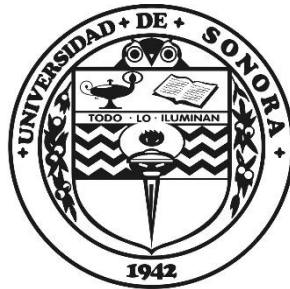


ConVive: Innovación Educativa



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

**UNIVERSIDAD DE SONORA**

División de Ciencias Sociales

Maestría en Innovación Educativa

ConVive: una propuesta de programa para la formación de habilidades  
de resolución de conflictos en estudiantes universitarios

Tesis

Que para obtener el grado de:  
Maestro en Innovación Educativa

Presenta:

Daniel Fernando Chávez Ponce

Directora:

Claudia Cecilia Norzagaray Benítez

Hermosillo, Sonora, 20 de agosto de 2021

Hermosillo, Sonora, a 13 de agosto de 2021

**Dr. Juan Pablo Durand Villalobos**

Coordinador de la Maestría en Innovación Educativa

Presente.

Por este medio se le informa que el trabajo titulado *ConVive: una propuesta de programa para la formación de habilidades de resolución de conflictos en estudiantes universitarios*, presentado por el pasante de maestría, *Daniel Fernando Chávez Ponce*, cumple con los requisitos teórico-metodológicos para ser sustentado en el examen de grado, para lo cual se aprueba su publicación.

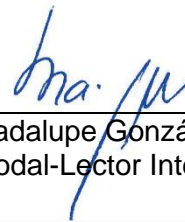
Sin otro particular, quedamos a sus órdenes.

Atentamente



---

Dra. Claudia Cecilia Norzagaray Benitez  
Asesor-Director



---

Dra. Ma. Guadalupe González Lizárraga  
Sinodal-Lector Interno



---

Dra. Edna María Villarreal Peralta  
Sinodal-Lector Interno



---

Dra. Nohemí Guadalupe Calderón González  
Sinodal-Lectora Externa

## AGRADECIMIENTOS

“El flujo del tiempo es cruel... su velocidad parece ser diferente para cada persona, pero nadie puede cambiarlo... una cosa que no cambia, son los recuerdos de tu juventud”

- Sheik, The Legend of Zelda

La fecha tan esperada por fin llegó, y junto con ella una gran satisfacción invade mi sentir por haber culminado con mi proceso formativo como Maestro en Innovación Educativa. Dra. Claudia Cecilia Norzagaray Benítez, agradezco que haya confiado en mi trabajo desde el primer momento en que se lo presente, más que mi directora, con el tiempo se convirtió en una gran amiga. Dra. Ma. Guadalupe González Lizarraga, agradezco totalmente su apoyo brindado durante mi formación, por todos sus consejos y motivaciones que ayudaron a generar este gran proyecto.

Dra. Edna María Villarreal Peralta, una excelente maestra, una excelente guía, y una excelente oradora, gracias por las grandes ideas que me brindó para ayudarme con mi proyecto. Dra. Nohemí Guadalupe Calderón González, por sus grandes observaciones y conocimiento que ayudaron a que mi proyecto fuera mejor en cada revisión.

Al amor de mi vida, Juan Casillas Trasviña, alentándome desde el inicio a tomar este posgrado, dándome los mejores consejos cuando sentía que ya no podía más, mostrando ese gran cariño y amor que recibo día con día, pasando grandes momentos contigo, agradezco que hayas sido parte de este proceso. Te amo con todo mi corazón.

A mis padres, Sergio Chávez Torres, quien en su amplia sabiduría me ayudó a poner los pies sobre la tierra, concentrándome y enfocándome en aquello que era más importante para mí. Luz Elena Ponce Domínguez, por sus maravillosos consejos que venían desde el corazón, los cuales me hacían sentir su amor de madre, y me ayudaron a no rendirme jamás. Por todos esos abrazos que no faltaron, que me llenaban de paz y alegría para continuar, gracias de todo corazón, los amo.

A mis amigos, Javier Cuevas, Olivia Llano, Rodrigo Valencia y Mirna Ruelas, por siempre darse el tiempo para escuchar todas mis ideas, y vivir junto conmigo esta experiencia que nunca olvidaré, y sobre todo por brindarme su amistad durante todos estos años, son los mejores amigos que uno podría desear.

Finalmente, al CONACyT, por el estímulo económico ofrecido durante estos dos años y, a mi eterna alma mater, la Universidad de Sonora, por ofrecerme este gran espacio para seguir formándome cada vez como un mejor profesional.

## RESUMEN

El aprendizaje de habilidades para la convivencia escolar se relaciona con el tercer pilar de la educación, que se fundamenta en el desarrollo del ser humano en sociedad. Entre estas destrezas se encuentran los modos en que los estudiantes universitarios tienden a resolver las situaciones conflictivas, de tal forma que la solución satisfaga a las partes involucradas. Por lo anterior, son fundamentales el diseño de programas innovadores y la puesta en práctica de estrategias dirigidas a la formación de habilidades de resolución de conflictos en alumnos de nivel profesional, ya que esto coadyuva en la mejora de la coexistencia en los planteles educativos y en los procesos formativos de las Instituciones de Educación Superior (IES). Partiendo de la premisa planteada en el párrafo anterior, este trabajo se traza el objetivo de diseñar un programa de innovación educativa que forme habilidades de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. Para lograrlo, se realizó un diagnóstico de necesidades, con base en un método mixto, con un diseño secuencial, donde primero se aplicó el instrumento *Modos de Manejo de Conflictos*, y luego se formó un grupo focal para descubrir lo que piensan los estudiantes sobre cómo conviven en su institución. Los resultados indican que en la mayoría prevalece un estilo comprometido para dar solución a las situaciones conflictivas y, en segundo lugar, están quienes evaden los enfrentamientos. Por otro lado, los participantes perciben una convivencia “sana”, que puede mejorar si se integran protocolos sencillos de consulta, espacios que apoyen a la inclusión, así como la integración de actividades extracurriculares que propicien la participación en su comunidad universitaria. A partir del diagnóstico, se diseñó el programa “ConVive”, sustentado en los fundamentos del modelo constructivista, para promover el aprendizaje colaborativo en los estudiantes universitarios, a través de distintas actividades didácticas basadas en juegos, estudios de caso y la creación de foros o talleres. Se concluye que el programa ofrece, a los estudiantes, alternativas para resolver conflictos y mejorar su forma de relacionarse en la institución, contribuyendo a la formación integral del profesionista. Se sugiere su puesta en práctica, de acuerdo con los manuales, y así asegurar la efectividad de los contenidos propuestos para el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos.

**Palabras clave:** Convivencia escolar, Resolución de conflictos, Estudiantes universitarios, Innovación educativa

## Índice

<b>Introducción</b>	1
<b>Capítulo 1. Resolución de conflictos en escenarios universitarios para la mejora de la convivencia escolar</b>	3
1.1. Convivencia y conflicto en escenarios universitarios	4
1.2. Antecedentes de investigación: formación de habilidades de resolución de conflictos en estudiantes universitarios	9
1.3. Planteamiento del problema	12
1.4. Justificación	13
1.5. Método de aplicación de la innovación educativa (MAIN)	14
1.6. Objetivos de la investigación	17
<b>Capítulo 2. Planificación de la propuesta de innovación: diagnóstico de necesidades</b>	20
2.1. Conceptos de análisis de la convivencia escolar	20
2.2. Elementos y características de los estilos de resolución de conflictos	24
2.3. Metodología para el diagnóstico de necesidades	28
2.3.1. Participantes	29
2.3.2. Técnicas e Instrumentos de medición	29
2.3.3. Procedimiento	30
2.3.4. Procedimiento para el análisis de resultados	31
2.4. Resultados del instrumento: “modos de manejo de conflictos”	32
2.5. Resultados de la técnica grupo focal	33
2.5.1. Percepción de la convivencia escolar universitaria	34
2.5.2. Naturaleza del conflicto en la convivencia escolar	37
2.5.3. Formas de resolver conflictos en la convivencia escolar	40
2.6. Objeto de innovación	41
<b>Capítulo 3. Fundamento para el diseño del programa de innovación educativa</b>	44
3.1. Modelo constructivista en el contexto universitario	44
3.2. Aprendizaje colaborativo en escenarios universitarios	48
3.3. Técnicas didácticas para potenciar el aprendizaje colaborativo	50
3.4. Evaluación del aprendizaje a partir del modelo constructivista	52
<b>Capítulo 4. Programa de innovación educativa: “ConVive”</b>	56
4.1. Contenido temático	58

4.1.1. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos	59
4.1.2. Regulación y expresión de emociones en el conflicto	59
4.1.3. Gestión de las relaciones interpersonales	60
4.1.4. Potenciación de climas de trabajo colaborativo	60
4.2. Experiencias de enseñanza-aprendizaje	61
4.3. Propuesta para la evaluación del programa	63
<b>Capítulo 5. Discusión y conclusiones</b>	<b>67</b>
5.1. Conclusión	68
5.2. Alcances, posibles implicaciones y prospección del programa “ConVive”	69
<b>Referencias</b>	<b>71</b>
<b>Anexo A. Instrumento: modos de manejo de conflictos (Thomas-Kilmann, 2014), adaptado a Google Forms</b>	<b>82</b>
<b>Anexo B. Preguntas utilizadas en el grupo focal</b>	<b>83</b>
<b>Anexo C. Carta de consentimiento para la participación en el grupo focal</b>	<b>84</b>
<b>Anexo D. Diagrama de análisis del grupo focal</b>	<b>85</b>
<b>Anexo E. Ejemplo del manual del estudiante</b>	<b>86</b>
<b>Anexo F. Ejemplo del manual de instructores</b>	<b>94</b>
<b>Anexo G. Batería de instrumentos para la evaluación diagnóstica</b>	<b>99</b>
<b>Anexo H. Ejemplo de lista de cotejo</b>	<b>100</b>
<b>Anexo I. Ejemplo de escala de estimación</b>	<b>101</b>
<b>Anexo J. Ejemplo de rúbrica de evaluación</b>	<b>102</b>

## INTRODUCCIÓN

Desde su creación en el año de 1945 la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) ha establecido las pautas para la transformación de la educación para que permita el desarrollo de habilidades, que promuevan y establezcan la paz en las distintas naciones del mundo. Con esto se previenen conflictos entre las diferentes sociedades del mundo, gracias a conocimientos apropiados para la mejora de la convivencia. Sin embargo, los estudiantes aun demuestran comportamientos que limitan la construcción de este panorama, al ser evasivos o competitivos al momento de estar frente a situaciones conflictivas, lo cual inhibe la colaboración entre ellos para buscar una solución que beneficie a los involucrados.

Se considera importante, por lo tanto, diseñar e implementar programas de innovación educativa que tengan el propósito de promover habilidades que guíen a los estudiantes universitarios a resolver conflictos de manera colaborativa, provocando así una mejora en la convivencia escolar. La presente propuesta se realizó con base en el Método de Innovación Educativa (MAIN) elaborado por Fidalgo y Sein (2018) que funge como una guía general para la planificación, implementación y divulgación de las acciones innovadoras que se llevan a cabo en las instituciones educativas.

A partir de dicho método se estructuran los capítulos que conforman este trabajo. El primero aborda una exposición general sobre la relevancia del problema a atender en la formación de estudiantes universitarios, además del planteamiento y la justificación para generar propuestas de innovación educativa, así como el modelo que guiará el proceso para el diseño del programa y los objetivos del proyecto.

En el segundo capítulo se describen los modelos teóricos sobre convivencia escolar y resolución de conflictos que fundamentan el diagnóstico de necesidades de la población de estudiantes universitarios. También se presentan los resultados de la aplicación del instrumento *Modos de Manejo de Conflictos* de Thomas y Kilmann (2014), así como la información recabada en el grupo focal donde se indagó sobre la percepción acerca de la convivencia escolar y la tendencia más predominante a resolver conflictos entre sus compañeros, esto con el fin de derivar el objeto de innovación que tendría que ser atendido con el programa.

En el tercer capítulo, se presentan los fundamentos didácticos que sustentan el diseño del programa de innovación educativa. Este retoma los principios centrales del modelo constructivista aplicado en la educación, para resaltar la forma en que el estudiante construye su propia instrucción y la influencia sociocultural que hay que tomar en cuenta para lograr desarrollar habilidades de una forma efectiva. Para ello, se aplica el concepto de aprendizaje colaborativo, el cual fungirá como eje central del planteamiento para promover las destrezas que ayudarán a los estudiantes a resolver conflictos, colaborando entre sí, además de los fundamentos esenciales que habría que incluir para evaluar los resultados durante la ejecución del plan innovador.

En el cuarto capítulo, se puntualiza la forma de aplicación del programa de innovación, explicando su propósito, la formación esperada, la organización de los contenidos, la duración, las experiencias de enseñanza-aprendizaje que se busca promover, así como la justificación y elección de los instrumentos de evaluación pertinentes. Para la ejecución del plan se diseñaron dos manuales, uno para el estudiante y el otro para el instructor.

Finalmente, en el quinto capítulo, se discute y concluye sobre los alcances, posibles implicaciones, así como las proyecciones del programa de innovación educativa, con el fin de procurar su efectividad en una futura aplicación.

## Capítulo 1. Resolución de conflictos en escenarios universitarios para la mejora de la convivencia escolar

Las necesidades de promover una convivencia más apropiada entre los ciudadanos de distintas naciones, cuyas ideologías y formas de percibir la realidad desataron constantes guerras entre los países del mundo, propiciaron el nacimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el año de 1945. Junto con ello, surgió el razonamiento de transformar a la educación con el fin de formar comportamientos adecuados en los futuros ciudadanos, para mejorar las interacciones que se suscitan entre los individuos, tal y como se declara en su constitución: “Que, puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres dónde debe erigirse los baluartes de la paz” (UNESCO, 2014, p.7).

A partir de dicha declaración, se expuso la solicitud de que la educación se sustentará en cuatro pilares: *aprender a conocer*, *aprender a hacer*, *aprender a convivir*, y *aprender a ser* (Delors, 1996, en Fisas, 2011). En estas columnas formativas no solo son importantes los aprendizajes clave que deben de consolidar todos los estudiantes en cada nivel educativo, en términos del saber conocer y saber hacer, sino también para apoyar a la persona en su realización como individuo.

*Convivir y ser*, como el tercer y cuarto pilares de la educación, hacen referencia al desarrollo humano del estudiante. De ellos se derivan habilidades como el autoconocimiento, la valoración propia, el reconocimiento de emociones, sentimientos, identificación de sus errores, así como la manera de solucionarlos, entre otros aspectos, lo cual, probablemente, ayudaría a establecer mejores relaciones con los individuos que convive día con día en diferentes escenarios convencionales (Medoza y Millicua, 2018).

Por eso, tanto Villegas (2008) como Zayas y Rodríguez (2010) coinciden en que se asigna a la educación la responsabilidad de formar dichos aprendizajes, debido a la forma en que propicia las condiciones óptimas para el cambio del comportamiento en las personas, y que de esta forma estas puedan ajustarse, de una manera efectiva, a los criterios demandantes de la sociedad en la cual se desarrollan, por lo tanto, la formación de habilidades, a partir de la interacción con los compañeros de clase, con los profesores, con el contenido didáctico, con las experiencias que se ofrecen en las

instituciones educativas, entre otros aspectos, orientará al sentido, significado e identidad de los estudiantes como ciudadanos que atiendan a las necesidades de los otros.

En las Instituciones de Educación Superior (IES), no debería de obviarse este tipo de aprendizajes, pues, como lo mencionan Valdivieso, Carbonero, Martín-Antón y Freitas (2013), es necesario que la enseñanza universitaria de los futuros profesionales propicie el desarrollo de habilidades que permitan la formación de un egresado más integro, preparado para enfrentar los diversos desafíos que se enfrentará en su vida como ciudadano, permitiéndole conocer la importancia de su desarrollo como ser humano que busca alcanzar distintos propósitos, en los cuales necesitará el apoyo de otras personas para lograrlos.

### **1.1. Convivencia y conflicto en escenarios universitarios**

El aprender a convivir, como lo refiere Fierro (2011, en Verdeja, 2013) en su reflexión, corresponde a un componente relevante que debe de estar presente en los planes de estudio de las IES.

Esto supone la capacidad de trabajar con otros, de resolver las diferencias y conflictos que se presentan en clase, de reconocer y apoyar situaciones que puedan demandar del apoyo y solidaridad de los compañeros, la capacidad de escucha activa y de diálogo, así como la empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona (p. 169).

La explicación que proporciona el autor permite especificar el alcance del concepto y los beneficios que conlleva que los estudiantes, en todos los niveles educativos, desarrollen habilidades que apoyen en la construcción de espacios para la interacción entre los diferentes actores del contexto educativo (estudiantes, docentes y administrativos), tomando en cuenta las características particulares de estas personas (Tuvilla, 2005).

También hay que considerar la forma en que ciertos espacios universitarios estimulan habilidades en los estudiantes universitarios para convivir entre ellos, tanto lugares que fomenten el dialogo, como espacios en donde se ofrezcan diversos tipos de apoyo ante situaciones que puedan enfrentar los estudiantes. Así se formarían profesionistas solidarios, empáticos con las condiciones y características de las otras

personas, reconociendo derechos, buenos tratos, valores, etc. (Del Rey, Ortega y Feria, 2009), con el fin principal de generar culturas de colaboración (Hargreaves, 1995) que promuevan el trabajo en equipo para alcanzar objetivos en común (Guzmán, Muñoz, Preciado y Menjura, 2014) y evitar promover escenarios donde la competencia se convierta en el aspecto más importante del desarrollo académico (Ramírez, Bernal y Pérez, 2017).

Procurar la mejora de la convivencia escolar se deriva de las necesidades educativas que describe la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015), en el objetivo 4: Educación de Calidad. Este establece la urgencia de que los estudiantes desarrollen habilidades que les permitan promover condiciones que sustenten el avance óptimo de las sociedades en términos de sustentabilidad, cultura de paz, igualdad de género, valoración de la diversidad, etc., determinando la necesidad de involucrar estos elementos en el currículo académico de todos los niveles educativos, incluido el superior.

En relación con México, el Consejo Mexicano de Investigación Educativa (COMIE, 2021), el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND, 2019), así como la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2018), en su documento “Visión y Acción 2030”, retoman estos mandatos descritos por las grandes organizaciones para incluirlas en sus planes de desarrollo y buscar la construcción de escenarios que permitan una mejor convivencia entre los estudiantes, resaltando el importante rol de la educación para formar a ciudadanos con valores y principios, colaboradores, empáticos, que procuren un mejor crecimiento de su sociedad.

En cuanto a Sonora, el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 (PED, 2017), se proponen acciones como el “promover el fortalecimiento de la educación cívica, la construcción de valores y el desempeño del buen ciudadano (a)” (p. 30), así como “promover el respeto y la tolerancia de los derechos, valores, cultura e ideología de la población vulnerable” (p. 30). Esto dos aspectos se relacionan gradualmente con la mejora de la convivencia de los individuos que interactúan entre sí, dando de nueva cuenta un énfasis especial a la educación para lograr este cometido.

En las escuelas existe una gran diversidad cultural, ya que cada estudiante que la integra pertenece a un espacio convencional particular, siguiendo patrones de

comportamiento, creencias, tradiciones y costumbres estructuradas en su núcleo familiar, en el barrio de procedencia, la ciudad de donde viene, entre otros factores (Calderón, Otálora, Guerra y Medina, 2018). Ignorar estas características personales puede generar situaciones de desacuerdo en cuanto a diferentes temas, provocando así una serie de conflictos que alteran las condiciones de la convivencia escolar.

El conflicto se entiende como la expresión de incompatibilidad, a través del dialogo o acciones, de los intereses de dos o más individuos (Rubin, Pruitt, y Kim, 1994, en Ceballos y Laca, 2006). Estas diferencias siempre estarán presentes en la convivencia escolar, pues surgen a partir de la percepción de que los intereses de un individuo (en relación con sus metas, objetivos, logros, expectativas, etc.) son desvalorados, negados, o son incompatibles con los intereses de otro, provocando una situación en donde las personas involucradas intentarán que su punto de vista prevalezca (Medoza y Milicua, 2018).

Estos momentos de desacuerdo pueden aparecer por múltiples factores, por ejemplo: las formas de comunicar su sentir frente a una situación particular que le causa incomodidad a la persona (Rojas, Díaz, Arapé, Romero, Rojas y Rojas, 2006), la certeza de la elección adecuada de la carrera (Velarde y Lomelí, 2013), las ventajas y desventajas de los estudiantes en el medio académico, debido a su etnicidad, trayectoria académica, posición socioeconómica (Ortelli y Sartorello, 2011), el tipo de relaciones interpersonales que establecen con sus pares, ya sean amistosas, románticas, competitivas, colaborativas, etc. (Isaza, 2011), y las características personales de cada estudiante (Peralta, Roselli, y Borgobello, 2012).

Otras razones son: la alta demanda académica, la ausencia de reconocimiento, la intimidación entre compañeros o de docente a estudiante, las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentre el individuo (Fernández, 2009; Amezcua, Hernández, Rodríguez, y Quesada, 2015; Irarrázaval, 2020), las características de los estudiantes que interactúan en cada una de las licenciaturas de una universidad (Parra y Jiménez, 2016), entre otras que dan un sentido de complejidad a este fenómeno.

También es importante reconocer la influencia de la conducta afectiva (sentimientos y emociones) en el comportamiento de los individuos, pues estos se presentan continuamente en la interacción de las personas que integran un grupo

social, alterando, en cierta forma, la manera en que los estudiantes conviven al expresar de manera inadecuada su sentir. Por ello, es relevante que el estudiante identifique, exprese y reconozca los momentos adecuados en los cuales es pertinente externar cómo se siente, para evitar generar conflictos en la interacción, o bien propiciar las condiciones para que estos puedan ser resueltos de una manera eficiente (Camacho, Ordoñez, Roncancio y Vaca, 2017).

Aun cuando el conflicto pueda parecer un problema relevante en la convivencia escolar, esto no lo convierte en área de interés de la mayoría de las investigaciones, aunque es un fenómeno inevitable. El enfoque principal con que se ha estudiado es la forma en que las personas involucradas manejan el enfrentamiento y lo solucionan, entendido esto como *él estilo de resolución de conflictos* el cual se define como una tendencia del individuo a responder en situaciones conflictivas que se presentan en sus relaciones interpersonales en las que se pueda actuar para encontrar soluciones que satisfagan a las partes involucradas (Holst, Galicia, Gómez y Degante, 2017).

Para ofrecer un panorama general sobre este fenómeno, se retoman como referencia estudios como el de Parra y Jiménez, realizado en el año 2016, en el cual participaron 1300 estudiantes de una universidad de la zona fronteriza en Colombia. Los resultados revelan que el 64% de los evaluados compiten con la otra persona involucrada en una situación conflictiva, mientras que el 34% los resuelve comprometiéndose con su contraparte a buscar una solución viable que satisfaga a todos.

Por otro lado, Pegalajar, en el año 2018, realizó un estudio en el cual evaluó la forma de resolver conflictos interpersonales en una muestra de 226 estudiantes pertenecientes a la Universidad de Jaén, en España. Aquí, los resultados indicaron que el 88% de los estudiantes tienden a complacer a la otra persona al momento de solucionar una situación conflictiva, dejando de lado sus intereses personales.

En el año 2020, los investigadores Hignite, Margavio y Chin, realizaron una investigación en la Universidad Midwestern, de Wichita Falls, Texas, donde evaluaron la forma de resolver conflictos de 225 estudiantes pertenecientes a la carrera de Ingeniería en Sistemas. Los resultados demostraron que la tendencia predominante era el compromiso con la otra parte involucrada, seguido de una forma evasiva. Esto

revela una característica muy particular de estos estudiantes al interactuar en este tipo de situaciones.

En el caso de México, los estudios son escasos; sin embargo, se han hecho investigaciones en la educación media superior, nivel que prepara a los estudiantes para la universidad. En el trabajo realizado por Luna, Mejía y Laca (2017), evaluaron la forma de resolver enfrentamientos, correlacionado con la frecuencia y la intensidad del conflicto que se presenta en las relaciones interpersonales escolares de 171 estudiantes de una escuela pública de bachillerato en Guadalajara, Jalisco. Los resultados arrojaron que la mayor parte de la muestra evaluada buscaba soluciones donde se beneficiarán los intereses propios. La correlación reveló que ante más intenso y frecuente el enfrentamiento, cada involucrado quería que su propio interés prevaleciera.

