



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**

### **CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciadas en Psicología  
Educativa, Orientación Vocacional y Familiar

#### **TÍTULO DEL PROYECTO:**

“ASERTIVIDAD Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA  
UNIDAD EDUCATIVA “FERNANDO DAQUILEMA”. RIOBAMBA. OCTUBRE 2017  
– MARZO 2018”.

**Autoras:** Arévalo Toalombo Pamela Mishel

Tanguila Tanguila Yadira Ibeth

**Tutor:** Mgs. Guzmán Yucta Patricio Marcelo

**Riobamba - Ecuador**

**Año 2018**

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Mgs. Patricio Guzmán, tutor de la tesis y docente de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnología de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **CERTIFICA:**

Que el presente informe de investigación sobre: “ASERTIVIDAD Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “FERNANDO DAQUILEMA”. RIOBAMBA. OCTUBRE 2017 – MARZO 2018, realizado por las señoritas Pamela Mishel Arévalo Toalombo, Yadira Ibeth Tanguila Tanguila, estudiantes de la carrera de Psicología Educativa, es el resultado de un arduo proceso, realizado bajo mi dirección y asesoría permanente, por lo tanto cumple con un ciento por ciento de todas las condiciones teóricas y de procedimientos, por lo cual se encuentra para su presentación y sustentación ante los miembros del tribunal correspondiente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.



---

Mgs. Patricio Marcelo Guzmán Yucta

**TUTOR DE TESIS**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación que presentamos previo a la obtención de Título de Licenciatura en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar, es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales, basados en el proceso anteriormente establecido por la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías.

Los criterios, contenidos, conclusiones y recomendaciones de la investigación sobre: “ASERTIVIDAD Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “FERNANDO DAQUILEMA”. RIOBAMBA. OCTUBRE 2017 – MARZO 2018, provienen de fuentes que están debidamente citados y referenciados.

Como autoras, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Pamela Mishel Arévalo Toalombo  
C.C. 025002828-9

Yadira Ibeth Tanguila Tanguila  
C.C. 150125546-5

## APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Titulación han sido revisado y aprobado la investigación con el título: “ASERTIVIDAD Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “FERNANDO DAQUILEMA”. RIOBAMBA. OCTUBRE 2017 – MARZO 2018.”, trabajo de tesis de Licenciatura en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar, aprobado en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo por el siguiente tribunal.

Dr. Claudio Maldonado

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



FIRMA

Mgs. Patricio Guzmán

TUTOR DE TESIS



FIRMA

Mgs. Vicente Ureña

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



FIRMA

Mgs. Juan Carlos Marcillo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



FIRMA

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la salud y la sabiduría para cumplir con todos los objetivos propuestos durante este periodo educativo y de esta manera fortalecer mis conocimientos.

A mi madre por ser un pilar fundamental en mi vida estudiantil ya que con su constante apoyo he podido llegar al objetivo planteado que es la obtención de mi título universitario.

Al Mgs. Patricio Guzmán por ser guía en la realización del proyecto de investigación y a todos los docentes por ser un eje fundamental en la formación de mi vida profesional.

Pamela Mishel Arévalo Toalombo

A Dios por haberme guiado por el buen camino y que gracias a su bendición he podido lograr y superar las dificultades que se me han presentado en la vida personal y universitaria.

A mis padres Aníbal y Carmen por estar siempre a mi lado y brindarme la fortaleza necesaria y cada uno de los consejos que ha hecho de mí una mejor persona y no rendirme en el transcurso de mi carrera.

A mi tutor Mgs. Patricio Guzmán por la ayuda brindada en todo el proceso de la realización de mi proyecto de investigación.

Yadira Ibeth Tanguila Tanguila

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a mi madre Narcisa Toalombo por la ayuda económica y moral brindada incondicionalmente, por estar siempre acompañándome durante todo este proceso educativo.

También a mi hija por ser mi motivo de lucha y de darme las ganas de seguir adelante para culminar todo mi proceso educativo y cumplir con mi objetivo planteado.

A toda mi familia por estar alentándome siempre a pesar de todas las circunstancias en especial a mi tía Teresa Toalombo por ser como una segunda madre para mí y un ejemplo a seguir.

Pamela Mishel Arévalo Toalombo

Dedicó este trabajo investigativo a mis padres por haberme brindado su apoyo incondicional en este proceso académico y tratar de culminar exitosamente mi carrera profesional.

