 encuestas tabuladas en el mes de junio en el año 2019. - 60 ítems descritos de las 52 encuestas. - 43 cuadros y 34 gráficos de las encuestas en el mes de junio en el año 2019.	- Capítulo 3: Metodología	-La información recolectada es verídica.

2.5.3 Diagnóstico final	- 52 encuestas aplicadas a 52 estudiantes y las 7 entrevistas aplicadas a 6 docentes y 1 psicóloga y relacionarlo con el marco teórico para la interpretación de resultados en las 2 primeras semanas de julio en el año 2019.	-Capítulo 2: Marco teórico -Capítulo 3: Metodología	-La información recolectada es verídica.
3.1 Diseño y elaboración de la guía: -Diseñar talleres de sensibilización para los docentes.	- 2 componentes creados: sensibilización e intervención en el mes de julio en el año 2019. - 5 talleres diseñados en el mes de julio en el año 2019.	-Marco teórico -Planificación talleres -Guía	-Existe un modelo de abordaje sobre conflictos para que los docentes lo apliquen. -Los docentes asisten y participan de los talleres
3.2 Establecer ejercicios prácticos para el desarrollo de habilidades sociales.	- 6 ejercicios diseñados de habilidades sociales en el mes de julio en el año 2019.	-Marco teórico -Guía	-Los docentes aplicarán los ejercicios y los adolescentes desarrollarán habilidades sociales.
3.3 Brindar herramientas y técnicas a los docentes sobre el manejo de conflictos	- 5 técnicas y herramientas explicadas en el mes de julio en el año 2019.	-Marco teórico -Guía	-Disminución de los conflictos en la institución.

Elaborado por: Granja, 2019

4.10 Monitoreo

Uso de información

Para garantizar la aplicabilidad de la guía se debe utilizar los datos recopilados en el diagnóstico para sentar las bases de la gestión de los talleres de sensibilización.

Aplicación de la propuesta

Desde la institución se debe generar integrar la propuesta de la guía como forma de

capacitación a los docentes para generar la aplicabilidad.

Se puede entonces realizar un registro a nivel cualitativo para determinar los cambios y seguir los progresos de los estudiantes y docentes en cuanto al manejo de conflictos.

Registro de progreso

Se sugiere también que el monitoreo sea sobre los resultados de la guía, que la institución registre de manera periódica (cada 6 meses) los avances conforme el paso del año escolar de los adolescentes.

Se pueden realizar informes, analizar con los practicantes de la PUCE a ser posible con la supervisión de apoyo de los docentes.

Monitoreo de las Actividades

Este monitoreo se realiza por medio del seguimiento sistemático de la ejecución de las actividades y sus procesos. El monitoreo debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuántos educadores de pares fueron capacitados?
- ¿Cuántos talleres se llevaron a cabo?
- ¿Cuántas personas fueron alcanzadas durante las acciones educativas?

4.11 Evaluación

La evaluación de las actividades e insumos explica la forma en que se ejecutaron las acciones del proyecto o programa, y complementa la información recopilada durante el proceso de monitoreo.

La evaluación debe responder a las siguientes interrogantes:

- ¿El trabajo de campo fue implementado conforme a lo esperado?
- ¿Los destinatarios o beneficiarios quedaron satisfechos con las acciones desarrolladas?
- ¿La población beneficiada tuvo acceso a ser parte de los talleres? ¿Qué factores u obstáculos facilitaron, dificultaron o impidieron ese acceso?

4.12 Destinatarios

La guía está dirigida a docentes de estudiantes de 12-15 años en la UECMT, quienes recibirán estrategias específicas para la resolución de conflictos y también técnicas y ejercicios para fortalecer y desarrollar habilidades sociales en los adolescentes de la institución. Estos últimos son destinatarios indirectos ya que en ellos se aplicarán estas herramientas entregadas a los profesores.

4.13 Cronograma

Tabla 4: Cronograma

Tiempo Actividades	1 abril	2 mayo	3 junio	4 julio
Revisión bibliográfica de adolescencia y manejo de conflictos.	X	X		
Elaboración de instrumentos		X		
Revisión previa de instrumentos		X		
Prueba piloto (encuesta)			X	
Segunda revisión y aprobación de instrumentos			X	
Levantamiento de información: aplicación de instrumentos			X	
Análisis e interpretación de resultados				X
Conclusiones y recomendaciones				X
Elaboración de la guía				X
Entrega de la guía en la institución				X

Elaborado por: Granja 2019

4.14 Criterios institucionales (Anexo 9)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La adolescencia es una etapa del desarrollo evolutivo que ocurre entre los 11 y los 19 años. Durante este proceso los adolescentes atraviesan por varios cambios biológicos, psicológicos y sociales, que permiten el desarrollo de su identidad. Es importante tomar en cuenta los contextos en los que se desenvuelven los jóvenes debido a que muchos de estos se encuentran en condiciones vulnerables, que influyen en los cambios que se producen en esta fase.
- El conflicto es un proceso que se produce cuando entre dos o más personas no se comparten los mismos intereses, objetivos, pensamientos, creencias, costumbres, ideas, opiniones. En los conflictos se deben considerar características importantes como, el lenguaje verbal, lenguaje no verbal, comportamientos, acciones y también los pensamientos, sentimientos, valores, necesidades psicológicas. Los conflictos se pueden suscitar en diferentes contextos: el entorno comunitario, la familia, instituciones educativas.
- En el diagnóstico realizado se encontró que las formas agresivas de resolver conflictos se deben a que los adolescentes no han desarrollado ciertas habilidades sociales como, escuchar, asertividad, bajo control de impulsos, necesarias para resolver conflictos.
- En el análisis de resultados se encontró fuentes y disparadores que se podrían considerar como conflictos en la convivencia institucional, por ejemplo, tomar las pertenencias de los otros. Cuando en realidad, estas situaciones son manifestaciones de los verdaderos conflictos que los adolescentes presentan en su entorno familiar como la violencia intrafamiliar, abandono, negligencia.
- Los docentes han desarrollado estrategias de acuerdo a las situaciones que han vivido en la institución educativa debido a que no han recibido capacitaciones o herramientas que les permita convertirse en mediadores de conflicto.
- Se evidencia que hay una fuerte ausencia de los padres de familia en relación a las diferentes situaciones que atraviesan sus hijos adolescentes, es decir, no se involucran en su vida.
- Se elaboró una guía metodológica dirigida a docentes para la prevención de conflictos con adolescentes de la UECMT para una mejor convivencia institucional.

- Se realizó una revisión bibliográfica detallada de los temas: adolescencia y manejo de conflictos.
- Se obtuvo un diagnóstico y resultados minuciosos en la UECMT acerca de las maneras para enfrentar conflictos dentro de la institución.
- Se recopiló información fundamental y precisa para la construcción de la guía de prevención y manejo de conflictos.
- La guía metodológica permite contribuir en el fortalecimiento de las estrategias que utilizan los docentes para mediar conflictos ya que favorece a la comprensión de los conflictos en los adolescentes lo que permite buscar otras alternativas de resolución de conflictos.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda desarrollar un programa de fortalecimiento familiar, utilizando estrategias para tener un mejor acercamiento con las familias de la institución educativa.
- Es importante explicar a los docentes las principales fuentes y causas de conflictos de los adolescentes y así comprendan a que situaciones se encuentran expuestos dentro del entorno familiar, qué habilidades sociales deben fortalecer y desarrollar los jóvenes y que herramientas son útiles para manejar conflictos.
- Es importante realizar un proceso con los adolescentes para fortalecer la idea de habilidades sociales y resolución de conflictos.
- Establecer un programa de sensibilización y apoyo familiar.
- Se recomienda que exista una mejor comunicación entre el Departamento de Consejería Estudiantil y los docentes, es decir el DECE debe ser el encargado de notificar y explicar a los profesores las diferentes situaciones familiares por las que atraviesan los estudiantes, además establecer una planificación y seguimiento por cada alumno para saber qué hacer y qué sucesos son los que se deben trabajar en cada adolescente y así aplicarlo en el aula de clase o en tutoría.
- La guía metodológica debe ser aplicada, para mirar sus posibles alcances a otros contextos, para fortalecer un proceso de esta naturaleza se deberá incluir en el trabajo a los padres y madres de familia para fortalecer el ámbito de la resolución conflictos al interior de la familia y disminuir las fuentes de conflicto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade Palacios, S. (2008). *Estudio del desarrollo moral de los adolescentes de acuerdo a la teoría de Lawrence Kohlberg en dos colegios particulares de la ciudad de Quito (tesis de pregrado)*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arellano, N. (2007). La Violencia Escolar y la Provención del Conflicto. *ORBIS*, 23-45.
- Arregui Costales, I. G. (2010). *La técnica del psicodrama utilizada en adolescentes, como medio para prevenir el maltrato en el aula de clases: trabajo de campo realizado en el Colegio Nacional Cumbayá con los estudiantes de primer curso, sección diurna (tesis de pregrado)*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Berkowitz, B. (2017). *Caja de herramientas comunitarias*. Obtenido de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos-comunitarios/analizar-problemas-de-la-comunidad/principal>
- Cardona, O. (2015). *Estimación holística del riesgo sísmico utilizando sistemas dinámicos complejos*. Bogotá: CEDERI.
- Centro del Muchacho Trabajador. (2018). *Centro del Muchacho Trabajador*. Obtenido de <http://centromuchachotrabajador.org/wp/>
- Clínica Universidad de los Andes*. (2014). Obtenido de <https://www.clinicauandes.cl/shortcuts/novedades/conductas-de-riesgo-en-adolescentes>
- Concepto.de*. (2019). Obtenido de <https://concepto.de/comunidad/>
- Definiciona.com*. (2015). Obtenido de <https://definiciona.com/desfavorable/>
- Del Pino, M. A., Bustamante, H. A., Fernández, D., Romano, C., & Romano, C. (2011). Vulnerabilidad Adolescente: Factores que favorecen la resiliencia en los jóvenes de la localidad.
- Dolto, F. (1990). *La causa de los adolescentes*. Barcelona: Seix Barral.
- El Comercio. (22 de Junio de 2015). *ElComercio.com*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/blogs/la-silla-vacia/negociacion-conflictos-opcion-ganar-ganar.html>

- Entelman, R. F. (2002). *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. España: Gedisa.
- Fernández, J. C. (2009). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdezmxmanag/el-manejo-de-conflictos>
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa. Revista de Humanidades*, 265-278.
- García, E. R., Muñoz, N. R., Ramírez, K. G., & Mérida, R. A. (2015). Conductas de riesgo en los adolescentes. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 44(2).
- Gasteiz, V. (2015). *Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as*. España: MATIZ. Educación en valores.
- Girard, K., & Koch, S. J. (1997). *Resolución de Conflictos en las Escuelas. Manual para educadores*. Barcelona: Granica.
- Grund, V. (2015). *¿Hacemos las paces?* Obtenido de <http://www.hacemoslaspaces.com/los-conflictos-en-los-centros-escolares/>
- Jarrín Heredia, V. C. (2013). *Los conflictos escolares en el aula durante el periodo de exámenes y el estrés en adolescentes de décimo de básica del Colegio Experimental "Lev Vygotsky" durante el año 2013 (tesis de pregrado)*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Jurado de los Santos, Olmos Rueda, & Pérez Romero. (2015). Los jóvenes en situación de vulnerabilidad y los programas formativos de transición al mundo del trabajo. *Educación*, 51(1), 211-224.
- Laca Arocena, F. A. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(001), 117-126.
- Linares Fontela, J. (1998). *La investigación de mercado, respuesta para actuar en el mercado. Seminario Dirección y Gestión Financiera para Instituciones Financieras no Bancarias que Apoyan a la Pequeña y Microempresa*. Lima, Perú: ALIDE.
- Llauradó, O. (2003). *netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

- LOEI. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Obtenido de https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011_leyeducacionintercultural_ecu.pdf
- López, R. (2015). *Plan de marketing para la comercialización de ropa industrial producida en el taller de corte y confección del Centro del Muchacho Trabajador ubicado en la ciudad de Quito, teniendo como meta el desarrollo económico y social de sus miembros (tesis de pregrado)*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Luzuriaga, J. (2003). *Metodología de la Investigación: guía para la elaboración de trabajos de investigación*. Quito: Codeu.
- Madrid.tomalaplaza.net. (2011). Obtenido de <https://madrid.tomalaplaza.net/2011/07/01/espacios-comunitariosdefinicion-y-lineas-estrategicas-del-sg/>
- Maldonado Garcés, D. A. (2016). *La aplicación del principio del interés superior de la niñez y adolescencia en los acuerdos de las audiencias de mediación en materia de niños y adolescentes, en el centro de métodos alternativos para la solución de conflictos de la PUCE, en el día periodo de enero 2014 a diciembre 2014 (tesis de pregrado)*. Quito: Pontificia Universidad del Ecuador.
- Marchesi, Á., & Hernández, C. (2003). *El fracaso escolar una perspectiva internacional*. Madrid: Alianza Editorial.
- Martínez Rizo, F. (2012). Contextos vulnerables: las aportaciones de la evaluación. *Bordón: Revista de pedagogía*, 41-50.
- Ministerio de Educación Nacional - República de Colombia. (2013). Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-82770.html>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Obtenido de https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/
- Orte Socías, C., Ballester Brage, L., & Oliver Torrelló, J. L. (2003). Estrategias para la resolución de conflictos. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 1-5.
- OXFORD University Press. (2019). Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/entorno>

- Papalia, D. E., Dulskin Feldman, R., & Martorell, G. (2012). *Desarrollo Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Papalia, D. E., Wendkos Olds, S., & Duskin Feldman, R. (2009). *Desarrollo humano*. México: Mc Graw Hill.
- Peralta, G., Gutiérrez, J., Concepción, I., & Concepción, M. R. (2016). Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. *Escenarios*, 72-84.
- Pineda Pérez, S., & Aliño Santiago, M. (2002). *Manual de prácticas clínicas para la atención integral para a la salud en la adolescencia*. Cuba: MINSAP.
- PNBV. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de Nacional de Planificación y Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/el-plan-nacional-para-el-buen-vivir-ya-esta-disponible-para-la-ciudadania/>
- Real Academia Española* . (2018). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>
- Real Academia Española* . (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=CyX79X2>
- Red Universitaria Virtual Internacional. (s.f.). *campusvirtual*. Obtenido de https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/escuela_habilidades/Metodo_harvard/contenido1/negociacion_principios.pdf
- Rodríguez, D. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/>
- Rosero Moscoso, J. S. (2010). *Adolescencia: una lectura desde las teorizaciones del psicoanálisis (tesis de pregrado)*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Rovira Salvador, I. (2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-conflictos-familiares>
- Ruíz, Y. (2006). *Análisis y Resolución de Conflictos desde una Dimensión Psicosocial*. España: Universitat Jaume.
- Salvador Granja, M. J., & Tapia Pacheco, P. E. (2015). *Impacto del proyecto “Las 7 fortalezas del carácter” en la resolución de conflictos por parte de niños, niñas y*

adolescentes en la dinámica escolar. "Estudio realizado desde la psicología positiva y la teoría integrativa en los niños y niñas de quinto de básica B "Anaconda" y en los y las adolescentes de segundo de bachillerato del colegio Liceo Campoverde en la ciudad de Quito en el segundo quimestre del año lectivo 2014-15" (tesis de pregrado) . Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Significado.net. (2014). Obtenido de <https://significado.net/vulnerable/>

Significado.net. (2014). Obtenido de <https://significado.net/vulnerable/>

Tirso. (2009). Obtenido de <http://problemacomunitario.blogspot.com/2009/02/problemas-comunitarios.html>

Unda, R., Llanos, D., & Herrera, L. (Septiembre de 2014). *Espacios de socialización de niños, niñas y adolescentes en el Centro del Muchacho Trabajador.* Obtenido de <http://centromuchachotrabajador.org/wp/wp-content/uploads/2017/03/espaciosdesocializacion.pdf>

Vinueza Carrera, M. A. (2011). *Cambios en la situación socioeconómica de niños y niñas beneficiarios de la atención del Centro del Muchacho Trabajador de la ciudad de Quito (tesis de pregrado).* Quito: Universidad Politécnica Salesiana.