En otro estudio realizado por Luna y Degante (2017), ellos midieron el estilo de resolución de conflictos en una muestra de 401 estudiantes de escuelas secundarias y de bachillerato de la zona metropolitana en Guadalajara, Jalisco. Los resultados arrojaron que la tendencia principal es atender a la otra parte; sin embargo, esto no quiere decir que los estudiantes colaboren entre sí para solucionar conflictos, esto también puede significar que solo lleguen a un compromiso o complazcan a su contraparte, con tal no de enfrentar la situación.

En el caso de Sonora, los estudios sobre la forma en que los estudiantes universitarios o de bachillerato resuelven sus conflictos son todavía más escasos, por lo menos en los últimos cinco años, por lo tanto, se resalta la importancia de realizar investigaciones para conocer la manera en que los integrantes de una institución educativa resuelven los conflictos en la convivencia escolar.

Con los estudios revisados se pueden notar tres estilos particulares de los estudiantes universitarios para resolver conflictos: competir, comprometerse, o satisfacer los intereses de la otra persona, conllevando efectos asociados a la percepción de los agentes educativos con respecto a la convivencia escolar. De acuerdo con Ramón, García y Olalde (2019), resolver los conflictos de una forma competitiva provoca que los estudiantes se sientan intimidados, propiciando un sentimiento de sumisión entre los integrantes de la comunidad educativa, dejando de lado el espacio para la retroalimentación y el aprendizaje. Por otro lado,

comprometerse es importante, pero cuando se hace en exceso se genera un clima de apatía y cinismo, pues si no se cumple con el compromiso establecido, los problemas seguirán existiendo, limitando la aparición de una solución satisfactoria para cada parte involucrada. Por último, satisfacer los intereses de la otra persona de manera frecuente propicia que los estudiantes sientan que siempre deben de ceder cuando aparezca un enfrentamiento, perdiendo el interés en sus propios objetivos.

Con el objetivo de evitar que los estudiantes empleen un solo estilo de resolución de conflictos, será pertinente mejorar sus habilidades para que las situaciones conflictivas que se presenten tengan soluciones realistas y relevantes para satisfacer a todos los involucrados. Siguiendo con esta línea de pensamiento, es necesario indagar en diversos programas que se han puesto en práctica, para formar estas habilidades en los estudiantes universitarios, tanto en México como en otras naciones del mundo. Es necesario enfatizar en las metodologías aplicadas para propiciar el aprendizaje de alternativas funcionales, a fin de mejorar la percepción de la convivencia universitaria.

## **1.2. Antecedentes de investigación: formación de habilidades de resolución de conflictos en estudiantes universitarios**

Los programas académicos implementados en los últimos cinco años buscaban mejorar las condiciones de la convivencia entre los estudiantes universitarios, favoreciendo la formación en habilidades para resolver conflictos, trabajo en equipo, así como la concientización de la cultura de paz en las instituciones educativas, permitiendo especificar los alcances y limitaciones que pueden encontrarse al momento de diseñar programas innovadores en el campo de la educación.

Mederos (2014) realizó un estudio en la Universidad de Ciencias Pedagógicas, en Cuba. El objetivo principal era potenciar las relaciones de convivencia de estudiantes universitarios, aplicando una estrategia pedagógica que relacionaba los proyectos de vida con los proyectos de grupo, año y carrera. En el estudio participaron 89 estudiantes de la Licenciatura en Educación Primaria. Los resultados obtenidos fueron muy alentadores, pues la colaboración para cumplir con los proyectos diseñados en conjunto permitió mejorar la convivencia, ya que el 89.9% de los participantes comenzó a mantener relaciones adecuadas con sus demás compañeros. Como conclusión, la autora sugiere la integración de los estudiantes en la toma de

decisiones, a partir de la creación de un sistema que incluya a todos los actores educativos (pupilos, docentes, administrativos, etc.) con lo cual se condicionen espacios para el dialogo reflexivo, abierto y colaborativo.

Jaqueira, Lavega, Lagardera, Araújo y Rodríguez (2014) realizaron un estudio en la Universidad de Coímbra, Portugal, cuyo objetivo principal era identificar el efecto de los juegos cooperativos competitivos en la intensidad de la emoción de estudiantes de primer año de la licenciatura de Ciencias del Deporte y Educación Física. La muestra estuvo conformada por 132 estudiantes (90 hombres y 42 mujeres). Los participantes fueron distribuidos en grupos de seis a ocho personas para iniciar con los juegos preparados por los investigadores: al finalizar, los involucrados contestaban el cuestionario *Games and Emotions Scale* (GES), para conocer la intensidad de la emoción que vivieron al participar.

Los resultados arrojaron que el ganar generaba emociones positivas, mientras que, al perder, las sensaciones eran ambiguas o negativas. Esta información se relacionaba directamente con el efecto que tuvieron los juegos cooperativos competitivos, ya que estos permitieron mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios, pues los orillaba a colaborar entre sí para lograr los objetivos, compartiendo sentimientos al perder o ganar. Los autores resaltan la importancia de la inclusión de estas dinámicas colaborativas como estrategia didáctica, para lograr una mejora en la forma en que se relacionan entre los educandos.

Martínez (2017) realizó un estudio en la Universidad de Alicante, España, cuyo objetivo principal era determinar la efectividad de las estrategias didácticas para la promoción de habilidades que permitieran resolver conflictos entre los estudiantes universitarios en las asignaturas de Lengua Inglesa. La muestra se componía de 231 estudiantes, 132 del curso de Lengua Inglesa III y 95 del curso Lengua Inglesa V. Los resultados determinaron que, a partir de la metodología cooperativa implementada, los estudiantes conocieron, en gran medida, el enfoque de colaboración aplicado al proceso de enseñanza-aprendizaje, además de ser una herramienta fundamental para ser conscientes de los problemas de la sociedad y permitir solucionar enfrentamientos entre ellos mismos al trabajar en equipo. Como conclusión, la autora resalta la

importancia de impulsar la formación integral de futuros profesionistas, con habilidades que permitan la mejora de la convivencia escolar.

Por último, en el estudio realizado por Cardozo, Morales y Martínez (2020) cuyo objetivo central se dirige a identificar la percepción de los estudiantes de los niveles 9º, 10º y 11º, en relación con las categorías: *manual de convivencia escolar, conflicto escolar, mediación de conflictos y cultura de paz*, contenidos temáticos de la asignatura “Catedra para la Paz”. Para recabar la información necesaria con respecto a estos elementos, se utilizó la técnica grupo focal, la cual, partiendo de una entrevista semiestructurada, permitió conocer la opinión de las personas involucradas en relación con este tema.

Los resultados revelan una situación desalentadora en cuanto a las estrategias didácticas que permitan construir mejores habilidades para la resolución de conflictos en las escuelas. La razón obedece a que la cátedra diseñada específicamente para lograr ese fin es percibida por los estudiantes como una asignatura sin sustento, que se combina con elementos religiosos, cívicos, éticos, morales, dirigido a valores, y muy poco a enseñar la manera pertinente y real de resolver un problema suscitado en los diferentes escenarios de interacción.

Implementar programas académicos que enseñen a los estudiantes a establecer condiciones agradables para la convivencia escolar resulta relevante en este contexto. De esta manera, los agentes educativos tendrán una visión más concreta sobre las diversas formas en que las situaciones conflictivas pueden ser resueltas, buscando la satisfacción de cada uno de los que integran su comunidad universitaria.

Se debe de tener especial cuidado en la forma en que se diseñan este tipo de programas. Ofrecer estrategias sin sustento, que no aportan nada a la formación de los estudiantes y solo se integran para cumplir con un simple requisito, afectará en el desarrollo de las habilidades que se buscan fomentar desde la educación, lo cual mantiene y fortalece el estilo particular que ya han establecido los estudiantes para resolver un conflicto.

### 1.3. Planteamiento del problema

El conflicto es una situación que no puede ser eliminada de la interacción de las personas, pues siempre se tendrán formas diferentes de pensar, creer, imaginar, actuar, percibir, que no siempre van a corresponder o figurar como adecuadas o pertinentes para todos los individuos. Entender esto brinda herramientas para utilizar estas situaciones conflictivas y convertirlas en un espacio de aprendizaje para mejorar las habilidades de los estudiantes, con respecto a la forma en que se resuelven los conflictos en su convivencia en las instituciones educativas.

La manera en que los estudiantes universitarios se han acostumbrado a resolver conflictos no se ajusta únicamente a factores personales, sino también depende de la influencia indiscutible que tiene en ellos la sociedad donde se desarrollan. Las tendencias de comportamiento que se originan en una comunidad de acuerdo con una cultura delimitan en gran medida el modo en que se debe de responder ante una situación conflictiva (amenazando, gritando, golpeando, evadiendo la situación, complaciendo a la otra persona por que tiene el poder, entre otras cuestiones).

Además, se incluye la influencia de la familia en estas tendencias, pues la familia se convierte en la primera institución socializadora y la que, en muchas ocasiones, mantienen las creencias, costumbres, tradiciones, pensamientos y, por supuesto la forma de resolver conflictos. Esto se refleja en la convivencia escolar de los estudiantes universitarios, desarrollando diversos tipos de situaciones donde queda limitada la creación de acuerdos por las partes involucradas.

Ante la influencia familiar y social, los estudiantes desarrollan un estilo particular para dar solución a situaciones conflictivas. Cuando éstas detonan consecuencias poco agradables, se podría generar un sentimiento de incomodidad, desinterés, temor por asistir a la escuela, entre otros estados anímicos que quizá afecten en el aprendizaje de las habilidades y competencias que necesita desarrollar durante su formación como profesionista.

Leal (2014) resalta que la educación será el eje central y fundamental para lograr que los estudiantes desarrollen mejores habilidades. Por ello, Álvarez, Rodríguez, González, Núñez y Álvarez (2010) menciona que será importante que el contexto universitario propicie, desde sus programas académicos, diversos

contenidos que ayuden a los estudiantes a mejorar su convivencia escolar en las instituciones educativas, ofreciendo al futuro profesionista alternativas funcionales para la solución de los conflictos que se presentan en el entorno de la escuela (Robles, 2015).

La resolución de conflictos es un comportamiento que se puede moldear, mejorando así las relaciones interpersonales que se generan en las instituciones educativas, así como generalizarse a otros ámbitos sociales. Es por eso que se necesita aplicar programas de innovación educativa que ayuden a los estudiantes universitarios a desarrollar habilidades que les permitan resolver conflictos de formas diferentes a como regularmente acostumbran, buscando generar un efecto positivo, de acuerdo con la percepción de la convivencia escolar de las IES.

#### **1.4. Justificación**

Este trabajo tiene por fin realizar dos aportaciones. La primera es proporcionar información empírica acerca de los estilos de resolución que predominan en los profesionistas en formación, cuando se presenta una situación conflictiva en el entorno de su institución. Describir esa realidad es indispensable, debido a la insuficiencia de estudios a nivel regional que revelen la magnitud sobre este tema en la comunidad universitaria (Pegalajar, 2018). Por otro lado, se busca diseñar una propuesta de innovación educativa que indique una metodología didáctica novedosa para lograr que los estudiantes mejoren sus habilidades para resolver estas situaciones conflictivas, procurando así la mejora de la convivencia escolar.

Enfocarse en la formación de los estudiantes universitarios deriva de la necesidad de ofrecer una educación integral que los prepare para desempeñarse como profesionistas. De acuerdo con el Proyecto Tuning para Latinoamérica (Benetoiné, Esquetini, González, Maletá, Siufi y Wagenaar, 2007) deben estar consideradas las habilidades interpersonales como el trabajo en equipo, la capacidad para identificar y resolver problemas, así como para tomar decisiones y establecer una conciencia que genere un compromiso ambiental, ético y sociocultural de la comunidad donde se desarrollen los estudiantes.

En este sentido, es indispensable que las IES ofrezcan, en sus programas académicos, experiencias de aprendizaje, para que el estudiante desarrolle habilidades que le ayuden a ajustarse con las necesidades regionales y nacionales

asociadas con su disciplina particular, permitiéndole la integración efectiva en el vasto campo laboral que se enfrentará una vez que egrese (ANUIES, 2018).

Se ha demostrado efectividad del desarrollo de estas habilidades a partir de los estudios realizados por Mederos (2014), Jaqueira, et. al. (2014) y Martínez (2017), al integrar estrategias didácticas a través de las asignaturas, o bien, el diseño de programas innovadores que fomenten habilidades interpersonales, ya que la implementación de actividades colaborativas permitió que los estudiantes reconocieran mejores prácticas para convivir y resolver conflictos.

Es por ello que considerar las habilidades para la convivencia como parte de la formación de los estudiantes universitarios contribuye a la construcción de espacios justos, empáticos, participativos, inclusivos, pacíficos, que ayudan a los individuos de la comunidad educativa a la comprensión de las alternativas para buscar una solución que satisfaga a las partes que se involucran en una situación conflictiva (Chaparro, Caso, Fierro y Díaz, 2015).

### **1.5. Método de aplicación de la innovación educativa (MAIN)**

En primera instancia, es importante comprender a que se va a hacer referencia como *innovación educativa*. García (2015) la define como un proceso para realizar cambios en el aprendizaje o formación, que provoquen mejoras en los resultados que presentan los estudiantes en su desempeño. Este proceso, según el autor, responde a las necesidades explícitas que se retoman de la población directa con la que se trabaja. La forma de integrar estas novedades debe de ser eficaz y eficiente, además de ser sostenible en el tiempo, es decir, que los aprendizajes se mantengan por un largo periodo, mientras que es necesario observar los resultados en la consecución de los objetivos. Todo tiene que ser transferible a un contexto más allá del educativo.

Proponer una innovación en el ámbito educativo no significa únicamente integrar novedades a las prácticas contemporáneas que se realizan continuamente en las escuelas, en términos de metodologías, estrategias, técnicas, tecnología, políticas, etcétera; no solo es cambiar por cambiar, conlleva algo más. Esa novedad que se intenta implementar debe de ser justificada, así como valiosa para la comunidad a la que se aplica, es decir, estar basada en una necesidad explícita (Zabalza, 2004).

Las innovaciones, así como las que se generan en otros ámbitos, suelen tener fallas, debido a las modificaciones que se le realizan a su objetivo primordial, tornándolos en experiencias que carecen de sentido, como lo resalta Ezpeleta (2004), en relación con el proceso que se sigue para estructurarlo e implementarlo en las IES.

La afirmación anterior permite retomar el pensamiento de Latapí (2007), quien expresa firmemente sus preocupaciones acerca de la educación superior. Primero, refiere su inquietud en relación con la modificación del objetivo principal de las IES, ya que se suponía que debían de funcionar como una plataforma que apoyaría a la transformación social, cultural y económica de los países. Sin embargo, buscar la excelencia se convirtió en competencia constante entre estudiantes y docentes; la calidad se convirtió en un concepto sin sentido, pues se confunde con solo adquirir conocimientos sin un significado, provocando que el conocimiento que se produce no es solo para mejorar las condiciones económicas, sino también para ayudar al avance de la sociedad en términos de cultura y prácticas que permitan una mejor convivencia entre ciudadanos, es decir apelar al sentido humano de la formación de profesionales. Sin embargo, Alanís y Baltazar (2018) mencionan que esta forma de observar la realidad educativa en el ámbito de la educación superior no se ha respetado, lo que ha provocado constantes errores.

Esto también se alinea a una situación muy particular que ocurre en estos escenarios educativos, pues constantemente se habla acerca de la necesidad de implementar estrategias que den paso a la innovación, a la formación de nuevos caminos que permitan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes con la espera de alcanzar la excelencia de la educación. No obstante, el apoyo hacia los docentes que innovan o que buscan innovar se pierde por la falta de organización y de insumos al momento de impulsar estos procesos (Fullan, 2017).

Ante esta necesidad es importante contar con metodologías que promuevan de una manera efectiva los procesos de innovación educativa. Para ello los autores Fidalgo y Sein (2018) diseñaron un modelo denominado *Método de Aplicación de la Innovación Educativa (MAIN por sus siglas en inglés -Method for Applying Innovation in Education-)*, el cual consta de tres módulos que orientan la planificación, aplicación, y divulgación de las novedades en educación. Cada uno de ellos se explica a continuación:

Planificación: Este primer módulo permite identificar las necesidades específicas que deben de ser atendidas, de acuerdo con la población objetivo con la que se pretende trabajar. En este caso, se trata del estilo de resolución de conflictos que predomina en la coexistencia universitaria de los estudiantes, así como la percepción de la convivencia escolar que se desarrolla en sus interacciones cotidianas.

Dicha evaluación diagnóstica permitirá establecer la idea general de las estrategias, metodologías y técnicas que pueden utilizarse para procurar el cambio y mejorar las condiciones de aprendizaje de los estudiantes evaluados. Por lo anterior, esta fase se convierte en un apoyo central para el diseño de la propuesta de innovación educativa, pues permite prever la enseñanza necesaria para lograr el conocimiento y las habilidades que se planea promover, así como las condiciones ideales para que se desarrollen. Todo estaría establecido dentro de un marco de congruencia entre los objetivos y las secuencias didácticas que se diseñen (Moreno, Bazán, Pacheco e Irigoyen, 2017).

Aplicación: Un aspecto importante a resaltar en este módulo es la guía que brinda para la preparación e implementación de la innovación en la población objetivo, pues permite medir la efectividad del procedimiento a partir de tres submódulos: funcional, tecnológico y estratégico. El primero toma en cuenta los procesos (tanto conceptuales como funcionales) relacionados al aprendizaje esperado que se pretende enseñar, en este caso, las sesiones de trabajo, las cuales se dividirían en dos momentos: en el primero, se explicará el fundamento conceptual de la habilidad; en el segundo, se llevará a cabo una actividad para que practiquen la habilidad revisada durante la sesión.

El segundo submódulo se relaciona con la tecnología que se aplicará durante el avance del programa. Tomando en cuenta esta consideración, el material a utilizar para esta propuesta son videos, presentaciones en PowerPoint, representaciones, análisis de casos, propuestas de intervención, entre otros elementos que permitan visualizar la información relacionada con la instrucción esperada. La última parte destaca el contenido temático relacionado con las tendencias de comportamiento, para así propiciar una mejoría a partir de estrategias didácticas que permitan al estudiante visualizar diversas maneras de atender al tema que se muestra durante las reuniones.

Divulgación: Este tercer módulo busca promover el quehacer científico entre los docentes que implementan las innovaciones en sus aulas. La idea es medir su efectividad e impacto, para después realizar publicaciones en revistas de divulgación científica, libros, manuales, etcétera, que apoyen a otras personas a lograr los mismos resultados dentro de sus instituciones educativas. Esto permitirá que el producto innovador generado dentro del proceso sea transferido a otras asignaturas e, incluso, a otros escenarios educativos en donde sea necesario la integración de dichas novedades, es decir, se busca cumplir con el criterio de la transferibilidad.

Se pretende que el proyecto de innovación educativa se divulgue a través de manuales de trabajo, tanto para el docente como para el estudiante en donde se describan los pasos para llevar a cabo las actividades, los materiales que se utilizarán para alcanzar los objetivos, y la forma de evaluar el desarrollo de la habilidad por cada sesión de trabajo.

Los aspectos fundamentales para determinar la efectividad de esta innovación son la evaluación de todas las actividades que se apliquen, los contenidos, la modalidad de presentarlos, entre otros. Estos factores permitirían registrar resultados relevantes que apoyarían a otros profesionales a lograr cambios importantes en sus propias instituciones, lo cual mejoraría no solo la calidad de la educación en un departamento particular de un plantel, sino también la de otras áreas que forman una escuela de educación superior.

### **1.6. Objetivos de la investigación**

El objetivo general de esta investigación es diseñar un programa de innovación educativa que apoye en la formación de habilidades de resolución de conflictos en estudiantes universitarios, a partir de un diagnóstico de necesidades, a fin de procurar una mejora en la convivencia escolar de las Instituciones de Educación Superior (IES).

Los objetivos específicos asociados al proyecto de innovación son los siguientes:

1. Determinar el estilo de resolución de conflictos que predomina entre los estudiantes universitarios.
2. Describir la percepción de la convivencia escolar y la forma de resolver situaciones conflictivas en la comunidad universitaria.

3. Estructurar el diseño del programa de innovación educativa, tomando en cuenta las estrategias y técnicas didácticas más adecuadas, con el fin de procurar el aprendizaje esperado de los estudiantes que participen.
4. Elaborar un manual de actividades para el estudiante y un manual de instrucciones para los instructores que implementarán el programa, con el fin de dictaminar los lineamientos a seguir para asegurar la efectividad de la aplicación de las sesiones de trabajo.
5. Estructurar una propuesta de los lineamientos de evaluación diagnóstica, de proceso y post implementación del programa de innovación educativa, con el fin de determinar la efectividad de las estrategias y técnicas didácticas implementadas durante el desarrollo de las sesiones de trabajo.

Como se muestra en la figura 1, este proyecto de innovación educativa se enfoca principalmente en el módulo de planificación del Método de Aplicación de la Innovación Educativa (MAIN), el cual procura que el programa que se diseñe atienda a las necesidades de la población, que las estrategias y técnicas que se elijan tengan pertinencia con lo que se pretende lograr, además de ofrecer lineamientos confiables y válidos para determinar que el plan es efectivo para desarrollar los aprendizajes esperados.

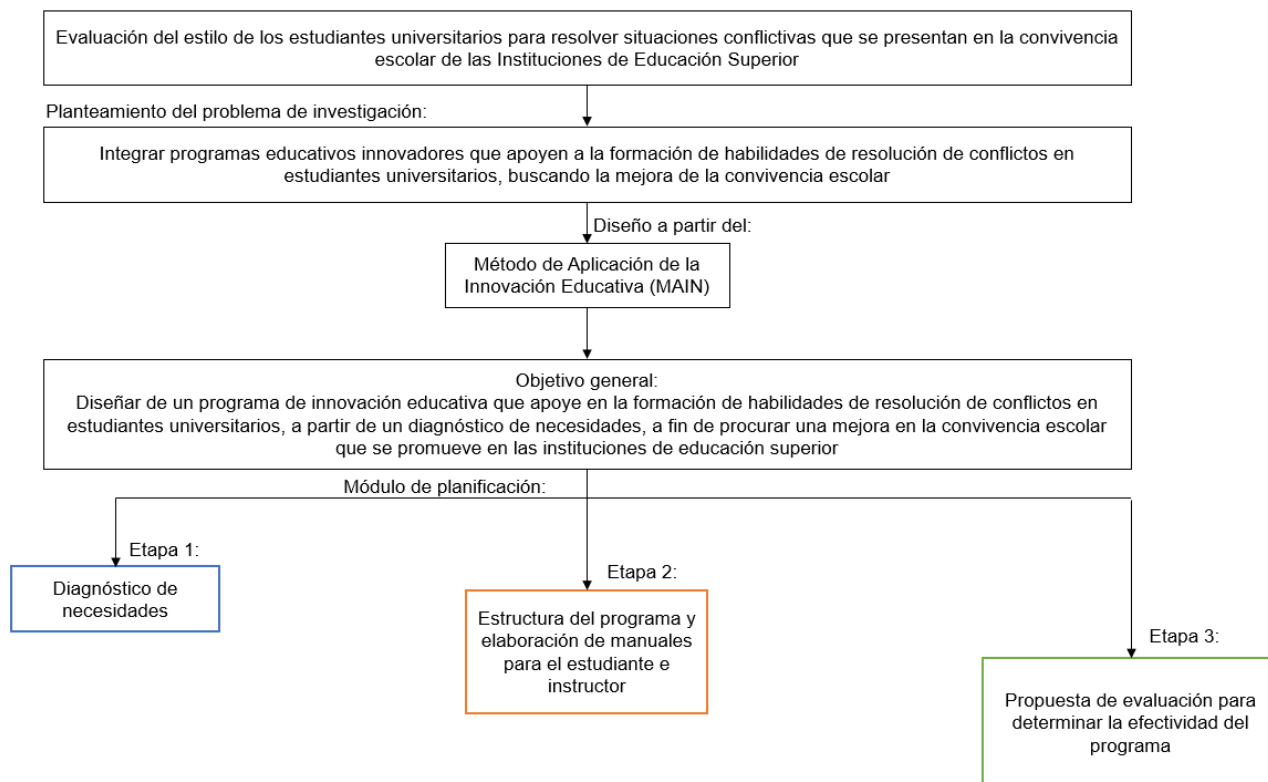


Figura 1. Esquema representativo de los objetivos del proyecto de innovación educativa. Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo 2. Planificación de la propuesta de innovación educativa: diagnóstico de necesidades**

Todo proceso de cambio debe de estar sustentado en un diagnóstico de necesidades que expresan los individuos de una población en particular. Este primer paso del proceso de planificación apoya en el reconocimiento preciso de los elementos que deben de ser tomados en cuenta en la propuesta de innovación, resaltando aquellos aspectos que deberán de estar involucrados en el proceso de formación de las habilidades para mejorar la convivencia escolar en la comunidad universitaria.