También a mis hermanos por haberme motivado a seguir adelante y de esta forma haber podido continuar con mis estudios y llegar a la meta anhelada.

A mi esposo por haberme apoyado en todo el camino y motivarme con palabras que realmente que me hacían sentir bien y de esta manera no haberme rendido en todo el proceso de vida universitaria.

A mi hija que aunque esta pequeña me ha demostrado su amor para seguir adelante pese a las dificultades, ha sido mi motor para continuar y culminar mi carrera de una forma positiva sin rendirme y así brindar un mejor futuro para ella.

Yadira Ibeth Tanguila Tanguila

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	3
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA O MARCO TEÓRICO.....	4
3.1 ASERTIVIDAD.....	4
3.1.1 Conceptualizaciones Generales.....	4
3.1.2 Estilos de conductas.....	5
3.1.2.1 Estilo no asertivo o pasivo.....	5
3.1.2.2 Estilo asertivo indirecto o agresivo.....	6
3.1.2.3 Estilo asertivo.....	7
3.1.3 Derechos de la asertividad.....	8
3.1.4 Estrategias asertivas.....	9
3.1.5 Principales causas de la falta de asertividad.....	11

3.1.6	¿Cómo medir la asertividad? .....	11
3.1.6.1	Asertividad indirecta.....	12
3.1.6.2	No asertividad.....	12
3.1.6.3	Asertividad .....	13
3.2	MANEJO DE CONFLICTOS .....	13
3.2.1	Conceptos .....	13
3.2.2	Tipos de Conflictos.....	14
3.2.3	Estilos de manejo de conflictos .....	14
3.2.4	Los conflictos en el ámbito educativo .....	15
3.2.4.1	Tipos de conflictos en el ámbito escolar .....	15
3.2.4.2	De conflicto a violencia y de violencia a acoso escolar .....	16
3.2.5	Las técnicas para la solución de conflictos.....	16
3.2.6	¿Cómo medir el manejo de conflictos? .....	17
4.	METODOLOGÍA.....	19
4.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
4.1.1	Cualitativo .....	19
4.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
4.2.1	No experimental .....	19
4.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	19
4.3.1	Descriptiva.....	19
4.3.2	Correlacional .....	19
4.3.3	Por el tiempo.....	19
4.3.3.1	Transversal .....	19
4.3.4	Por el lugar .....	20
4.3.4.1	De campo.....	20
4.3.4.2	Bibliográfica .....	20
4.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	20



4.4.1	Población .....	20
4.4.2	Muestra .....	20
4.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	20
4.5.1	Técnicas .....	20
4.5.2	Instrumentos .....	20
4.6	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	21
4.6.1	Técnicas estadísticas.....	21
4.6.2	Técnicas lógicas.....	21
5.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	22
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	31
6.1	CONCLUSIONES.....	31
6.2	RECOMENDACIONES .....	31
7.	BIBLIOGRAFÍA .....	32
8.	ANEXOS .....	XIV
8.1	ANEXO N° 1. Fotografías .....	XIV
8.2	ANEXO N° 2. Escala Multidimensional de asertividad (EMA).....	XV
8.3	ANEXO N° 3. Escala de afrontamiento para Adolescentes (ACS) .....	XVI

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.- Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) .....	22
Cuadro N° 2.- Cuadro General de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).....	24
Cuadro N° 3.- Escala de Afrontamiento ACS .....	25
Cuadro N° 4.- Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) general.....	28
Cuadro N° 5.- Correlación programa SPSS .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.- Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).....	24
Gráfico N° 2.- Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) general .....	29
Gráfico N° 3.- Correlación programa SPSS .....	30

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la asertividad y su relación con el manejo de conflictos de los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema” Riobamba. Octubre 2017 – Marzo 2018, teóricamente podemos indicar que la asertividad es la habilidad que tiene el individuo para expresar sus ideas, sentimientos y deseos de manera amable sin perjudicar y alterar los derechos de la otra persona; el manejo de conflictos es un proceso por el cual un grupo de personas buscan alternativas con el fin de reducir las discrepancias indagando las posibles causas que los originó; la metodología que se utilizó fue un enfoque cualitativo con un diseño de investigación no experimental, el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, por el tiempo transversal y por el lugar de campo y bibliográfica, la población fueron los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema” con una muestra no probabilística intencional de 67 estudiantes correspondiente a 32 mujeres y 35 varones de décimo de EGB paralelo “A” y el segundo de bachillerato paralelo “A” cuyas edades oscilan entre los 16 años, como instrumento se aplicó la Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) que refleja 18 estrategias de afrontamiento y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) que consta de 45 preguntas, las cuales contribuyeron para llegar a la conclusión, que las conductas de asertividad identificadas en los estudiantes la que predomina es la asertividad indirecta, mientras que en el uso de las estrategias la que sobresale es la de esforzarse y tener éxito.