ANEXOS

Anexo 1

**POTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título del estudio: Diseño de una guía metodológica para docentes en la prevención de conflictos.

Nombre de la investigadora: Patricia Granja

Institución: Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”

Sobre el consentimiento informado: A través del presente documento, se le solicita su participación en un estudio de investigación para una disertación de grado de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Este documento describirá en detalle el objetivo del proyecto, los procedimientos que se utilizarán, así como los posibles riesgos y beneficios de su participación. Además de la información proporcionada en este documento, usted puede solicitar a la responsable del proyecto de investigación cualquier información extra que le ayude a entender el objetivo de su participación; si decide participar, por favor firme al final del documento. Además, se le proporcionará a usted una copia de este formulario.

Objetivo del proyecto: Elaborar una guía para para docentes para la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, con la finalidad de brindar herramientas para mejorar la convivencia dentro de la institución.

Procedimientos: Si usted decide participar se le realizará una entrevista grabada que durará aproximadamente de 5- 8 minutos, el objetivo es conocer la información que tienen de adolescencia y la manera en que solucionan los conflictos

Información de contacto: Si usted tiene alguna pregunta acerca de este proyecto, por favor ponerse en contacto con Patricia Jaqueline Granja Novoa 0987897856, o con la docente a cargo de la investigación Mgtr. Alejandra González al correo electrónico mgonzalez985@puce.edu.ec.

Yo,confirmando que he sido informado/a verbalmente sobre la investigación denominada: Adolescencia y manejo de conflictos. Aseguro que he leído la información adjunta, que he podido hacer preguntas y discutir sobre su contenido. Doy mi consentimiento para participar en esta investigación y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. Comprendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Firma del participante: _____

Cc: _____

Fecha: _____

Investigadora: Patricia Granja

Cc: 1726476334

Fecha: _____

Anexo 2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNIDAD EDUCATIVA “CENTRO DEL MUCHACHO TRABAJADOR”

ASENTIMIENTO INFORMADO

Nombre de la investigadora: Patricia Granja

Fecha: _____

YO _____ con CC:
_____ Edad: _____ Paralelo: _____

Confirmando que se me ha explicado en la actividad en la que voy a participar (encuesta). Además, se me ha indicado que puedo decir que no quiero participar más, y no pasará nada que me perjudique. También he recibido respuesta a mis preguntas y sé que puedo hacer otras si las tengo. Se me ha indicado que la información que yo proporcione a las investigadoras solo se utilizará con fines académicos y de forma confidencial.

Quiero señalar que se me ha explicado que es una investigación en un estudio para una disertación de pregrado de la Facultad de Psicología de la PUCE.

Si quiero participar

No quiero participar



Mi firma _____ C.C. _____

Además, quiero decir que, todo lo que se me ha explicado, ha sido delante de un adulto quien confirma que yo doy **mi asentimiento libremente**

Anexo 3

Encuesta

Esta encuesta está dirigida a los estudiantes de entre 12-15 años de octavo, noveno y décimo de básica de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”. Es importante conocer que antes de que conteste usted haya firmado el asentimiento informado entregado y explicado por la investigadora.

DATOS INFORMATIVOS	
Edad:	Fecha de aplicación:
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Paralelo:

Objetivo de la investigación: Elaborar una guía metodológica para docentes para la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, con la finalidad de brindar herramientas para mejorar la convivencia dentro de la institución

Objetivo de la encuesta: Levantar un diagnóstico sobre percepciones en el manejo de conflictos.

Indicación: A continuación, encontrará varias preguntas, léalas con atención y marque con una X la respuesta que considere adecuada.

Unidad Convivencial en Conflicto con pares				
1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Peleas entre compañeros a través de golpes, patadas, etc.				
b) Que pongan apodos para burlarse de otra persona.				
c) Rumores o chismes de otros compañeros				
d) Amenazas entre compañeros				
e) Malas palabras				
f) Insultos (estúpido, tonto, tarado, etc.)				
2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Obedecer y respetar al profesor				

b) No cumplir las normas de comportamiento en clase				
c) Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor				
d) Provocar, ridiculizar, enfrentar a los profesores				
e) Entrar y salir de clase sin permiso				
3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Profesores				
b) Amigos				
c) Padres				
d) Inspector				
e) Psicóloga				
f) Otros familiares (hermanos, tíos, primos, etc.)				
Unidad Convivencial en Conflicto con adultos (docentes)				
4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	
a) No estar de acuerdo con otra persona				
b) Que alguien me caiga mal				
c) Malentendidos entre compañeros				
d) Discrepancias entre profesores				
e) Discusiones en el aula				
5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	
a) No puede controlar su ira				
b) No sabe cómo resolver el problema				

c) Porque así aprendió				
6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Escuchan a los involucrados				
b) Se molestan y gritan				
c) Resuelven la situación buscando una solución (llegando a un acuerdo entre los implicados)				
d) Comunican al inspector				
e) Comunican al DECE (Departamento de Consejería Estudiantil)				
f) Ignoran la situación				
7) ¿Qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Que hayan tomado alguna de mis pertenencias sin mi permiso (esferos, borradores, lápices, dinero, comida, etc.).				
b) Que hayan inventado algo sobre mí (algún chisme).				
c) Que se hayan burlado de mí (me caí, respondí algo incorrecto en clase, por mi aspecto físico, por mis notas, etc.)				
d) Por falta de cooperación en trabajos grupales				
e) Por relaciones de pareja (cuestiones sentimentales con algún chico o chica.)				
f) Otros (viene de otro país/ provincia/ región; por su forma de hablar).				
8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca

a) Aviso a alguna autoridad (profesores, inspector, psicóloga, etc.)				
b) Llego a un acuerdo con esa persona				
c) Reacciono de la misma forma				
d) Me enoja y reacciono con golpes o digo insultos o malas palabras.				
e) Expreso mi punto de vista, emociones y escucho al otro.				
f) Ignoro la situación (no hago nada)				
9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) No atiendo a clase				
b) No hago deberes				
c) No estudio y obtengo una mala calificación				
d) Molesto en clase				
e) No voy a clase y me quedo afuera por el patio u otro lugar del colegio				
f) Le cuestiono todo al profesor (soy respondón)				
10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Me salgo del aula (prefiero no escuchar lo que me dice el profesor).				
b) Hago como si le escuchará y luego me voy a mi puesto (lo ignoro y no hago nada)				
c) Escuchó al profesor y explicó lo que pasó para llegar a un acuerdo				

d) Me pongo a discutir con el profesor (alzando la voz, siendo altanero, malcriado).				
11) En el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos (problemas, peleas, dificultades):	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Entre compañeros				
b) Entre alumno-profesor				
12) En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas):	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
a) Aula				
b) Patio				
c) Comedor				
d) Bar				
e) Biblioteca				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Patricia Granja	Mgtr. María Alejandra González Directora de disertación	Mgtr. María Alejandra González Directora de disertación
Estudiante- investigadora		

Anexo 4

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Entrevista Docentes

Esta entrevista está dirigida únicamente a los docentes de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador” que laboran con estudiantes entre 12 a 15 años. Es importante conocer que antes de que conteste usted haya firmado el consentimiento informado entregado y explicado por la investigadora.

DATOS INFORMATIVOS	
Edad:	Fecha de aplicación:
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Asignatura que imparte:

Objetivo de la investigación: Elaborar una guía metodológica para docentes para la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, con la finalidad de brindar herramientas para mejorar la convivencia dentro de la institución.

Objetivo de la entrevista: Levantar un diagnóstico sobre la percepción de la adolescencia y el manejo de conflictos.

Indicación: A continuación, se le realizarán varias preguntas, por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad. Recuerde que toda la información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad.

BANCO DE PREGUNTAS
1) ¿Qué es para usted la adolescencia y que características considera que tiene esta etapa?
2) ¿Qué tipo de conflictos son los más frecuentes en los adolescentes de la institución?
3) ¿Cuál es la razón por la que usted cree que se producen estos conflictos?
4) ¿Considera usted que dentro de la institución se intentan resolver los conflictos entre los estudiantes con peleas, discusiones, entre otros?
5) Usualmente, ¿Qué estrategias o formas han utilizado para resolver conflictos entre estudiantes dentro de la institución? ¿Cuáles les ha dado resultado y cuáles no?
6) Alguna vez, usted ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes, ¿Por qué?
7) Al presentarse alguna confrontación o conflicto entre usted y un estudiante o varios, generalmente ¿Cómo es su intervención frente a esta situación?
8) ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrontar con los estudiantes y cómo resolvió la situación?
9) ¿Qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?
10) ¿En la institución les han capacitado en manejo de conflictos? ¿Qué temas le gustaría conocer?

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Patricia Granja	Mgtr. María Alejandra González	Mgtr. María Alejandra González
Estudiante- investigadora	Directora de disertación	Directora de disertación

Anexo 5

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Entrevista Psicóloga

Esta entrevista está dirigida a la psicóloga de la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”

Objetivo de la investigación: Elaborar una guía metodológica para docentes para la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, con la finalidad de brindar herramientas para mejorar la convivencia dentro de la institución.

Objetivo de la entrevista: Levantar un diagnóstico sobre las causas y tipos de conflictos.

Indicación: A continuación, se le realizarán varias preguntas, por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad. Recuerde que toda la información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad.

BANCO DE PREGUNTAS
1) ¿Cuál es la situación familiar de los adolescentes?, considerando la situación familiar ¿qué conflictos son los más frecuentes en la familia?
2) Para usted ¿qué conflictos son los más frecuentes en la institución? y ¿cómo resuelven los conflictos los adolescentes?
3) ¿Cómo es el modelo de abordaje que usted utiliza en la resolución de conflictos?
4) ¿Alguna vez ha realizado alguna capacitación y ha brindado herramientas a los docentes sobre resolución de conflictos?
5) ¿Existe algún tipo de protocolo a seguir cuando ocurren conflictos?
6) ¿Cuál es la capacidad de los adolescentes para? <ul style="list-style-type: none">• Escuchar• Formular preguntas• Negociar• Hacer argumentaciones• Plantear alternativas• Defender a sus compañeros• Reconocer sus actitudes y aptitudes para resolver conflictos

<ul style="list-style-type: none"> • Pedir ayuda • Trabajar en su autocontrol • Saber expresar sus sentimientos e ideas • Comprender los sentimientos de los demás • Iniciar o mantener conversaciones • “Si saben hacer cumplidos” • “Saben presentarse” • “Saben dar las gracias” 		
7) ¿Cómo los estudiantes resuelven los conflictos que se presentan en la institución educativa?		
8) ¿Qué tipos de conflictos ocurren entorno a relaciones de pareja? ¿cómo solucionan estos conflictos?		
9) ¿Cómo es la convivencia institucional entre los estudiantes? ¿cómo se llevan?		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Patricia Granja	Mgtr. María Alejandra González	Mgtr. María Alejandra González
Estudiante- investigadora	Directora de disertación	Directora de disertación

Anexo 6

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Grupo focal

Objetivo de la investigación: Elaborar una guía metodológica para docentes para la prevención de conflictos con adolescentes de 12- 15 años en la Unidad Educativa “Centro del Muchacho Trabajador”, con la finalidad de brindar herramientas para mejorar la convivencia dentro de la institución.

Objetivo del grupo focal: Levantar un diagnóstico sobre las causas y tipos de conflictos.

Indicación: A continuación, se les realizarán varias preguntas, por favor pongan mucha atención y respondan con mucha sinceridad. Recuerden que toda la información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad.

1) ¿Cuál es la capacidad de los adolescentes para? <ul style="list-style-type: none">• Escuchar• Formular preguntas• Negociar• Hacer argumentaciones• Plantear alternativas• Defender a sus compañeros• Reconocer sus actitudes y aptitudes para resolver conflictos• Pedir ayuda• Trabajar en su autocontrol• Saber expresar sus sentimientos e ideas• Comprender los sentimientos de los demás• Iniciar o mantener conversaciones• “Si saben hacer cumplidos”• “Saben presentarse”• “Saben dar las gracias”
2) ¿Cómo los estudiantes resuelven los conflictos que se presentan en la institución educativa?
3) ¿Qué tipos de conflictos ocurren entorno a relaciones de pareja? ¿cómo solucionan estos conflictos?
4) ¿Cómo es la convivencia institucional entre los estudiantes? ¿cómo se llevan?

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Patricia Granja	Mgtr. María Alejandra González	Mgtr. María Alejandra González
Estudiante- investigadora	Directora de disertación	Directora de disertación

Anexo 7

Entrevista No. 1:

Investigadora: Ehh ya ... ehh a continuación le voy a realizar varias preguntas por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad recuerde que toda información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad... confidencialidad, la primera pregunta es ¿qué es para usted la adolescencia y qué características considera que tiene esta etapa?

Profesora No.1: Ya la adolescencia es una etapa donde el joven ya está creciendo ehh y comienza a desarrollar su cuerpo, es la etapa de los 11 a 15 años , las características que el cuerpo físicamente comienza a desarrollar intelectual y físicamente , comienza también a tener las emociones ehh comienza a desarrollar internamente que son las hormonas entonces eso hay que controlar hay que hablar con los papitos hablarles bien claro ehh acerca de las amistades acerca de las de las amistades en el colegio lo que es bueno y lo que es malo y mucho hablar sobre los valores.

Investigadora: Ya gracias ya, ahora ...y la segunda ¿qué tipo de conflictos son los más frecuentes en los adolescentes de esta institución?

Profesora No.1: Ehh los conflictos que hay aquí en nuestra institución es las peleas, las malas palabras por la edad que tienen... como nosotros como docentes tenemos que entender la edad, pero eso no da motivo a que los jóvenes se porten como se portan ehh tienen mmm un carácter bien fuerte, los papitos también tienen que intervenir aquí tiene que conversar con ellos mucho mucho sobre las amistades.

Investigadora: La tercera ¿cuál es la razón por la que usted cree que se producen estos conflictos?

Profesora No.1: Mmmmmmmmm la razón creo que es la etapa, el crecimiento que están teniendo la adolescencia que es yyyy la edad y hay que tener mucho cuidado también con mmmm con la edad que tienen hay que entenderles y comprenderles, pero eso no quiere decir que nosotros como padres vamos a soportar el carácter yo creo que aquí si hay que ser psicólogos, doctoras para tener un mejor una mejor comprensión con los chicos

Investigadora: La cuarta considera usted que dentro de la institución se intentan resolver conflictos entre los estudiantes como peleas, discusiones, entre otros.

Profesora No.1: Haber otra vezita mija

Investigadora: Ah ya considera usted que dentro de la einst... dentro de la institución se intentan resolver conflictos entre los estudiantes por peleas, discusiones, entre otros.

Profesora No.1: Siiii si hay mucho se intenta, sino que los chicos a veces no se dejan y todo esto viene de la educación de los papitos ahí los valores tienen que intervenir mucho porque nosotros somos el 50% en cambio los papitos son el otro 50, nosotros les ayudamos académicamente todo esto viene del hogar el cariño el respeto los valores 50 % son padres de familia

Investigadora: Ya la quinta usualmente ¿qué estrategias o formas ha utilizado para resolver conflictos de los estudiantes dentro de la institución y cuáles le ha dado resultado cuáles no?