El diagnóstico de necesidades debe de estar fundamentado, a su vez, en un marco teórico que permita observar la relación que se establece entre las diversas dimensiones y variables que se involucran en la situación problema por atender. Esto, para que la propuesta de innovación dé una respuesta efectiva en relación con aprendizajes específicos que los estudiantes deberán de desarrollar, o bien, la potencialización de aquellos que ya forman parte del conocimiento de los individuos que conviven en la comunidad educativa.

Para ello, en este capítulo se retoman los fundamentos teóricos relacionados a la convivencia escolar, la forma en cómo se genera un conflicto, así como el establecimiento de los estilos de resolución de conflictos. Además, se describe la metodología utilizada para el diagnóstico de necesidades y los resultados, resaltando como conclusión el objeto de innovación que será el enfoque central de este proyecto de tesis.

### **2.1. Conceptos de análisis de la convivencia escolar**

Para comprender la complejidad de la convivencia escolar en universidades, se debe de hacer hincapié en aquellos elementos que la configuran pues como lo mencionan los autores López, Soto, Carvajal, y Nel (2013), estos se fundamentan en valores como el respeto, el apoyo mutuo, la solidaridad, la empatía, entre otros, que apoyan al fortalecimiento de las relaciones interpersonales que surgen en la comunidad universitaria:

1. El clima escolar. Entendido como el conjunto de relaciones que se dan de acuerdo con la percepción de los integrantes de la comunidad educativa,

comprendida por las normas que se establecen, las relaciones que surgen y la participación de los estudiantes.

2. Las normas educativas. Se estructuran para promover el respeto, la tolerancia, los derechos y obligaciones de los estudiantes, quienes deben de tenerlas siempre presente.
3. Las relaciones interpersonales. Entendidas como interacciones sociales que apoyan al desarrollo académico y a la convivencia, a partir de la comunicación y el respeto hacia otros, lo que permite desarrollar habilidades sociales, como lo son: la asertividad, la colaboración, la escucha activa, entre otras.
4. La participación. Es necesario que todos los miembros de la comunidad educativa se enrolen en los diferentes procesos que se desarrollan en las instituciones.
5. El entorno. Entendido como todos los factores de riesgo y protectores que persisten en ciertas comunidades. Estos componentes pueden propiciar o prevenir conflictos inminentes entre compañeros.

Los elementos anteriores se complementan entre sí para la construcción de espacios de convivencia escolar ideales, donde el estudiante se encuentre dispuesto, entusiasta, propiciando el desarrollo de una identidad con la institución educativa y procurando que se involucre en las actividades académicas y sociales promovidas en la comunidad educativa.

Considerando estas condiciones, las relaciones interpersonales que se buscan establecer tendrían que basarse en el respeto, la empatía, la solidaridad, la confianza, etc., entre los diferentes actores del contexto educativo (estudiantes, docentes y administrativos). De esta forma, se espera un impacto positivo en la consecución de los distintos objetivos trazados en los programas educativos (Aron y Milicic, 1999, en Herrera, Rico y Cortes, 2014).

En el caso contrario, si las normativas, las relaciones y el entorno establecen condiciones aversivas (dañinas y punitivas para el individuo) el estudiante desarrollará una sensación de apatía, desesperanza, baja disposición para intervenir y participar en la mejora de su comunidad educativa, ausencia en las aulas, la percepción de estar en constante conflicto con compañeros, docentes e incluso administrativos. Este

escenario deteriora su proceso formativo como profesionista (Aron, Milicic, y Armijo, 2012; Jurado, Linares, Pérez, y Soler, 2013; Ascorra, Arias y Graff, 2003, en Herrera, Rico y Cortes, 2014).

La participación de los demás actores educativos en la interacción cotidiana con los estudiantes determinará la percepción del estudiante en relación con los alcances y limitaciones que se enfrentará en la convivencia escolar. Si las interacciones son totalmente aversivas, el estudiante tenderá a alejarse, percibiendo a la escuela como un lugar muy poco agradable. Al contrario de esto, si la interacción es reforzante e invita al alumnado a participar continuamente, podría tener un efecto importante en la disposición que presentará para ser parte de diferentes eventos que se realicen en la institución educativa (Moreno, Estévez, Murgui y Musito, 2009).

Para que la percepción del estudiante permita establecer espacios de convivencia escolar idóneos, se tendría que poner especial atención en las *normas educativas*, pues estas determinarán la forma en que el estudiante se comporta dentro y fuera del aula. Es vital tener mucho cuidado en la forma en que se presentan a la comunidad, pues como lo explica Boggino (2005) las normas deben de ir más allá de representar premios o castigos; es necesario que sean construidas con base en la interacción de los actores educativos (estudiantes, docentes y administrativos), en relación con los comportamientos ideales, a partir de las experiencias anteriores. Con esto, se brindan espacios donde los estudiantes expresen sus ideas y participen en conjunto.

La interpretación de estas normas representará una valoración sobre los integrantes de la institución, por parte del estudiante. Ellos podrán juzgar la forma en que interactúan, cómo resuelven los conflictos, qué tanta confianza hay entre las personas, qué tan dispuestos e identificados se siente con su escuela, entre otros aspectos, que ayudan con la modificación de las actitudes de los estudiantes ante diversas circunstancias que se le presenten. Esto permitirá ir estructurando las condiciones necesarias para la promoción de diversos valores que ayudan a mejorar las relaciones interpersonales (Prat, 2001). Por ello es tan importante denotar la influencia formativa cuando las reglas se diseñan para mejorar y no inhibir el comportamiento de los individuos.

Las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto educativo facilitan la búsqueda de beneficios mutuos para todos los integrantes de la comunidad y la competencia para lograr sobresalir de manera individual entre el resto de los estudiantes (Extremera y Fernández, 2004). Esto, porque el tiempo y el espacio donde el individuo haya desarrollado las habilidades y competencias sociales, durante su trayectoria académica, mejoran o perjudican la percepción de la convivencia escolar.

Por ello, es importante promover la empatía como un componente esencial para mejorar la interacción de las personas, apoyando así la comprensión del estado emocional de los demás y previniendo conflictos que podrían presentarse en distintas situaciones escolares (Ruiz, López, Pérez, y Ochoa, 2009). Esto resulta relevante para propiciar una convivencia escolar adecuada, pues provoca que los estudiantes desarrollen un sentido de confianza entre sus compañeros, profesores, y administradores de la institución. El logro se dará a partir de la confiabilidad y correspondencia entre la evaluación de los atributos que competen a cada individuo, adecuando esta valoración a las acciones, no al sujeto como un todo (Yáñez, Arenas, y Ripoll, 2010).

Las condiciones ideales que crean estas variables en el contexto universitario propician un comportamiento importante del estudiante en relación con la mejora de su comunidad, su institución y su formación como profesional. Por otro lado, la participación, el ofrecer espacios en donde los estudiantes puedan dialogar libremente, tomando en cuenta sus expectativas, metas y objetivos, relacionados con los demás compañeros, propicia el interés a involucrarse cada vez más con las demás personas (Collet y Tort, 2008). Esto, a través de espacios como reuniones, asesorías, tutorías, foros de discusión, entre otros, para que ellos expongan propuestas, dudas, opiniones, sentimientos, prospectivas, que impacten en la responsabilidad común de los futuros profesionistas para lograr los objetivos académicos planteados en los programas, coadyuvando así a desarrollar habilidades para la colaboración (Zurita, 2011).

Por último, es necesario considerar las condiciones que propicia el entorno de la institución educativa, en términos de su organización interna, en el sentido de conocer cómo se reparten los diferentes roles de los agentes. También hace falta el reconocimiento de lugares donde pueden asistir los actores para resolver alguna

situación conflictiva que tenga el estudiante, así como reconocer las normas de inclusión que se propongan para los estudiantes de diversas etnias, con discapacidad, o que vengan de otra nación. Sin duda, es vital identificar la forma en que se estructuran los planes de estudio y la relación que deberán de representar las competencias que se van a aprender en cada asignatura, entre otros aspectos (Cornejo y Redondo, 2001), fungiendo como factores de protección dentro de la institución educativa.

Por otro lado, algunas variables como la alta demanda académica, la falta de liderazgo por parte de compañeros de equipo, la ausencia de reconocimiento, la intimidación entre estudiantes, o de docente a estudiante, y las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentre el individuo, provocarán un efecto contrario en la participación de los estudiantes en su comunidad educativa. Esto, sencillamente, por qué se desarrollan condiciones aversivas que alejan a las personas, en vez de acercarlas a perseguir un bien común para todos los integrantes de la institución educativa.

Los elementos descritos previamente son fundamentales para el análisis de la percepción de los estudiantes universitarios sobre la convivencia escolar. Cada uno de ellos apoya a describir las necesidades principales que consideran pertinentes e importantes para mejorar su formación como profesionistas, dotándolos de habilidades que les permitan mantener mejores relaciones interpersonales, ya que, al interrelacionarse con otra gente, se generan situaciones conflictivas que en ocasiones no son resueltas de una forma efectiva.

## **2.2. Elementos y características de los estilos de resolución de conflictos**

Los conflictos deben de ser considerados como situaciones potenciales que propician el desarrollo y crecimiento de los individuos que conviven en una sociedad. Con lo cual permite entender la didáctica que posee para promover diversos aprendizajes que apoyen con la formación integral del estudiante, buscando que la resolución de un conflicto tenga espacio para la reflexión (Baldovino y Reyes, 2017).

Al ser situaciones cíclicas, no lineales, y que en algunas ocasiones llevan a la presencia de nuevos conflictos, una vez solucionado el anterior, es relevante que las personas desarrollen habilidades que les permita convivir y resolver las situaciones conflictivas que aparezcan continuamente en su interacción con otras personas. Estas

destrezas son: la comunicación, la actitud, la identificación de la naturaleza del conflicto, la colaboración, y la reflexión (Parra y Jiménez, 2016).

De acuerdo con Mejía y Laca (2006), la comunicación es el medio de expresión de la inconformidad que percibe el individuo en una situación particular, que provoca el conflicto, pero también funciona como el medio para resolverlo, pues deja en claro los estados anímicos de la persona en relación con los sentimientos, pensamientos, creencias, ideologías, que se interponen en medio de la interacción. Se podría considerar como una habilidad principal para propiciar que los estudiantes dialoguen con bases, que no solamente deje en claro su posición frente a la situación que se considera como conflictiva, sino que ofrezca alternativas para su resolución en la que las dos partes colaboren para alcanzar un objetivo en común.

Según Laca (2005), en el ciclo del conflicto participan variables como las *actitudes*, entendido el termino como la probabilidad de ocurrencia de comportamientos, dadas ciertas circunstancias, que promueve el acercamiento o el rechazo a resolver un conflicto, predisponiendo la percepción sobre la naturaleza de la situación. Esto propicia la aparición del estilo para resolver las situaciones conflictivas, generando consecuencias psicológicas, afectivas y/o cognitivas, las cuales determinan nuevas actitudes hacia el conflicto (figura 2):

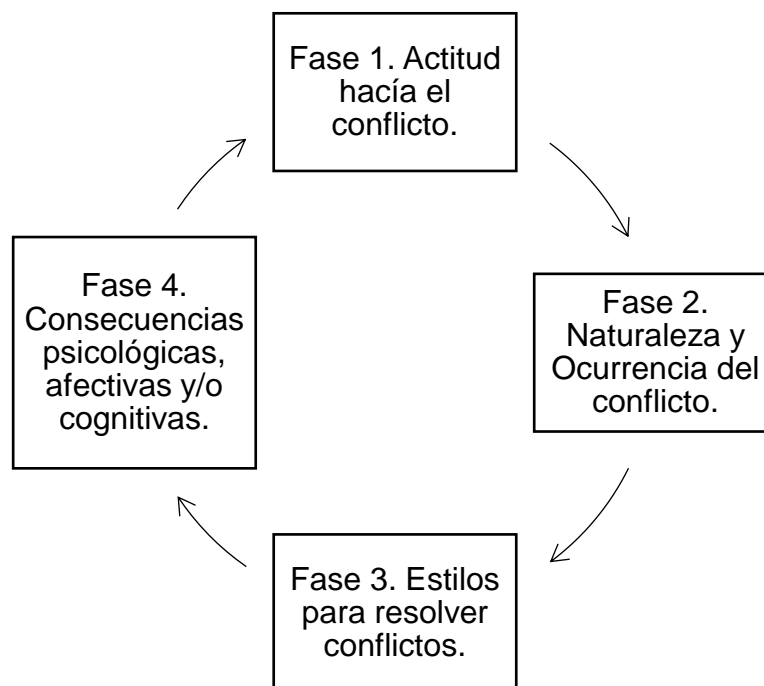


Figura 2. Fases del ciclo del conflicto. Fuente: Laca (2005).

Aun cuando el ciclo no puede romperse, la forma en que las personas enfrentan este tipo de situaciones determina la manera en que percibe la convivencia escolar en su institución educativa. Por ello, la enseñanza de formas alternativas para la solución de conflictos ha demostrado la disminución de la agresividad (Iriarte e Ibarrola, 2018). Estos modos pueden ser la promoción de estrategias de colaboración (Garaigordobil, Machimbarrena, y Maganto, 2016) o dedicar momentos de reflexión a partir de las preguntas “¿Qué se hace?” y “¿para qué se hace?” (Ceballos, Correa y Rodríguez, 2016).

Es aquí donde entran en juego las destrezas que los estudiantes han desarrollado para resolver los conflictos en las distintas situaciones en donde estos se provoquen, configurando así un estilo propio para solucionarlos. Estas maneras, como se visualizan en la figura 2, corresponden a una forma particular de interactuar de los individuos, que, según Thomas y Kilmann (2014), se configuran a través de la intersección de las variables de asertividad y colaboración. La primera se refiere a la habilidad con la que la persona busca solucionar los conflictos; la segunda se refiere a cómo intenta resolver los conflictos con otros individuos. De esto se derivan cinco estilos de resolución:

1. Competidor: Practica que se basa en satisfacer el interés propio del individuo, a expensas de la otra parte involucrada (asertivo, no colaborativo).
2. Colaborador: Estilo que se basa en trabajar en equipo para resolver, en conjunto, el conflicto que aqueja a las dos partes, explorando el desacuerdo y buscando soluciones creativas (equilibrio entre asertividad y colaboración).
3. Comprometido: Modo que se centra en buscar una solución oportuna y mutuamente aceptable, pues hay un compromiso entre las dos partes. No es tan profundo como el estilo colaborador ni tan complaciente, simplemente se trata de partir de la diferencia para resolver el conflicto (intermedio entre asertivo y colaborativo).
4. Evasivo: Estilo del individuo que evade la solución de conflicto que aqueja a las dos partes. La persona no habla de ello, aplaza su solución, o simplemente, se aparta de la situación conflictiva (no asertivo, no colaborativo).
5. Complaciente: Estilo donde el individuo deja sus propios intereses para complacer los de las otras personas. La persona se somete al punto de vista

de su contrincante, obedeciendo órdenes, siendo generoso o altruista (no asertivo, colaborativo).

Thomas y Kilmann (2014) considera que cada uno de estos estilos es útil para la resolución de conflictos, todo dependerá de la naturaleza del conflicto que se haya generado en la interacción con los estudiantes o docentes. De cualquier forma, es importante aproximar a las personas a desarrollar distintos tipos de habilidades que le ayuden a estructurar un estilo de resolución de conflictos efectivo para comenzar con la promoción de la mejora de la convivencia escolar.

Para lograrlo, es necesario que el estilo que desarrollen los estudiantes para resolver conflictos sea aquel que busque la colaboración, donde el resultado sea un mutuo beneficio para las partes involucradas, eligiendo la mejor solución en conjunto (Luna, 2018). No obstante que lo anterior es lo ideal, se torna complicado debido a elementos cognitivos que influyen en la actitud de los estudiantes para modificar su manera colaborar entre sí para el logro del objetivo (Laca, 2006). Las creencias, pensamientos, ideologías, percepciones, la cultura, el contexto de los participantes determinan la tendencia del individuo para interactuar con la otra parte involucrada.

El conflicto es un elemento constructivo de aprendizajes, es parte de la naturaleza de la convivencia de las personas en cualquier contexto de interacción. Por ello, hay que observar los escenarios desde una perspectiva didáctica, como oportunidades importantes para formar a los estudiantes a que escuchen las opiniones de las demás personas, a que sean asertivos, empáticos, que asimilen que lo que los otros sienten tiene validez, que sean conscientes sobre la complejidad del ser humano y que cada individuo construye su propia realidad. Lo anterior, con el fin de estructurar condiciones que permitan soluciones efectivas que satisfagan las necesidades de las dos partes involucradas en dicha situación.

Será relevante orientar acciones pedagógicas para lograr establecer este panorama ideal, a fin de generar cambios en las habilidades de los estudiantes que les permitan entablar relaciones interpersonales. Así, los estudiantes reconocerán su propia individualidad y el impacto que tiene su comportamiento en la comunidad, lo cual, en muchas ocasiones, no lo tienen muy claro, debido a la formación que han recibido en casa, en su entorno social, con sus amistades y compañeros. Para promover esta modificación, es indispensable aplicar actividades que promuevan el

dialogo (Verdeja, 2013), es decir, espacios que permitan compartir ideas con los demás compañeros, concientizando en las diferencias que puedan encontrar entre ellos, la distribución de las tareas de aprendizaje, el rol que cada quién tomará para la consecución de los objetivos, propiciando la colaboración, entre otros aspectos (Díaz, 2006; García y Cubo, 2009).

### **2.3. Metodología para el diagnóstico de necesidades**

En la primera fase del proyecto de innovación educativa se busca realizar un diagnóstico que permita especificar las necesidades de la población de estudiantes universitarios. Esto facilitará sustentar los elementos centrales que hay que tomar en cuenta para el diseño de la estrategia innovadora, la cual fomentará el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos de los futuros profesionistas en su comunidad educativa.

Partiendo de lo anterior, el método de investigación por utilizar será de tipo mixto. De esta manera, además de conseguir información cuantitativa que permita generalizar la información a otras poblaciones de estudiantes universitarios, también ayudará a explorar más a fondo acerca de situaciones conflictivas en las que los estudiantes hubieran estado involucrados (Creswell, 2009). Esto permitirá conocer la forma en que se pondría en práctica la solución y cómo esto modificó su percepción acerca de la interacción con sus compañeros.

El diseño será secuencial, es decir, se aplicará el instrumento para la recuperación de datos cuantitativos y, después, se organizará el grupo focal para la recolección de información cualitativa (Pereira, 2011). El método mixto ofrece la ventaja de la expansión del conocimiento obtenido en una población en particular, porque no guía la investigación solo a números o conteo de palabras acerca de un fenómeno en particular, sino que permite triangular los resultados, a partir de un modelo teórico que involucre las variables y categorías de estudio. Esto genera un panorama más amplio sobre la situación que, en este caso en particular, los estudiantes universitarios están viviendo, en el ámbito de la convivencia en su comunidad estudiantil, dando paso a la creación de una estrategia de innovación que apoye a mejorar las condiciones del entorno (Creswell, 2009).

### **2.3.1. Participantes**

Los participantes en el diagnóstico de necesidades fueron 105 estudiantes (97 mujeres y 8 hombres) de la Licenciatura en Educación, de la Universidad de Sonora. Se eligió a estas personas, pues cumplen con las características necesarias para el proyecto al ser estudiantes en una Institución de Educación Superior.

Para la selección de la muestra, se siguió el procedimiento no probabilístico por conveniencia, logrado gracias al apoyo de dos docentes de la licenciatura en Educación. Ellos tenían el contacto directo con los estudiantes, de tal forma que enviaron el instrumento a los 105 participantes. En el grupo focal participaron 8 estudiantes (7 mujeres y 1 hombre) de la carrera mencionada.

### **2.3.2. Técnicas e Instrumentos de medición**

Para medir los procesos propios del proyecto de innovación educativa, materia central de esta investigación, se aplicó un instrumento y una técnica de recolección de información, a continuación, quedan definidos y explicados:

Modos de manejo de conflictos (Thomas y Kilmann, 2014): El instrumento mide la conducta del individuo en situaciones de conflicto, tomando en cuenta dos dimensiones: Asertividad y colaboración. La intersección de ambas define el estilo que predomina en la persona evaluada, siendo estos cinco: competidor, colaborador, comprometido, evasivo y complaciente. La herramienta se compone de treinta ítems, en los cuales se describen dos estilos; el participante elige el comportamiento más parecido a su forma de abordar un momento conflictivo. A partir de un tabulador, se van ponderando las respuestas y se colocan en los respectivos percentiles, de acuerdo con el puntaje bruto obtenido en la tabulación, entre un máximo de 12 puntos y un mínimo de cero.

Grupo focal: Consiste en analizar el discurso de las personas en colectivo, pues este refleja las características sociohistóricas, culturales, políticas, psicológicas que configuran un curso particular de habla. Ante el cuestionamiento de ciertos eventos o fenómenos, los participantes estructuran una serie de argumentos, historias, hechos, conversaciones, etc., que revelan el sentido social de los individuos, lo cual es de mucha ayuda para entender el *qué* y no tanto la causa (Colás, 1998).

Esta técnica centra su atención en la interacción del grupo. Los participantes giran alrededor de un tema propuesto por un moderador, quien registra las diferentes reacciones de los presentes, ante los cuestionamientos que se les realiza. El número de individuos varía entre 6 y 12; todos deben de cumplir con las características requeridas para el estudio. Idealmente, el grupo debe de ser heterogéneo, que permita a las personas expresar sus opiniones, sin restringirse. Quien modera tiene que ser un experto en el tema, dirigir la discusión y puede estar acompañado de un relator, es decir, alguien que lo ayudará en la logística y anotará el comportamiento grupal. Es importante que no sean más de doce preguntas, y que estas sean estimulantes para motivar la participación de los asistentes (Escobar y Bonilla, 2017).

### **2.3.3. Procedimiento**

Para facilitar el proceso de evaluación diagnóstica de los estudiantes universitarios, el cuestionario se transcribió en la plataforma *Google Forms* (Anexo A), respetando su diseño original para evitar cualquier alteración. Se les pidió el apoyo a dos docentes de la licenciatura en Educación para enviar el enlace del instrumento a los estudiantes de tercer semestre de esa carrera. La información estuvo disponible para los sujetos, desde el 20 de abril del 2020 hasta el 04 de mayo del 2020. Antes de iniciar a responder, se les pidió que leyeran una carta de consentimiento que se les presentó, para asegurar que estaban de acuerdo con participar en el proyecto.

El grupo focal se llevó a cabo a través de la plataforma *Microsoft Teams*, con una duración de dos horas, el día 04 de mayo del 2020. Al igual que el cuestionario, la invitación se llevó a cabo a través de las docentes, por medio de un correo electrónico, en donde se les explicaron las características generales del evento. Además, se les pidió apoyo a dos maestrantes para que fungieran como moderador (a) y como observador (a).

Se formularon 8 preguntas dirigidas a los estudiantes, a través de una presentación PowerPoint (Anexo B). Los participantes tuvieron un máximo de 15 minutos para que todos expusieran su punto de vista al respecto del cuestionamiento. Para las cuatro primeras preguntas, tuvieron una hora; luego, un descanso de 5 minutos, y 50 minutos más para concluir con el resto. La sesión fue videograbada, utilizando los aditamentos de *Microsoft Teams*, para lo cual, previamente, se pidió la

autorización de los estudiantes, por medio de una carta de consentimiento (Anexo C), dejando clara la confidencialidad de las respuestas proporcionadas durante la reunión.

### 2.3.4. Procedimiento para el Análisis de resultados

Para el análisis del instrumento *Modos de Manejo de Conflictos* se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versión 21. Se partió de la creación de una base de datos, donde las respuestas para cada ítem fueron codificadas, como se muestra a continuación en la tabla 1. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó la fórmula *Coefficiente de Guttman* la cual dio como resultado .77, lo que demuestra que el instrumento es confiable.

**Tabla 1**

Codificación de ítems para el análisis del instrumento Modos de Manejo de Conflictos

Variable	Dimensión	Código	Ítems
Resolución de Conflictos	Competidor	1	S3A, S6B, S8A, S9B, S10A, S13B, S14B, S16B, S17A, S22B, S25A, S28A.
	Colaborador	2	S2B, S5A, S8B, S11A, S14A, S19A, S20A, S21B, S23A, S26B, S28B, S30B.
	Comprometido	3	S2A, S4A, S7B, S10B, S12B, S13A, S18B, S20B, S22A, S24B, S26A, S29A
	Evasivo	4	S1A, S4A, S7B, S10B, S12B, S13A, S18B, S20B, S22A, S24B, S26A, S29B.
	Complaciente	5	S1B, S3B, S4B, S11B, S15A, S16A, S18A, S21A, S24A, S25B, S27B, S30A.