**Palabras claves:** asertividad – manejo de conflictos.

## ABSTRACT

The objective of this research project is to determine the assertiveness and its relationship with the management of conflicts of the students of the Unidad Educativa “Fernando Daquilema” Riobamba. October 2017 - March 2018, theoretically we can indicate that assertiveness is the ability that the individual has to express his ideas, feelings, and desires in a friendly way without harming and altering the rights of the other people. Conflict management is a process by which a group of people seeks alternatives in order to reduce disagreement by investigating the possible causes that originated them. A qualitative approach was used with a non-experimental research design, the type of research was descriptive and correlational, for the transverse: time and the place: field and bibliography. The population was the students of the Unidad Educativa “Fernando Daquilema” with an intentional non-probabilistic sample of 67 students corresponding to 32 women and 35 males of tenth of GBE parallel "A" and the second of parallel baccalaureate "A" whose ages are between 16 years, as an instrument was applied the Coping Scale for Teenagers (CST) that reflects 18 coping strategies and the Multidimensional Assertiveness Scale (MAS) that consists of 45 questions, which contributed to reach the conclusion, that the assertiveness behaviors identified in the students that predominate is the indirect assertiveness, while in the use of strategies the one that stands out is the effort and be successful.

**Keywords:** assertiveness - conflict management.

Reviewed by: Romero, Hugo  
Language Center Teacher



# 1. INTRODUCCIÓN

La asertividad y el manejo de conflictos son temas que tienen relevancia dentro del ámbito educativo principalmente de gran interés por parte de los padres, docentes y estudiantes, es por ello, que se ha visto necesario realizar el presente proyecto de investigación denominado “asertividad y manejo de conflictos en los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”. Riobamba. Octubre 2017 – Marzo 2018.”, con el fin de buscar alternativas que ayuden a las relaciones interpersonales en la institución educativa.

Por consiguiente, hay que tener en cuenta que la asertividad es una herramienta que se utiliza en las relaciones interpersonales, comunicación o transformación de conflictos; su utilización no se reduce al ámbito educativo, por lo que a continuación se presentan diversos estudios relacionados al tema de la asertividad y manejo de conflictos, tanto en el ámbito escolar como en distintas áreas en las que los seres humanos interactúan de una manera constante (Coromac, 2014).

Por otra parte, en los últimos tiempos han aumentado las publicaciones que utilizan el trabajo educativo en el aula para la solución no violenta de los conflictos. Estos estudios ponen de manifiesto que un buen trabajo de los conflictos en el aula ayuda a aumentar las competencias sociales, mejora los resultados académicos, ayuda en la creación de un entorno de aprendizaje constructivo y en la solución efectiva de los problemas.

Así mismo, un estudio realizado con relación a la asertividad por Calderón, Canales y González citado por (Zuñiga, 2016), plantean que próximamente el 90% de los países de América Latina que se analizaron están en un nivel por debajo del promedio en cuanto a la asertividad, también manifiestan que las incompatibilidades internas entre países Latinoamericanos son de 12%. En base a esta información se manifiesta que la mayoría de los varones tienen ciertos patrones que los hace más asertivos, afirmativos o decididos, mientras que las mujeres se caracterizan por ser cálidas, preocupadas, por ser solidarias y atentas en las relaciones interpersonales.

En nuestro país el Ministerio de Educación como una manera de contrarrestar este problema, ha puesto en marcha diversas estrategias como el Proyecto Escuela Amiga y la Estrategia Nacional contra la violencia escolar; “Paz escolar”, que tienen entre sus objetivos: desarrollar habilidades socioemocionales en los estudiantes, mejorar la

convivencia escolar y estimular la construcción de nuevos conocimientos, actitudes y comportamientos que los lleven a resolver los conflictos futuros que se presenten. En este sentido, es necesario que el docente maneje estrategias pertinentes para responder de manera oportuna a los conflictos y así no se dirijan a la agresividad. Sin embargo, en nuestro contexto educativo se observa que muchos de los conflictos que surgen entre los estudiantes pasan desapercibidos por las docentes de educación inicial, quienes en su mayoría desconocen la importancia de que los niños aprendan a edades tempranas a manejar sus propios conflictos para que así sean capaces de resolver conflictos futuros (Noriega, 2011).