Profesora No.1: Mmmmm nosotros dentro de la institución trabajamos con el código de convivencia trabajamos con reglas trabajamos con normas pero algunas veces se nos va de las manos porque los jóvenes no se dejan ayudar como vuelvo y repito todo esto viene de casa el 70% es de padres de familia y el 30% somos nosotros para resolver los conflictos que nosotros tenemos aquí vuelvo y repito son reglas y si los jóvenes no aplican las reglas se nos va de las manos son reglas son reglas y a ellos a veces no les gusta aplicar las reglas y nosotros tenemos que estar ahí luchar y luchar y luchar con las reglas, ya.

Investigadora: La sexta ¿alguna vez usted ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes?

Profesora No.1: Mmmm no la mayoría de las veces sí como estamos dentro de la institución es nuestro deber no podemos pasar desapercibido un conflicto entre jóvenes entre niños siempre estamos ahí tratando de resolver como tenemos aquí también aquí en nuestra institución el DECE entonces y las chicas también psicólogas ellas también nos están dando una mano e interviene DECE después primero eelll inspector general luego DECE y ahí si se resuelve los conflictos que aquí dentro de la institución.

Investigadora: Ya la séptima al presentarse alguna confrontación o conflicto entre usted y un estudiante o varios generalmente, ¿cómo es su intervención frente a esta situación?

Profesora No.1: Bueno trato de comprender trato de poner mi autoridad con los chicos, pero a veces los chicos son agresivos o son groseros, pero entonces nosotros tenemos que manejarnos como maestros y poner nuestra autoridad encima de ellos.

Investigadora: ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrontar con los estudiantes?

Profesora No.1: (dos estudiantes se pararon frente a la docente a preguntarle si ya ganaron el partido de fútbol) no no ya quedamos ya tocó la sirena, perdón mijita.

Investigadora: No no se preocupe

Profesora No.1: Tocó la sirena y hasta ahí fue hasta ahí Pedro, adiós hijita (estudiantes preguntaba que a qué hora iban a volver a jugar) a las 11:30 ahorita estoy con la señorita (pero queremos escuchar los que usted dice) no mijita esto es privado ya muy bien que se le sane mamacita (le indicaban que se habían caído) vaya mamita ya retírese por favor

Investigadora: Ya la octava pregunta ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado

Profesora No.1: Haber espérese, haber retírese por favor, más allasito (les decía a unas estudiantes que se sentaron mu cerca) ustedes atrás atrás mío ya vaya, haber.

Investigadora: (risas) ya la octava ¿cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrentar con los estudiantes y cómo resolvió la situación?

Profesora No.1: Mmmm a ver si habido muchos conflictos pero como vuelvo y repito nosotros no...nos hemos puesto como autoridades yyy los chicos ven que somos los profesores entonces ahí se ha bajado un poquito ehha la forma como ellos se expresan la forma como ellos hablan siempre se expresan con agresividad siempre se expresan con groserías pero nosotros hemos tratado de apa apaciguar esas palabras tal vez diciéndole pero por qué te portas así mijo con palabras cariñosas y como que ahí se bajan los muchachos , con cariño.

Investigadora: Con cariño ya la novena ¿qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?

Profesora No.1: Yo creo que la mejor manera que se puede realizar ehha solucionar es con los padres de familia es una ehha todo es de ehha parte deee ehha de la psicología no? entonces creo que todo es parte de los padres porque vuelvo y repito e insisto que esto es todo es hogar ehha todo es hogar todo viene de los hogares 70% de los hogares para tener un mejor funcionamiento dentro de la institución es papitos ehha alumnos y profesores, si si nos fallan los papitos nosotros no podemos ayudarles a los chicos

Investigadora: Muy bien y la última pregunta ¿En la institución les han capacitado en manejo de conflictos?

Profesora No.1: Mmmmmmmmm no mmmmm que no me acuerdo si creo que hubo dos o tres talleres, pero no más

Investigadora: Ya y ¿qué les dieron en este?

Profesora No.1: Mmmmm haber nos dieron no sobre conflictos nos dieron sobre la adolescencia sobre drogas sobre el tabaco como tratar de ayudarles ehha a los jóvenes, pero en sí de ehha como solucionar conflictos entre profesores y alumnos no.

Investigadora: Y a usted ¿qué temas le gustaría conocer acerca de esto?

Profesora No.1: Mmmmm ya tuvimos talleres sobre las drogas ehh los problemas que hay entre los papiii ... los jóvenes y los papitos por medio de esto los chicos no se abren y se les pregunta porque lloras se les pregunta y no quieren ósea meternos profundamente con los chicos tal vez emociones con los jóvenes, tipo de emociones acerca de la adolescencia

Investigadora: Ya muchas gracias ya le agradezco mucho.

Entrevista No.2:

Investigadora: Ya a continuación le realizaré varias preguntas por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad recuerde que toda información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad, la primera pregunta ¿qué es para usted la adolescencia y que características considera que tiene esta etapa?

Profesor No.2: Bueno para mí la adolescencia es una etapa en la cual los ehhh se pasa lo que es de de niñez a lo que es la edad adulta por decirlo así es una etapa en la cual los estudiantes los jóvenes ehhh como su nombre lo indica adolecen de muchas cosas por lo cual sufren vari... bastantes cambios ya sea en el aspecto físico y psicológico y además ellos tienen que atravesar lo que es una etapa de formación en la cual ellos ehhh atraviesan experiencias así sean buenas o malas que con el paso del tiempo formarán lo que es su personalidad

Investigadora: Ya gracias, dos ¿qué tipo de conflictos son los más frecuentes en los adolescentes de la institución?

Profesor No.2: Ehhh lo que en general se ha logrado evidenciar o ver u observar es que los estudiantes tienen problemas por ejemplo comportamental en algunos casos son poco agresivos entre ellos se podría decir así, problemas a veces de consumo ehhh a veces de alcohol ehhh también se ha dado la presunción de... de consumo de drogas.

Investigadora: Ya ehhh la tercera ¿cuál es la razón por la que usted cree que producen estos conflictos?

Profesor No.2: Bueno nosotros debemos entender que se dan por varios factores principalmente pueden ser intrafamiliares, pueden ser sociales ehhh incluso en esta etapa como ellos están en experimentación de todo ellos por curiosidad o por influencia de amistades eso incluso familiares ellos ehh consumen esto o tienen a ser un poco un poco se podría decir curiosos para experimentar todas estas cosas.

Investigadora: Ya la cuarta, ¿considera usted que dentro de la institución se intentan resolver conflictos entre los estudiantes como peleas, discusiones, entre otros?

Profesor No.2: Sí, nosotros como docentes estamos en eh resolver estos conflictos ya de una manera mediante el diálogo mediante lo que son charlas incluso si es posible eh reuniones con los padres o representantes legales de cada estudiante ya que tratamos de prevenir estas situaciones ya que ya que si es que nosotros vemos que estos problemas están avanzando y no hacemos nada lo que va hacer es que en la institución se generalice estos problemas así que nosotros tratamos de prevenir y de cierta manera como docentes aconsejar a los chicos que la mejor forma de resolver es el diálogo e incluso incentivando lo que son talleres, charlas tanto a estudiantes como a padres.

Investigadora: Ya la quinta, ¿qué estrategias o formas han utilizado para resolver conflictos entre estudiantes dentro de la institución y cuáles les ha dado resultado y cuáles no?

Profesor No.2: Bueno nosotros como comoo docentes tenemos que seguir lo que se llama un organigrama general ya sea mediante lo que es eemm llamados de atención por escrito o verbales pero esto tenemos que nosotros informarlo lo que es a inspección y en caso de que no se pueda resolver con inspección se tendrá que resolver conjuntamente con lo que es la .. el rectorado y DECE eh aquí lo que se ha realizado para resolver estos conflictos es siempre utilizar lo que es el diálogo ya que una dialogar con los padres mediante compromisos tanto de estudiantes como de padres como de los representantes legales se llegan a acuerdos, en caso de que no se llegue a aaa acuerdos eeemm como nos da normativa legal lo que es de la LOEI y el código de convivencia nosotros tenemos que sancionar y mediante lo que son estos instrumentos se logra mantener se podría decir el control o al menos que no se repita estas situaciones eeem en algunos casos algunos chicos son reincidentes significa que ellos eeemm vuelven a pesar de tener compromisos o actos de compromisos ellos vuelven a hacer lo mismo entonces se podría decir que algunos instrumentos son los favorecen en cambio algunos no eh por ejemplo llamados de atención verbales eh los chicos hacen caso omiso a esto entonces si es un poquito que tenemos que ver otras maneras para que ... se pueda solucionar

Investigadora: y ¿existe colaboración por parte de los padres de familia?

Profesor No.2: Eh lamentablemente por el hecho de que el Centro del Muchacho Trabajador existen varias familias vulnerables no es la típica familia padre, madre, sino que algunos tienen tienen , algunos incluso no tienen ni sus padres entonces casi no se tiene la colaboración por parte de los familiares y eso siempre hemos manifestado tanto los docentes

como personal del DECE ooo las autoridades de aquí que muchas familias ooo padres de familia no se preocupan casi por poor atender o por venir a solucionar estos problemas.

Investigadora: Ya la sexta, ¿alguna vez usted ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes?

Profesor No.2: Ehhmm nosotros como docentes no podemos hacer caso omiso o no podemos hacernos se podría decir de la vista gorda en een no tratar de intervenir nosotros como docentes es nuestra obligación ehh tratar de buscar o impedir agresiones tanto físicas como verbales entre estudiantes entonces como docentes nosotros tenemos que intervenir inmediatamente informar de la situación para evitar mayores problemas.

Investigadora: Ya la séptima, al presentarse alguna confrontación o conflicto entre usted y un estudiante o varios generalmente ¿cómo es su intrefreee ... intervención frente a esta situación?

Profesor No.2: Bueno conflictos entre docentes ooo mmmm mal entendidos entre docentes y estudiantes por lo general en mi parecer o en mi opinión no no se ha tenido o se ha llegado a estos extremos ehheh en caso de que lo hubiese ehh nosotros tenemos que inmediatamente mmm informar a nosotros nos toca informar ya que no podemos ósea por nuestra ética profesional nosotros tenemos que informar inmediatamente a las autoridades acerca de esa situación.

Investigadora: Ya la octava, ¿cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrontar con los estudiantes y cómo resolvió la situación?

Profesor No.2: Eh bueno situaciones conflictivas en el aspecto ehh mmmm será tal vez una situación de un consumo de dee dee drogas presunción de consumo en el cual algunos estudiantes que al vez tengan problemas o ingieran o llegar a ingerir estas sustancias ehh uno como docente ehheh la verdad a veces no esta preparado para ver eso esas situaciones entonces si nos toma a veces como desprevenidos pero nosotros como le digo hemos estado ya capacitándonos, teniendo charlas acerca de la manera correcta de proceder frente a estas situaciones, entonces si una situación fue el consumo de un estudiante mío que bueno no puedo decir el nombre por X razones ehheh pero me sorprendió ya que este estudiante era super ehh mejor dicho era muy aplicado tenía excelentes notas pero lamentablemente por situaciones familiares ajenas al estudio el ehmm incurrió en esto.

Investigadora: Y alguna vez alguna como pelea o alguna cosa así

Profesor No.2: Eh bueno ehh lo que yo estoy de docente aquí ya casi cuatro años ehmm presenciar peleas ooo riñas entre estudiantes pues casi no he presenciado no he visto ósea a

veces ha ocurrido si, pero por lo general es casi en extracurricular ósea los chicos me han contado me han mencionado, pero en lo que es la jornada matutina los chicos se podría decir se mantienen tranquilos casi no existe problemas o conflictos.

Investigadora: La novena, ¿qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?

Profesor No.2: Me podrías repetir por favor la pregunta

Investigadora: ¿qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?

Profesor No.2: Ehh nosotros yo creo que algo que nos podría ayudar a resolver los conflictos sería primero mmm principalmente lo que es el diálogo creo que entre padres y estudiantes porque muchas veces por desconocimiento de muchas cosas los estudiantes no saben no saben que pasaría si es que ellos se comportan así después cuales serían las repercusiones que ellos tendrían en un futuro entonces antes de afrontar esos problemas sería de prevenir los problemas ya que como como sociedad nosotros tenemos que prevenir y lamentablemente siempre dejamos los problemas que pasen y ahí vemos las soluciones sería mejor prevenir.

Investigadora: Y la última, ¿en la institución le han capacitado en manejo de conflictos?

Profesor No.2: Eh nosotros eh eh como docentes de la básica superior y bachillerato nosotros como son una etapa de ellos de adolescencia y es una etapa un poquito muy difícil para los chicos por lo general pasan todos los seres humanos entonces hemos recibido si charlas por parte de que del MIES ehh hemos recibido por parte del Ministerio de Educación ehh también por aquí por parte de la misma institución por parte de lo que es de los jesuitas entonces a nosotros incluso nos prepararon para dar lo que son charlas o capacitaciones tanto a hijos como como a padres de familia o representantes legales

Investigadora: Y ¿qué temas le gustaría conocer?

Profesor No.2: Eh principal lo que nosotros tenemos casi problemas es ehh en el entendimiento ooo entre de relaciones sociales entre los chicos porque algunos tal vez por diferencias o ya sea de toda índole ellos recurren a lo que es a molestarse lo que ahora le llaman el bullying entonces si ha habido casos de esos además también si sería bueno de que se les de un tema tal vez a los chicos de lo que es el respeto e incluso aquí también de los chicos hay un problema de lo que es de que algunos no son de la misma religión entonces algunos chicos si tienden a tener un poquito como de se podría decir de exclusión a ellos también un problema que hubo también fue creo de los chicos por lo que es su vestimenta y

todo eso pero ahora como ya se ha ido como se implementó lo que es el uniforme entonces casi ya se ha ido desapareciendo de poco a poco eso.

Investigadora: Ya muchas gracias

Entrevista No. 3

Investigadora: Ya a continuación se le realizarán varias preguntas por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad, recuerde que toda la información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad, la primera pregunta ¿qué es para usted la adolescencia y que características considera que tiene esta etapa?

Profesora No.3: La adolescencia es una etapa en la que ehh primero antes de la adolescencia viene la pubertad, ¿el niño deja de ser niño y pasa a ser joven adolescente y ahí vienen obviamente los cambios de la adolescencia la rebeldía ehhh la falta a veces de compromiso cosas normales que creo que todos hemos pasado cuando hemos sido adolescentes, que más era lo otro?

Investigadora: Y qué características tiene

Profesora No.3: Lo que le dije son jóvenes rebeldes jóvenes que no hacen caso ehh chicos hay algunos chicos que tienen problemas mucho más graves que a veces no son parte de la escuela sino parte de la familia, la sociedad entonces todo eso engloba todo ese tipo de problemas que después los adolescentes presentan en las instituciones educativas.

Investigadora: La segunda, ¿qué tipo de conflictos son los más frecuentes en los adolescentes de la institución?

Profesora No.3: Creo que eh en los cuatro años que estoy aquí me he dado cuenta que a veces son por comentarios que se emiten entre ellos mismos a veces hacen mm se hacen bromas se hacen chistes de mal gusto eh las parejas también son ehh un tipo de problemas si porque hay hay problemas hay problemas de pareja hay personas que incluso que ya tienen hijos aquí con las misma parejas entonces si ese tipo de problemas si se ha visto aquí.

Investigadora: ¿Cuál es la razón por la que usted cree que se producen estos conflictos?

Profesora No.3: Creo que a veces sería por la falta de interés más que todo pienso yo que es por los padres porque aquí el colegio y la escuela si si les brindan apoyo el DECE, los tutores de cada curso que somos el problema a veces radica en en cómo le digo en la ... a veces en el quemeimportismo de los papás porque tenemos en realidad muchísimos padres de familia que no se acercan a la institución para nada.