El procedimiento para el análisis cualitativo fue el siguiente: La sesión del grupo focal fue videograbada con el permiso de los participantes. Se transcribieron las respuestas en un documento, para facilitar su lectura. Una vez realizado esto, se utilizó

el programa *Atlas.Ti* en su versión 9, para facilitar la ubicación de las citas relacionadas con las subcategorías de análisis que se observan en la tabla 2:

**Tabla 2**

Categorías y subcategorías de análisis para las respuestas de los estudiantes en el grupo focal

Categoría	Subcategoría
Convivencia escolar	Percepción de convivencia escolar
	Necesidades para la mejora de la convivencia escolar
Naturaleza del conflicto	Características del estudiante
	Características del docente
	Formas de resolver el conflicto

#### 2.4. Resultados del Instrumento: Modos de Manejo de Conflictos

Para determinar el estilo de resolución de conflictos de los estudiantes universitarios, se tomaron en cuenta los puntajes brutos generales, con el fin de esquematizar la tendencia principal de los participantes. Se obtuvieron las siguientes puntuaciones: 9 para el modo comprometido, 7 para el evasivo, 7 para el colaborador, 5 para el complaciente, y 3 para el modo competidor.

Con base al puntaje bruto de cada estilo de resolución de conflictos se codificaron a partir de percentiles. Los resultados quedan de la siguiente manera: En el percentil 80, el comprometido (rango alto); en el 60, el evasivo (rango medio alto); en el 50, el complaciente (rango medio alto); en el 40, el colaborador (rango medio bajo); y, finalmente, en el 20, el competidor (rango bajo). Estos números pueden ser observados en la tabla 3.

**Tabla 3**

Relación de percentiles con el rango de cada estilo de resolución de conflictos, en la muestra de estudiantes universitarios

Estilos de resolución de conflictos	Percentiles	Rango
Comprometido	80	Alto
Evasivo	60	Medio Alto
Complaciente	50	Medio Alto
Colaborador	40	Medio Bajo
Competidor	20	Bajo

Los datos demuestran una tendencia particular de la muestra de los estudiantes de la licenciatura en Educación, en la forma de resolver conflictos de manera comprometida. Esto quiere decir, de acuerdo con Thomas y Kilmann (2014), que los estudiantes buscan una solución oportuna de los conflictos que sea mutuamente aceptable entre las dos partes, creando así un compromiso para llegar a acuerdos, ubicándose en un nivel intermedio, entre las habilidades de asertividad y colaborativas.

El segundo estilo con mayor tendencia es el evasivo, el cual consiste ignorar la solución de conflicto que aqueja a las dos partes involucradas, evitando hablar sobre la situación, aplazando la solución o, simplemente, apartándose de la situación. Esto demuestra que en ocasiones las habilidades de asertividad y colaboración no se presentan.

Esta información permite determinar la forma en que los estudiantes universitarios tienden a resolver sus conflictos; sin embargo, es importante especificar aquellos aspectos que podrían alterar la interacción de los participantes en su comunidad. Resulta relevante conocer la percepción de los estudiantes sobre la convivencia escolar y la forma de resolver conflictos, con el fin de ofrecer propuestas para la mejora de las habilidades de asertividad y colaboración.

## **2.5. Resultados de la técnica grupo focal**

El análisis cualitativo se divide en tres momentos, como se muestra en la figura 3. En el primero, se describe la percepción del estudiante con respecto a la convivencia escolar de su institución educativa, delimitando las necesidades que ellos consideran importantes por atender para mejorarla. En el segundo, se aborda la naturaleza de los conflictos que se generan en la convivencia escolar, los cuales son determinados por las características de los estudiantes, así como de los docentes que interactúan dentro y fuera del aula. Finalmente, en el tercero, se nota la forma en que los estudiantes tienden a enfrentar las situaciones conflictivas en su institución, delimitando las habilidades que poseen para hacerles frente.

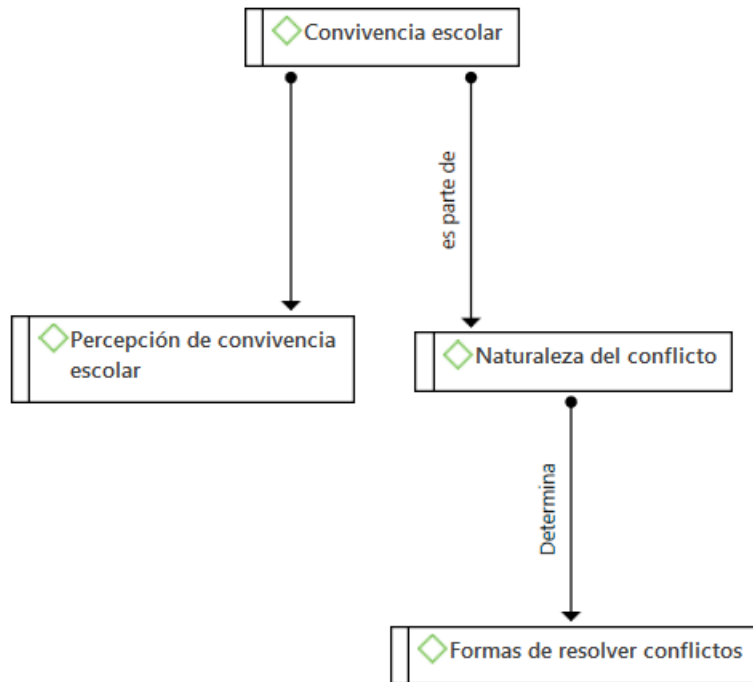
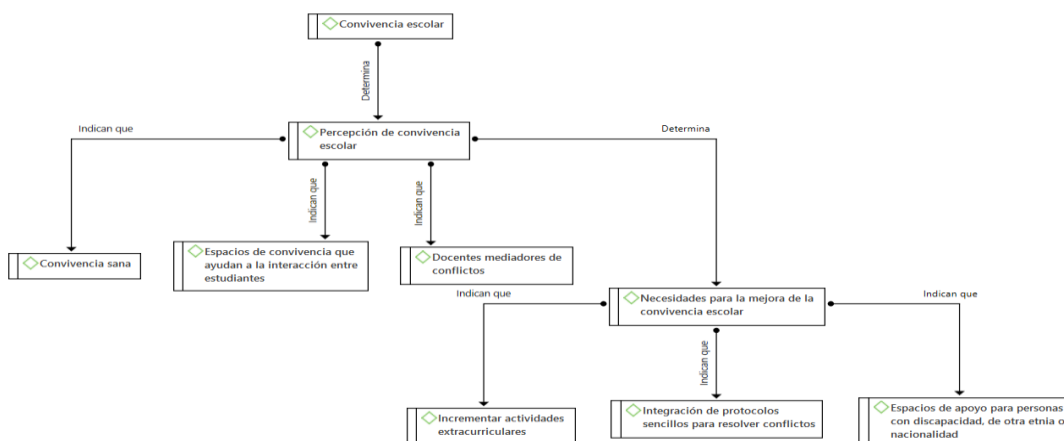


Figura 3. Diagrama general del análisis cualitativo del grupo focal. Fuente: elaboración propia

El diagrama que muestra todas las relaciones encontradas en el grupo focal, de acuerdo con categorías, subcategorías y códigos, se puede consultar en el anexo D. Además, se ofrece un apoyo visual en las descripciones de los tres apartados principales del análisis, con el objetivo de auxiliar en la comprensión de las descripciones proporcionadas por los estudiantes en la sesión.

### 2.5.1. Percepción de la convivencia escolar universitaria



*Figura 4. Percepción de convivencia escolar y necesidades identificadas por los estudiantes universitarios. Fuente: elaboración propia*

La convivencia escolar se describe a través de la percepción que el estudiante universitario tiene con respecto a las interacciones que se promueven en su institución educativa (ver figura 4). De acuerdo con las respuestas proporcionadas por los participantes del grupo focal, se percibe una convivencia sana, en donde confluyen diversos espacios que promueven la interacción entre los futuros profesionistas, siendo estos las áreas verdes, cafeterías, plazas, parques, etc., tal y como se describe en las siguientes citas:

P.P.: “Siento que hay una convivencia sana, no siento que haya una discriminación hacia una persona diferente, no siento que haya envidias ni competencias; entonces sí la considero buena, muy buena”

K.V.: “Creo que hay ciertos elementos que propician que la convivencia sea buena, por ejemplo: Las áreas verdes y que la universidad en la que estudiamos es muy amplia; hay lugares como la cafetería o lugares para comer, que propician también esa convivencia”

Otros consideraron que la convivencia era “sana”, debido a la presencia de docentes mediadores de conflictos entre los estudiantes, ya que estos profesores ofrecen espacios para comunicar cualquier situación, brindando de esta forma un apoyo importante para que las situaciones conflictivas que se presentan cotidianamente sean resueltas de manera efectiva:

B.R.: “La coordinadora siempre pasaba, quizá no muy frecuentemente, pero una vez cada dos semanas sí pasaba, y nos decía que si teníamos alguna duda o algo que se relacionara a los maestros o materias y demás. Siempre podíamos ir a su cubículo y nos decía siempre dónde estaba”

M.: “Puede ser en un cubículo con algún maestro donde tú le tengas la confianza, que sea de la institución, como para poderle contar un problema que hayas tenido ya sea con maestros o con compañeros”

Aún cuando los estudiantes tengan una percepción agradable sobre la convivencia escolar universitaria, hay cierto tipo de necesidades que deberían de ser atendidas para mejorarla. Una de estas se relaciona con los protocolos que se brindan

a los estudiantes para la resolución de un conflicto, ya que son difíciles de seguir y provocan que la situación conflictiva no se resuelva a tiempo o no exista una respuesta positiva sobre la queja expuesta ante la autoridad correspondiente:

K.V.: “Creo también que hay un protocolo que limita o que es una barrera para lograr resolver los conflictos, se hace muy largo digamos... situaciones de estudiantes con docentes, en cuestiones de acoso y todo esto”

A.S.: “Es como un protocolo muy largo y no un espacio donde puedas dar tu opinión así muy fácilmente, para presentar quejas hacia los maestros o estudiantes”

Otra necesidad que externan los participantes con respecto a la mejora de la convivencia escolar se refiere a la diversificación de espacios que apoyen a la inclusión de personas con alguna discapacidad, de otra etnia o que provengan de otra nación. Se considera que sí existen estos espacios, pero los estudiantes argumentan que deben de tener una mayor presencia para lograr la inclusión de todos los estudiantes universitarios:

P.P.: “Si siento que le falta mucho, porque al momento de tú llegarle a preguntar a una persona con discapacidad, esa persona no se siente totalmente como en su zona de confort, así de adaptados”

M.: “Yo siento que faltan, no tanto espacios, sino personas que estén preparadas para ellos, que tengan paciencia, que se puedan comunicar con ellos”

Una tercera necesidad tiene que ver con incrementar las actividades extracurriculares que promueve la institución educativa, para que convivan estudiantes de diferentes licenciaturas. Estos espacios les permiten dialogar, conocer otros puntos de vista, otras formas de pensar, culturas distintas, etc., logrando de esta manera diversificar sus percepciones con respecto a diversos temas:

M.: “Yo siento que también las actividades *Culturest* nos ayudan a tener dialogo o a interactuar con otras personas que no son de nuestra licenciatura o departamento. Eso me ha ayudado a conocer a personas de otros departamentos, con otras ideas y también a conocer espacios que yo no conocía”.

J.G.: “Cuando recién entré, me invitaron a participar en un grupo de estudiantes que se juntaban en la plaza del estudiante, donde contábamos anécdotas. Fue una convivencia muy tranquila, muy amena”

En términos generales, los estudiantes mantienen una percepción agradable sobre la convivencia escolar que se promueve en la institución donde se forman como profesionistas; sin embargo, existen necesidades por cubrir, que ellos consideran importantes para mejorar aun más el ambiente. En este caso resaltan la integración de espacios y actividades que propicien la interacción con sus compañeros de aula y de otras licenciaturas, además de la mejora de protocolos de atención en resolución de conflictos.

### 2.5.2. Naturaleza de conflicto en la convivencia escolar

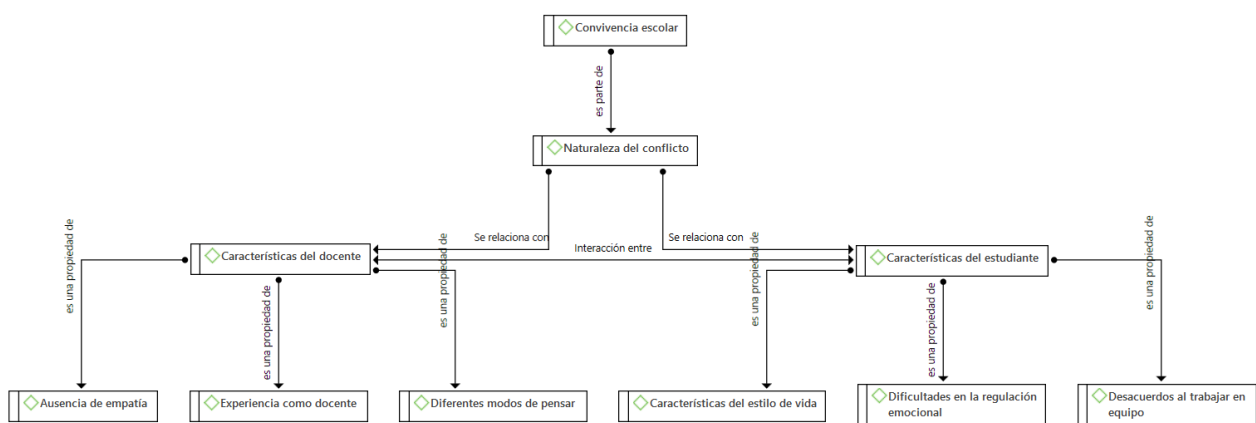


Figura 5. Características de la interacción entre el estudiante universitario y el docente que provoca conflictos en la convivencia escolar. Fuente: elaboración propia

Sobre la naturaleza o tipos de conflictos que han experimentado los estudiantes (ver figura 5), ellos refirieron que los problemas se generan a partir de la interacción de las características particulares entre los estudiantes y con los docentes. En el caso de los conflictos con los compañeros, consideran que el estilo de vida de algunos de ellos limita, en gran medida, la manera en que pueden llegar a acuerdos para poder convivir e interactuar entre sí:

L.A.: “Creo que en la universidad no todos son de la misma edad, hay muchas personas mayores de 30 años, y muchos trabajan y estudian; hay unos que

*viven* en la escuela por los horarios, y siento que todos están absorbidos en su mundo, en lo que tiene que hacer”.

Esto lo relacionan también con la manera en que ciertos estudiantes han desarrollado dificultades en sus habilidades para regular sus emociones (o estados afectivos) cuando se enfrentan a un conflicto, lo cual limita la búsqueda de soluciones efectivas que satisfagan a las partes involucradas:

L.A.: “Siento que a veces es muy complicado, por ejemplo, si tienes un problema con un compañero son... no se... necios y quieren hacer lo que ellos quieren, no se puede llegar a una solución. Entonces siento yo que eso como que: ‘ya pasó, y ya, déjame, ya pasó y prefiero no comentarlo”.

De la misma manera, las características de los estudiantes genera diversos desacuerdos al trabajar en equipo, ya que ellos se acostumbran a trabajar con un grupo particular de compañeros de aula, y cuando es modificado por algún profesor, se genera un conflicto entre el grupo:

B.R.: “Estamos muy acostumbrados de estar con las típicas bolitas de amigos y no nos queremos separar, y eso causa conflicto con los maestros cuando nos quieren separar, y pues dicen no, pues, ‘es que tienen que conocer a sus demás compañeros, y trabajar con ellos”

En cuanto a la interacción de los estudiantes con los docentes, existen características que pueden generar un conflicto en la convivencia escolar. Entre ellas se encuentra la ausencia de empatía por parte de los profesores, pues cuando se presenta algún problema, no se muestran con la suficiente apertura para buscar una solución efectiva que satisfaga a las partes involucradas:

P.C.: “Sí eh tenido algunas otras malas experiencias en las que, ahí mismo, en la universidad, en la que la solución definitivamente no fue dialogar. Yo lo sentí así, que fueron muy empoderados de ‘yo estoy más arriba que tú, eres una simple alumna, entonces se va a hacer lo que yo diga, no importa lo que tú quieras y lo que me quieras decir, ya te dije que no”.

Otro punto se relaciona con la experiencia como docente, ya que los participantes reportan que algunos profesores simplemente están ahí por que tienen

el conocimiento correspondiente a la asignatura; sin embargo, su forma de enseñar el contenido no es la más adecuada:

P.C.: “La mayoría de los que son maestros ahí: “Ay, sí, te contrato porque estudiaste tal carrera y pues necesito que de esa clase”, pero en realidad o sea, esa persona nunca llevo la carrera en educación así como nosotros o ni siquiera llevo un curso que podría decir “ah bueno esta calificado para dar ciertas clases””.

Además, los estudiantes resaltan los conflictos que se generan a partir de los diferentes modos de pensar que tienen algunos docentes, al estar participando en clase sobre temas polémicos entre los miembros de la comunidad educativa:

J.G.: “Una maestra, con un compañero de nosotros que él estaba opinando sobre la marcha que hubo para los feminicidios aquí en Hermosillo, y expuso un punto de vista que para mí no se me hizo mal, y la maestra como que se empezó a enojar y alterarse un poco”.

B.R.: “Yo soy de las alumnas que no se dio de baja con ese maestro que mantenía creencias machistas y aun así sigo teniendo que trabajar con él, a pesar de la manera que es en específico con las mujeres. Eso también nos genera un conflicto el querer ser buenos estudiantes, teniendo maestros así”.

Esta segunda parte del análisis permite observar una realidad que viven los estudiantes y docentes en la convivencia escolar universitaria, al enfrentarse a personas que ahora tienen un criterio propio sobre sus expectativas, creencias sobre ciertos problemas actuales, pensamientos distintos, ideologías diferentes o extremistas, entre otros disentimientos. Estas discrepancias generan diversos tipos de desacuerdos cuando estos interactúan entre sí, desarrollando situaciones incómodas que propician la decisión de darse de baja de ciertas asignaturas o, en un caso extremo, de la licenciatura que se encuentran estudiando.

### 2.5.3. Formas de resolver conflictos en la convivencia escolar

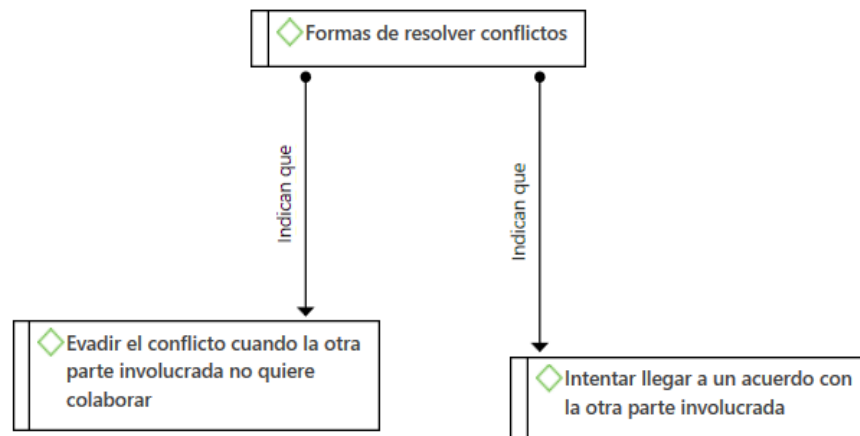


Figura 6. Formas de resolver conflictos de acuerdo con la percepción del estudiante universitario.  
Fuente: elaboración propia

Ante la presencia de las situaciones conflictivas, los estudiantes reportan que predominan dos formas para resolverlas (ver figura 6). Por un lado, consideran que el establecimiento de acuerdos es una manera efectiva de resolverlos, ya que se escuchan las necesidades de cada parte involucrada:

P.P.: “Pienso que la manera de poder solucionar un conflicto es llegando a un acuerdo. Sí eh tenido experiencias que han sido así, que los maestros me escuchan a mí, yo los escucho a ellos y podemos llegar a un acuerdo”

Por otra parte, resaltan que otra forma en la que los resuelven es con la evasión del conflicto, cuando este se vuelve muy complicado o, en dado caso, es imposible llegar a un acuerdo con otra persona. Esto los lleva a dejar de lado la situación conflictiva para que está no se vuelva más grande y afecte la interacción que se promueve en la convivencia escolar:

A.S.: “Igual yo tuve como un problema con un profe, en el que pues participaba regularmente, cumplía con los trabajos... Al final, ya que vi el resultado, había salido mas bajo que otros de mis compañeros, y pues quise dialogar con mi profesor y no hubo una solución y pues igual para evitar otro problema mayor preferí quedarme con esa calificación”.

La tercera parte del análisis describe la realidad que se vive en la convivencia escolar de los estudiantes universitarios, cuando, en ocasiones, prefieren evadir la

situación conflictiva por la dificultad que presenta establecer una comunicación con la otra parte involucrada. También expone que algunos intentan soluciones tan generales como acuerdos que en ocasiones no llegan a cumplirse, lo cual limita la resolución efectiva de la situación conflictiva que se genere entre los estudiantes, o entre estudiante y docente.

La interacción de estas tres categorías analizadas en el grupo focal nos proporcionan una visión de la convivencia escolar que se propicia en los diversos espacios que proporciona la institución educativa. Los estudiantes, en sus comentarios, exponen que perciben una convivencia, que se podría etiquetar como agradable, en dónde todos se respetan, existe armonía, permanece una visión grupal sobre las circunstancias que viven, entre otros aspectos; sin embargo, las necesidades siguen apareciendo. Hay elementos que aún no se han concretado y es vital atender, sobre todo en cuanto a protocolos de apoyo al estudiante, actividades extracurriculares, y espacios para promover la inclusión educativa.

La existencia de los conflictos que se generan a partir de la interacción de las características de estudiantes y docentes permite delimitar las habilidades específicas que se tendrían que fomentar para procurar que la percepción estudiantil sobre su convivencia sea estable o mejor. En este caso, es necesario promover el desarrollo de habilidades para resolver conflictos que involucren la regulación certera de estados afectivos. Además, se considera relevante desarrollar la capacidad de liderazgo para manejar los desacuerdos que se presenten al trabajar en equipo, con el fin principal de que se busquen soluciones que satisfagan a las partes involucradas y el cumplimiento de metas en común.

## **2.6. Objeto de innovación**

La diversidad ideológica de creencias y pensamientos, la influencia de emociones y sentimientos hacia objetos, eventos, personas, entre otros elementos, determinan de gran manera la cantidad de conflictos que se presenten en una comunidad (Calderón, Otálora, Guerra y Medina, 2018). Cada uno de los individuos que interactúa en un contexto particular ha desarrollado formas concretas de convivir con las demás gente. Esto determina la importancia y la necesidad de promover en los estudiantes la colaboración con las partes afectadas, para la solución de situaciones conflictivas.

Con base en los resultados del diagnóstico de necesidades, se considera necesario el desarrollo de un programa de innovación que atienda: la promoción de estilos con tendencia colaborativa; el manejo de las emociones para facilitar la solución de un conflicto, identificar que los causa y las diversas formas de resolverlos. Además, generar un espacio de promoción de convivencia, a través de estrategias didácticas colaborativas e identificar características de un líder, para lograr un trabajo en equipo más íntegro.

Los aspectos que esta propuesta no podrán atender son: la mejora de los protocolos institucionales para la solución de conflictos y la consideración de incrementar la inclusión de otros agentes educativos como profesores y administrativos, ya que la propuesta no se enfoca en ellos. Sin embargo, como afirman Moreno, Estévez, Murgui y Musito (2009), la falta de claridad en las normas educativas genera una sensación de inconformidad en los estudiantes, por lo tanto, la institución debería de atender las necesidades expresadas en este rubro particular, para ofrecer una mejor experiencia educativa.

Los estudiantes quieren sentirse escuchados, que se les motive a participar en diversas actividades extracurriculares (cómo foros, conferencias, talleres, etc.) además de aprender habilidades que los hagan mejorar como profesionales y que les ayuden a resolver desafíos que se les presenten en otros contextos sociales.