Por tales razones, en cuanto a la asertividad y manejo de conflictos se ha considerado para la investigación la Unidad Educativa “Fernando Daquilema” especialmente a los estudiantes de décimo de educación general básica paralelo “A” y el segundo de bachillerato paralelo “A”, puesto que la mayoría de ellos tienden a buscar la aprobación de los amigos para poder resolver un conflicto, actúan bajo la dirección o autoridad de maestros, padres, hermanos mayores y otras personas para poder enfrentarse, por esta razón, no acceden a desarrollar la asertividad necesaria para enfrentarse en la vida cotidiana y por ende también, el manejo de los conflictos se manifiesta de una forma deficiente.

Por consiguiente, es importante realizar una investigación profunda para determinar si la asertividad posee una relación con el manejo de conflictos de los estudiantes de Unidad Educativa “Fernando Daquilema”. Además, en la actualidad este tema acoge importancia e interés a diversas personas ya sea para los niños, adolescentes y adultos que en realidad necesitan para hacer valer sus razones y resolver los conflictos buscando opciones adecuadas. También, cabe recalcar que la investigación realizada es de autoría propia porque todos los datos obtenidos a través de la aplicación de las escalas psicométricas han sido estudiadas de manera minuciosa siguiendo los protocolos de recolección de resultados, y la información requerida para el sustento teórico ha sido respalda por medio de los documentos tales como libros y páginas webgráficas.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la asertividad y su relación con el manejo de conflictos de los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar las conductas asertivas que presentan los estudiantes de décimo de Educación General Básica paralelo “A” y el segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”.
- ✓ Conocer las estrategias de afrontamiento frente a situaciones conflictivas de los estudiantes de décimo de Educación General Básica paralelo “A” y el segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”.
- ✓ Analizar la relación entre asertividad y manejo de conflictos en los estudiantes de décimo de Educación General Básica paralelo “A” y el segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”.



### **3. ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA O MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 ASERTIVIDAD**

##### **3.1.1 Conceptualizaciones Generales**

Los orígenes de la palabra asertividad se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa afirmar o defender. En base a esta concepción el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente (Rodríguez & Serralde, 1990).

En cuanto a la definición según (Cañizares, 2017) manifiesta que la asertividad es la capacidad de autoafirmarse, respetándose a sí mismo a la vez se respeta a los demás. Independientemente de que una persona tenga en claro sus criterios y complemente la realidad con mayor o menor objetividad debe autoafirmarse, dado que la asertividad es la libre elección y expresión que tiene los seres humanos.

Por otra parte, según (Higuera, 2013) define la asertividad como la habilidad de expresar los propios deseos de manera amable, abierta, franca, adecuada y directa, logrando decir lo que se quiere sin atentar contra los demás. Emplear la asertividad es saber pedir las cosas, negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir de este modo lo que se quiere, siempre respetando los derechos de los demás.

Entonces, podemos mencionar que la asertividad está presente en la vida de todo ser humano, dado que es una habilidad social y comunicativa en la que podemos englobar en un término medio donde se encuentra la pasividad y la agresividad; la asertividad también es una estrategia de la comunicación que permite la libre expresión para poder interactuar con los demás. Además, la conducta asertiva de las personas nos facilita hablar y expresarnos libremente de nosotros mismos y de los demás, tomando en cuenta los derechos, en donde podemos aceptarnos tal y como somos de la misma manera aprendemos a decir no en situaciones oportunas.

Por consiguiente, para poder trabajar con la asertividad es bueno contemplar como un conjunto de pensamientos, sentimientos y conductas que hacen que nos sintamos respetados y respetemos a los demás. Estos llamados tres sistemas de respuesta están completamente entrelazados entre sí. No es posible prescindir de ninguno si queremos conocernos mejor. Si cambia uno, cambiarán los otros dos (Castanyer, 2014).

### **3.1.2 Estilos de conductas**

El comportamiento asertivo permite a una persona actuar en conveniencia propia, defender a sí misma sin angustia innecesaria, expresar con comodidad los sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar de los otros (Schmitz & Hipp, 2005).