Investigadora: La cuarta, ¿considera usted que dentro de la institución se intentan resolver los conflictos entre los estudiantes como peleas, discusiones, entre otros?

Profesora No.3: Ehhh siempre ehh nosotros estamos al tanto de lo que sucede con los chicos eh cuando no es muy grave se interviene solo tutores cuando ya es un poco más grave ya pasa a inspección y si es todavía más grave ya tiene que pasar a dirección y obviamente ya traten en ese caso el DECE pero siempre estamos nosotros también eehmm sabemos más que todo que es lo que pasa en cada uno de los chicos sobre todo los que somos tutores ósea como que se les conoce un poco más.

Investigadora: La cuarta, considera usted que dentro de la institución se intentan resolver los conflictos ay no está ya le pregunte, perdón, la quinta, usualmente, ¿ qué estrategias o formas han utilizado para resolver conflictos entre estudiantes dentro de la institución y cuales les ha dado resultado y cuáles no?

Profesora No.3: Las primeras siempre comenzamos con el dialogo, el dialogo es la fuente de todo pienso que yo para paraaa resolver algo siempre debemos escuchar las dos partes, no solamente la una sino las dos y de ahí obviamente partimos no ehhh siempre dialogamos si es que como yo le decía antes si es que no es muy grave bueno puede quedar entre entre un acta de compromiso que no va a volver a ocurrir pero si ya es un poco más grave ahí si debemos acudir a las autoridades y ellos son los encargados de firmar actas de compromiso o a su vez si las faltas son sumamente graves ehh van con suspensión.

Investigadora: La sexta, ¿alguna vez usted ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes?

Profesora No.3: Bueno las veces que yo he observado el conflicto entre estudiantes si he intervenido, he pedido incluso ayuda a a otros profesores que quee me ayuden en realidad porque en este año tuve un inconveniente con los chicos de bachillerato, pero obviamente eran entre varones y yo como soy un poco más pequeña entonces ellos eran más altos entonces yo fui y pedí ayuda a dos profesores más y... que pudimos intervenir, pero de ahí si siempre se interviene siempre.

Investigadora: Ya siete, al presentarse alguna confrontación o conflicto entre usted y un estudiante o varios, generalmente ¿cómo es su intervención frente a esta situación?

Profesora No.3: Primero ehhh pido que se calmen las cosas que hagamos silencio todos porque obviamente cuando hay este tipo de conflictos todo mundo quiere intervenir todo el mundo quiere hablar y empiezan los murmullos , los susurros entonces se pide ehh ehh he pedido yo cuando he tenido este tipo de problemas queee que nos calmemos y me diga cual

es la situación, que es lo que sucede y que es lo que se puede mejorar.

Investigadora: ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrontar con los estudiantes y cómo resolvió la situación?

Profesora No.3: Ehh es justo el conflicto que me paso este año en los cuatro años que yo he estado es la primera vez que me pasó , estaba dando clases en el bachillerato cuando ehh doy química se unifican los dos bachilleratos el técnico y el de ciencias, entonces estaba dando clases y aquí tenemos un estudiante ehh ehhe afrodescendiente entonces obviamente le hacen bullying, le molestan por ser obviamente de color y todo pero el chico ehh tiende a ser muy no se si decir muy resentido pero como que lo toma muy muy personal entonces yo ehh como yo soy bajita los pizarrones están un poco altos justamente yo a él le pedí que me ayude borrando el pizarrón al chico afrodescendiente y un chico de atrás un chico de atrás le había gritado algo como deee ósea aluciándole que es negro y todo no entonces Ángel, el chico el chico afrodescendiente giró y como tenía el en su mano el borrador le lanzó, pero lamentablemente no le llegó a él ósea no le llegó a la persona que lee le emitió el comentario sino que le llegó a otro compañero y le partió la frente entonces eso es lo más feo digo... el conflicto más feo que me ha pasado obviamente en ese momento el chico Ángel que le golpeó al compañero que no era ósea el mismo se dio cuenta y le pidió disculpas y todo pero las cosas no podían quedarse así porque obviamente son faltas graves porque son agresiones verbales y agresiones físicas, entonces al chico que estaba partida la frente yo le yo le envié aaa yo le envié al alll departamento médico y con los dos estudiantes que tuve el conflicto eeehhmm baje a inspección ehh revisamos la LOEI y ahí estaba que es una falta grave porque obviamente hubo igual agresión física entonces se seee les envío a los dos suspendidos a los dos estudiantes al que agredió y obviamente al que emitió primero la...la ofensa .

Investigadora: La novena, ¿qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?

Profesora No.3: Creo yo que sería ehheh que la mejor manera es conocerlos más, , conocer más ehheh no solo en el ámbito educativo sino también en el ámbito familiar, social porque como yo digo ósea ellos acarrean todo eso esos problemas de casa , ven todas las cosas , las situaciones en casa o ven las situaciones en su familia en sus amigos y eso ellos acarrean acá entonces nosotros a veces tendemos aaaa ósea a juzgar antes de saber no porque por ejemplo nos ha pasado que hemos tenido estudiantes que han estado sumamente bajos en notas pero no sabíamos la situación ósea nosotros pensamos que el estudiante era descuidado, no estudiaba, no hacía deberes y cuando nosotros nos enteramos la situación de este chico que

fue el otro año, ósea en realidad a veces uno también peca de injusto porque no sabe no, entonces yo pienso que cómo podríamos hacer es sentarnos con DECE , con las psicólogas que ellas son las que más conocen de los problemas de estos sociales que tienen familiares y que ellos nos digan no ósea sabe que tal estudiante bien con tal problema o tal estudiante esto, entonces nosotros ahí ... dede ahí ya podríamos partir.

Investigadora: Y la última, ¿en la institución les han capacitado en manejo de conflictos?

Profesora No.3: La verdad no, no no

Investigadora: Y ¿qué temas le gustaría conocer a usted?

Profesora No.3: Yo creo que eso sería lo primordial ehh que hacer en un conflicto no por ejemplo que entre entre mujeres se agreden verbalmente o físicamente, cómo poder intervenir ahí estee agresiones físicas, agresiones verbales ehhs malas...malos chistes, malas bromas, bromas malintencionadas, toqueteos, ese tipo de cosas sería excelente.

Investigadora: Muchísimas gracias, le agradezco un montón

Entrevista No.4:

Investigadora: Ya a continuación se le realizará varias preguntas por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad, recuerde que toda información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad, la primera ¿qué es para usted la adolescencia y qué características considera que tiene esta etapa?

Profesora No. 4: Eehh la adolescencia es una etapa de desarrollo para todos los seres humanos y la característica eh principal es cambios fisiológicos y y cambios hormonales y psicológicos también.

Investigadora: La segunda, ¿qué tipo de conflictos son los más frecuentes en los adolescentes de la institución?

Profesora No. 4: Ehhmm puede ser que ehhs que se agreden físicamente y psicológicamente también ehhs un poco de rebeldía yyy....

Investigadora: Estas agresiones físicas y psicológicas ¿cómo son?

Profesora No. 4: Ehh a veces se ponen apodos, a veces se empujan, no es mayor ... no es que tenga mucha gravedad, pero si se dicen apodos, se empujan o cosas así.

Investigadora: ¿Cuál es la razón por la que usted cree que se producen estos conflictos?

Profesora No. 4: Ehhs primero puede ser porque ehh ellos ehhs v en algunas cosas de esas en su casa la principal, ven maltrato en su casa yyy otra también por la falta de madurez de ellos.

Investigadora: La cuarta, ¿considera usted que dentro de la institución se intentan resolver los conflictos entre estudiantes como peleas, discusiones, entre otras?

Profesora No. 4: Si, siempre se está trabajando en eso ehh cada docente trabaja en esos aspectos, el DECE también siempre les da charlas para evitar ese tipo de conflictos.

Investigadora: Usualmente, ¿qué estrategias o formas ha utilizado para resolver conflictos entre estudiantes dentro de la institución y cuáles le ha dado resultado y cuáles no?

Profesora No. 4: Ehhh , ehhh llevar a los dos estudiantes a a un lugar donde estén solos y hablen entre ellos , enfrenten los problemas que tienen , que se digan los problemas que tienen cada uno de ellos.

Investigadora: ¿Alguna vez usted ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes?

Profesora No. 4: No, no siempre siempre he intervenido y he tratado de que no pase a mayores.

Investigadora: Ehh ¿Al presentarse alguna confrontación o un conflicto entre usted y un estudiante o varios, generalmente, como es su intervención frente a esta situación?

Profesora No. 4: Mmmm no se me ha presentado

Investigadora: Y ¿cómo intervendría si es que ocurriera?

Profesora No. 4: ¿Cómo inter... intervendría? ehhh yo creo que hablaría con el tutor del estudiante ehhh ooo le llevaría a la inspección, algo así para que luego no haya malos entendidos, ya.

Investigadora: ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que se le ha presentado con los estudiantes y cómo resolvió la situación?

Profesora No. 4: ah ya ehhh teníamos un estudiante de dee con capacidades especiales que se empezó a tornar bastante violento, entonces lo primero que yo hice fue hablar con él, hablé por dos ocasiones con él y ya no ósea ya no dio resultado y yo lo dirigí al DECE mmmja.

Investigadora: Nueve,ehh ¿qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?

Profesora No. 4: ¿Entre los estudiantes?, ¿qué?

Investigadora: ¿Qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos con los estudiantes?

Profesora No. 4: Conversar con ellos, darles quizás un poco más de confianza

Investigadora: Y la última, ¿En la institución le han capacitado sobre manejo de conflictos?

Profesora No. 4: Sí, si nos capacitaron si nos dieron manejo de conflictos sí

Investigadora: Y ¿qué les dieron ahí?

Profesora No. 4: Ehh mmm cómo debemos afrontar cualquier situación de riesgo con los estudiantes obviamente.

Investigadora: Y le ¿ha servido?

Profesora No. 4: Ehh sí

Investigadora: Y ¿qué le gustaría conocer más acerca de esto?

Profesora No. 4: Mmm si profundizar un poco más el manejo de conflictos con los estudiantes, profundizar más el tema.

Investigadora: Eh ya una pregunta en esto que mencionó antes sobre la madurez que ellos no tienen ¿a qué se refería?

Profesora No. 4: Ahhh sobre la inmadurez porque ehh por ejemplo es el problema con los chicos de octavo no se si son los cambios que ellos tienen pasan de la escuela al colegio y son completamente diferentes en el comportamiento, bajan en notas, eso.

Investigadora: Muchas gracias, profe le agradezco mucho.

Entrevista No. 5:

Investigadora: Ya a continuación, se le realizarán varias preguntas por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad, recuerde que toda la información proporcionada con motivos académicos y se manejarán con absoluta confidencialidad, la primera ¿qué es para usted la adolescencia y que características considera que tiene esta etapa?

Profesor No. 5: Ya la adolescencia para mí es una etapa de cambios en los cuales se deja lo que es la parte de la niñez para afrontar un proceso mucho más más duro en la vida creo que es en eso, ya. ¿Qué características tiene en este cambio? En este caso tiene diferentes características ya sea físicas ehh en este caso también emocionales como por ejemplo cambios de humor ehh cambios fisionómicos también el cuerpo.

Investigadora: Este cambio duro que menciona ¿a qué se refiere?

Profesor No. 5: Se refiere a que en este caso haber bueno haber yo le hablo a nivel del colegio en este caso los chicos cuando pasan de la escuela ehhh tienen un cambio un poquito más complicado porque se les exige más ehh se les exige más en cuanto a lo que son tareas ehh compromisos con ellos mismos entonces eso digo que es un poquito medio conflictivo además también cambios de humor es algo bien conflictivo eso.

Investigadora: La segunda, ¿qué tipo de conflictos son los más frecuentes en los

adolescentes de la institución?

Profesor No. 5: Haber aquíiii en mi materia creo que son peleas, pero por cosas absurdas no la verdad es que conmigo no se ha presentado tanto eso, pero ¿sería a nivel general de aquí?

Investigadora: Sí a nivel general

Profesor No. 5: A nivel general sería por que le digo por mmm no compartir cosas tal vez por eso, pero de ahí conmigo no no he presenciado tanto por eso no.

Investigadora: La tercera, ¿cuál es la razón por la que usted cree que se producen estos conflictos?

Profesor No. 5: Eehhhmmm chuta porque en este caso no tienen tantos valores desde la casa no se comparten esos valores no se socializan en la casa, no se infunden y tal vez por eso digo que no hay tanto compañerismo lo que yo le digo que tal vez podría haber por eso por cosas que no se prestan emm por eso sería.

Investigadora: Ya, la cuarta ¿considera usted que dentro de la institución se intenta resolver los conflictos entre los estudiantes como peleas, discusiones, entre otras?

Profesor No. 5: Ehhh si , si se trata de resolver siempre en la medida que se pueda más que todo se maneja el margen lo que es el DECE , cuando uno se puede solucionar se trata de de dee ehh en este caso intervenir que las dos partes queden de acuerdo y que no haya ningún conflicto más que todo bueno yo soy profe de deportes también aquí en la tarde cuando tienen un conflicto yo siempre les hago que se den la mano o que queden como amigos y que trate de obviarse esos temas de conflictos.

Investigadora: Ya ¿usualmente qué estrategias o formas ha utilizado para resolver conflictos entre estudiantes dentro la institución cuáles le ha dado resultado y cuáles no?

Profesor No. 5: Haber la estrategia que yo utilizo en este caso es primero abordar el tema ósea conocer cuáles son los motivos ehhh en este caso no llamar a padres digo a representantes porque se puede mediar con los chicos mismo entonces en este caso yo trato de escucharlos a los chicos primero, ser en este caso un poquito oyente como sería para tratar de darles alguna solución.

Investigadora: ¿Alguna vez usted ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes?

Profesor No. 5: Ehh no por lo general siempre me me inmiscuyo en estos problemas porque en este caso si es que yo también me hago el de la vista gorda o alguna cosa los problemas siguen y no no por lo general siempre intervengo cuando hay al menos riñas o las chicas tal vez si esto me faltó tal vez hay riñas entreee por los chicos o así me trato de involucrar ahí,

de ahí nunca les dejo que queden ahí.

Investigadora: Al presentarse alguna confrontación o conflicto entre usted y un estudiante o varios, generalmente ¿cómo es su intervención frente a esta situación?

Profesor No. 5: Ehhh primero trato de separarles, que se tranquilicen, llevarles a los dos a las dos partes a un lado hasta que se tranquilicen y de ahí escuchar primero una persona y luego a otra y después en este caso unirles a los dos para que ... tratar de solucionar el problema (estudiantes de primaria dicen hola y hacen ruido con un globo).

Investigadora: Y ¿cuándo tiene algún conflicto entre usted y un estudiante?

Profesor No. 5: Ehh en este caso manejo enseguida, le saco del aula, salgo hablo con él, le pregunto cual es el conflicto si se puede solucionar solucionamos ahí sino recurro a lo que es el DECE.

Investigadora: ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrontar con los estudiantes y cómo resolvió la situación?

Profesor No. 5: Ehhh creo que fue haber el año pasado con un estudiante de décimo que en este caso no quería prestar atención a la clase entonces ... oye oye Juan David (pedía a los estudiantes que no hagan ruido con el globo) en este caso salí con el chico del aula como el chico no se tranquilizó decía que el tenía la razón entonces fuimos al rectorado entonces ahí le dimos solución el chico entendió que se había equivocado y se solucionó eso ... ese creo que es el único que he tenido así bien fuerte.

Investigadora: Ya ¿qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presenta entre y con los estudiantes?