Muchas veces, se parte de la creencia de que los estudiantes universitarios han desarrollado, en los niveles de educación básica y media superior, las habilidades adecuadas para interactuar con las demás personas. Este supuesto podría provocar, en ocasiones, situaciones incómodas entre estudiantes y docentes que comparten un mismo espacio en la institución educativa.

Es necesario tener en cuenta que las habilidades de resolución de conflictos están en constante crecimiento y resaltar la importancia de que se promuevan diversos tipos de actividades extracurriculares que propicien la atención a estos aprendizajes. Parece pertinente retomar el pensamiento de Ortiz e Hincapié (2019), quienes consideran que para conseguir la efectividad en el desarrollo de habilidades se necesita tomar en cuenta cinco puntos importantes:

1. Implementación de actividades secuenciadas, que promuevan la práctica de los conocimientos y las habilidades (activas), focalizadas en una o más

destrezas. Se evita mezclar con otros contenidos que no cumplen con lo que se pretende enseñar, explicitando las características centrales del conocimiento y las habilidades a desarrollar (Enfoque S.A.F.E.).

2. Incorporar las habilidades a los contenidos de asignaturas que así lo permitan, con el fin de evitar integrar una materia aparte de la carga académica de los estudiantes.

3. Promover un contexto de aprendizaje cálido y confiable, donde las relaciones entre estudiantes y profesores sean cordiales, permitiendo la colaboración entre los mismos.

4. Asociarse con otras comunidades de aprendizaje y con agentes externos al contexto educativo (padres de familia, amistades, parejas, etc.), ampliando los escenarios en donde las habilidades pueden ser desarrolladas.

5. Desarrollar las habilidades que se pretenden enseñar en los docentes, pues ellos serán el ejemplo más cercano de cómo aplicar la competencia en la realidad.

El generar espacios que permitan a los estudiantes expresarse, dialogar, debatir, negociar, ser asertivos, regular sus estados afectivos, convertirse en líderes, conocer sus características y, sobre todo, colaborar entre ellos para buscar solución a los conflictos que constantemente se enfrentan en la convivencia escolar, apoyará en la formación de los profesionistas de las IES.

Es importante considerarlos dentro de las mismas actividades que se diseñan en las instituciones educativas, para promover constantemente la consecución de las habilidades para resolver conflictos en diferentes momentos de su desarrollo académico y profesional. Además, se requiere establecer condiciones particulares que ayudarán a mejorar las habilidades de asertividad y colaboración de los estudiantes universitarios, llevándolos a conocer alternativas que permitan encontrar soluciones efectivas a las situaciones conflictivas.

### **Capítulo 3. Fundamento para el diseño de la propuesta de innovación educativa**

Una vez especificadas las necesidades de los estudiantes universitarios relacionados con los aspectos que habría que mejorar para procurar un cambio en la convivencia escolar en los espacios de interacción universitaria se debe de fundamentar el proceso de enseñanza-aprendizaje que promoverá estas habilidades en la estrategia de innovación educativa.

La educación ha sufrido muchos cambios en los últimos tiempos, ante esto se tendrían que considerar formas novedosas de acercar los contenidos temáticos a los estudiantes para que estos se encuentren interesados en atender a la información que se le esté proporcionando y así involucrarse más en su proceso formativo (Fullan, Hill y Rincon, 2017; Fullan, Gardner y Drummy, 2019).

Por ello, es necesario que se diseñen experiencias de aprendizaje que sobrepasen la forma tradicional de enseñanza, priorizando la participación del estudiante en diferentes actividades que al final le den un tiempo para reflexionar, llegando a conclusiones de como implementar las habilidades que desarrolla en su trayectoria académica (Monge, Domingo y Torrego, 2018).

Tomando en consideración esta breve reflexión será relevante fundamentar la propuesta de innovación educativa en modelos, métodos y técnicas que permitan la participación constante de los estudiantes en su proceso formativo, logrando un aprendizaje más funcional sobre los contenidos didácticos que se revisan en las asignaturas. Para lograr este propósito se retomarán los principios centrales del modelo constructivista aplicado a la educación. Por lo que, se describirán los elementos clave que fungirán como el enfoque central de la propuesta de innovación para el desarrollo de las habilidades de resolución de conflictos de forma colaborativa, así como la manera más pertinente con la cual se tendría que evaluar los logros de los objetivos planteados para cada unidad temática.

#### **3.1. Modelo constructivista en el contexto universitario**

El constructivismo parte del supuesto principal de que las relaciones sociales que establecen las personas en una institución educativa apoyarán a los estudiantes a involucrarse en situaciones que permitirán fortalecer y perfeccionar las habilidades y

conocimientos que han desarrollado durante su trayectoria académica, pues se consideran como seres activos que deben involucrarse en su proceso de formación académica (Schunk, 2009).

Este modelo educativo apremia el pensamiento crítico como un elemento clave y necesario que los estudiantes debiesen desarrollar, buscando empoderar a los aprendices como responsables de sus propios procesos, estableciendo espacios en donde pueden comparar lo que conocen acerca de un tema y lo nuevo que han aprendido, lo que le permite ingresar en un proceso de reconstrucción (Aparicio y Ostos, 2018).

La función del docente, de acuerdo con este modelo, se enfoca en organizar sistemáticamente todos los contenidos y elementos que se consideran en el proceso de enseñanza, comparándolos con los conocimientos culturales que han de desarrollarse para la formación de los individuos en ciudadanos esenciales para la comunidad (Agama y Crespo, 2016), ayudando así a la formación de significados relacionados a las habilidades que ha de desarrollar el estudiante en su camino como aprendiz.

En este caso, el docente se convierte en un mediador entre el estudiante y el objeto de referencia con el cual se espera se desarrolle una habilidad específica de acuerdo con los objetivos que se plantean en la formación académica (Arellano, 2018). Por lo tanto, el aprendizaje tendría que procurarse a través de cuatro principios (Kahn y Friedman, 1993, en Olmedo y Farrerons, 2017):

1. El aprendizaje como transformador del conocimiento desarrollado en la interacción constante con otras personas.
2. Los profesores involucran a los estudiantes en el proceso de su propio aprendizaje.
3. Los profesores deben de ofrecer autonomía a los estudiantes, ayudándolos a responsabilizarse de sus propias decisiones y los caminos que este elija seguir.
4. A partir del diseño instruccional propiciar el trabajo en equipo para promover valores como la colaboración, la solidaridad, el respeto, la tolerancia, la justicia, entre otros.

Estos cuatro principios ofrecen una visión distinta a lo que podríamos considerar tradicionalmente como el aprendizaje, en donde además de buscar el cambio en el comportamiento de las personas, a partir de la influencia de diversas experiencias (Chance, 2001), se buscaría establecer una funcionalidad de las habilidades que se desarrollan en las sesiones didácticas que estructura el docente para ofrecer una perspectiva realista de lo que se está aprendiendo, volviéndolo significativo apelando a las situaciones reales que podría o no vivir el estudiante.

El aspecto de las interacciones interpersonales que el estudiante establece durante este proceso con los agentes educativos que convive diariamente, como el profesor, los otros estudiantes, y con el mismo, es caracterizado como un elemento importante a propiciar durante la secuencia didáctica pues estarán involucrados múltiples comportamientos que promoverán diferentes tipos de conflictos, ayudando a establecer condiciones agradables o totalmente punitivas al momento de interactuar con diferentes tipos de herramientas didácticas, materiales didácticos, y el entorno escolar, pudiendo afectar el rendimiento académico de los individuos (Olmedo y Farrerons, 2017).

Es por ello que deben de ser tomados en cuenta los espacios de aprendizaje constructivistas que los docentes configuran en las instituciones educativas, pues estos ayudaran a desarrollar aprendizajes más significativos para los estudiantes. Este propósito podrá ser alcanzado al contar con estrategias didácticas que conviertan a los escenarios universitarios como elementos significativos para potenciar los aprendizajes de los estudiantes, los cuales deberían de permitir interacciones entre ellos para alcanzar los objetivos propuestos en aras de su formación profesional.

El modelo constructivista aplicado a la educación ayuda a entender de qué manera debería de promoverse esta dinámica con el fin de romper con prácticas muy tradicionalistas que ya no se ajustan a las condiciones actuales de los estudiantes y que limitan las acciones que permitan dar respuesta a lo que estos necesitan. Ante esto, es importante notar que las instituciones educativas estructuran diversos espacios de socialización en donde se comparten experiencias, ideas, pensamientos, expectativas, etc., acerca de múltiples aspectos que se relacionan con el desarrollo de cada individuo. Esta característica particular debe de ser tomada en cuenta para el proceso de enseñanza-aprendizaje, pues el socializar los conocimientos relacionados

a la formación profesional, a través de la comunicación, permite reforzar los aprendizajes, dándoles un sentido más funcional.

El constructivismo ofrece una descripción de lo que debería de ser el diseño instruccional el cual consiste en desarrollar aprendizajes individuales y colaborativos al enfrentar a los estudiantes a distintas situaciones que necesitan ser resueltas con el conocimiento que se desarrolla en las diferentes asignaturas, logrando estructurar una solución viable para la situación conflictiva que se les presenta (Jonassen, 2000, en García y Gil, 2006), con el fin de interesarlos en los contenidos y por lo tanto en su proceso de aprendizaje.

El método apropiado para lograr el objetivo de desarrollar habilidades de resolución de conflictos de manera colaborativa sería el denominado aprendizaje colaborativo en el cual el docente diseña actividades que permitan a los estudiantes trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de aprendizaje favoreciendo el fortalecimiento de diversas habilidades como la comunicación, la expresión de ideas, el control emocional, entre otros aspectos (Collazos y Mendoza, 2006).

Aunado a esto, Arias (2017) determina que las técnicas didácticas que podrían utilizarse dentro de esta metodología serían principalmente los foros, sociodramas, debates, panel de estudiantes, conversatorios, talleres, portafolios de evidencias, juegos de roles, así como representaciones artísticas, los cuales podrían convertirse en los productos que se derivarían de las sesiones de aprendizaje. Esto permite que el estudiante desarrolle distintos tipos de habilidades tales como: imaginación, representaciones de la realidad, resolución de conflictos, flexibilidad, comunicación, trabajo en equipo, entre otras ventajas.

La propuesta de innovación educativa que se pretende diseñar para mejorar las condiciones de la convivencia escolar entre los estudiantes universitarios, desarrollando comportamientos que les permitan trabajar en equipo para resolver los conflictos que se presentan en la interacción cotidiana en las IES tendría que fundamentarse en estos sustentos teóricos que han demostrado efectividad al aplicarlo para el desarrollo de estas habilidades necesarias en la formación profesional de los estudiantes universitarios. A continuación, se describirán los elementos centrales que habría que considerar para lograr una mejor integración de los contenidos didácticos.

### 3.2. Aprendizaje colaborativo en escenarios universitarios

Para aprender a colaborar el contexto educativo debe de ofrecer las condiciones óptimas para que los estudiantes tengan la disposición de trabajar en equipo con el fin de lograr objetivos en común. De acuerdo con Johnson, Johnson y Holubec (1999, en Iborra e Izquierdo, 2010), las características que propician este tipo de aprendizaje y sienta las bases para su desarrollo son:

1. *La interdependencia positiva*, derivando metas y propósitos grupales que compartan los estudiantes, así como definir la identidad y reconocimiento del grupo, guiando a los estudiantes a la división estratégica de los recursos, se reconozca el trabajo que los miembros tienen que realizar para lograr los objetivos, y los roles que cada uno va a cumplir para los mismos.
2. *Las interacciones cara a cara*, a través de técnicas grupales que permitan la interacción entre los diversos miembros del grupo educativo, estos deberían de ser considerados de manera constante dentro del aula pues apoya al desarrollo de la empatía (reconociendo las dificultades de la otra persona), la ayuda (cuando se presenten dificultades serían durante las actividades), la animación y el refuerzo entre los compañeros (buscando la mejora de la disposición de los integrantes del grupo para promover la participación y la persistencia).
3. *Responsabilidad individual*, aun cuando los deberes se compartan con todo el grupo, no hay que olvidar que los estudiantes necesitan conocer sus propios alcances, por lo tanto, orientarlo a que supere aquello que considere como un obstáculo para lograr el objetivo que se propone para las sesiones de aprendizaje, evitando así la apatía y el desinterés por participar en las técnicas que se utilizan en el aula.
4. *Enfatizar el desarrollo de las habilidades sociales*, a partir de potenciar comportamientos tales como la comunicación, la resolución de conflictos, la negociación entre equipos, y el liderazgo que el estudiante debería de representar al momento de estar frente a un equipo de estudiantes, permitiendo la expresión de ideas al respecto del objetivo que se plantea alcanzar.
5. *Autorreflexión del grupo*, una vez culminadas con las actividades, se debe de tener un espacio en donde los estudiantes reflexionen y comparen los aprendizajes

previos con los desarrollos durante el curso, o bien la unidad que se revisó en conjunto con ellos, además de identificar aquellas áreas de oportunidad y debilidades que perciben como grupo, con el fin de trazar planes y ruta de mejora que beneficie a todos por igual.

Tomando en cuenta estos cinco aspectos en el condicionamiento de los espacios educativos se podría probabilizar un mayor aprendizaje en los estudiantes universitarios al respecto de los contenidos que se revisan en las distintas asignaturas diseñadas en su plan de estudios, pues al momento de existir un compromiso entre los integrantes de un grupo académico para lograr entre todos el objetivo que se espera existe una mayor influencia que es efectiva y se visualiza en el aprendizaje individual de la persona (Barros y Verdejo, 2001).

Para ello, los estudiantes deben de asumir distintos roles en su grupo para ser responsables con su propio aprendizaje, delineando lo que esperan lograr, las herramientas conductuales con las que cuentan y las que hacen falta desarrollar. Deben de sentirse dispuestos a aprender, demostrando interés, pasión y entusiasmo al momento de resolver los conflictos que los enfrentan los docentes en la situación de clase.

Demostrarse colaborativos, conlleva a escuchar las opiniones de sus demás compañeros, aprendiendo a expresar sus propias opiniones hacia los demás, con la carga de empatía que esto debe de contener para evitar conflictos dentro del aula, y finalmente, es necesario que los estudiantes sean estratégicos, construyendo modelos efectivos que lo apoyen a él y a los demás integrantes de su grupo, alcanzar los objetivos deseados para las diferentes asignaturas que cursan en conjunto (Collazos y Mendoza, 2006).

No se puede dejar de lado la acción del docente para procurar que estas condiciones se presenten en las aulas, para ello, este actor educativo cuenta con diversas técnicas y herramientas de las cuales se puede apoyar para propiciar el desarrollo este aprendizaje, pues es importante modificar formas de actuar que no benefician en ninguna manera la transformación de la cultura y sociedad (Collazos, Guerrero y Vergara, 2001).

### **3.3. Técnicas didácticas para potenciar el aprendizaje colaborativo**

Se retoman cinco técnicas (juegos de roles, juegos interactivos, estudio de caso, foro y taller) con el fin de estructurar experiencias de aprendizaje que apelen al interés de los estudiantes, ayudándolos a desarrollar habilidades para colaborar entre sí, permitiendo establecer una unión entre los agentes que interactúan diariamente en las IES, coadyuvando con la resolución colaborativa de las situaciones conflictivas que se presenten en la misma.

La primera técnica, juego de rol, ayuda a promover la participación de los integrantes del grupo académico enfrentándolos en una situación detallada en donde tendrán que colaborar para representar una solución en conjunto. Para ello, el docente debe de ser explícito ofreciendo la información suficiente sobre el problema, circunstancia, situación o conflicto que se presenta, estableciendo las características principales del rol que tomaran los estudiantes en cuanto a las responsabilidades del personaje, las actitudes, preocupaciones, objetivos, propósitos, metas, etc., beneficiando el desarrollo de la empatía (Urbina, Medina y Calle, 2010; Holguín, 2018).

Aunado a esto se denota una segunda técnica que se deriva de esta lógica tiene que ver con los juegos interactivos, los cuales ayudan a promover habilidades de colaboración en los escenarios educativos universitarios, a partir de actividades entretenidas que interesan y acercan a las personas a prestar atención a los contenidos que se revisan en clase tomándolos en cuenta de tres formas (Padilla, 2011):

1. Utilizar el juego como un instrumento didáctico, en el cual se promuevan reflexiones posteriores a la culminación del juego, donde el estudiante razone sobre la manera en que se ha jugado, los resultados obtenidos, las actitudes que se presentaron durante el desarrollo del juego, los sentimientos, emociones, entre otros aspectos.
2. Cómo actividad espontánea, en donde se promuevan espacios donde los estudiantes puedan interactuar libremente al momento de jugar. En este punto el docente se convierte en observador de la dinámica de grupo identificando fortalezas, áreas de oportunidad y amenazas en la forma de comportarse de los estudiantes.

3. Cómo técnica grupal, planificada dentro de la secuencia didáctica, permite observar directamente la interacción de los estudiantes, lo que propicia diferentes formas de actuar, afrontar problemas, resolver conflictos, y reacciones en diversos momentos en el que se desarrolla la interacción con el juego.

La tercera técnica que ha demostrado efectividad para propiciar el desarrollo de este tipo de habilidades es la de estudio de caso la cual consiste en indagar analítica y críticamente un caso cercano a la realidad del estudiante, lo que le permite conocer características específicas de las interacciones de diversos elementos que congenian con dicha situación (Tamayo, 2011).

Las características principales de esta técnica radican en su especificidad con la cual se conocen los casos que analizan los estudiantes, en su aspecto heurístico que permite ampliar la mirada del fenómeno, así como de la experiencia del estudiante, en la habilidad descriptiva que los aprendices desarrollan al interactuar con diversos tipos de casos, así como propiciar el razonamiento inductivo, yendo de aspectos muy generales a conclusiones muy concretas sobre las situaciones que analiza (Chaverra, Gaviria, y González, 2019).

Este tipo de técnica ayudará en gran medida al estudiante a razonar las situaciones conflictivas que ocurren cotidianamente en la convivencia escolar universitaria, especificando los elementos que estos las causan, así como la forma de llegar a los acuerdos y acciones necesarias para resolverlos, con el objetivo de que la convivencia encuentre su punto de equilibrio nuevamente, generando este clima de confianza entre los diferentes agentes de la institución educativa.

La cuarta técnica es el foro pues funge como una herramienta importante para propiciar la interacción y el diálogo entre los estudiantes universitarios, además de apoyar en la introducción de temas novedosos, la resolución de dudas, la discusión de tareas, fomentando el pensamiento crítico y analítico de los estudiantes al respecto de un tema en particular (Andrés y Labrador, 2014), el fin principal de esta clase de técnica es propiciar un espacio que invite a la reflexión (Atahuachi, 2016).

Para llevar a cabo esta técnica didáctica se debe de partir de un tema de discusión que será descrito por un moderador (una persona especializada en el tema o el docente encargado de ese grupo) el cual mediaría la discusión que se genere a

partir de que los participantes expongan sus opiniones y puntos de vista en relación con las situaciones que se debaten durante la actividad, esto puede organizarse a partir de una documentación previa del estudiante, o puede establecerse como una experiencia espontánea para conocer lo que los participantes identifican acerca de un tema en particular (Delgado y Solano, 2009).

La quinta técnica, el taller, ofrece una oportunidad de desarrollo profesional para el estudiante, pues estructurar una serie de contenidos didácticos para atender a una necesidad particular de la población, dotando de habilidades que les permitan hacer frente a diversos problemas identificados con anterioridad, dándoles una perspectiva del beneficio que pueden ofrecer a su comunidad universitaria o social (Betancourt, Guevara y Fuentes, 2011).

Todas las técnicas didácticas descritas en este apartado poseen una característica en común: conjuntan a las personas que integran una comunidad educativa para hacer frente a diversos conflictos estableciendo equipos de colaboración, es por eso que fueron elegidas para ayudar con el propósito principal que se busca con la propuesta de innovación educativa; sin embargo, algo que también hay que rescatar es el sustento que orientará el camino de la evaluación de los aprendizajes para determinar su desarrollo al momento de implementar las diversas experiencias de aprendizaje planeadas para las respectivas secuencias didácticas.

#### **3.4. Evaluación del aprendizaje a partir del modelo constructivista**

La educación tendrá que modificar todos los aspectos de su proceder, ajustándose a las nuevas modalidades de aprendizaje que los estudiantes expresan en forma de necesidades. Las formas tradicionalistas de evaluación, que solamente identifican el nivel de replicación de la información, es decir, qué tanto memorizó el estudiante el contenido que se revisó en clase, han quedado superadas por las demandas sociales que solicitan a estudiantes que en su repertorio cuenten con habilidades para pensar, razonar, negociar, mediar, colaborar con otras personas, innovar, entre otros aspectos. Por lo tanto, seguir poniendo exámenes para sugerir que un estudiante ha conseguido alcanzar los objetivos esperados para los contenidos de una asignatura se convierte en una herramienta que solamente visibiliza una sola parte de las habilidades de un aprendiz.

Es por ello que si se quiere implementar una estrategia de innovación educativa que ofrezca herramientas novedosas de enseñanza y evaluación se debe fundamentar en los sustentos del paradigma constructivista para lograr un cambio en las prácticas pedagógicas dirigidas a la enseñanza de habilidades, las características de esta forma de evaluación, de acuerdo con Robles y Félix (2015) se relacionan con los siguientes fundamentos:

1. Concepción de la evaluación a partir de un enfoque cualitativo el cual permite obtener información más clara y concreta sobre los avances que se dan en el aula en relación con la construcción del aprendizaje de cada estudiante, utilizando técnicas como la observación, la entrevista, las rúbricas de evaluación, escalas de estimación, bitácoras, listas de cotejo, entre otros.
2. La calidad de la evaluación se centraría en el análisis del proceso cognitivo que permite el desarrollo de las habilidades requeridas para el estudiante, esto se puede analizar a través del uso de productos como los mapas conceptuales, mapas mentales, cuadros comparativos, cuadros sinópticos, entre otros.
3. La evaluación desde la perspectiva constructivista permite visualizar las individuales de cada uno de los participantes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo conocer los saberes que ha desarrollado, los procedimientos que aplica en diversas situaciones, así como el cambio actitudinal que se presentó en el estudiante al enfrentarlo a diversas experiencias situadas en su realidad.
4. La identificación y el reconocimiento de los logros que se han alcanzado a través de la constante participación de los agentes educativos, resaltando los saberes que han alcanzado, los procedimientos que han concretado y las formas de actuar pertinentes que han logrado establecer frente a las situaciones conflictivas en las cuales estuvieron involucrados.

Estas características nos indican que el punto fundamental de este procedimiento desde el modelo constructivista aplicado a la educación se basa en la evaluación de los procesos de construcción y reconstrucción de los aprendizajes esperados por los estudiantes, divisando así las dificultades que este puede presentar al interactuar con distintos contenidos académicos, buscando una pronta solución para evitar el rezago de la habilidad.

Las situaciones que tendrían que establecerse como fuente de evaluación en la estrategia de innovación educativa tendrían que dirigirse a situar al grupo de estudiantes en experiencias hipotéticas (pero muy cercanas a su realidad) donde se ponga a prueba los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes tengan para atender los criterios que se deslindan de dicha actividad, retroalimentando, cada vez que sea necesario, sobre los avances que se han presentado, las habilidades que aún permanecen en un estado estático, e incluso aquellos retrocesos que se hayan presentado durante el proceso de enseñanza aprendizaje.

Para lograr esto, es importante contar con herramientas de evaluación como las rúbricas de evaluación, listas de cotejo y escalas de estimación las cuales, en conjunto con las actividades que se destinen para cada unidad didáctica de la estrategia de innovación educativa, pues con estas se ayudará a determinar el logro de los objetivos planteados. En la figura 7, se observa una esquematización del fundamento principal de la propuesta de innovación educativa en cuanto a la concepción del aprendizaje, la función del docente y la forma de evaluación.