Por otro lado, en todas las situaciones los seres humanos nos comportamos de diferentes maneras, hay situaciones en las que nos desenvolvemos mejor que otras, no obstante algunas personas tienen estilos de comportamientos inadecuados en la mayor parte de las relaciones interpersonales, especialmente cuando tales síntomas son provocados por distintas situaciones injustas o innecesarias (Vant, 2017). Por consiguiente, la falta de asertividad se da en las personas que tienen problemas a la hora de relacionarse, para lo cual se estableció tres estilos básicos según (Flores & Díaz, 2002).

#### **3.1.2.1 Estilo no asertivo o pasivo**

Es la inhabilidad del individuo de expresar sus opiniones, necesidades y sentimientos, de hacer valer sus derechos de decir no, de negarse a realizar una actividad específicamente con familiares, amigos o compañeros. Una conducta no asertiva pasiva implica la violación de nuestros derechos, anulando así la libre expresión de los sentimientos, pensamientos, creencias y al mismo tiempo permitiendo a los demás que los violen (Cruz, 2014).

En otras palabras, este estilo no asertivo o pasivo es aquel que caracteriza a la persona que no es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y opiniones ante los demás, su dificultad para enfrentarse a los otros, y en consecuencia, para defender sus propios intereses y opiniones, le dificulta el conseguir sus objetivos y normalmente salen perjudicados en situaciones interpersonales.

Según (Aguilar, 2008), señala que los individuos no asertivos pasivos presentan los siguientes problemas:

- ✓ Tienen dificultades en rehusar una petición.
- ✓ Dejan que otros abusen de ellos.
- ✓ Se sienten víctimas.
- ✓ No se atreven a reclamar algo legítimo.

De tal manera que las razones de manera aislada o conjunta que provocan la no asertiva pasiva son:

- ✓ La falta de control emocional con predominio del temor y la ansiedad.
- ✓ La falta de habilidades de interacción social.
- ✓ Ignorancia de los derechos que como persona tienen.

Las consecuencias del comportamiento no asertivo-pasivo son:

- ✓ Frustración, insatisfacción y tensión.
- ✓ Asilamiento y soledad.
- ✓ Incomprensión, menosprecio y rechazo.
- ✓ Deterioro del autoestima, la inseguridad y la autoconfianza.

Lo anterior mencionado origina que el individuo en lugar de resolver el conflicto, probablemente lo agrave más, adicionalmente que los demás abusen de él con mayor frecuencia. Por estas razones, este estilo no es conveniente adquirir o aprender a lo largo de la vida, al contrario evitar ser una persona así, ya que no favorece desenvolverse de una manera positiva en el contexto especialmente en lo educativo, debido que necesitamos hacernos respetar para sobresalir y no que quedarse callado para resolver el conflicto.

### **3.1.2.2 Estilo asertivo indirecto o agresivo**

Se caracteriza por defender los propios sentimientos por encima del resto de las personas, la finalidad de este estilo es la de conseguir los propios objetivos aterrizando a los otros, este estilo puede ser útil al enfrentarse a personas pasivas, pero no al hacerlo con personas agresivas que también tengan un estilo de respuesta agresiva (Cruz, 2014).

También este estilo, es la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos, cara a cara con otras personas ya sean familiares, amigos o compañeros, expresando sus necesidades, opiniones y sentimientos hacia ellos de manera indirecta, ya sea por cartas, por teléfono, entre otros. De este modo, podemos mencionar que si se practica adecuadamente las estrategias de asertividad como herramientas para afrontar y resolver los conflictos tanto en el hogar como en la escuela, se podrá construir un entorno pacífico, en donde los derechos de todas las personas sean respetados, de esta manera buscando el bienestar para todos y para uno mismo.

Además, contrasta que la agresividad se define como la expresión directa y hostil de los derechos personales por medio de pensamientos, sentimientos y creencias, en forma frecuente deshonesto, usualmente inapropiado y siempre violentado a los demás (Lange & Jakubowski, 1976).

Según (Aguilar, 2008) la persona agresiva manifiesta las siguientes conductas:

- ✓ Se muestra rígido e inflexible.
- ✓ Abusa de otros.
- ✓ Actúa a la defensiva.
- ✓ No reconoce ni acepta sus errores.