Profesor No. 5: En este caso creo que nos serviría ser un poquito más pacientes porque la paciencia en este caso es importante, aprender también a saber escucharles a los chicos que pueden tener conflictos y muchas veces uno no se sabe solo se juzga o se o se actúa en este caso la paciencia es importante.

Investigadora: ¿En la institución les han capacitado sobre manejo de conflictos?

Profesor No. 5: Ehh si mmm algo hemos tenido de lo que es en DECE aaa sobre las situaciones que se nos presenten con actos violentos o alguna cosa o si hay alguna de como es de ... en este caso de deee acoso sexual de todo eso si nos han capacitado.

Investigadora: Y ¿qué temas le gustaría conocer sobre esto?

Profesor No. 5: Ehh sobre ¿cuál?

Investigadora: Sobre los conflictos

Profesor No. 5: Ahhh sobre los conflictos más técnicas de mediación en este caso si me

interesaría saber lo que son las técnicas de mediación ósea cuales se pueden ocupar a parte de la que yo utilizo no, sí.

Investigadora: Ya profe muchas gracias, le agradezco mucho

Entrevista No. 6:

Investigadora: A continuación, se le realizarán varias preguntas por favor ponga mucha atención y responda con mucha sinceridad, recuerde que toda información proporcionada es con motivos académicos y se manejará con confidencialidad, la primera ¿qué es para usted la adolescencia y que características considera que tiene esta etapa?

Profesora No.6: La adolescencia es un ehh un grupo de jóvenes que están pasando entre sus 14, 15, 16 años en adelante y sus características son ya mmm su actitud va cambiando poco a poco.

Investigadora: La dos, ¿qué tipo de conflictos son los más frecuentes en la adolescencia de la institución en los adolescentes de la institución?

Profesora No.6: Peleas

Investigadora: ¿Qué tipo de peleas?

Profesora No.6: Peleas entreeee ellos por la cogida de sus materiales eso es lo más frecuente.

Investigadora: ¿Cuál es la razón por la que cree que se producen estos conflictos?

Profesora No.6: Disculpa ...

Investigadora: ¿Cuál es la razón por la que cree que se producen estos conflictos?

Profesora No.6: Por la etapa que ellos están pasando, su adolescencia

Investigadora: La cuarta, ¿considera usted que dentro de la institución se intentan resolver los conflictos entre estudiantes como peleas, discusiones, entre otros?

Profesora No.6: Sí

Investigadora: ¿Cómo?

Profesora No.6: Ehhh ehhh mediando nosotros como docentes yyy viendo cual es la persona que tiene la culpa o la que está faltándole a la otra persona.

Investigadora: Usualmente ¿qué estrategias o formas han utilizado para resolver conflictos entre estudiantes dentro de la institución, ¿cuáles le ha dado resultado y cuáles no?

Profesora No.6: Primero es la conversación connn entre las dos personas del conflicto y llegando a un compromiso.

Investigadora: ¿Alguna vez ha decidido o preferido no intervenir cuando ha observado un conflicto entre estudiantes?

Profesora No.6: Mmmmm no por lo general siempre he intermediado entre ellos.

Investigadora: Al presentarse alguna confrontación o conflicto entre usted y un estudiante, generalmente ¿cómo es su intervención frente a esta situación?

Profesora No.6: Mucho respeto hacia el estudiante para tratar de arreglar el conflicto

Investigadora: ¿Cuál ha sido el conflicto más complicado que le ha tocado afrontar con los estudiantes y cómo resolvió la situación?

Profesora No.6: La verdad no he tenido conflictos muy graves todos han sido dentro de la hora de clase y manejables.

Investigadora: ¿Qué piensa usted que le podría ayudar a resolver de mejor manera los conflictos que se presentan entre y con los estudiantes?

Profesora No.6: Sería eelll ...laa dialogar con los chicos yyy trabajar mucho en grupo para que no suceda estos conflictos.

Investigadora: ¿En la institución le han capacitado sobre manejo de conflictos?

Profesora No.6: Noo

Investigadora: ¿Y qué le gustaría conocer sobre este tema?

Profesora No.6: Ehh más estrategias para poder ehh trabajar con chicos adolescentes más problemáticos

Investigadora: ¿Y existe cooperación por parte de los padres de familia?

Profesora No.6: Mmmm muy poco

Investigadora: Muchas gracias profe le agradezco

Entrevista No. 7

Investigadora: A continuación, le realizaré algunas preguntas por favor escuche con mucha atención y responda con la mayor sinceridad posible recuerde que toda información para motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad, la primera ¿cuál es la situación familiar de los adolescentes?

Psicóloga: Tenemos una población estudiantil donde ... de adolescentes de la mayoría de hogares son hogares disfuncionales ehh donde hay diferentes problemáticas ya sea de violencia intrafamiliar , familias reconstruidas que también es una problemática , hay consumo de sustancias y otras complejidades que van asociados a la baja a los bajos recursos

económicos o faltas de fuentes de trabajo , obviamente los niveles de educación de educación de los padres de familia son eh muchos no saben leer ni escribi leer , escribir muy poquitos yyy obviamente los a dura penas han terminado el séptimo de básica en algunos de los casos , no hay... los trabajos son ambulantes y bueno asociado a eso a un sin número de cosas que afecta a sociedad actual.

Investigadora: Considerando esta situación familiar que menciona ¿qué conflictos son los más frecuentes en las familias?

Psicóloga: Los más frecuentes es en sí la situación de violencia intrafamiliar es algo se da en todos los hogares ya sea que han sufrido antes o que aún siguen viviendo tal vez en menor intensidad por algunas situaciones, pero esas secuelas se han convertido en círculos yyy en obviamente le siguen marcando la vida a los estudiantes y aa las familias lo que ha hecho que algunos estudiantes incurran de pronto en bajos rendimientos, en consumo, en en situaciones de iniciación a relaciones sexuales prematuramente entre otras dificultades.

Investigadora: ¿Alguna vez se han dado casos de abuso sexual, de negligencia o abandono dentro de las familias?

Psicóloga: Dentro de las familias se ha detectado situación de negligencia, se ha detectado situaciones de abandono, y también se ha detectado en nooo hacia mis estudiantes de manera frecuente más más hacia dentro de las madres o padres situaciones de abuso sexual algunas ya han sido puestas en consideración de la fiscalía otros del distrito otros de la junta de acuerdo a la diferente complejidad que se han presentado en estos casos para lo cual al menos nosotras como DECE siempre pedimos la asesoría a la parte del distrito lo que es coordinadora, departamento jurídico y DECE distrital.

Investigadora: ¿Para usted qué conflictos son los más frecuentes en la institución cómo resuelven estos conflictos los adolescentes?

Psicóloga: Los conflictos más frecuentes aquí en la institución yo considero que es como adolescentes es un vacío emocional, los chicos tienen muchos vacíos emocionales, carencias afectivas que les ha hecho que les hace no desenvolverse bien y a la mínima una palabra ya les ya se sienten afectados , otra es la falta de capacidad de resolución de conflictos haber muchas de las formas de resolver los conflictos es de manera muy violenta entonces eso hemos estado trabajando para buscar otras formas obviamente cuando a veces entre ellos no pueden lo que hacen vienen y refieren al DECE y nosotros como DECE tenemos ... les hemos garantizado el actuar inmediatamente para evitar que se genere más violencia dentro de eso buscamos un punto medio de acuerdo a cada situación y se la trabaja , en el caso del

ámbito emocional este año no hemos abordado como tal; sin embargo, tenemos planificado trabajar con todo los medios para trabajar lo que es autoestima, autoconocimiento, autoaceptación todos los que yo llamo los auto.

Investigadora: ¿Cómo es el modelo de abordaje que usted utiliza en la resolución de conflictos?

Psicóloga: Para resolver un conflicto normalmente hay primero la situación detectada, posterior a eso escuchó las versiones , hago lo que es la valoración de caso escucho a las personas de manera independiente si veo como que algo como que no coincide les uno siempre y cuando estas sean menores sin injerencia de adultos y de acuerdo a eso trasciendo o me limito al grupo o a las personas que intervinieron en este problema y si veo que es necesaria la presencia de los padres igual llamo a los padres de familia, trabajo con padres de familia y estudiante y busco y propongo las mejores alternativas o buscamos para de esa manera generar una convivencia armónica dentro de la institución para con los estudiantes.

Investigadora: ¿Alguna vez ha realizado alguna capacitación y ha brindado herramientas a los docentes sobre resolución de conflictos?

Psicóloga: Con relación a resolución de conflictos, capacitación al personal docente no lo hemos trabajado desde el DECE puesto que esto es nuestro segundo año, sin embargo, para el siguiente año ya estamos ya el inspector también externamente ya fue capacitado en este ámbito, nosotras también ya hemos estado trabajando esporádicamente o por no decirlo más de lleno las dos DECE en este ámbito; sin embargo, para el próximo año tenemos planificado trabajar bastante en esto para que los profesores también lo aborden, cabe mencionar que los profesores sin conocer este ámbito de resolución de conflictos, círculos restaurativos de reparación de restitución ellos de una manera inconsciente también ya lo han venido abordando cuando pasa o se suscita alguna situación dentro de los salones de clase y nos son derivados ni a DECE ni a inspección sino que ellos abordan esta situación y lo solucionan porque ellos tienen mucha más cercanía a los estudiantes que incluso nosotras las DECE.

Investigadora: ¿Existe algún tipo de protocolo a seguir cuando ocurre un conflicto?

Psicóloga: Depende de la situación de conflicto pero si existe un protocolo normalmente cuando hay problemas disciplinarios que se llamaría o de violencia entre pares la derivación normalmente la hacía a DECE quien detectaba, traía a los implicados o implicadas al espacio del DECE de ahí se hacía la valoración en caso de ser alguna situación bastante de fuerte se hacía el protocolo por hecho de violencias se llamaba a representantes y esto se los pasaba a dirección, en el momento que ya no contamos con un espacio de inspección normalmente

detectan y algunos casos son derivados a inspección, inspección aplica la medida de acuerdo a la LOEI artículo 330, 331 que es como para por faltas por parte de los estudiantes yy emite en caso de ser menores a 12 años, normalmente los trabaja con medidas formativas disciplinarias dentro de la institución y para mayores a 12 años también de acuerdo a la falta pueden ser sancionados de acuerdo a lo que le estipule.

Investigadora: Muy bien, ahora ¿cuál es la capacidad de los adolescentes para escuchar?

Psicóloga: Mmm ehh muchos de los adolescentes podría decir que en el momento actual son más prestos y más abiertos a escuchar siempre y cuando estén en un ambiente tranquilo este con personas que les hagan ver cómo decirles que presenten todo un sin número de situaciones, un sin número de cosas y no solo les den una opción o un punto de vista ellos tienden a escuchar más en muchos aspectos si vamos también hay que determinar también la temática todo depende de que temas sean el que se vaya a trabajar y de acuerdo a eso ellos se prestan o se flexibilizan; sin embargo, hay que tomarlos por decir por ese ámbito de empatía de emociones, les gusta mucho la parte emocional, los sentimientos y les gusta y se abre mucho más la escucha cuando ellos se sienten comprendidos y entendidos más no juzgados.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen los adolescentes para formular preguntas?

Psicóloga: En el hecho de formulación de preguntas la verdad no hemos tenido mucha fluidez por parte de nuestros adolescentes no tienden a realizar muchas preguntas al menos a personas que no conocen de lo que he podido observar, ellos se cohiben o expresan menos al menos igual dependiendo de la temática y como se presente el escenario o la población o los participantes.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad de los adolescentes para negociar?

Psicóloga: Para negociar hay aspectos que podría considerar bastante buena todo depende de los intereses y de los pun... y lo que se juegue en ese momento suelen hacer de buenos tratos algunos muy ventajosos para ellos; sin embargo, eso poco a poco, esa parte negociadora que tienen ellos la queremos enfocar también como para desarrollar habilidades y disminuir situaciones como violencia o incluso mejorar rendimiento académico o presentar no se cosas a tiempo pero si están respondiendo a la parte de la negociación.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen los adolescentes para hacer argumentaciones?

Psicóloga: No suelen argumentar mucho ehh es bastante baja podría decir no suelen justificar les da como que miedo, se sienten inseguros.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para plantear alternativas?

Psicóloga: Para plantear alternativas he estado observando que aquí quieren haber indicios de plantear alternativas y también depende igual de las temáticas, de quienes participen, etcétera de situaciones hay cosas que unos nos sorprenden y salen muy buenas, pero a veces están escondidas por X razones por X factores.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para defender a sus compañeros?

Psicóloga: Entre compañeros se cuidan y protegen mucho al menos si son entre pares ellos incluso llegan ese espacio donde se guardan las cosas y nadie revela nada, se ocultan y creo que es una forma de defenderse entre ellos de cuidarse, de protegerse a su manera algunas veces no está tan bien enfocada, pero ellos lo hacen.

Investigadora: Ehh ¿Cuál es la capacidad que tienen para reconocer sus actitudes y aptitudes para resolver conflictos?

Psicóloga: Con relación a sus actitudes en como ellos son están mejorando se ha abierto esa apertura a reconocerse que si de pronto esta actitud no está bien en este espacio o en sus espacios porque no son mis padres no son mis hermanos o no son personas a quienes debo de faltar el respeto ahora para resolver conflictos cuando se les hace caer en cuenta igual en ese sentido de no sentirse juzgados, sentirse que puede pasar, que no son los únicos, ellos tienden a reaccionar positivamente.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para pedir ayuda?

Psicóloga: Se puede decir que están aprendiendo a pedir ayuda con más frecuencia que el año anterior, este año tenemos ayudas que nos facilitaron desde nuestro espacio en diferentes situaciones y ellos han aprendido a acercarse a su manera, pero han aprendido a acercarse.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad de los adolescentes para trabajar su autocontrol?

Psicóloga: Es interesante porque muchos de ellos luchan por que su carácter domine a su temperamento y buscan autocontrolarse y a veces las formas de enojo incluso son interesantes, pero no de manera negativa, sino que veo que hacen un mayor esfuerzo para ellos ehh canalizar ese enojo o que no está bien fundamentado y que puede causar daño a ellos o a otros.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para expresar sus sentimientos e ideas?

Psicóloga: En la parte de sentimientos si ahí si nos falta todavía mejorar por el hecho de que todavía mis estudiantes muchos de sus sentimientos de lo que sienten de lo que piensan no lo sacan siempre a flote por diferentes razones, inseguridad, miedo a expresar ahí por eso es

que decía que es importante trabajar todos los autos conocidos y por conocer.

Investigadora: Ya y ¿en cuánto a ideas?

Psicóloga: Igual ehh las ideas las manifiestan un poco más que los sentimientos, los sentimientos en lugar de expresarlos ellos los reaccionan, pero estamos en ese trabajo de decirles que los sentimientos no son ni buenos ni malos simplemente están ahí pero que nosotros tenemos que saberlo sacarlo de la mejor manera y de acuerdo al lugar.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para comprender los sentimientos de los demás?

Psicóloga: Están aprendiendo eso es lo bueno y me gusta ese proceso que hagan los estudiantes que están aprendiendo que cuando hay una palabra de pronto desagradable a uno puede ser que no le afecte, pero a otro si le afecte entonces lo mejor ante eso es decir algo que no vaya a afectar a nadie por cualquier situación y eso es bueno.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para saber dar cumplidos?

Psicóloga: Mmmm la verdad en esa parte de cumplidos si no los he escuchado mucho, les cuesta podría decir porque algo que a ellos lo toman todavía como algo que no quieren volver a hacer es ofrecer disculpas entonces al dar un cumplido todavía les cuesta.

Investigadora: Ehh ¿en cuanto a “saber presentarse”?