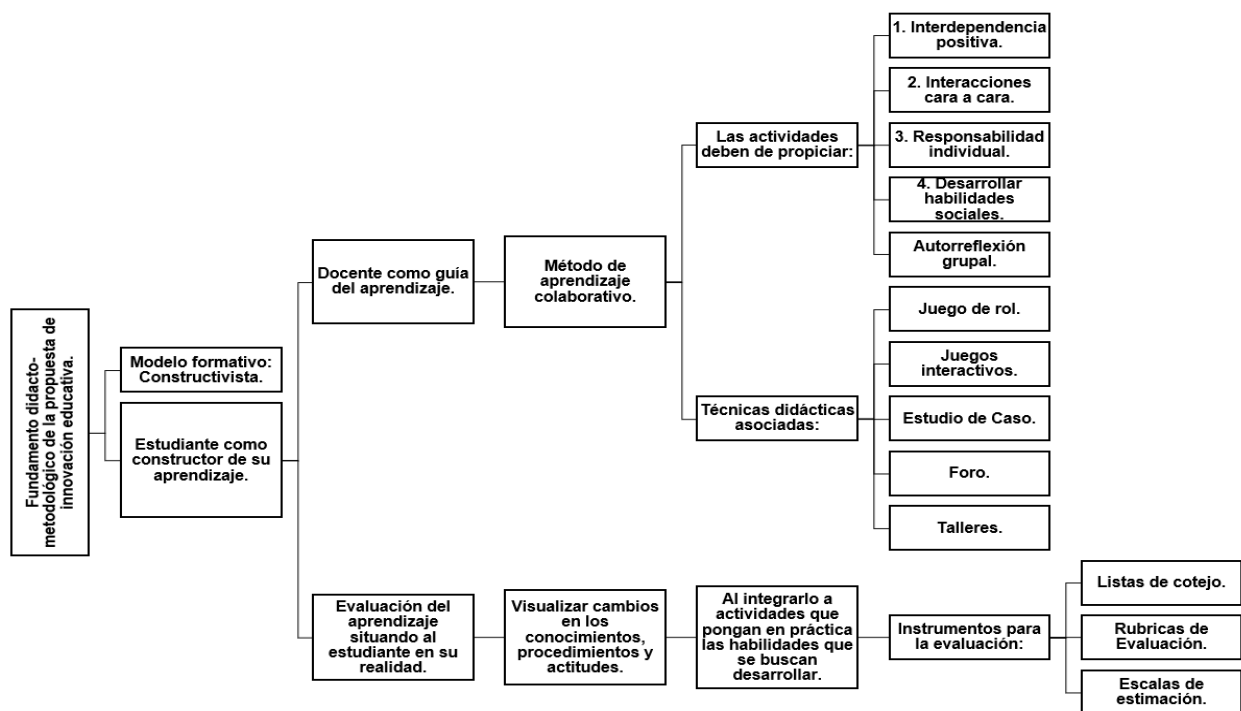


Figura 7. Fundamento didáctico-metodológico de la propuesta de innovación educativa para apoyar el desarrollo de habilidades para resolver conflictos de manera colaborativa.

Fuente: elaboración propia

Estructurar la propuesta de innovación tomando en cuenta la interacción de estos elementos para lograr mejorar los aprendizajes de los estudiantes en relación con las habilidades de resolución de conflictos colaborativas que apoyan a generar una mejor convivencia escolar, ayudará a comprender la forma en que cada unidad deberá de estar conformada, los contenidos que habría que tomar en cuenta para alcanzar los objetivos que se propongan dentro de esta lógica, y la manera en que cada secuencia didáctica deberá de estar diseñada para que el estudiante se interese por cada una de las habilidades que se retomarán durante su formación académica.

La premisa principal de esta propuesta de innovación educativa es ofrecer una serie de actividades que puedan conformar un programa de formación extracurricular que se ofrezca a las respectivas carreras universitarias, con el fin de promover aprendizajes que apoyen a la formación integral del estudiante universitario, ofreciendo espacios de colaboración donde se propicie la participación del estudiante, la integración colaborativa entre los compañeros de aula y otros agentes educativos que conforman la comunidad educativa, así como la reflexión grupal acerca de alternativas para solucionar los conflictos que se presentan en la convivencia escolar.

En el siguiente capítulo se describe la propuesta de innovación educativa, especificando el propósito, los objetivos de las actividades que se implementen, el fundamento para cada contenido, la planeación de cada una de las experiencias de aprendizaje, así como los instrumentos para la evaluación del aprendizaje.

#### Capítulo 4. Propuesta de innovación educativa: “ConVive”

Se debe de reconocer que el conflicto es una situación que siempre prevalecerá en la convivencia de los seres humanos pues cada individuo tiene características que lo hacen único en relación con sus ideas, pensamientos, creencias, expectativas, actitudes, percepciones, entre otras cosas, lo cual provoca desacuerdos en algunas ocasiones, se discuta o se den otros actos agresivos, determinando consecuencias particulares en la forma en cómo se interactúa con las demás personas.

La razón principal que da origen a este proyecto de innovación educativa se deriva de la necesidad que perciben los estudiantes universitarios en relación con su formación profesional, pues consideran importante que, además de fortalecer su aprendizaje en áreas particulares a su disciplina, se les habilite con conocimientos que les ayuden a mejorar las interacciones que mantienen con otras personas durante su formación como profesional, promoviendo una mejor convivencia escolar en las Instituciones de Educación Superior.

De acuerdo con Torrecillas, Martínez, Olmos y Rodríguez (2016) para lograr la formación de habilidades para resolver conflictos se deben de tomar en cuenta cuatro aspectos generales:

1. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos.
2. Gestión de emociones personales durante el conflicto.
3. Gestión de las relaciones interpersonales dentro de la institución educativa.
4. Potenciación de climas colaborativos en la institución educativa.

Cada uno de estos elementos corresponden con el objeto de innovación y se convierten en unidades didácticas que en conjunto componen 8 sesiones de trabajo como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

Organización del programa de innovación educativa: “ConVive”.

No.	Unidad	Sesiones	Duración de la sesión
1	Identificación de conflictos y los estilos para resolverlos	El conflicto en la convivencia escolar	1 hora, 30 minutos
		Colabora para resolver el conflicto	2 horas

2	Regulación y expresión de emociones en el conflicto	Las sensaciones en el conflicto	1 hora, 30 minutos
		Regulo y expreso lo que siento	1 hora, 30 minutos
3	Gestión de las relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales en positivo	1 hora, 10 minutos
		¿Confío en los demás?	1 hora, 30 minutos
4	Potenciación de climas colaborativos	El líder que hay en mi	2 horas
Sesión final: presentación de proyectos para la mejora de la comunidad educativa			1 hora, 30 minutos a 2 horas
Duración total del programa:			13 horas

El aprendizaje general que se espera de los estudiantes universitarios es que al finalizar con este programa desarrollo habilidades de colaboración en la resolución de conflictos que se presentan en la convivencia escolar, a través del diseño de un evento académico, a fin de mejorar la interacción de los estudiantes universitarios en su comunidad estudiantil.

Para lograr este cometido los aprendizajes específicos fueron divididos de acuerdo con cada unidad de trabajo:

#### *Unidad 1.* Identificación de conflictos y los estilos para resolverlos

Aprendizaje Esperado 1.- El estudiante identifica los elementos que constituyen un conflicto en la convivencia escolar universitaria, a través de un juego de rol, en un espacio de reflexión acerca de las situaciones conflictivas que se viven en la convivencia escolar.

Aprendizaje Esperado 2.- El estudiante describe las características del estilo colaborativo de resolución de conflictos, a través de un estudio de caso, enunciando alternativas de solución para situaciones conflictivas que se presentan en la convivencia escolar.

### *Unidad 2. Regulación y expresión de emociones en el conflicto*

Aprendizaje Esperado 3.- El estudiante interpreta las sensaciones que experimenta su cuerpo al enfrentarse a un conflicto, a través de un juego interactivo, mencionando los sentimientos experimentados.

Aprendizaje Esperado 4.- El estudiante practica las técnicas de regulación y expresión de estados afectivos de Steven Hayes (Di que sí, Juego imposible, Meditación Sencilla y Moverse en cámara lenta), a través de un juego interactivo, para establecer habilidades que permitan el control efectivo de emociones y sentimientos.

### *Unidad 3. Gestión de relaciones interpersonales*

Aprendizaje Esperado 5.- El estudiante analiza los intereses y desintereses de sus compañeros de aula, a través de un estudio de caso, que propicie relaciones interpersonales positivas dentro de la comunidad educativa.

Aprendizaje Esperado 6.- El estudiante selecciona las características principales que le permiten confiar en sus compañeros de aula, a través de un juego de roles, para distinguir las acciones que promueven una mejor convivencia escolar.

### *Unidad 4. Potenciación de climas colaborativos*

Aprendizaje Esperado 7.- El estudiante expone las características personales que lo convierten en un líder al momento de colaborar con otros compañeros, a través de un juego interactivo, que establece mejores climas colaborativos entre los estudiantes de la comunidad universitaria.

#### **4.1. Contenido temático**

Las unidades didácticas propuestas para el programa innovador buscan ayudar a los estudiantes a conocer y comprender las alternativas funcionales para solucionar conflictos en la convivencia escolar universitaria. Por lo tanto, el contenido didáctico dispuesto para cada una de las sesiones programadas tendrá que describir la información necesaria para que los estudiantes desarrollen las habilidades

especificadas en los aprendizajes esperados, logrando de esta forma el objetivo principal del proyecto de innovación educativa.

#### **4.1.1. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos**

La primera unidad del programa se divide en dos sesiones, en la primera se pretende informar al estudiante sobre las características de las situaciones conflictivas que se presentan cotidianamente en la convivencia escolar de la comunidad universitaria, los aspectos que influyen en su aparición, los cuales pueden ser clasificados en tres tipos personales, académicos y sociales, además del ciclo que se desarrolla cuando los conflictos son establecidos, dándoles a entender la presencia constante de estas situaciones cuando interactuamos con otras personas.

En la segunda sesión, se brinda a los estudiantes información referente a los diferentes estilos que pueden establecerse para lograr la resolución efectiva de los conflictos, evitando que estos se vuelvan más intensos, esperando modificar la percepción de que es mejor evadir este tipo de situaciones, buscando propiciar la creencia de que colaborar es una alternativa más cercana a sus habilidades para que las partes involucradas se sientan satisfechas con la resolución.

#### **4.1.2. Regulación y expresión de emociones en el conflicto**

La segunda unidad del programa se divide en dos sesiones; la primera pretende mostrar a los estudiantes las características predominantes en un estado afectivo, permitiendo que reconozca lo que ocurre en su cuerpo, fisiológicamente hablando, cuando sucede un evento que altera su estado afectivo, además de explicar la forma en que se establecen las emociones y como surgen los sentimientos, como respuestas que deben de ser monitoreadas para regularlas y que dé la pauta a una solución más satisfactoria para las personas que se encuentran en las situaciones conflictivas.

En la segunda sesión, se explican y se ponen en práctica cuatro técnicas relacionadas con la regulación, así como la expresión asertiva de estados afectivos, derivadas de los estudios de Steven Hayes (2019), *Di que sí*, *El juego imposible*, *Meditación Sencilla*, *Moverse en cámara lenta*, logrando de esta forma desarrollar comportamientos que permitan a los estudiantes tener una percepción diferente sobre la situación conflictiva a la que se están enfrentando.

### **4.1.3. Gestión de las relaciones interpersonales**

La tercera unidad se divide en dos sesiones; en la primera se pretende brindar al estudiante una visión general sobre las condiciones en las que se desarrollan las relaciones interpersonales en la convivencia escolar universitaria, haciendo énfasis en los niveles de aceptación y rechazo que pueden generarse de acuerdo con los comportamientos que se presentan en la comunidad universitaria, promoviendo mejores interacciones entre los estudiantes universitarios.

En la segunda sesión, se busca que el estudiante especifique las razones por las cuales puede confiar en los demás compañeros de aula, ofreciendo un espacio para aumentar el conocimiento sobre las habilidades que poseen las personas con las que convive a su alrededor, obteniendo así una mayor visión de lo que se puede hacer en colaboración con respecto a los proyectos y trabajos en equipo que se solicitan para cada asignatura.

### **4.1.4. Potenciación de climas de trabajo colaborativo**

La cuarta y última unidad de este proyecto de innovación educativa tiene como misión principal brindar los conocimientos teóricos y prácticos que permitan a los estudiantes convertirse en líderes al momento de colaborar entre sí, para concretar proyectos que beneficien a su comunidad universitaria, a través de la modificación de la cultura individual a una cultura colectiva (Hargreaves, 1995), permitiendo al estudiante comprender que es el liderazgo, cuáles son los mitos que se mantienen en relación con ser un líder, y que es lo que hace realmente un líder, con el fin de propiciar este tipo de comportamiento en cada uno de los estudiantes.

En esta unidad será crucial utilizar los aprendizajes desarrollados en las unidades pasadas para hacer frente a los conflictos, cuando estos se presenten, y prevenir aquellos que puedan presentarse durante la elaboración del proyecto final que se requerirá para el programa de innovación, estructurando así un espacio en donde los estudiantes comuniquen sus ideas, intereses, expectativas, sentimientos, emociones, etc., relacionados con su formación.

Para facilitar el acceso a la información referente a los temas de cada sesión de trabajo se diseñaron dos manuales, uno dirigido al estudiante (Anexo E) en donde se describen los conceptos clave, se proporcionan ejemplos, y se especifican las

actividades que tendrá que realizar para el desarrollo de la habilidad. El otro está dirigido al instructor (Anexo F) que implementa el programa, indicando el orden en que se llevan a cabo las secuencias didácticas, la ubicación de la información en las diapositivas de apoyo, así como la forma de organización de cada actividad que se desarrolla durante las sesiones.

#### 4.2. Experiencias de enseñanza-aprendizaje

Los programas académicos implementados por Mederos (2014), Jaqueira y cols. (2014) y Martínez (2017), resaltan en la innovación que proponen las experiencias de enseñanza aprendizaje, las cuales logran atraer la atención del estudiante con respecto a los aprendizajes que se espera que desarrolle.

En el caso de este programa de innovación educativa las actividades que se seleccionaron para propiciar aprendizajes funcionales buscan continuar con esta tradición que han propuesto los investigadores mencionados anteriormente, buscando que las actividades sean lo suficiente llamativas para los estudiantes, promoviendo el dialogo, la reflexión, el trabajo en equipo, la búsqueda de soluciones, el escuchar a los demás, el juego colaborativo, entre otros puntos relevantes, las cuales se describen de manera general en la tabla 5.

**Tabla 5**

Experiencias de enseñanza-aprendizaje diseñadas para el programa de innovación educativa

Unidad	Sesión	Experiencia de enseñanza-aprendizaje
Identificación de conflictos y estilos para resolverlos	El conflicto en la convivencia escolar	El participante, a partir del juego de rol, representa una situación conflictiva común que se presenta en la comunidad universitaria.
	Colabora para resolver el conflicto	El participante, a partir de un estudio de caso, ofrece alternativas de solución a los conflictos presentados, buscando la colaboración de las personas involucradas.

Regulación y expresión de emociones en el conflicto	Las sensaciones en el conflicto	El participante, a través de un juego interactivo “Los Lobos”, reconoce lo que siente al momento de ganar o perder en colaboración con los demás compañeros de aula.
	Regulo y expreso lo que siento.	El estudiante, a través de un juego interactivo, pone en práctica las cuatro técnicas para la regulación y expresión asertiva de un estado afectivo, derivadas de los estudios de Steven Hayes (2019).
	Relaciones interpersonales en positivo.	Conozcamos y analicemos los gustos e intereses de cada uno de los compañeros de aula, a través de una entrevista rápida, con el fin de promover una mayor integración en el grupo.
Gestión de relaciones interpersonales	¿Confío en los demás?	La actividad se divide en dos momentos, en el primer momento se les pide a tres estudiantes que pretendan ser personas con discapacidad visual, de esta forma los demás compañeros de aula les tendrán que apoyar a realizar tres actividades: ingresar a la plataforma de la Universidad de Sonora, crear una portada de presentación en la aplicación Canva, y redactar un párrafo de información en un documento de office “Word”.
		En un segundo momento, los estudiantes expondrán, en una presentación en línea, los secretos de menor, mediana y mayor importancia para ellos, dando también un espacio para compartirlos, si así gustan ellos, con el resto del grupo.

<p>Potenciación de climas colaborativos</p>	<p>El estudiante describe, en una tabla comparativa, sus fortalezas y áreas de oportunidad con respecto a sus habilidades de liderazgo cuando el estudiante trabaja en equipo.</p>
<p>El líder que hay en mí</p>	<p>Propuesta de programa para la mejora de la comunidad educativa</p> <p>Espacio de reflexión donde los estudiantes debaten, en sus respectivos equipos, los problemas más comunes que se presentan en su comunidad universitaria, elaborando ideas de cómo podrían solucionarlos a través de su intervención como estudiantes.</p>
<p>Presentación de proyectos para la mejora de la comunidad educativa</p>	<p>Los equipos presentan sus proyectos para dar solución a un problema social/educativo de su comunidad universitaria.</p> <p>Explican sus experiencias al trabajar en equipo, los acuerdos a los que llegaron, como manejaron los conflictos que se presentaron durante el diseño de la propuesta.</p>

#### 4.3. Propuesta de evaluación del programa de innovación educativa

Con el fin de obtener evidencia empírica de la efectividad del programa “ConVive”, se propone utilizar una batería de instrumentos que evalúe con eficacia los siguientes elementos: percepción de convivencia escolar, estilos de resolución de conflictos, habilidades para la regulación de estados afectivos y habilidades para el liderazgo.

Se decide utilizar un instrumento para medir la percepción de convivencia escolar debido a que este elemento fue evaluado a través de un grupo focal, por lo tanto, para tener la percepción general de todos los participantes que se integrarán al programa será necesario utilizar un instrumento cuantitativo.

La inclusión de la propuesta sobre la evaluación de habilidades para regular estados afectivos y habilidades relacionados con el liderazgo (dos elementos que no se midieron directamente en el diagnóstico de necesidades) en la batería de instrumentos se relaciona con las respuestas expresadas por los participantes en el grupo focal, ya que referían que estos elementos eran importantes a tomarse en cuenta para lograr una mejor convivencia y, sobre todo, una forma de resolver conflictos efectiva.

En la tabla 6 se describen los instrumentos que se utilizarán para la preevaluación y la posevaluación de los estudiantes que participen en el programa de innovación educativa:

**Tabla 6**

Batería de instrumentos para la preevaluación y posevaluación de los participantes del programa: “ConVive”

<i>Nombre del instrumento</i>	<i>Autor</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Cantidad de ítems</i>
Cuestionario de Convivencia Escolar	Nicolás, 2015	“Convivencia y Satisfacción en la institución educativa”	13
		“Comportamientos que pueden generar conflictos en la convivencia escolar”	10
		“Resolución de conflictos en la convivencia escolar”	7
Modos de Manejo de Conflicto	Thomas y Kilmann, 2014	Asertividad	15
		Cooperación	15
Escala de dificultades en la regulación emocional (DERS-español)	Marín, Robles, González y Andrade, 2012.	Capacidad de regulación de estados afectivos	8
Encuesta sobre estilos de liderazgo	Castillo, 2010, en Reyes, 2012.	Procesos decisorios.	5
		Sistema de comunicación.	5

---

Relaciones interpersonales.	5
Sistemas de recompensas y castigos.	5

---

La batería de instrumentos se encuentra habilitada en la plataforma virtual *Google Forms* (Anexo G) para facilitar su acceso, consta de 88 ítems en total y la duración aproximada para su aplicación con la población de estudiantes universitarios es de 40 a 50 minutos, de igual manera, si se considera adecuado, se puede dividir su aplicación en dos sesiones para prevenir cualquier tipo de sesgo que pueda presentarse. Se recomienda que la posevaluación se realice dos meses después de haber culminado con las sesiones de trabajo para asegurar que los aprendizajes desarrollados por los estudiantes se relacionen con las experiencias de enseñanza-aprendizaje promovidas en el programa.

Los instrumentos 2, 3 y 4 han sido validados en poblaciones juveniles (Reyes, 2012; Marín, Robles, González y Andrade, 2012; Parra y Jiménez, 2016), sin embargo, el instrumento número 1 ha sido validado con adolescentes, por lo tanto, se propone un piloteo del instrumento para asegurar la confiabilidad de su aplicación con estudiantes universitarios.

Para monitorear el proceso de implementación de las sesiones de trabajo diseñadas para el programa de innovación educativa será necesario contar con herramientas fundamentales que proporcionen los datos necesarios sobre la efectividad del contenido, el discurso didáctico del instructor, la promoción de la motivación del docente y del estudiante, así como las actividades planteadas para lograr el desarrollo del aprendizaje esperado, esto será a través de tres instrumentos: las listas de cotejo, las escalas de estimación y las rúbricas de evaluación.

Las listas de cotejo (Anexo H) permite verificar la presencia o ausencia de un aspecto a evaluar de la actividad o producto académico esperado por el estudiante, estructurado en forma de tabla de tres columnas: una para el criterio de evaluación, otro para indicar la presencia o ausencia del aspecto o el puntaje y una tercera para hacer una nota de observación al respecto del criterio a evaluar (Romo, 2015). Este tipo de instrumento suele ser utilizado con más frecuencia en la evaluación del proceso

de enseñanza aprendizaje, función que se le dará en este programa de innovación educativa.

Las escalas de estimación (Anexo I) ayudan a verificar la calidad del aprendizaje que el estudiante está desarrollando con respecto a los contenidos que se revisan en la secuencia didáctica. Para elaborarlas es importante tener en cuenta los indicadores que se retomarán para la evaluación, los cuales serán integrados en una tabla que contiene una escala de estimación que indica ya sea un puntaje (del 5 al 1), o descripciones (de Excelente a Regular) permitiendo conocer el avance que ha tenido el estudiante (Pérez, 2008).

Por último, las rúbricas de evaluación (Anexo J) apoyan con la verificación del proceso de aprendizaje del estudiante con respecto a los productos académicos que se le solicitan entregar para tener evidencia de que se han alcanzado los objetivos esperados en cada sesión de trabajo (Lázaro, Gisbert y Silva, 2018). Regularmente este tipo de instrumentos son utilizados para la evaluación de proyectos integradores que impulsan al estudiante a utilizar las habilidades desarrolladas en cada unidad didáctica.

A manera de conclusión, se puede observar que materializar el contenido didáctico en un orden lógico para promover aprendizajes significativos y funcionales en los estudiantes universitarios, tomando en cuenta el aprendizaje colaborativo, así como actividades vivenciales que permitan poner en práctica las habilidades mostradas en las sesiones de trabajo, promoverá un mayor interés por parte del estudiante para involucrarse en su proceso de aprendizaje, innovando así el proceso de enseñanza de las instituciones educativas.

## Capítulo 5. Discusión y conclusiones

Innovar en el ámbito de la educación superior requiere de esfuerzos coordinados con los estudiantes universitarios, pues estos conocen de una mejor manera lo que necesitan para lograr mejorar sus habilidades como profesionistas que en un futuro se enfrentarán a un vasto campo laboral que les requerirá comportarse competentemente para resaltar de todos los demás profesionales de un campo disciplinar específico.

La existencia de programas innovadores que ayuden a la formación de habilidades de resolución de conflictos en las IES supondrá una integración de distintos tipos de contenidos didácticos, donde no solo el conocimiento teórico y práctico relacionado con la profesión será aprendida, sino también todos aquellos aspectos relacionados con el aprendizaje para la convivencia.

Ofrecer experiencias formativas innovadoras forjarán una visión con mayor conciencia sobre el impacto del comportamiento de los profesionistas en la sociedad donde ellos conviven, esperando lograr un cambio en las prácticas de convivencia que no solamente funcionen en las instituciones educativas, sino también puedan ser utilizados en otros espacios, como el laboral.

Romper con la forma tradicional de llevar el conocimiento a los integrantes de una comunidad educativa para lograr interesarlos sobre las habilidades que deberá de desarrollar como profesionista es un reto interesante que la innovación ha intentado resolver, sin embargo, aún hay un amplio camino que recorrer para lograr que esto se convierta en una realidad.

El diseño del programa de innovación “ConVive” que se compartió durante todo este trabajo busca mejorar la convivencia escolar a través de ofrecer experiencias formativas distintas a las que los estudiantes se encuentran acostumbrados, siguiendo con la tradición de programas educativos elaborados por Mederos (2014), Jaqueira y cols. (2014) y Martínez (2017) los cuales ofrecen estrategias didácticas interactivas que apoyan a que el estudiante se sienta sumamente interesado a participar en las distintas actividades escolares promovidas dentro y fuera del aula, propiciando aprendizajes significativos, funcionales y situados en circunstancias que se asemejan a la realidad del estudiante.

Además, genera materiales de apoyo para la implementación de cada sesión, lo que representa una aportación para su aplicación en diversos programas, logrando unificar sus propósitos, contenidos y experiencias de aprendizaje. Por tanto, es necesario considerar los alcances y limitaciones del programa diseñado, así como su proyección a futuro.

### **5.1. Conclusión**

Es importante notar la coincidencia de los resultados del diagnóstico de necesidades que dio origen al programa de innovación con respecto a los datos proporcionados por los autores Parra y Jiménez (2016), Pegalajar (2018), Hignite Margavio y Chin (2020), Luna, Mejía y Laca (2017), en sus respectivos estudios, los cuales indican que la forma en que los estudiantes suelen resolver las situaciones conflictivas que se generan en la convivencia escolar no son las más adecuadas.