En este caso las principales causas de agresividad son:

- ✓ Falta de control emocional con predominio de inseguridad e irritación.
- ✓ Presentan errores en la falta de expresión.
- ✓ Intolerancia a la frustración.
- ✓ Falta de reconocimiento de los derechos de los demás.

Las consecuencias de la agresividad son:

- ✓ Insatisfacción y tensión.
- ✓ Asilamiento y soledad.
- ✓ Rechazo social y violencia.
- ✓ Culpabilidad y deterioro en la salud física.

Por lo tanto, la persona agresiva requiere cada vez más energía para sus engaños y disimulos por lo tanto el resultado final es el de la pérdida de la identidad, confianza y respeto. En otras palabras, se puede mencionar que una persona con estas características no podrá afrontar un conflicto de manera adecuada puesto que tratara de agredir a las otras personas y por ende no estaría respetando los derechos de los demás y tampoco los de él. Por ello, un estudiante con estas características tendrá problemas para llevar una convivencia armónica en el contexto educativo e incluso familiar y social.

### **3.1.2.3 Estilo asertivo**

La conducta asertiva es cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa. La asertividad implica comunicarse de tal manera que se esté a favor de los propios derechos, sin pisotear los derechos de los demás (Flores & Díaz, 2002).

Para (Aguilar, 2008) el individuo asertivo:

- ✓ Elige por propia voluntad.

- ✓ Tiene y demuestra plena aceptación de sus errores así como de sus aciertos.
- ✓ Asume, emplea y fortalece sus recursos y potenciales personales.
- ✓ Es ambicioso pero comprensivo.

Las ventajas de la conducta asertiva son:

- ✓ Ganar seguridad en uno mismo.
- ✓ Respeto a sí mismo.
- ✓ Comunicación positiva con los demás.
- ✓ Ser justo y motivante para con los demás.
- ✓ Integrarse mejor al grupo.
- ✓ Ayudar a los demás para que también se expresen adecuadamente.
- ✓ Terminar con relaciones dañinas o promover su mejoría cuando sea posible.

Así pues, la asertividad no implica ni pasividad ni agresividad. La habilidad de ser asertivo proporciona dos importantes beneficios:

- a) Incrementa el autorespeto y la satisfacción.
- b) Mejora la posición social, la aceptación y el respeto de los demás.

Situaciones en las que es necesaria la práctica de la asertividad:

- ✓ Decir No
- ✓ Emitir y recibir críticas
- ✓ Expresar sentimientos y manifestar una opinión
- ✓ Discutir y realizar peticiones

Las personas que utilizan el estilo asertivo consiguen comunicarse en cada ocasión de la mejor forma posible. En el sentido de que son capaces de expresar de forma natural sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. Saben adaptarse al contexto, lo que contribuye a facilitar que se resuelvan los conflictos y, además, minimizan el riesgo de que en futuras interacciones surjan problemas. También, la asertividad suele precisarse como una conducta comunicacional madura en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

### **3.1.3 Derechos de la asertividad**

Todo ser humano tiene derecho a ser él mismo y a expresar sus ideas y sentimientos. Cuando esto se hace de una forma asertiva se asegura el mayor respeto, tanto hacia los

demás como hacia sí mismo, lo que facilita a la convivencia y a la solución de conflictos de una forma adecuada (Soler, 2014).

Por lo tanto, según el autor (Castanyer, 2011) existen algunos derechos de asertividad básicos que permite conseguir buenos resultados al momento de interactuar con la otra persona, tales derechos como:

1. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. El derecho a expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. El derecho a ser tomado en serio y escuchado.
4. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
5. El derecho a decir NO sin sentir culpa.
6. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir NO.
7. El derecho a cambiar mis pensamientos y sentimientos.
8. El derecho a cometer errores.
9. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. . El derecho a decidir no ser asertivo.
12. El derecho a ser independiente.
13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.
14. El derecho a tener éxito.
15. El derecho a gozar y disfrutar.
16. El derecho a mi descanso y aislamiento, siendo asertivo.
17. El derecho a superarme, aun superando a los demás.

#### **3.1.4 Estrategias asertivas**

Como hemos dicho la asertividad se aprende, nadie nace siendo más o menos asertivo. Para aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva hay que desarrollar unas estrategias internas (automensajes, disminución de ansiedad, reestructuración cognitiva) y unas estrategias externas (conductas de afrontamiento asertivo) (Castanyer, 2014).