Psicóloga: Mmmm han mejorado en esa parte de timidez son más abiertos, más espontáneos, se identifican, les gusta que los conozcan, le gusta que sepan quienes son y eso es bueno.

Investigadora: ¿Saben “dar las gracias”?

Psicóloga: Ese es otro proceso que estamos haciendo porque cuando vienen a pedir ayuda por alguna X situación a veces se les olvida las palabras mágicas entonces nosotros le hacemos la del rodeo y aprenden a hacerlo.

Investigadora: Ya, desde su percepción y lo que ha podido observar ¿cómo los estudiantes resuelven los conflictos que se presentan en la institución educativa?

Psicóloga: Mmmm la mayoría de las veces hay chicos que dejan los conflictos ósea no le hago caso me voy por último yaa, otros en cambio discuten hasta que bueno entienden que el uno no va a entender el otro tampoco, otros llegan a un punto medio, otros llegan con que bueno él tiene la razón, a ceder, otros en cambio se cierran y otros que dejan vienen a pedirme ayuda acá entonces es que me está molestando por esto y yo no hice esto y no me quiere entender sigue molestando por lo mismo entonces es así varía varía.

Investigadora: ¿Qué tipos de conflictos ocurren en cuanto a relaciones de pareja y cómo solucionan estos conflictos?

Psicóloga: ¿Cuándo estamos hablando de relaciones de pareja estamos hablando de enamorados?

Investigadora: Sí

Psicóloga: A ver algo que de pronto acá son los desacuerdos, la falta de comunicación posiblemente en los chicos ehh algo que también presumo que la carencia afectiva hace que las chicas y los chicos sean más expresivos en sus manifestaciones afectivas que obviamente no están mal; sin embargo, al estar en un espacio educativo hay cosas que no se las puede hacer tan abiertamente por el hecho de que hay más población de menor edad y más vulnerable entonces ellos tienden a escuchar , este año hemos disminuido situaciones de embarazo que es muy bueno; sin embargo, estamos tomando las otras medidas de prevención por cualquier situación y bueno son bastante afectivos, cariñosos si a veces se me tienden a querer volver dependientes emocionalmente que es lo que también intento cuidar pero también necesito el apoyo de las familias y es a veces donde no lo encuentro.

Investigadora: Y esa dependencia que menciona vendría desde la familia ¿verdad?

Psicóloga: Cuando hablamos de una dependencia estamos hablando de una carencia afectiva emocional y esa parte afectiva quienes primero la deben de nutrir son papá y mamá, cuando no hay eso el chico o la chica busca encontrarla en la otra persona y se vuelven tan dependientes incluso cuando presumo que hay una iniciación a la intimidad en que no va haber otro ni otra y ahí es donde se viene a generar una cierta dependencia y obviamente esa genera un malestar visible hacia la persona y donde todos observamos llantos, cambios emocionales, tristeza ehhh desmejora, se descuida incluso en su apariencia personal aunque no en todos los casos , hay otros casos que no lo demuestran pero en cambio hay un dolor interno.

Investigadora: Ehh ¿cómo es la convivencia institucional entre los estudiantes?

Psicóloga: Antes tendían a molestarse bastante ahora veo que se juegan más, se conocen más ahora veo incluso que los grandes ya no molestan a los pequeños ni los pequeños a los grandes, habrá uno que otro caso no digo que no; sin embargo, ya no hay la misma reincidencia que antes y les veo que ya les conocen y eso creo que parte también desde las esferas de arriba de la parte administrativa que es bueno conocerlos a los estudiantes no importa si sea grande, pequeño si sea bueno o malo estudiante, bien comportado o mal comportado, como sea es importante conocerles y darles su valor y respeto tal cual es

Investigadora: Ya muchas gracias, Martha Lucía

Entrevista No. 8

Investigadora: Ya, a continuación, les voy a realizar algunas preguntas por favor respondan con mayor sinceridad, recuerden que es con motivos académicos y se manejará con absoluta confidencialidad, ¿cuál creen que es la capacidad que los adolescentes de la institución tienen para escuchar?

Docente 4: ¿En porcentajes?

Investigadora: Eh no si es que ellos pueden ponerles atención y cosas así

Docente 3: Yo creo que los chicos se distraen fácilmente, si la mayoría de ellos se distraen fácilmente son pocos los que captan de una la información

Docente 4: Si igual

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que los adolescentes tienen para formular preguntas?

Docente 3: La capacidad baja si es baja porque ósea si hacen preguntas, pero a veces hacen preguntas sin sentido ósea preguntas creo que les sale a veces digo yo del estómago porque las preguntas que a veces nos hacen yo me quedo a veces sorprendida porque claro que no hay pregunta mala, sino que a veces no tienen sentido

Docente 4: No tienen relación con el tema

Docente 3: Exactamente y ha pasado que se está hablando de otro tema, estamos hablando de una cosa y alzan la mano y nos preguntan cosas que no tienen nada que ver

Docente 4: Ósea sería más o menos que será un 50 – 50

Investigadora: y ¿cuál es la capacidad que tienen los adolescentes para negociar?

Docente 3: Esa si es alto no? porque cuando les conviene los chicos a veces se les pide un favor, pero un punto licen o que dice? 10, ósea ellos para negociar uy si alto.

Investigadora: ¿usted?

Docente 4: Si lo mismo porque si nos ha pasado que cualquier cosa si si tienen buena capacidad para negociar.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para hacer argumentaciones?

Docente 4: Mmm ese sí que será un 30% de los chicos que usted le pregunta porque pide que argumente y ellos van a responder de manera adecuada.

Docente 3: Que por ejemplo en las preguntas que se les ha hecho en las evaluaciones de escribir el “sí” o el “no” pero que justifique la respuesta si es bastante complicado porque en realidad a veces se quedan ¿qué pongo aquí? y ¿qué hago aquí? ósea si es un poquito complicado esa parte.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad de los adolescentes para plantear alternativas?

Docente 3: Baja

Docente 4: ¿Alternativas?, no en mi caso yo creo que si si si pueden plantear alternativas a lo que uno se les propone y eso.

Investigadora: ¿Cómo por ejemplo?

Docente 4: Como por ejemplo yo les digo hagamos tal cosa y ellos me dicen no mejor hagamos así o así ehh claro y yo a veces si les les acepto el criterio de ellos, y a veces yo si acepto cuando me parece bueno y les digo bueno está bien hagamos así.

Investigadora: ¿Por qué es baja para usted?

Docente 3: Porque las veces que yo les he pedido algo a veces se quedan en las nubes entonces la que doy las alternativas soy yo en realidad.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para defender a sus compañeros?

Docente 3: Alta al menos cuando son amigos ellos se defienden a muerte si si sale el compañerismo en esa parte al menos si son super hiper mega amigos ellos se defienden hasta morir.

Docente 4: Si

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para reconocer sus actitudes y aptitudes para resolver conflictos?

Docente 3: Yo creo que es 50- 50 porque hay veces en las que nosotros hemos tenido que intervenir hemos ayudado hemos dado alternativas de que es lo que se debe hacer y si a veces nace de ellos pedir una disculpa, reconocer que se han equivocado.

Investigadora: ¿usted?

Docente 4: Ellos reconocen sus errores luego de que... en algunos casos necesitan que una persona les haga ver que es lo que ha pasado de ahí por sí solos muy poco.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen los adolescentes para pedir ayuda?

Docente 3: Bastante alta y bueno en mi materia si me ha pasado que si algo no entienden o necesitan ayuda incluso otras cosas fuera de la materia han pedido consejo han pedido ayuda y si incluso yo cuando he podido que hablado con los chicos y se les ha hecho ver las cosas buenas y las cosas malas

Docente 4: Depende de la apertura que le dé el profesor entonces si uno está abierto a explicarles algo que no entendieron en el aula eso si los chicos si acuden.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para trabajar su autocontrol?

Docente 4: Esa si es un poco más complicada si le falta bastante contenerse y aprender a

cómo actuar frente alguna situaciones

Docente 3: Si frente a un conflicto, los chicos tienden a veces a ser muy explosivos hay personas que se enfurecen y enseguida se prenden y no tienen idea que es lo que se debe hacer.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para saber expresar sus sentimientos e ideas?

Docente 3: Alta si ellos siempre ehh expresan lo que sienten, lo que piensan y lo que quieren también

Investigadora: ¿Es más fácil que expresen sus sentimientos o ideas?

Docente 3 y 4: Los sentimientos, los sentimientos

Docente 3: los sentimientos son mucho más fácil de expresar que las ideas

Docente 4: Sí

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen los adolescentes de comprender los sentimientos de los demás?

Docente 3: Yo creo que es buena es alta porque la mayoría de las personas que están aquí los chicos por lo general tienen los mismos conflictos entonces entre ellos si se entienden bastante entre ellos se conversan

Docente 4: Si es exactamente eso porque algunos ya los que han pasado los otros están pasando y eso entonces eso ya les ayuda a actuar y a aconsejar de otra forma.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para manejar o mantener conversaciones?

Docente 3: Yo creo que igual alta porque ellos si les gusta estar en charla, les gusta estar motivados, les gusta estar escuchando que es lo que se dice, que es lo que se hace

Docente 4: Si y ellos también son la mayoría son buenos para iniciar una conversación si si es bueno.

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tiene para hacer cumplidos?

Docente 3: La mayoría de ellos no o sea en realidad es un porcentaje poco del colegio los que en realidad son el 100% cumplidos o sea si es baja la parte de la la

Docente 4: En lo académico

Docente 3: Eso en lo académico si

Investigadora: Pero por ejemplo que le diga al otro compañero ah que bonito hiciste este trabajo

Docente 3 y 4: ahhh esa parte de cumplidos

Docente 3: Ahh en este tipo de cumplidos no yo pensé que me hablaba en lo académico

Docente 4: jajaja

Docente 3: Ehhh no creo que incluso a veces hasta se molestan que el uno hace más bonito o el uno haces más feo o sea el cumplido es más a la cháchara a molestarte

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen para presentarse?

Docente 3: para presentarse

Docente 4: Sería un 50% que lo hace de manera adecuada el otro 50% si son un poco más temerosos, aunque no estoy exagerando 50 debe ser un 70% de los chicos que si son bastante sueltos.

Docente 3: que se presentan, ellos se expresan en cambio hay chicos que si hay que trabajar un poquito más porque ellos tienden a ser muy recelosos tímidos

Investigadora: ¿Cuál es la capacidad que tienen los adolescentes para dar las gracias?

Docente 3: Alta si si es alta

Docente 4: Si alta

Docente 3: si si los chicos son bastante agradecidos cuando nosotros hemos hecho algo por ellos hemos hecho algo con sus familias, hemos hecho con sus materias si en realidad los chicos son muy agradecidos

Investigadora: Desde su percepción y lo que han podido observar en la institución ¿cómo los estudiantes resuelven los conflictos que se presentan en la misma?

Docente 3: A veces de manera violenta

Investigadora: ¿Cómo por ejemplo?

Docente 3: Se van de golpes, pero más que todo nosotros los profesores de la mañana no hemos visto en realidad el problema es en la tarde es cuando los chicos se quedan en extracurricular ehh ahí hay golpe

Docente 4: Eh si nosotros en la mañana no tenemos mayores conflictos

Investigadora: ¿Qué tipos de conflictos ocurren en cuanto a relaciones de pareja y cómo solucionan esto los chicos?

Docente 3: Eh bueno de las parejas que yo he visto creo que se pelean a veces por cosas insignificantes digo yo a veces se pelean por una palabra por un gesto que le hizo la otra persona , por celos también ehh bueno hemos visto en algunos casos chicas más que son más sentimentales ellas tienden a llorar y lo demuestran no entonces nosotros tenemos una estudiante que ya sabemos que cuando pelea con el novio ella ya está con los ojos hinchados entonces nosotros ya sabemos ya , al comienzo si nos espantábamos y que te pasa o algo pero ahora ya sabemos o sea ella pelea con su novio y es de ley a llorar

Investigadora: ¿Qué piensa usted?

Docente 4: La verdad es que no hay muchas parejas no?

Docente 3: Mmm no

Docente 4: No hay muchas parejas en la básica superior ni en bachillerato, pero es justamente el caso de esa pareja ah no de dos parejas que sii en la una el chico tiene bastante influencia sobre la chica y si se ha presentado disminución en el rendimiento académico de ella, pero en el otro caso no es muy independiente la chica de cómo es es su pareja.

Docente 3: Así es

Investigadora: ¿Cómo es la convivencia institucional entre los estudiantes? ¿Cómo se llevan entre ellos?

Docente 3: Bien si se llevan armónicamente son como compañeros y amigos

Docente 4: Si la verdad que para mí es algo que creo yo que no se ve en otras instituciones porque ellos tienen más momentos para compartir tienen más espacio para relacionarse entre ellos y si se llevan los chicos de octavo con los de noveno con los de décimo con los de bachillerato

Docente 3: Con los de la escuela

Docente 4: Con los de la escuela

Investigadora: O sea ¿se conocen entre todos?

Docente 3 y 4: Sí se conocen entre todos

Docente 3: Sí, aquí se conocen entre todos y más que todo es porque aquí están las mismas familias o sea en realidad o sea aquí hay nosotros tenemos familias que están en colegio, niños, estudiantes jóvenes en el colegio, estudiantes en la escuela hasta en inicial

Docente 4: Aja

Docente 3: Entonces todo es como dice una familia de familias

Docente 4: Si

Investigadora: Muchas gracias

Anexo 8

En este apartado se hizo una descripción de las preguntas e ítems que no se tomaron en cuenta para la interpretación de resultados; sin embargo, fueron importantes para el levantamiento de información.

Tabla 5: Pregunta 1, literal b

AM	1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Que pongan apodos para burlarse de otra persona	3 12%	13 52%	8 32%	1 4%
AH	1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Que pongan apodos para burlarse de otra persona	7 26%	5 19%	15 55%	0 0%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la primera pregunta, frecuentemente en el colegio observo o escucho en el segundo ítem, que pongan apodos para burlarse de otra persona**, en el caso de las adolescentes mujeres, el 52% indicó que esta situación ocurre casi siempre, el 32% señaló que se da de vez en cuando, el 12% marcó que siempre se da y el 4% que esta situación no ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 55% afirmó que esta situación se produce de vez en cuando, el 26% que esto se da siempre, el 19% señaló que casi siempre ocurre y el 0% que nunca sucede.

Tabla 6: Pregunta 1, literal c

AM	1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	c) Rumores o chismes de otros compañeros	9 36%	7 28%	5 20%	4 16%
AH	1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	c) Rumores o chismes de otros compañeros	5 19%	8 29%	9 33%	5 19%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la primera pregunta, frecuentemente en el colegio observo o escucho en el tercer ítem, rumores o chismes de otros compañeros**, en el caso de las mujeres adolescentes el 36% señaló que esta situación siempre ocurre, el 28% indicó que casi siempre sucede, el 20% mencionó que esto se da de vez en cuando y el 16% marcó que nunca pasa y en el caso de los adolescentes hombres, el 33% indicó que ocurre de vez en cuando, el 29% señaló que casi siempre ocurre, el 19% afirmó que siempre sucede y el otro 19% mostró que esto nunca se produce.

Tabla 7: Pregunta 1, literal d

AM	1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Amenazas entre compañeros	2 8%	3 12%	10 40%	10 40%
AH	1) Frecuentemente en el colegio observo o escucho	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Amenazas entre compañeros	0 0%	4 15%	8 29%	15 56%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la primera pregunta, frecuentemente en el colegio observo o escucho en el cuarto ítem, amenazas entre compañeros**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que ocurre de vez en cuando, el otro 40% señaló que nunca ocurre, el 12% indicó que casi siempre se da y el 8% marcó que siempre sucede y en el caso de los adolescentes hombres, el 56% colocó que nunca ocurre esta situación, el 29% señaló que se da de vez en cuando, el 15% que se produce casi siempre y el 0% marcó que no sucede esto.