La información anterior se complementa con los comentarios proporcionados por los estudiantes en el grupo focal, ya que reportan que la forma más habitual para la solución de un conflicto es comprometiéndose al llegar a un acuerdo, o en ocasiones evadir la situación con el fin de evitar que el problema se haga más grande, dejando de lado soluciones efectivas que pudieran satisfacer a las partes involucradas en el conflicto.

Esta forma de buscar solucionar los conflictos en la convivencia escolar viene desarrollándose durante los años de formación académica que el estudiante ha vivido en su desarrollo como persona, obviando en ocasiones alternativas efectivas que pueden generar mejores soluciones a los conflictos, estableciendo así un único estilo con el cual se sienten más cómodos de utilizar, pero que quizá no sea el más funcional.

Promover la colaboración como un estilo primordial para la solución de conflictos es el reto principal que enfrenta este programa de innovación educativa, pues tendrá que convencer acerca de los beneficios de trabajar en equipo al buscar soluciones a las situaciones conflictivas, enfocándose en la satisfacción que provoca dar respuesta las necesidades de todas las partes involucradas.

Esto es lo que busca el programa de innovación educativa, generar estos espacios en donde los estudiantes se sientan cómodos entre ellos, en los cuales

aprendan a colaborar, expresar lo que sienten, desarrollar mejores relaciones interpersonales entre ellos, apoyarlos en el desarrollo de habilidades de liderazgo, procurando así una convivencia escolar que beneficie a toda la comunidad educativa.

## **5.2. Alcances, posibles implicaciones y prospección del programa “ConVive”**

Es importante reconocer las ventajas y desventajas que ofrecen los programas de innovación educativa antes de su implementación, pues esto ofrecerá una guía a los instructores en cuanto al posible impacto que pueda tener en la comunidad universitaria, así como las acciones que pueden realizar si se llega a presentar alguna complicación.

Primero, las ventajas, estas se relacionan con las actividades que ofrece el programa, que a diferencia de los otros, varían en relación a la modalidad que se presentan pues en algunas el trabajo en equipo es el principal componente, en otras la reflexión, la ideación de propuestas, el juego interactivo, entre otros aspectos, con las cuales se busca motivar la participación del estudiante en las secuencias didácticas programadas, procurando que atiendan por más tiempo al contenido relacionado con las habilidades de resolución de conflictos.

Otro aspecto, es que el programa de innovación se enfoca en la experiencia práctica, más que en la teórica, con saberes concretos que se sitúan en el contexto cotidiano del estudiante, lo cual le permite comprender la forma en que se lleva a cabo la habilidad enseñada en la sesión.

Además, se atiende a una necesidad de los estudiantes, el sentirse “escuchados”, pues al promover espacios de reflexión antes, durante y después del contenido didáctico, los integrantes del aula podrán compartir sus experiencias, pensamientos, creencias y sentimientos con respecto a lo que están viviendo, dándole más significado al aprendizaje que están desarrollando.

Otra novedad que ofrece el programa es la integración de dos variables de suma importancia para los estudiantes, la regulación efectiva de estados afectivos (emociones y sentimientos) al momento en que estos se enfrentan a un conflicto, ayudando a que la búsqueda de su solución sea más fluida, y la capacitación en habilidades de liderazgo que les permite coordinar de una mejor manera los trabajos en equipo que se desarrollan constantemente en las instituciones educativas.

Por otro lado, las implicaciones que se puedan localizar durante la implementación del programa se relacionan con la monotonía que podría provocar el trabajar constantemente en equipo con los demás compañeros de aula. Aunque el fin principal es que los estudiantes colaboren entre sí para que de esta forma al generarse un conflicto puedan pensar en alternativas que en verdad solucionen y satisfagan a las partes involucradas, hay que reconocer que ellos siguen siendo personas individuales que deben de pensar por sí mismos, por lo tanto, se debe de ofrecer un equilibrio entre los trabajos individuales y los trabajos que deberán de ser resueltos en equipo.

El monitoreo de las actividades individuales para la transferencia de la habilidad a otros escenarios de convivencia del estudiante tendrá que estar siempre presente en cada sesión de trabajo, para tener mayor certeza del aprendizaje que se ha desarrollado.

Lo que se plantea agregar al programa en el futuro es material didáctico que sea novedoso, para que desarrolle más interés en los estudiantes, y tengan un acercamiento realista con respecto a las habilidades revisadas durante las sesiones de trabajo a partir del diseño de videos que muestren situaciones conflictivas cotidianas que viven las personas que conviven en una institución de educación superior, así como la forma en que estos pueden ser solucionados, tomando en cuenta la regulación afectiva e incluso el liderazgo como parte fundamental para lograr mejores soluciones.

Otro aspecto prospectivo es la adecuación de las actividades y contenidos para que las personas que sean de otra etnia, nacionalidad o presenten alguna discapacidad puedan acceder a la información de una forma fluida, sin ningún tipo de limitación o barrera que entorpezca el aprendizaje de las habilidades que se buscan desarrollar.

Integrar temas emergentes que provocan polémica en la actualidad será otro factor importante dentro del programa, pues de esta manera se harán visibles ciertas cuestiones que también provocan los conflictos en la convivencia, propiciando que los estudiantes utilicen las habilidades desarrolladas para dar soluciones efectivas a las situaciones conflictivas que se puedan generar cuando se habla sobre ellos.

### Referencias

- Agama, A., & Crespo, S. (2016). Modelo constructivista y tradicional: influencia sobre el aprendizaje, estructuración del conocimiento y motivación en alumnos de enfermería. *Índex de Enfermeria*, 25(1-2), 109-113.
- Alanís-Pérez, E., & Baltazar-Alaniz, S. (2018). Estudio prospectivo social y de innovación en México. *Salud Jalisco*, 3(2), 96-107.
- Alfonso, R. (s.f.). Instrumento de Thomas Kilman. Estilos de Manejo de Conflicto. Universidad Simón Bolívar, Educación Continua.
- Álvarez-García, D., Rodríguez, C., González-Castro, P., Núñez, J., Álvarez, L. (2010). La formación inicial de los futuros maestros en recursos para la convivencia escolar y manejo del aula. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 187-198.
- Amezcu, M., Hernández, S., Rodríguez, M., Quesada, E. (2015). Riesgo ante el consumo colectivo de alcohol entre los jóvenes: percepciones desde el entorno educativo. *Index de Enfermería*, 24(1).
- Andrés, M., Labrador, M. (2014). Aprender con los demás y mejorar las competencias comunicativas a través del foro. *Lenguaje y textos*, 40, 87-96.
- Aparicio, O., Ostos, O. (2018). El constructivismo y el construccionismo. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 11(2), 115-120.
- Arellano, R. (2018). Planteamiento de los estilos de enseñanza desde un enfoque cognitivo-constructivista. *Tendencias pedagógicas*, (31), 47-68.
- Aron, A., Milicic, N., Armijo, I. (2012). Clima Social Escolar: una escala de evaluación – Escala de Clima Social Escolar, ECLIS. *Universitas Psychologica*, 11(3), 803-813.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2018). Visión y Acción 2030. Propuesta de la ANUIES para renovar la educación superior en México. México.

- Atahuachi, V. (2016). Intervención educativa en adolescentes con la técnica video-foro en el conocimiento sobre donación de órganos y tejidos. *Institución Educativa María Asunción Galindo*.
- Baldovino, F., Reyes, N. (2017). *Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias Sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla*. Tesis. Maestría en Educación, Universidad del Norte, Barranquilla.
- Bárcena, A., Prado, A. (2016). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Organización de las Naciones Unidas.
- Benetoine, P., Esquetini, C., González, J., Maletá, M., Siufi, G., Wagenaar, R. (2007). Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina. Informe final – Proyecto Tuning – América Latina. Editorial: Universidad de Deusto, 33-71.
- Betancourt, R., Guevara, L., Fuentes, E. (2011). El taller como estrategia didáctica, sus fases y componentes para el desarrollo de un proceso de cualificación en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con docentes de lenguas extranjeras. *Caracterización y Retos*.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). Métodos de investigación en psicopedagogía. Editorial: McGraw-Hill. Madrid, España.
- Calderón, M., Otálora, D., Guerra, S., & Medina, D. (2018). Reflexiones sobre la convivencia escolar y la práctica del Mindfulness. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 44(3), 303-316.
- Camacho, N., Ordoñez, J., Roncancio, M., Vaca, P. (2017). Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(1), 24-47.
- Cardozo, A., Morales, A., Martínez, P. (2020). Construcción de paz y ciudadanía en la Educación Secundaria y Media en Colombia. *Educ. Pesqui.*, 46, 1-21.

- Ceballos, E., Correa, A., Rodríguez, J. (2016). La evaluación situacional de los conflictos: construcción y análisis del cuestionario de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares. *Educación XXI*, 19(2), 273-292.
- Ceballos, J., Laca, F. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(2), 347-358.
- Chance, P. (2001). Aprendizaje y Conducta. 3ª edición. México. Editorial: *El Manual Moderno*, 10-15.
- Chaverra, B., Gaviria, D., González, E. (2019). El estudio de caso como alternativa metodológica en la investigación en educación física, deporte y actividad física. Conceptualización y aplicación. *Retos*, 35, 250-254.
- COMIE (2021). XVI Congreso Nacional de Investigación Educativa. [http://congreso.comie.org.mx/2021/sitio/20210201\\_convocatoria\\_xvi\\_cnue.pdf](http://congreso.comie.org.mx/2021/sitio/20210201_convocatoria_xvi_cnue.pdf)
- Collazos, C., Guerrero, L., y Vergara, A. (2001). Aprendizaje colaborativo: un cambio en el rol del profesor. *In proceedings of the 3rd Workshop on Education on Computing, Punta Arenas, Chile*.
- Collazos, C., Mendoza, J. (2006). Cómo aprovechar el “aprendizaje colaborativo” en el aula. *Educación y educadores*, 9(2), 61-76.
- Collet, J., & Tort, A. (2008). Espacios de participación. *Cuadernos de pedagogía*, 378, 57-60.
- Cornejo, R., & Redondo, J. (2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media: Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana. *Última década*, 9(15), 11-52.
- Creswell, J. (2009). Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches. Editorial: Sage.
- Del Rey, R., Ortega, R., Fera, I. (2009). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 159-180.

- Delgado, M., Solano, A. (2009). Estrategias didácticas creativas en entornos virtuales para el aprendizaje. *Actualidades Investigativas en Educación*, 9(2), 1-21.
- Díaz, M. (2006). Convivencia escolar y prevención de la violencia. *Ministerio de Educación, Instituto de Tecnologías Educativas*.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 9(1), 51.67.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista iberoamericana de educación*, 33(8), 1-9.
- Ezpeleta, J. (2004). Innovaciones educativas. Reflexiones sobre los contextos en su implementación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9(21), 403-424.
- Fernández, C., Roldán, C., Pena, C., Hechavarría, C., & Catellanos, C. (2012). Experiencias de avanzada en la mejora escolar desde la evaluación educativa.
- Fernández, J. (2009). Liderazgo y conflicto en las organizaciones educativas. *Educación y educadores*, 12(1), 137-152.
- Fidalgo-Blanco, A., Sein-Echaluce, M. (2018). Método MAIN para planificar, aplicar y divulgar la innovación educativa. *Revista EKS*, 19(2), 83-101.
- Fierro, C., Tapia, G., Fortoul, B., Martínez-Parente, Z., Macouzet, M., Muñoz-Ledo, M. (2013). Conversando sobre la convivencia en la escuela: Una guía para el autodiagnóstico de la convivencia escolar desde la perspectiva docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6, (2), 103-124.
- Fisas, V. (2011). Educar para una cultura de la paz. Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura.
- Fullan, M. (2017). Liderar los aprendizajes: acciones concretas en pos de la mejora escolar. En Weinstein y Muñoz (2017). Liderazgo Educativo en la Escuela: once miradas. Editorial: Universidad Diego Portales.
- Fullan, M., Gardner, M., Drummy, M. (2019). Going Deeper. What Teens Need from Schools. *Educational Leadership*, 76(8), 64-69.

- Fullan, M., Hill, P., & Rincon-Gallardo, S. (2017). Deep Learning: Shaking the Foundation. Ontario, Canada: Fullan, M., Quinn, J., & McEachen, J. Retrieved from [http://npdl.global/wpcontent/uploads/2017/03/npdlcase\\_study\\_3.pdf](http://npdl.global/wpcontent/uploads/2017/03/npdlcase_study_3.pdf).
- Garaigordobil, M., Machimbarrena, J., Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (Conflictalk): Datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de psicología clínica con niños y adolescentes*, 3(2), 59-67.
- García, A., Gil, M. (2006). Entornos constructivistas de aprendizaje basados en simulaciones informáticas. *Revista electrónica de Enseñanza de las Ciencias*, 5(2).
- García, M., & Cubo, S. (2009). Convivencia escolar en secundaria: aplicación de un modelo de mejora del clima social. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 12(1), 51-62.
- García, M., Cubo, S. (2009). Convivencia escolar en secundaria: aplicación de un modelo de mejora del clima social. *REIFOP*, 12(1), 51-62.
- García-Peñalvo, F. (2015). Mapa de tendencias en Innovación Educativa. *Revista EKS*, 16(4), 6-23.
- Gobierno de México. (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Presidencia de la República. México.
- Gobierno del Estado de Sonora. (2016). Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021. Sonora, México.
- Guzmán, E., Muñoz, J., Preciado, E., Menjura, M. (2014). La convivencia escolar. Una mirada desde la diversidad cultural. *Plumilla Educativa*, pp. 153-174.
- Hargreaves, A. (1995). La modificación de las culturas de trabajo de la enseñanza. *Kikiriki*, 35, 49-61
- Herrera, K., Rico, R., y Cortés, O. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7-18.

- Hignite, M., Margavio, T., Chin, J. (2020). Assessing the conflict resolution profiles of emerging information systems professionals. *Journal of Information Systems Education, 13*(4), 315-324.
- Holguín, E. (2018). Técnica del sociodrama en la comprensión lectora en el subnivel elemental. *Tesis. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.*
- Holst, I., Galicia, Y., Gómez, G. y Degante, A. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Revista especializada en ciencias de la salud, 20*(2), 22-29.
- Irarrázaval, I. (2020). La vinculación universitaria con el medio y los mecanismos de reconocimiento académico. *Calidad en la educación, (52)*, 296-323.
- Iriarte, C., Ibarrola, S. (2018). Capacitación socioafectiva de alumnos y profesores a través de la mediación y la resolución de conflictos. *Padres y Maestros, 373*, 22-27.
- Isaza, L. (2011). Causas y estrategias de solución de conflictos en las relaciones de pareja formadas por estudiantes universitarios. *Psicogente, 14*(26), 336-351.
- Jaqueira, A., Lavega, P., Lagardera, F., Araujo, P., Rodrigues, M. (2014). Educando para la paz jugando: género y emociones en la práctica de juegos cooperativos competitivos. *Educatio, Siglo XXI, 32*(2), 15-32.
- Jurado, M., Linares, J., Pérez-Fuentes, M., & Soler, F. (2013). Rendimiento académico y conducta agresiva en estudiantes universitarios. *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology, 1*(1), 69-79.
- Laca, F. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e investigación en Psicología, 10*(1), 117-126, Xalapa, México.
- Latapí, P. (2007). Conferencia magistral al recibir el doctorado Honoris Causa de la Universidad Autónoma Metropolitana. *Perfiles educativos, 29*(115), 113-122.
- Lázaro, J., Gisbert, M., Silva, J. (2018). Una rúbrica para evaluar la competencia digital del profesor universitario en el contexto latinoamericano. *EDUTECH. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, (63)*, 1-14.

- Leal, M. (2014). Cultura de paz en los espacios universitarios: de lo individual a lo colectivo. *Revista internacional de aprendizaje en la Educación Superior*, 1 (1), pp. 61-68. Venezuela.
- López, C., Soto, M., Carvajal, C., Nel, P. (2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y Educadores*, 16(3), 383-410.
- Luna-Bernal, A, & De Gante-Casas, A. (2017). Empatía y gestión de conflictos en estudiantes de secundaria y bachillerato. *Revista de educación y desarrollo*, 40, 27-37.
- Luna-Bernal, A. C. A., Mejía-Ceballos, J. C., & Laca-Arocena, F. A. (2017). Conflictos entre pares en el aula y estilos de manejo de conflictos en estudiantes de bachillerato. *Revista Evaluar*, 17(1).
- Marín, M., Robles, R., González-Forteza, C., Andrade, P. (2012). Propiedades psicométricas de la escala "Dificultades en la Regulación Emocional" en español (DERS-E) para adolescentes mexicanos. *Salud mental*, 35(6), 521-526.
- Martínez, M. (2017). Potenciando el enfoque de la educación para la paz en la enseñanza universitaria española: una propuesta de actividades en asignaturas de Lengua Inglesa. *Ikala, revista de lenguaje y cultura*, 22 (1), 87-100. Medellín, Colombia.
- Mederos, M. (2014). La convivencia escolar entre los estudiantes universitarios: su atención desde el proyecto educativo de la carrera. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 7(1), 141-159.
- Medoza, L., Milicua, S. (2018). Modelos y estilos de resolución de conflictos en el marco de una cultura de la paz para los líderes de las unidades habitacionales del municipio de Puebla, México. *European Scientific Journal*, 14(23), 178-195.
- Mejía, J., Laca, F. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 11(2), 347-358.
- Monge, C., Domingo, J., Torrego, J. (2018). Cultura de colaboración en un centro educativo: aportaciones desde el asesoramiento. *Educatio Siglo XXI*, 36(2), 277-302.

- Moreno, D., Estévez, E., Murgui, S., Musitu, G. (2009). Relación entre clima familiar y clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (1), 123-136.
- Moreno, R., Bazán, A., Pacheco, V., Irigoyen, J. (2017). Planeación para la enseñanza funcional del español en estudiantes normalistas del último semestre. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 1-14.
- Nicolás, A. (2015). La convivencia escolar en los centros de Educación Secundaria de la Región de Murcia: La voz del alumnado. *Tesis doctoral. Departamento de didáctica y organización escolar. Universidad de Murcia*.
- Olmedo, N., Farrerons, O. (2017). Modelos constructivistas de aprendizaje en programas de formación. *OmniaScience Monographs*.
- Ortelli, P., & Sartorello, S. C. (2011). Jóvenes universitarios y conflicto intercultural: Estudiantes indígenas y mestizos en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. *Perfiles educativos*, 33(SPE), 115-128.
- Ortiz, E., Hincapié, D. (2019). El desarrollo de las habilidades socioemocionales en los sistemas educativos de América Latina. En Mateo, M., y Rucci, G. (2019) *El futuro ya está aquí. Habilidades transversales en América Latina y el Caribe en el siglo XXI*. Editorial: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Padilla, N. (2011). *Metodología para el diseño de videojuegos educativos sobre una arquitectura para el análisis del aprendizaje colaborativo*. Granada: Universidad de Granada.
- Parra, H., Jiménez, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista logos, Ciencia & Tecnología*, 8, (1), pp. 3-11. Bogotá, Colombia.
- Prat, M. (2001). Actitudes, valores y normas en educación física: reflexiones problemáticas y propuestas para su integración en la escuela. <https://www.researchgate.net/publication/286440788> [Prat 2001 Actitudes-valores-y-normas-en-EF-reflexiones-problematica-y-propuestas-para-su-integracion-en-la-escuela](https://www.researchgate.net/publication/286440788)

- Pegalajar, M. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista iberoamericana de educación*, 77(2), 9-30.
- Peralta, N., Roselli, N., Borgobello, A. (2012). El conflicto sociocognitivo como instrumento de aprendizaje en contextos colaborativos. *Interdisciplinaria*, 29(2), 325-338.
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica Educare*, 15(1), 15-29.
- Pérez, J. (2017). Propuesta para la evaluación de programas de educación socioemocional. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 6(15), 523-546.
- Ramírez, M., Bernal, J., Pérez, Y. (2017). El profesor universitario como promotor de la convivencia en el aula. *Congreso Nacional de Investigación Educativa, San Luis Potosí*.
- Ramon, M., García, M. y Olalde, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142.
- Reyes, N. (2012). Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla-Callao. *Tesis de maestría. Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Robles, A. (2015). Propuesta de convivencia escolar a través de talleres de prevención de violencia escolar con perspectiva de género. *Cultura, Educación y Sociedad*, 6(2), 29-49.
- Robles, A., Félix, C. (2015). Evaluación de los aprendizajes desde el constructivismo. *Revista ciencia y tecnología*, 9, 53-57.
- Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A., Rojas, R. (2006). Comunicación, conflicto y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitarios. *Reflexión política*, 8(15), 52-63.
- Romo, J. (2015). La lista de cotejo como herramienta para la lectura crítica de artículos de investigación publicados. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 23(2), 109-113.


- Ruiz, D., López, E., Pérez, S., & Ochoa, G. (2009). Relación entre el clima familiar y el clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia. *International journal of psychology and psychological therapy*, 9(1), 123-136.
- Schunk, D. (2009). *Teorías del aprendizaje. Una perspectiva educativa*. Editorial: Pearson, pp. 228-278.
- Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. Editorial: Limusa. Pp. 44-50.
- Thomas, K., Kilmann, R. (2014). *Instrumento Thomas-Kilmann de modos de conflicto*. Editorial: CPP.
- Torrecillas, E., Olmos, S., Rodríguez, M., Martínez, F. (2016). Eficacia de un programa de formación de profesorado de Educación Secundaria sobre resolución de conflictos, con apoyo tecnológico. *Digital Education*.
- Tuvilla, J. (2005). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Editorial: Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad.
- UNESCO (2014). *Textos fundamentales*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Urbina, M., Medina, S., Calle, C. (2010). Herramientas para el aprendizaje colaborativo: una aplicación del juego de rol. *Teoría de la educación: educación y cultura en la sociedad de la información*, 11(3), 277-300.
- Valdivieso, J., Carbonero, M., Martín-Antón, L., y Freitas, A. (2013). Percepción de las habilidades de convivencia escolar en la Enseñanza Universitaria: análisis comparativo de la validez de constructo entre España y Brasil. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 3(1), 65-74.
- Velarde, D., González, D. (2013). Influencia de factores personales y sociales sobre la certeza vocacional. *Psicumex*, 3(2), 15-32.
- Verdeja, M. (2013). Aprendizaje de la convivencia en contextos educativos: identificando problemas y formulando propuestas de mejora desde la acción tutorial. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 6(2), 167-190.

- Villegas, L. (2008). Formación: apuntes para su comprensión en la docencia universitaria. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 12(3), 2-14.
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.
- Zabalza, M. (2004). Innovación en la enseñanza universitaria. *Contextos Educativos*, 6(7), 113-136.
- Zapatero, J., González, M., & Campos, A. (2017). Diseño y valoración de una investigación evaluativa. La enseñanza por competencias en Educación Física. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 20(1), 19-34.
- Zayas, F., Rodríguez, A. (2010). Educación y educación escolar. *Actualidades investigativas en educación*, 10(1), 1-21.
- Zurita, Ú. (2011). Los desafíos del derecho a la educación en México a propósito de la participación social y la violencia escolar. *Revista mexicana de investigación educativa*, 16(48), 131-158.

Anexo A. Instrumento: Modos de manejo de conflictos (Thomas-Kilmann, 2014), adaptado a Google Forms

Enlace: <https://forms.gle/8uVfWqXeCAhm9Ne87>

Preguntas Respuestas 108



Sección 1 de 4

## Resolución de Conflictos

Usted ha recibido una invitación para responder un cuestionario sobre "Estilos de Manejo de Conflictos" como parte del estudio "Propuesta de Innovación Educativa para la Formación de Habilidades de Resolución de Conflictos en Estudiantes Universitarios", dirigido por el estudiante Daniel Fernando Chávez Ponce, bajo la supervisión de la Dra. Claudia Cecilia Norzagaray Benítez.

Para ello solicitamos su colaboración para responder un cuestionario sobre unas preguntas que ayudarán a determinar la manera en que resuelve los conflictos que se presentan en su comunidad universitaria.

Es importante que usted sepa que su anonimato está asegurado. Se mantendrá total confidencialidad con respecto a la información obtenida en el estudio, pues su nombre no aparecerá en ningún documento, ni en la base de datos que se utilizará para la codificación de la información. Los resultados obtenidos por el estudio serán utilizados únicamente con fines académicos y serán analizados de manera colectiva, no por individuo. Se destaca que su participación es meramente voluntaria, por lo que no hay obligación de participar en el estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento que usted lo desee, sin que tenga que dar alguna explicación al respecto.