Una estrategia es muy útil en circunstancias en las que el interlocutor se muestra asertivo y ambas partes tratan de llegar a un acuerdo. En contextos cotidianos son

frecuentes las situaciones conflictivas donde los interlocutores ven enfrentadas sus posturas y que, de no resolverse de forma adecuada, dan lugar a la insatisfacción de las necesidades de ambas partes.

A continuación, las estrategias internas, en primer lugar hay que tener en claro que se tienen unos DERECHOS asertivos, y en segundo lugar también están las técnicas de relajación o respiración para reducir la ansiedad. Y por otra parte, las estrategias externas las principales son:

✓ **Respuestas asertivas**

- ✓ Elemental: Expresión simple de los propios intereses y derechos.
- ✓ Positiva: Expresión adecuada de lo bueno y valioso de las otras personas.
- ✓ Empática: Planteamiento inicial que transmite el reconocimiento a la otra persona y posterior sobre nuestros derechos e intereses.

✓ **Técnicas para discutir**

- ✓ Técnica del disco roto: Consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones.
- ✓ Banco de niebla: Consiste en dar la razón a la persona en lo que se considere puede haber cierto en sus críticas, pero negándose a la vez.
- ✓ Aplazamiento asertivo: Es útil para personas indecisas y que no tienen una respuesta rápida, que consiste en aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado.
- ✓ Técnica para procesar el cambio: No suscita agresividad en la otra persona ni incita a nadie a defenderse, consiste en desplazar la discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo.
- ✓ Técnica de la pregunta asertiva: Consiste en darle vuelta a la crítica que nos están haciendo y tomar como algo útil de lo que podemos aprender sin importar que haya sido emitida con buena o mala intención.

Con respecto a las estrategias presentadas podemos manifestar que son importantes para poder llegar a un acuerdo con la otra persona, además ser asertivo conlleva práctica de estas técnicas a fin de lograr una buena comunicación con la otra persona, sin la necesidad obtener resultados con la agresividad o con ignorar el problema, cabe recalcar que todo ser humano aprende unas técnicas ya que en ocasiones se relaciona con su personalidad aunque otras no.

### **3.1.5 Principales causas de la falta de asertividad**

En algunas ocasiones se puede apreciar como las personas se muestran pasivos o agresivos, es decir, no muestran conductas asertivas. Estos déficits en la conducta pueden darse por diferentes causas como lo manifiestan (Peñafiel & Serrano, 2010).

- ✓ Castigo sistemático a las conductas asertivas. Entendiendo por castigo no necesariamente el físico, sino, todo tipo de recriminaciones o desprecios.
- ✓ Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas. Puede ocurrir que la conducta asertiva no haya sido sistemáticamente castigada, pero tampoco suficientemente reforzada. La persona no ha aprendido a valorar algo positivo.
- ✓ La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social. Si a una persona le son indiferentes las sonrisas, alabanzas, simpatías y muestras de cariño de los demás, entonces no esgrimirá ninguna conducta que vaya encaminada a obtenerlos.
- ✓ La persona obtiene más refuerzo por conductas no asertivas o agresivas. Es el caso de la persona tímida, indefensa, a la que siempre hay que estar ayudando.
- ✓ La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta. La persona a la que los demás consideran pesado, no sabe ver cuándo su presencia es aceptada y cuándo no.

Con respecto, podemos mencionar que estas causas son realmente lo que ocurre en la vida cotidiana de las personas y por ende sus dificultades en la asertividad se van siendo notorios a largo plazo ya sea en diferentes contextos, sin embargo, en el ámbito educativo debido a que los estudiantes conviven demasiado tiempo se ha podido observar estas posibles causas siendo un problema en el contexto.

### **3.1.6 ¿Cómo medir la asertividad?**

La asertividad es un tema importante para conocer la realidad de varias de personas y esto con el fin de conocer si existe o no la utilización de la asertividad para resolver algunos conflictos que se viven comúnmente en los contextos educativos.

Por lo tanto, la conceptualización de la asertividad, desde el modelo propuesto por Flores y Díaz citado por (Mendoza, 2008) menciona que la revisión de la literatura, concuerda con la idea de que existen contextos ambientales para su aprendizaje.