Tabla 8: Pregunta 2, literal a

AM	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Obedecer y respetar al profesor	10 40%	8 32%	6 24%	1 4%
AH	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Obedecer y respetar al profesor	12 44%	9 33%	5 19%	1 4%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la segunda pregunta, en el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones, en el primer ítem, obedecer y respetar al profesor**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% afirmó que esta situación siempre ocurre, el 32%

señaló que se produce casi siempre, el 24% indicó que se da de vez en cuando y el 4% manifestó que no sucede y en el caso de los adolescentes hombres, el 44% responde a que esta situación ocurre, el 33% señaló que sucede casi siempre, el 19% indicó que estas condiciones se dan de vez en cuando y el 4% manifestó que nunca ocurre.

Tabla 9: Pregunta 2, literal b

AM	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) No cumplir las normas de comportamiento en clase	2 8%	12 48%	9 36%	2 8%
AH	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) No cumplir las normas de comportamiento en clase	1 4%	10 37%	14 52%	2 7%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la segunda pregunta, en el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones, en el segundo ítem, no cumplir las normas de comportamiento en clase**, en el caso de las mujeres adolescentes el 48% mencionó que esta situación ocurre casi siempre, el 36% indicó que sucede de vez en cuando, el 8% respondió que siempre ocurre y el otro 8% señaló que nunca se da esta situación y en el caso de los hombres adolescentes el 52% mencionó que estas condiciones se dan de vez en cuando, el 37% indicó que sucede casi siempre, el 7% señaló que nunca se produce y el 4% respondió que siempre se produce esa situación.

Tabla 10: Pregunta 2, literal c

AM	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	c) Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor	2 8%	1 4%	13 52%	9 36%
AH	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	c) Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor	2 8%	4 15%	12 44%	9 33%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la segunda pregunta, en el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones, en el segundo ítem, interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor**, en el caso de las mujeres el 52% respondió a que esta situación ocurre de vez en cuando, el 36% indicó que nunca se da, el 8% afirmó que siempre sucede y el 4% indicó que

casi siempre se da y en el caso de los adolescentes hombres, el 44% indicó que estas condiciones se dan de vez en cuando, el 33% señaló que nunca sucede, el 15% respondió que se produce de vez en cuando y el 8% manifestó que se da siempre.

Tabla 11: Pregunta 2, literal d

A M	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Provocar, ridiculizar, enfrentar a los profesores	0 0%	3 12%	3 12%	19 76%
AH	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Provocar, ridiculizar, enfrentar a los profesores	1 4%	3 11%	6 22%	17 63%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la segunda pregunta, en el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones, en el cuarto ítem, provocar, ridiculizar, enfrentar a los profesores**, en el caso de las mujeres adolescentes el 76% respondió que nunca ocurre esta situación, el 12% señaló que se da de vez en cuando, el otro 12% mencionó que se produce de vez en cuando y el 0% indicó que no sucede siempre y en el caso de los adolescentes hombres el 63% señaló que esta situación nunca ocurre, el 22% indicó que se da de vez en cuando, el 11% respondió que casi siempre sucede y el 4% señaló que siempre ocurre.

Tabla 12: Pregunta 2, literal e

A M	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	e) Entrar y salir de clase sin permiso	2 8%	7 28%	7 28%	9 36%
AH	2) En el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	e) Entrar y salir de clase sin permiso	4 15%	3 11%	5 18%	15 56%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la segunda pregunta, en el aula de clase con qué frecuencia se presentan estas situaciones, en el quinto ítem, entrar y salir sin permiso**, en el caso de las mujeres adolescentes el 36% respondió que nunca se produce esta situación, el 28% indicó que se da de vez en cuando, el otro 28% señaló que ocurre casi siempre y el 8% señaló que siempre sucede y en el caso de los adolescentes hombres el 56% mencionó que nunca se produce esa situación, el 18% indicó que sucede de vez en cuando, el 15% afirmó que

siempre ocurre y el 11% señaló que se da casi siempre-

Tabla 13: Pregunta 3, literal c

AM	3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		c) Padres	7 28%	5 20%	5 20%
AH	3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		c) Padres	9 33%	7 26%	6 22%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la tercera pregunta, ¿cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quién acudo?, en el tercer ítem, padres, en el caso de las mujeres adolescentes el 32% respondió que nunca ocurre esta situación, el 28% indicó que se da siempre, el 20% señaló que sucede casi siempre y el otro 20% manifestó que se produce de vez en cuando y en el caso de los adolescentes hombres el 33% afirmó que siempre ocurre, el 26% respondió que se da casi siempre, el 22% manifestó que sucede de vez en cuando y el 19% señaló que nunca ocurre.

Tabla 14: Pregunta 3, literal d

AM	3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		d) Inspector	0 0%	2 8%	9 36%
AH	3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		d) Inspector	3 11%	2 8%	10 37%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a la tercera pregunta, ¿cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quién acudo?, en el cuarto ítem, inspector, en el caso de las mujeres adolescentes el 56% respondió que nunca ocurre esta situación, el 36% señaló que se da de vez en cuando, el 8% indicó que sucede casi siempre y el 0% manifestó que no siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 44% respondió que nunca sucede

esta situación, el 37% señaló que ocurre de vez en cuando, el 11% indicó que se da siempre y el 8% manifestó que se produce casi siempre.

Tabla 15: Pregunta 3, literal f

AM	3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	f) Otros familiares (hermanos, tíos, primos, etc.)	5 20%	6 24%	8 32%	6 24%
AH	3) ¿Cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quien acudo?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	f) Otros familiares (hermanos, tíos, primos, etc.)	7 26%	7 26%	9 33%	4 15%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a la **tercera pregunta, ¿cuándo tengo un problema o desacuerdo con alguien en el colegio a quién acudo?**, en el sexto ítem, otros familiares (hermanos, tíos, primos, etc.), en el caso de las mujeres adolescentes el 32% respondió que esta situación ocurre de vez en cuando, el 24% indicó que nunca sucede, el otro 24% manifestó que se da casi siempre y el 20% afirmó que siempre ocurre y en el caso de los hombres adolescentes, el 33% señaló que sucede de vez en cuando, el 26% respondió que siempre ocurre, el otro 26% manifestó que se da casi siempre y el 15% indicó que nunca sucede.

Tabla 16: Pregunta 14, literal a

AM	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	a) No estar de acuerdo con otra persona	7 28%	12 48%	6 24%
AH	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	a) No estar de acuerdo con otra persona	7 26%	14 52%	6 22%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la **cuarta pregunta, para ti un conflicto es, en el primer ítem, no estar de acuerdo con otra persona**, en el caso de las mujeres adolescentes el 48% respondió que están medianamente de acuerdo, el 28% indicó que se encuentran de acuerdo y el 24% manifestó que están en desacuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 52% señaló que están medianamente de acuerdo, el 26% respondió que se encuentran de acuerdo y el 22% manifestó que están en desacuerdo

Tabla 17: Pregunta 4, literal b

AM	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	b) Que alguien me caiga mal	6 24%	9 36%	10 40%
AH	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	b) Que alguien me caiga mal	3 11%	13 48%	11 41%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la cuarta pregunta, para ti un conflicto es, en el segundo ítem, que alguien me caiga mal**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que se encuentran de acuerdo, el 36% indicó que están medianamente de acuerdo y el 24% manifestó que se encuentran de acuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 48% señaló que están medianamente de acuerdo, el 41% indicó que se encuentran en desacuerdo y el 11% respondió que están de acuerdo.

Tabla 18: Pregunta 4, literal c

AM	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	c) Malentendidos entre compañeros	7 28%	7 28%	11 44%
AH	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	c) Malentendidos entre compañeros	6 22%	13 48%	8 30%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la cuarta pregunta, para ti un conflicto es, en el tercer ítem, malentendidos entre compañeros**, en el caso de las mujeres adolescentes el 44% indicó que se encuentran medianamente de acuerdo, el 28% afirmó que están de acuerdo y el otro 28% se encuentran medianamente de acuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 48% señaló que están medianamente de acuerdo, el 30% indicó que se encuentran de acuerdo y el 22% manifestó que están de acuerdo.

Tabla 19: Pregunta 4, literal d

AM	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	d) Discrepancias entre profesores	0 0%	12 48%	13 52%
AH	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	d) Discrepancias entre profesores	2 7%	8 30%	17 63%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la cuarta pregunta, para ti un conflicto es, en el cuarto ítem, discrepancias entre profesores**, en el caso de las mujeres adolescentes el 52% indicó que están en desacuerdo, el 48% respondió que se encuentran medianamente de acuerdo y el 0% señaló que están de acuerdo y en el caso de los adolescentes jóvenes el 63% señaló que se encuentran en desacuerdo, el 30% manifestó que están medianamente de acuerdo y el 7% manifestó que se encuentran de acuerdo.

Tabla 20: Pregunta 4, literal e

AM	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	e) Discusiones en el aula	10 40%	6 24%	9 36%
AH	4) Para ti un conflicto es:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	e) Discusiones en el aula	9 33%	11 41%	7 26%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la cuarta pregunta, para ti un conflicto es, en el quinto ítem, discusiones en el aula**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% afirmó que están de acuerdo, el 36% indicó que se encuentran en desacuerdo y el 24% manifestó que están medianamente de acuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 41% señaló que se encuentran medianamente de acuerdo, el 33% manifestó que están de acuerdo y el 26% respondió que se encuentran en desacuerdo.

Tabla 21: Pregunta 5, literal a

AM	5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	a) No puede controlar su ira	11 44%	13 52%	1 4%
AH	5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	a) No puede controlar su ira	16 59%	6 22%	5 19%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a la quinta pregunta, una persona pelea porque, en el primer ítem no puede controlar su ira, en el caso de las mujeres adolescentes el 52% señaló que se encuentran medianamente de acuerdo, el 44% afirmó que están de acuerdo y el 4% indicó que se encuentran en desacuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 59% respondió que están de acuerdo, el 22% manifestó que se encuentran medianamente de acuerdo y el 19% señaló que están en desacuerdo.

Tabla 22: Pregunta 5, literal b

AM	5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	b) No sabe cómo resolver el problema	10 40%	10 40%	5 20%
AH	5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	b) No sabe cómo resolver el problema	10 37%	11 41%	6 22%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la quinta pregunta, una persona pelea porque, en el segundo ítem, no sabe cómo resolver el problema, en el caso de las adolescentes mujeres el 40% afirmó que están de acuerdo, el otro 40% indicó que se encuentran medianamente de acuerdo y el 20% manifestó que están en desacuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 41% señaló que se encuentran medianamente de acuerdo, el 37% manifestó que están de acuerdo y el 22% indicó que se encuentran en desacuerdo.

Tabla 23: Pregunta 5, literal c

AM	5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	c) Porque así aprendió	8 32%	8 32%	9 36%
AH	5) Una persona pelea porque:	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
	c) Porque así aprendió	7 26%	9 33%	11 41%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la quinta pregunta, una persona pelea porque, en el tercer ítem, porque así aprendió**, en el caso de las adolescentes mujeres el 36% respondió que se encuentran en desacuerdo, el 32% indicó que están medianamente de acuerdo y el otro 32% afirmó que se encuentran de acuerdo y en el caso de los adolescentes hombres el 41% manifestó que están en desacuerdo, el 33% indicó que se encuentran medianamente de acuerdo y el 26% respondió que están de acuerdo.

Tabla 24: Pregunta 6, literal a

AM	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Escuchan a los involucrados	8 32%	7 28%	7 28%	3 12%
AH	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Escuchan a los involucrados	7 26%	10 37%	8 30%	2 7%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la sexta pregunta, cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdo, peleas) los profesores**, en el primer ítem, escuchan a los involucrados, en el caso de las mujeres adolescentes el 32% afirmó que siempre ocurre esta situación el 28% señaló que casi siempre sucede, el otro 28% indicó que se da de vez en cuando y el 12% manifestó que nunca pasa y en el caso de los adolescentes hombres el 37% respondió que casi siempre sucede, el 30% indicó que se da de vez en cuando, el 26% afirmó que se produce siempre y el 7% señaló que nunca sucede.

Tabla 25: Pregunta 6, literal b

AM	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		b) Se molestan y gritan	5 20%	2 8%	7 28%
AH	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		b) Se molestan y gritan	3 11%	4 15%	13 48%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la sexta pregunta, cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdo, peleas) los profesores, en el segundo ítem, se molestan y gritan**, en el caso de las mujeres adolescentes el 44% indicó que nunca ocurre, el 28% respondió que se da de vez en cuando, el 20% afirmó que siempre sucede y el 8% señaló que casi siempre se produce y en el caso de los adolescentes hombres el 48% manifestó que se da de vez en cuando, el 26% respondió que nunca se produce, el 15% indicó que casi siempre sucede y el 11% señaló que siempre se da.

Tabla 26: Pregunta 6, literal c

AM	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		c) Resuelven la situación buscando una solución (llegando a un acuerdo entre los implicados)	10 40%	5 20%	9 36%
AH	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		c) Resuelven la situación buscando una solución (llegando a un acuerdo entre los implicados)	13 48%	6 22%	8 30%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la sexta pregunta, cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdo, peleas) los profesores, en el tercer ítem, resuelven la situación buscando**

una solución (llegando a un acuerdo entre los implicados), en el caso de las mujeres adolescentes el 40% afirmó que esta situación siempre ocurre, el 36% señaló que se da de vez en cuando, el 20% indicó que se produce casi siempre y el 4% manifestó que nunca sucede y en el caso de los adolescentes hombres el 48% afirmó que siempre se da esta situación, el 30% indicó que sucede de vez en cuando, el 22% señaló que se da casi siempre y el 0% respondió que nunca se produce.

Tabla 27: Pregunta 6, literal d

AM	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores: d) Comunican al inspector	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		8 32%	3 12%	8 32%	6 24%
AH	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores: d) Comunican al inspector	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		14 52%	3 11%	7 26%	3 11%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la sexta pregunta, cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdo, peleas) los profesores, en el cuarto ítem, comunican al inspector**, en el caso de las mujeres adolescentes el 32% afirmó que siempre se produce esta situación, el otro 32% manifestó que se da de vez en cuando, el 24% señaló que nunca sucede y el 12% indicó que casi siempre se produce y en el caso de los adolescentes hombres el 52% afirmó que siempre sucede, el 26% respondió que se da de vez en cuando, el 11% manifestó que ocurre casi siempre y el otro 11% señaló que nunca se da.

Tabla 28: Pregunta 6, literal e

AM	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	e) Comunican al DECE (Departamento de Consejería Estudiantil)	14 56%	5 20%	3 12%	3 12%
AH	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	e) Comunican al DECE (Departamento de Consejería Estudiantil)	9 33%	9 33%	7 26%	2 8%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la sexta pregunta, cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdo, peleas) los profesores, en el quinto ítem, comunican al DECE (Departamento de Consejería Estudiantil)**, en el caso de las mujeres adolescentes el 56% afirmó que esta situación ocurre, el 20% señaló que se da casi siempre, el 12% mencionó que se produce de vez en cuando y el otro 12% respondió que nunca ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 33% indicó que siempre se da, el 33% señaló que casi siempre ocurre, el 26% indicó que se produce de vez en cuando y el 8% manifestó que nunca sucede

Tabla 29: Pregunta 6, literal f

AM	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	f) Ignoran la situación	1 4%	4 16%	1 4%	19 76%
AH	6) Cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdos, peleas) los profesores:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	f) Ignoran la situación	3 11%	2 8%	6 22%	16 59%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la sexta pregunta, cuando ocurre una situación de conflicto (desacuerdo, peleas) los profesores, en el sexto ítem, ignoran la situación**, en el caso de las mujeres adolescentes el 76% respondió que nunca se produce esta situación, el 16% manifestó que se da de vez en cuando, el 4% señaló que de vez en cuando sucede y el otro 4% indicó que

siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 59% respondió que nunca sucede, el 22% señaló que ocurre de vez en cuando, el 11% afirmó que siempre se produce y el 8% manifestó que se da casi siempre.