Su participación en este estudio no conlleva ningún riesgo. Sin embargo, si tiene alguna pregunta o dudas sobre su participación, puede acercarse a la persona encargada del estudio vía correo electrónico (ps.edu.dfcp@gmail.com), que con gusto resolverá todas tus dudas, de manera privada. Si después de la aclaración se te presenta alguna duda, no dudes en contactar por vía correo electrónico a la Dra. Claudia Cecilia Norzagaray (cecilian@psicom.uson.mx), quien supervisa el trabajo del investigador.

## Anexo B. Preguntas realizadas en el grupo focal:

1. ¿Cómo consideras que es la convivencia escolar en tu comunidad universitaria?
2. ¿Cuáles son los conflictos más habituales que se presentan en la convivencia universitaria?
3. ¿Cuál es la forma habitual en que se resuelven las situaciones de conflicto?
4. ¿Cuáles consideras que son los factores que influyen a los estudiantes universitarios a resolver los conflictos de esa manera?
5. ¿Consideras que la Universidad cuenta con espacios para dar tu opinión acerca de situaciones problema que se presentan en la convivencia entre universitarios?, ¿me podrías dar un ejemplo de alguno de ellos?
6. ¿Consideras que la Universidad cuenta con los espacios de convivencia para incluir a las personas con discapacidad, de otra nacionalidad, de población indígena, etc.?
7. ¿Consideras que en la Universidad se promueven escenarios de convivencia cordiales, que invitan al dialogo, a la cooperación, al cuidado de espacios, etc.?, ¿podrías dar un ejemplo?
8. ¿Qué consideras que hace falta en la formación académica para apoyar a que los estudiantes universitarios resuelvan conflictos de manera distinta y así promover la convivencia pacífica?

### Anexo C. Carta de consentimiento para el grupo focal

Usted ha recibido una invitación para participar en el Grupo Focal: “Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos en Estudiantes Universitarios” como parte del estudio “Propuesta de Innovación Educativa para la Formación de Habilidades de Resolución de Conflictos en Estudiantes Universitarios”, dirigido por el Maestrante Daniel Fernando Chávez Ponce, bajo la supervisión de la Dra. Claudia Cecilia Norzagaray Benítez.

Para ello solicitamos su colaboración para participar y debatir sobre unas preguntas que ayudarán a describir la percepción que tienen sobre la convivencia escolar y la forma que se resuelven los conflictos en la comunidad universitaria.

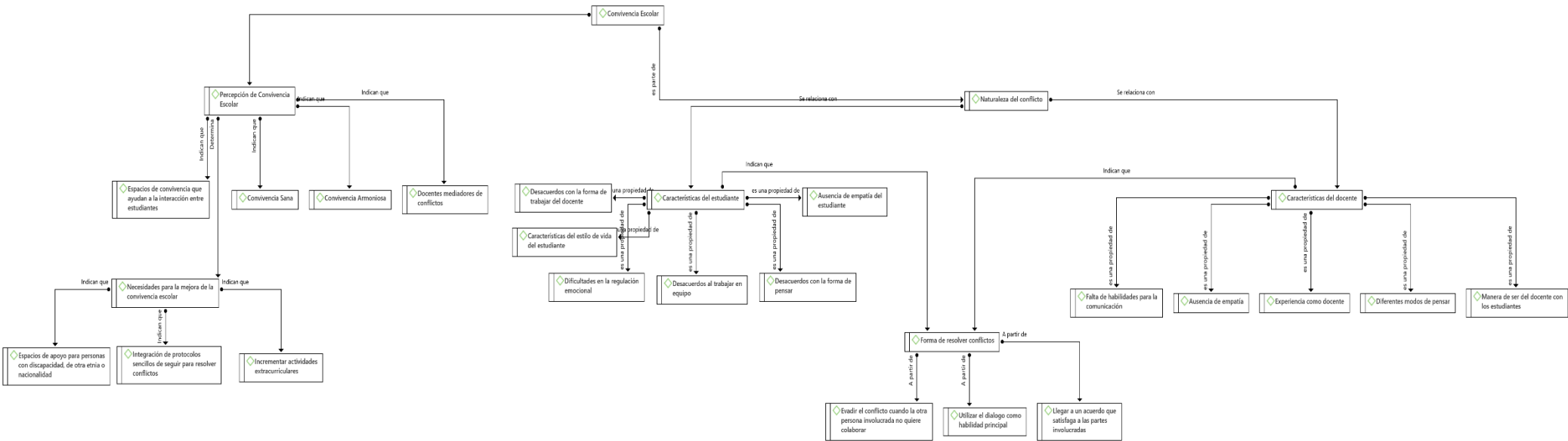
Es importante que usted sepa que su anonimato está asegurado. Se mantendrá total confidencialidad con respecto a la información obtenida en el estudio, pues su nombre no aparecerá en ningún documento, ni en la base de datos que se utilizará para la codificación de la información. Los resultados obtenidos por el estudio serán utilizados únicamente con fines académicos y serán analizados de manera colectiva, no por individuo.

Se destaca que su participación es meramente voluntaria, por lo que no hay obligación de participar en el estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento que usted lo desee, sin que tenga que dar alguna explicación al respecto.

Su participación en este estudio no conlleva ningún riesgo. Sin embargo, si tiene alguna pregunta o dudas sobre su participación, puede acercarse a la persona encargada del estudio vía correo electrónico ([ps.edu.dfcp@gmail.com](mailto:ps.edu.dfcp@gmail.com)), que con gusto resolverá todas tus dudas, de manera privada. Si después de la aclaración se te presenta alguna duda, no dudes en contactar por vía correo electrónico a la Dra. Claudia Cecilia Norzagaray ([cecilian@psicom.uson.mx](mailto:cecilian@psicom.uson.mx)), quien supervisa el trabajo del investigador.

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN, Y HE RESUELTO LAS DUDAS SOBRE EL PROYECTO, ¿ACEPTAS PARTICIPAR?

Anexo D. Diagrama de análisis del grupo focal



Anexo E. Ejemplo del manual del estudiante



# Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos.

## Propósito de la unidad:

Esta unidad pretende informarte sobre las características de los conflictos que se presentan cotidianamente en la convivencia escolar, los elementos que influyen en su aparición, los cuales pueden ser clasificados en tres tipos personales, académicos y sociales.

Reconociendo estos elementos es probable que el participante atienda a la forma en que los conflictos son establecidos, comprendiéndolos como un ciclo constante que nunca culmina.

Además, se espera que distingas las características del estilo colaborativo para resolver conflictos en la convivencia escolar universitaria, permitiendo mejorar tus relaciones interpersonales, la confianza que mantienes hacia las demás personas, configurando un estado de comodidad y tranquilidad en la comunidad universitaria.



**Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos**

*Sesión 1. El conflicto en la convivencia escolar*

¿Qué aprendizaje esperamos que desarrolles en este primer tema?

Al finalizar la sesión desarrollarás la habilidad para identificar los elementos que constituyen un conflicto en la convivencia escolar universitaria, a través de un juego de rol donde tendrás que interpretar una situación conflictiva que puede o no haberte pasado anteriormente.

- Iniciamos el tema con la siguiente pregunta:

**Cuando escuchas la frase “conflicto en la convivencia escolar”, ¿En qué piensas?**

.....

.....

.....

**Tema 1.1. El conflicto**

Se entiende como la expresión de incompatibilidad, a través del dialogo o de acciones, de los intereses de dos o más personas que interactúan en un mismo espacio (Rubin, Pruitt, y Kim, 1994, citado en Ceballos y Laca, 2006).



En el conflicto están involucradas infinidad de aspectos personales, académicos y sociales los cuales propicia el enfrentamiento de las personas cuando estas conviven en escenarios académicos. ¿Cuáles de estos podríamos considerar como los más relevantes?

**Aspectos de tipo personal**

Entre estos se encuentra la apariencia física de la persona, en cuanto a criterios estéticos y de salud, los cuales propician diversos tipos de comportamientos un tanto agresivos hacia aquellos estudiantes que no cumplen con estos criterios.

Las expectativas personales, en cuanto a la formación académica, las relaciones interpersonales que los estudiantes buscan establecer, las oportunidades que pueden presentarse en el contexto escolar, entre otros.

Los valores personales que determinan la forma de pensar de las personas, las creencias, las posturas ante ciertos temas políticos y polémicos, entre otros, propicia el enfrentamiento entre las personas que no comparten las mismas ideas.



Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos



**Aspectos de tipo académico**

Entre estos se encuentra la competitividad que pueden llegar a promover algunos docentes, para "motivar" a los estudiantes a que se interesen más en los temas que se revisan en las asignaturas, así como la amplia importancia que se le da al trabajo individual que al colaborativo, estableciendo creencias en los estudiantes que es mejor trabajar solo.

La sobrecarga académica que provoca que los estudiantes se encuentren constantemente en estados de estrés y ansiedad por no poder atender a toda la demanda de las respectivas asignaturas que cursa en cada semestre.

Así como la forma de interactuar de los docentes y otros compañeros de aula en la cual pueden llegar a hacer sentir incomodo a otros compañeros, provocando conflictos.

**Aspectos de tipo social**

Dentro de esta categoría se encuentran aspectos como las relaciones interpersonales que se establecen en las aulas de clase, las cuales se encuentran delimitadas por las acciones que realizan los individuos para crear un ambiente agradable para todos los que integran la comunidad educativa.

Las creencias culturales sobre ciertos temas controversiales que pueden ser retomados en las conversaciones de los estudiantes en los espacios de convivencia de la institución educativa, lo cual provoca la confrontación de diversos puntos de vista, los cuales buscan ser defendidos por las personas que los expresan, creando conflictos.



Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos

Tema 1.2. El Ciclo del Conflicto

De acuerdo con Laca (2005) la situación conflictiva se configura a través de cuatro fases. La primera de ellas tiene que ver con la actitud (entendida como una probabilidad de la presencia de un comportamiento frente a circunstancias dadas) que se presenta frente a la incompatibilidad de intereses entre las personas involucradas en la situación.

La segunda fase es la naturaleza y ocurrencia del conflicto determinada por la actitud de las personas involucradas en el mismo, visualizando si es de tipo académico, personal o social, que elementos están involucrados y que se puede hacer para llegar a un acuerdo.

En la tercera fase se pone a prueba los estilos para resolver conflictos que ha desarrollado el individuo durante toda su vida, en donde se puede competir, colaborar, comprometerse a llegar a un acuerdo, evadirlo o complacer a la otra persona para que esta situación cese.

La forma en que se busca la resolución del conflicto nos lleva a la cuarta y última fase: las consecuencias psicológicas, afectivas y/o cognitivas que representa esta decisión en las personas, con la cual puede terminar o continuar con el ciclo propiciando la aparición de mas conflictos.



Figura 1. El ciclo del conflicto no tiene un fin, puede continuar apareciendo, lo que determinará su estabilidad es la forma en que estos son solucionados.

Ahora tienes la información suficiente para hacer frente al primer desafío de esta unidad en donde tendrás que representar una solución conflictiva en la convivencia escolar. ¡Comencemos!

Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos

**Desafío 1. Interpreta un conflicto.**

• **Instrucciones:**

- Organízate con tus compañeros de clase en equipos de 4 a 5 personas.
- Una vez conformados los equipos el instructor encargado de la actividad les proporcionará una situación que tendrán que representar frente a los demás compañeros.
- Como equipo tendrán que idear los diálogos de cada personaje que participará en la representación, para guiarse en la elaboración de su guion utilicen las siguientes preguntas como base:
  - ¿Cuál es la actitud de los personajes frente al conflicto?
  - ¿De qué naturaleza es el conflicto que se presenta?
  - ¿Qué solución le pueden dar al conflicto presentado?
  - ¿Qué efecto tendría el conflicto en la convivencia escolar de los personajes?

*Consideraciones:*

**Tendrán un máximo de 15 minutos para preparar el guion de la representación de su conflicto, utiliza el formato que viene en la página 8 para facilitar su redacción.**

**Si tienes alguna duda hazlo saber.**

**En cuanto esté listo avisa a tu instructor para iniciar con las preparaciones del escenario en donde realizaran su presentación.**

Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos



**Desafío 1. Interpreta un conflicto.**

Espacio para que creen su guion:

Inicio (descripción del lugar donde inicia el conflicto):

---

---

---

---

Desarrollo (redacta el dialogo de los participantes de la situación conflictiva):

---

---

---

---

Climax (describe el momento en que el conflicto llega a su momento mas intenso):

---

---

---

---

Conclusión (describe la solución a la que llegaron las personas involucradas en la situación conflictiva):

---

---

---

---



Cada equipo tendrá entre 5 y 10 minutos para presentar su interpretación del conflicto frente al grupo.

## Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos

### **Desafío 1. Interpreta un conflicto.**

*Finalizadas las representaciones de cada equipo en plenaria contestemos las siguientes preguntas:*

1. *¿Cuál fue el conflicto principal que se presentó en cada situación?*
2. *¿Qué fue lo que detono el conflicto entre las personas involucradas?*
3. *¿Cómo consideras que fue la actuación de cada persona involucrada para resolver el conflicto?*
4. *¿Qué hubieras hecho tú en una situación similar?*

## Conclusión:

Cómo se reviso en esta primera sesión podemos notar que los conflictos son situaciones que siempre estarán presentes en la convivencia de los individuos, pues cada uno de nosotros tenemos creencias, pensamientos, ideas, planes, objetivos, metas, etc., que nos diferencian de las demás personas, por lo que en ocasiones provoca que enfrentemos estas situaciones.

Es por ello que es importante que aprendamos a identificar que es lo que provoca un conflicto, como este se desenvuelve a partir de nuestras actitudes y nuestros estilos para intentar resolverlo, así como el impacto que tiene en el comportamiento psicológico y afectivo de nuestros compañeros de aula.

Empecemos a concientizarnos en este tema e intentemos resolver los conflictos de una forma más efectiva, buscando que todos los involucrados se sientan satisfechos con su solución. Te invito a participar en la siguiente sesión de este programa, pues aprenderás a diferenciar entre los estilos de resolución de conflictos que existen y cuál de ellos promueve una mejor convivencia escolar entre los estudiantes que comparten una misma comunidad educativa.



Anexo F. Ejemplo del manual de instructores



# Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos.

## Propósito de la unidad:

Esta unidad pretende informar al estudiante sobre las características de los conflictos que se presentan cotidianamente en la convivencia escolar, los aspectos que influyen en su aparición, personales, académicos y sociales.

Además de ayudar al estudiante a comprender los diferentes estilos que existen para resolver los conflictos que se puedan enfrentar durante su estancia en la institución educativa.



## Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos

### Secuencia didáctica de la sesión 1. El conflicto en la convivencia escolar

**Aprendizaje esperado:** Se espera que el estudiante identifique los elementos que constituyen un conflicto en la convivencia escolar universitaria, a través de un estudio de caso, a fin de participar en un espacio de reflexión.

*Introducción al tema (Tiempo sugerido: 5 a 8 minutos).*

- Utilice la **diapositiva número 2** para explicar al estudiante los temas que se revisaran en la sesión.
- Comience con una lluvia de ideas a partir de la siguiente pregunta: "Cuando escuchas la frase "conflicto en la convivencia escolar", ¿en que piensas?" (**diapositiva 3**), deje que cuatro o cinco estudiantes expresen su opinión sobre esta primera pregunta.
- Después inicie su exposición explicando la definición de un conflicto, las variables que la provocan y como se visualiza su ciclo (**diapositivas de la 4 a la 6**). Una vez culminada la explicación proceda a realizar la primera actividad.

**Desafío 1.** Interpreta un conflicto (*Duración sugerida: de 50 a 80 minutos, utilice las diapositivas de la 7 a la 15*).

- Pida a los estudiantes que se organicen en equipos de cuatro a cinco personas. Una vez conformados asigne a cada equipo la descripción general de una situación conflictiva cotidiana en la convivencia escolar. con la cual tendrán que elaborar un guion utilizando como base las siguientes preguntas:
  - ¿Cuál es la actitud de los personajes frente al conflicto?
  - ¿De qué naturaleza es el conflicto que se presenta?
  - ¿Qué solución le pueden dar al conflicto presentado?
  - ¿Qué efecto tendría el conflicto en la convivencia escolar de los personajes?
- Comente a los equipos que tendrán un tiempo máximo de 15 minutos para idear el guion que funcionará como guía para la representación frente a grupo. Para evaluar la representación de los estudiantes utilice la escala de estimación que se encuentra en el anexo 1.
- Las representaciones deberán durar entre cinco a diez minutos por equipo. Finalizadas las representaciones realice las siguientes preguntas:
  - ¿Cuál fue el conflicto principal que se presentó en cada situación?
  - ¿Qué fue lo que detono el conflicto entre las personas involucradas?
  - ¿Cómo consideras que fue la actuación de cada persona involucrada para resolver el conflicto?
  - ¿Qué hubieras hecho tú en una situación similar?

## Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos

- Cierre de la sesión (*Tiempo sugerido: 10 minutos, utilice la diapositiva 16*).
  - Finalice la sesión explicando una conclusión general sobre el tema revisado, lo que pasa cuando se presenta un conflicto, las variables involucradas, el efecto que provoca y la manera en que el ciclo continúa aun cuando se crea que se solucionó el conflicto.
- *Material para la actividad. Situaciones conflictivas.*

1.- Un estudiante de la clase "análisis de la sociedad" humilla verbalmente a sus compañeros de aula por las opiniones expresadas durante la ronda de participación.

2.- Tres estudiantes están molestos con sus compañeros de equipo, debido a que no han aportado nada al proyecto académico que les dejó la docente de la materia "Ética y Valores".

3.- Una compañera es humillada por un grupo de estudiantes por presentar un tema relacionado con la Orientación Sexual y el Respeto a la Diversidad Sexual.

4.- Un equipo de estudiantes está en desacuerdo con la calificación obtenida en su proyecto, alegando que no se usaron los mismos criterios al calificar su trabajo y el de los demás compañeros.

5.- Un estudiante se siente traicionado por sus amigos por qué se entero de que hablaban mal de él a sus espaldas, cuando este siempre busco como apoyarlos para salir adelante en las materias.

Unidad I. Identificación de conflictos y estilos para resolverlos

**Anexo 1. Instrumento de evaluación : Escala de estimación para representación de situaciones conflictivas**

Criterio	Escala de Estimación				
	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Puede mejorar
Se identifica la situación conflictiva que se establece en la interacción de las personas involucradas.					
La representación permite identificar los elementos que influyeron para provocar el conflicto entre las personas involucradas.					
La solución del conflicto presentada refleja la realidad de la situación conflictiva.					
La forma de solucionar el conflicto da paso a los demás compañeros del aula a reflexionar sobre las alternativas para lograr una solución distinta a la presentada.					



Anexo G. Batería de instrumentos para la evaluación diagnóstica

Enlace: <https://forms.gle/kPXDMbZkGPFhsmPG8>



Sección 1 de 7

## ConVive. Evaluación diagnóstica

Usted ha recibido una invitación para responder a una batería de cuatro instrumentos, los cuales funcionan como parte de la evaluación diagnóstica del programa de innovación educativa "ConVive". Aprender a resolver conflictos colaborando con los demás", cuyo fin principal es identificar la percepción y las habilidades de los estudiantes universitarios con respecto a la convivencia escolar, la resolución de conflictos, la regulación emocional y los estilos de liderazgo.

Es importante que usted sepa que su anonimato está asegurado. Se mantendrá total confidencialidad con respecto a la información obtenida en esta evaluación, pues su nombre no aparecerá en ningún documento, ni en la base de datos que se utilizará para la codificación de la información. Los resultados obtenidos se informarán de forma grupal, no por individuo. Se destaca que su participación es meramente voluntaria, por lo que no hay obligación de participar en el estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento que usted lo desee, sin que tenga que dar alguna explicación al respecto.

Su participación en este programa no conlleva ningún riesgo. Sin embargo, si tiene alguna pregunta o dudas sobre su participación puede acercarse a la persona encargada del estudio vía correo electrónico ([ps.edu.dfcp@gmail.com](mailto:ps.edu.dfcp@gmail.com)), quien con gusto resolverá todas sus dudas, de manera privada. Gracias por tu atención y agradecemos infinitamente su participación.

Anexo H. Ejemplo de lista de cotejo

<b>Técnica 1. “Di que sí”</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Observa a su alrededor.			
Repite la frase: “No, eso no está bien...”			
Mantiene su mirada en un objeto.			
Repite la frase: “Si, esta bien así. No tiene por qué cambiar...”			
Responde a las preguntas solicitadas.			
<b>Técnica 2. Juego imposible.</b>			
Responde a la pregunta solicitada al inicio de la actividad.			
Atiende a la explicación proporcionada por el instructor.			
Cinco estudiantes participan exponiendo sus actividades deseadas.			
Los demás participantes colaboran para que los otros estudiantes cumplan con sus actividades deseadas.			
<b>Técnica 3. Meditación sencilla.</b>			
Se sienta con la espalda erguida.			
Entrecruza los pies o bien los pone bien fijos en el piso.			
Entrecierra los ojos.			
Inclina la mirada, enfocando su visión a un punto en específico.			
Respira profundamente.			
Exhala con lentitud.			
<b>Técnica 4. Moverse en cámara lenta.</b>			
Atiende a la explicación del instructor			
Realiza los movimientos que desea en cámara lenta			

Anexo I. Ejemplo de escala de estimación

Criterio	Escala de Estimación				
	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Puede mejorar
Identifican los elementos principales que propiciaron el conflicto en el caso.					
Identifican las acciones realizadas para dar una solución al conflicto presentado.					
Identifican el tipo de estilo de resolución de conflictos presentado en el caso analizado.					
En la alternativa propuesta por los estudiantes se toma en cuenta las habilidades de escucha activa.					
En la alternativa propuesta por los estudiantes atienden a las habilidades de asertividad y empatía para llegar a una solución colaborando entre sí.					
En la alternativa propuesta por los estudiantes toman en cuenta la toma de perspectiva por parte de las personas involucradas en el conflicto.					
En la alternativa propuesta por los estudiantes se da a notar el funcionamiento del pensamiento constructivo y alternativo aplicado a la solución colaborativa del conflicto.					

Anexo J. Ejemplo de rúbrica de evaluación.

<b>Rúbrica de evaluación para la propuesta del programa de mejora.</b>				
<b>Criterio</b>	<b>Escala de Estimación</b>			
	<b>Excelente</b>	<b>Muy bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Regular</b>
<b>Introducción</b>	Especifican, con precisión, el problema que se busca solucionar y las razones por las cuales es necesario atenderlo.	Especifican, con precisión, el problema que se busca solucionar, sin embargo, las razones que proporcionan no son lo suficiente claras para entender su relevancia.	Especifican con precisión el problema que se busca solucionar, sin embargo, no dan razones por la cual es relevante atenderlo.	El problema que se busca atender no es claro, y no hay una explicación de por qué es relevante atenderlo.
<b>Marco conceptual</b>	El sustento teórico que presentan los estudiantes permite entender la relación entre las variables involucradas en el problema y las estrategias adecuadas para modificar el problema.	El sustento teórico que presentan los estudiantes permite entender la relación entre las variables involucradas en el problema, sin embargo, algunas estrategias no son adecuadas para modificar el problema.	El sustento teórico que presentan los estudiantes permite entender la relación entre las variables involucradas en el problema, sin embargo, no presentan las estrategias relacionadas con la teoría.	El sustento teórico no permite entender la relación entre las variables involucradas en el problema.
<b>Propuesta de solución</b>	Las metas, los objetivos, y los lineamientos son congruentes con lo que se pretende realizar para la solución del problema.	Las metas, los objetivos, y los lineamientos son congruentes, sin embargo, alguna de ellas no se relaciona con la solución al problema.	Las metas, los objetivos, y los lineamientos son congruentes, sin embargo, no se relacionan con el problema que se busca solucionar.	La propuesta es totalmente incongruente con la solución al problema.
<b>Conclusión</b>	Los estudiantes reflexionan sobre la experiencia de estructurar una propuesta de mejora, enfatizando la forma en que solucionaron los conflictos que se enfrentaron durante el trabajo en equipo.	Los estudiantes reflexionan sobre la experiencia de estructurar una propuesta de mejora, sin embargo, en algunas ocasiones no se enfatiza como lograron solucionar los conflictos que se enfrentaron durante el trabajo en equipo.	La reflexión que presentan los estudiantes permite entender su experiencia al elaborar una propuesta de mejora, sin embargo, no mencionan como resolvieron los conflictos que se enfrentaron durante el trabajo en equipo.	La reflexión que presentan los estudiantes no refleja la experiencia en la que estructuraron el proyecto, ni como resolvieron los conflictos.