Tabla 30: Pregunta 7, literal d

AM	7) ¿Qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Por falta de cooperación en trabajos grupales	5 20%	2 8%	11 44%	7 28%
AH	7) ¿Qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Por falta de cooperación en trabajos grupales	0 0%	5 19%	13 48%	9 33%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la séptima pregunta, ¿qué tipo de inconvenientes o dificultades suelo tener con mis compañeros?, el cuarto ítem, por falta de cooperación en trabajos grupales, en el caso de las mujeres adolescentes el 44% respondió que se produce de vez en cuando, el 28% indicó que nunca sucede, el 20% afirmó que siempre ocurre y 8% manifestó que casi siempre se da y en el caso de los adolescentes hombres el 48% señaló que sucede de vez cuando, el 33% respondió que nunca se da, el 33% indicó que casi siempre se produce y el 0% marcó que siempre no ocurre.

Tabla 31: Pregunta 8, literal b

AM	8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Llego a un acuerdo con esa persona	4 16%	5 20%	7 28%	9 36%
AH	8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Llego a un acuerdo con esa persona	6 21%	5 19%	11 41%	5 19%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a la octava pregunta, cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?, en el segundo ítem, llego a un acuerdo con esa persona, en el caso de las mujeres adolescentes el 36% indicó que nunca sucede, el 28% señaló que de vez en cuando ocurre, el 20% respondió que casi siempre se da y el 16% afirmó que siempre sucede y en el caso de los adolescentes hombres el 41% manifestó que de vez en cuando sucede, el 21% afirmó que siempre ocurre, el 19% indicó que casi siempre se da y el otro 19% señaló que nunca se produce.

Tabla 32: Pregunta 8, literal c

AM	8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	c) Reacciono de la misma forma	7 28%	9 36%	6 24%	3 12%
AH	8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	c) Reacciono de la misma forma	4 15%	7 26%	9 33%	7 26%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a la octava pregunta, cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?, en el tercer ítem, reacciono de la misma forma, en el caso de las mujeres adolescentes el 36% señalo que siempre sucede esta situación, el 28% afirmó que siempre ocurre, el 24% indicó que de vez en cuando se da y el 12% respondió que nunca sucede y en el caso de los adolescentes hombres, el 33% indicó que de vez en cuando se da, el 26% manifestó que casi siempre ocurre, el otro 26% señaló que nunca se da y el 15% afirmó que siempre sucede.

Tabla 33: Pregunta 8, literal d

AM	8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Me enojo y reacciono con golpes o digo insultos o malas palabras	4 16%	6 24%	8 32%	7 28%
AH	8) Cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca

	d) Me enojo y reacciono con golpes o digo insultos o malas palabras	6	2	11	8
		22%	7%	41%	30%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la octava pregunta, cuando tienes algún problema con algún compañero en el colegio ¿cómo lo solucionas?, en el cuarto ítem, me enojo y reacciono con golpes o digo insultos o malas palabras**, en el caso de las mujeres adolescentes el 32% indicó que de vez en cuando sucede, el 28% señaló que nunca ocurre, el 24% manifestó que casi siempre se produce y el 16% afirmó que siempre se da y en el caso de los adolescentes hombres el 41% señaló que de vez en cuando ocurre, el 30% indicó que nunca se da, el 22% afirmó que siempre se da y el 7% respondió que casi siempre sucede.

Tabla 34: Pregunta 9, literal d

AM	9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		d) Molesto en clase	1 4%	1 4%	10 40%
AH	9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	d) Molesto en clase	1 4%	7 26%	15 56%	4 14%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a **la novena pregunta, he tenido problemas o dificultades con los profesores cuando, en el cuarto ítem, molesto en clase**, en el caso de las mujeres adolescentes el 52% manifestó que nunca ocurre, el 40% indicó que de vez en cuando sucede, el 4% señaló que casi siempre pasa y el otro 4% afirmó que siempre sucede y en el caso de los adolescentes hombres el 56% respondió que de vez en cuando ocurre, el 26% señaló que casi siempre sucede, el 14% manifestó que nunca pasa y el 4% afirmó que siempre se produce.

Tabla 35: Pregunta 9, literal e

AM	9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	e) No voy a clase y me quedo afuera por el patio u otro lugar del colegio	2 8%	2 8%	3 12%	18 72%
AH	9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	e) No voy a clase y me quedo afuera por el patio u otro lugar del colegio	3 11%	2 7%	4 15%	18 67%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la novena pregunta, he tenido problemas o dificultades con los profesores cuando, en el quinto ítem, no me voy a clase y me quedo afuera por el patio u otro lugar del colegio, en el caso de las mujeres adolescentes el 72% señaló que nunca sucede, el 12% indicó que de vez en cuando se da, el 8% afirmó que siempre ocurre y el otro 8% manifestó que casi siempre pasa y en el caso de los hombres adolescentes el 67% señaló que nunca ocurre, el 15% respondió que se da de vez en cuando, el 11% indicó que siempre se da y el 7% manifestó que casi siempre ocurre.

Tabla 36: Pregunta 9, literal f

AM	9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	f) Le cuestiono todo al profesor (soy respondón)	2 8%	0 0%	10 40%	13 52%
AH	9) He tenido problemas o dificultades con los profesores cuando:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	f) Le cuestiono todo al profesor (soy respondón)	1 4%	3 11%	7 26%	16 59%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a la novena pregunta, he tenido problemas o dificultades con los profesores cuando, en el sexto ítem, le cuestiono todo al profesor (soy respondón), en el caso de las mujeres adolescentes el 52% respondió que nunca se produce, el 40% indicó que de vez en cuando sucede, el 8% afirmó que siempre ocurre y el 0% manifestó que casi siempre no pasa y en el caso de los adolescentes el 59% señaló que nunca se produce, el 26% indicó que de vez en cuando se da, el 11% manifestó que casi siempre sucede y el 4% afirmó que siempre ocurre.

Tabla 37: Pregunta 10, literal a

AM	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Me salgo del aula (prefiero no escuchar lo que me dice el profesor)	1 4%	0 0%	4 16%	20 80%
AH	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Me salgo del aula (prefiero no escuchar lo que me dice el profesor)	1 4%	2 7%	5 19%	19 70%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la décima pregunta, cuando he tenido un problema con algún profesor yo, en el primer ítem, me salgo del aula (prefiero no escuchar lo que me dice el profesor)**, en el caso de las mujeres adolescentes el 80% respondió que nunca sucede, el 16% manifestó que de vez en cuando ocurre, el 4% afirmó que siempre pasa y el 0% indicó que casi siempre no se produce.

Tabla 38: Pregunta 10, literal b

AM	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Hago como si le escuchará y luego me voy a mi puesto (lo ignoro y no hago nada)	1 4%	5 20%	9 36%	10 40%
AH	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Hago como si le escuchará y luego me voy a mi puesto (lo ignoro y no hago nada)	1 4%	0 0%	16 59%	10 37%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la décima pregunta, cuando he tenido un problema con algún profesor yo, en el segundo ítem, hago como si le escuchará y luego me voy a mi puesto (lo ignoro y no hago nada)**, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que nunca sucede, el 36% indicó que de vez en cuando ocurre, el 20% señaló que casi siempre se da y el 4% afirmó que siempre pasa y en el caso de los adolescentes hombres el 59% manifestó que de vez en cuando se produce, el 37% respondió que nunca sucede, el 4% afirmó que siempre se da y el 0% indicó que casi siempre no pasa.

Tabla 39: Pregunta 10, literal c

AM	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		c) Escuchó al profesor y explico lo que pasó para llegar a un acuerdo	5 20%	7 28%	11 44%
AH	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		c) Escuchó al profesor y explico lo que pasó para llegar a un acuerdo	7 26%	7 26%	10 37%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a la décima pregunta, cuando he tenido un problema con algún profesor yo, en el tercer ítem, escucho al profesor y explico lo que pasó para llegar a un acuerdo, en el caso de las mujeres adolescentes el 44% manifestó que de vez en cuando se produce, el 28% indicó que casi siempre se da, el 20% afirmó que siempre sucede y el 8% señaló que nunca ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 37% indicó que de vez en cuando sucede, el 26% afirmó que siempre pasa, el otro 26% señaló que casi siempre ocurre y el 11% respondió que nunca se produce.

Tabla 40: Pregunta 10, literal d

AM	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		d) Me pongo a discutir con el profesor (alzando la voz, siendo altanero, malcriado)	1 4%	1 4%	2 8%
AH	10) Cuando he tenido un problema con algún profesor yo:	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		d) Me pongo a discutir con el profesor (alzando la voz, siendo altanero, malcriado)	1 4%	1 4%	6 22%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la décima pregunta, cuando he tenido un problema con algún profesor yo, en el cuarto ítem, me pongo a discutir con el profesor (alzando la voz, siendo altanero, malcriado), en el caso de las mujeres adolescentes el 84% indicó que nunca sucede, el 8% manifestó que no se produce, el 4% señaló que casi siempre pasa y el 4% afirmó que siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 70% respondió que nunca pasa, el 22% indicó que de vez en cuando sucede, el 4% manifestó que casi siempre

sucede y el otro 4% afirmo que siempre ocurre.

Tabla 41: Pregunta 11, literal a

AM	11)En el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos(problemas,peleas,dificultades) a) Ente compañeros	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		6 24%	6 24%	10 40%	3 12%
AH	11)En el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos(problemas,peleas,dificultades) a) Ente compañeros	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		4 15%	3 11%	16 59%	4 15%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a la onceava pregunta, en el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos (problemas, peleas, dificultades), en el primer ítem, entre compañeros, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% indicó que de vez en cuando se produce, el 24% afirmó que siempre sucede, el otro 24% señaló que casi siempre pasa y el 12% respondió que nunca se da y en el caso de los adolescentes hombres el 59% indicó que de vez en cuando ocurre, el 15% afirmó que siempre pasa, el otro 15% señaló que nunca se da el 11% manifestó que casi siempre sucede.

Tabla 42: Pregunta 11, literal b

AM	11)En el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos(problemas,peleas,dificultades) b) Entre alumno-profesor	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		2 8%	0 0%	8 32%	15 60%
AH	11)En el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos(problemas,peleas,dificultades) b) Entre alumno-profesor	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		0 0%	4 15%	8 30%	15 55%

Elaborado por: Granja,2019

Respecto a la onceava pregunta, en el colegio entre quienes se evidencia que se produce más conflictos (problemas, peleas, dificultades), en el segundo ítem, entre alumno- profesor, en el caso de las adolescentes mujeres el 60% respondió que nunca ocurre, el 32% manifestó que de vez en cuando pasa, el 8% afirmó que siempre sucede y el 0% indicó que casi siempre no se da y en el caso de los adolescentes hombres, el 55% respondió que nunca sucede, el 30% indicó que de vez en cuando pasa, el 15% señaló que casi siempre se produce y el 0% manifestó que siempre no se da.

Tabla 43: Pregunta 12, literal a

AM	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas):	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Aula		4 16%	4 16%	12 48%
AH	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas):	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	a) Aula	1 4%	8 30%	16 59%	2 7%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la doceava pregunta, en el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas), en el primer ítem, aula, en el caso de las mujeres adolescentes el 48% manifestó que de vez en cuando se produce, el 20% indicó que nunca se da, el 16% afirmó que siempre pasa y el otro 16% señaló que casi siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 59% respondió que de vez en cuando sucede, el 30% manifestó que casi siempre ocurre, el 7% indicó que nunca se produce y el 4% afirmo que siempre se da.

Tabla 44: Pregunta 12, literal b

AM	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas):	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Patio		4 16%	10 40%	7 28%
AH	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas):	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
	b) Patio	1 4%	9 33%	15 56%	2 7%

Elaborado por: Granja, 2019

Respecto a la doceava pregunta, en el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas), en el segundo ítem, patio, en el caso de las mujeres adolescentes el 40% respondió que casi siempre ocurre, el 28% indicó que de vez en cuando se produce, el 16% afirmó que siempre se da y el otro 16% señaló que nunca

pasa y en el caso de los hombres adolescentes el 56% manifestó que de vez en cuando sucede, el 33% indicó que casi siempre pasa, el 7% respondió que nunca se produce y el 4% afirmó que siempre se da.

Tabla 45: Pregunta 12, literal c

AM	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas): c) Comedor	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		1 4%	6 24%	12 48%	6 24%
AH	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas): c) Comedor	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		3 11%	4 15%	12 44%	8 30%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a la doceava pregunta, en el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas), en el tercer ítem, comedor, en el caso de las mujeres adolescentes el 48% manifestó que de vez en cuando se produce, el 24% indicó que nunca ocurre, el otro 24% señaló que casi siempre se da y el 4% afirmó que siempre pasa y en el caso de los adolescentes hombres el 44% indicó que de vez en cuando ocurre, el 33% señaló que nunca sucede, el 15% respondió que casi siempre se produce y el 11% afirmó que siempre ocurre.

Tabla 46: Pregunta 12, literal d

AM	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas): d) Bar	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		2 8%	2 8%	4 16%	17 68%
AH	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades,problemas): d) Bar	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		0 0%	2 7%	8 30%	17 63%

Elaborado por: Granja, 2019

En cuanto a **la doceava pregunta, en el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas), en el cuarto ítem, bar**, en el caso de las mujeres adolescentes el 68% respondió que nunca sucede, el 16% manifestó que de vez en cuando se da, el 8% señaló que casi siempre ocurre y el otro 8% afirmó que siempre ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 63% respondió que nunca pasa, el 30% manifestó que de vez en cuando pasa, el 7% indicó que casi siempre ocurre y el 0% señaló que siempre no se da.

Tabla 47: Pregunta 12, literal e

AM	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas): e) Biblioteca	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		0 0%	0 0%	0 0%	25 100%
AH	12)En el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas): e) Biblioteca	Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca
		1 4%	1 4%	4 14%	21 78%

Elaborado por: Granja, 2019

En relación a **la doceava pregunta, en el colegio en cuales de los siguientes lugares se produce más conflictos (dificultades, problemas), en el cuarto ítem, biblioteca**, en el caso de las mujeres adolescentes el 100% respondió que nunca ocurre y en el caso de los adolescentes hombres el 78% manifestó que nunca sucede, el 14% indicó que de vez en cuando pasa, el 4% señaló que casi siempre ocurre y el otro 4% afirmó que siempre se da.

Anexo 9 (Criterios Institucionales)



JESUITAS
ECUADOR



Quito, 30 de julio de 2019

CERTIFICADO DE ENTREGA FÍSICA DE GUÍA

A petición verbal de la interesada, certifico que la señorita PATRICIA JACQUELINE GRANJA NOVOA, estudiante de la Facultad de Psicología, carrera de Psicología Educativa, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE, en el marco del trabajo aprobado en el Centro del Muchacho Trabajador, ha procedido a la entrega física del borrador de la "GUÍA METODOLÓGICA PARA DOCENTES – en la prevención y manejo de conflictos con adolescentes".

Se faculta a la parte interesada hacer uso del presente certificado en los fines legales que considere convenientes a su interés, de requerir mayor información estaremos gustosos de entregarle.

Atentamente.



Johnny Espinosa Granja
Director Ejecutivo
Centro del Muchacho Trabajador

Anexo 10 (Guía)