- ✓ El primero, es el contexto familiar, reconociendo que la familia es el mayor agente de socialización en nuestra sociedad y constituye para el individuo el primer ambiente significativo.
- ✓ El segundo, es el contexto escolar, reconociendo que cuando un individuo entra a la escuela amplía dramáticamente su mundo social y junto con ello sus posibilidades de continuar el aprendizaje y habilidades sociales en una amplia gama de nuevas posibilidades de relación con otros individuos.
- ✓ El tercero, es el grupo de pares, ya que se le proporciona al individuo muchas oportunidades de aprender normas sociales y las claves para diferencias entre comportamientos adecuados e inadecuados en el ámbito social.

La asertividad también ha podido ser medida en diferentes etapas donde se puede identificar diversos factores en los generalmente han sido medios para calcular la asertividad. En su escala multidimensional de asertividad estos autores, identifican 3 subescalas para evaluar a los individuos (Mendoza, 2008).

#### **3.1.6.1 Asertividad indirecta**

En caso de que la persona obtenga puntuaciones arriba del promedio en este factor, implica que es un individuo inhábil para decir o expresarse abiertamente, es decir, le es difícil tener enfrentamientos directos con otras personas en diversas situaciones y con distinta gente, por lo que se ve en la necesidad de manifestar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, etc., por medios indirectos, como son las cartas o el teléfono. Por el contrario, si los individuos obtuvieran puntuaciones por debajo de la media se señala que son capaces de expresarse, por lo que no necesitan hacerlo de manera indirecta (Flores & Díaz, 2002).

#### **3.1.6.2 No asertividad**

Cuando los individuos obtienen en este factor puntuaciones por arriba de la media, se sostiene que son definitivamente personas inhábiles para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc., así que serían sujetos no asertivos. En cambio puntuaciones por debajo de la media indican que son personas que carecen de este tipo de problema en sus relaciones interpersonales (Flores & Díaz, 2002).

### **3.1.6.3 Asertividad**

En este último factor, si la persona obtuviera puntuaciones por arriba de la media sería capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc., es decir, sería un individuo hábil socialmente; en cambio si obtuviera puntuaciones por debajo de la media indicaría que tiene problemas para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales. Por último, se puede decir que en aquel factor donde se obtenga la puntuación estándar más elevada, será el estilo de respuesta que predominará en el individuo para sus relaciones interpersonales (Flores & Díaz, 2002).

## **3.2 MANEJO DE CONFLICTOS**

### **3.2.1 Conceptos**

El conflicto es una situación de diferencia e incompatibilidad al existir aspiraciones que no pueden ser logradas de forma simultánea, sugiriendo la necesidad de llegar a un acuerdo satisfactorio por ambas partes (Accerto, 2014).

También, el conflicto es inherente a la condición humana, es importante afrontarlo e intentar resolverlo en el momento en que se produce y no esperar que se resuelva por sí mismo o que el tiempo se encargue de resolverlo. Si se prolonga en el tiempo este seguirá aumentando como una bola de nieve y afectará no solo a las personas implicadas en primera instancia sino también que afecta en las relaciones con los demás (Pérez & Pérez, 2011).

Por otra parte, el manejo de conflictos comprende el sostenimiento, el procesamiento, la solución y los resultados. Cuando hablamos de manejo de conflictos se refiere al conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa (Santos, 2016).

Por lo tanto, podemos mencionar que los conflictos no son positivos ni negativos, ya que depende de la solución que se le dé, puede ser destructivo cuando se presta atención a diversos aspectos sin importar la moral, la percepción personal, como también puede ser positivo ya que el mismo ayude a mejorar la relación con los demás.

Por otro lado, cuando hablamos de manejo de conflictos se refiere a la capacidad de una persona de usar o de buscar distintas estrategias para solucionar de una manera que se pueda obtener resultados favorables para las personas involucradas.

### 3.2.2 Tipos de Conflictos

Ahora veamos los tipos de conflictos que se pueden manifestar en un contexto determinado debido a circunstancias conflictivas que suele dar origen a grandes problemas debido a una mala utilización de técnicas para afrontar el conflicto, las cuales se puede distinguir los siguientes según (Baron, 2006).

**Conflictos intrapersonales:** Este tipo de conflictos remite al conflicto interior con uno mismo. En diversas ocasiones, nos debatimos entre aquello que queremos y aquello que debemos.

**Conflictos interpersonales:** Se refieren a los conflictos que existen entre dos o más personas porque existen intereses, necesidades, opiniones, y valores opuestos o bien aspectos socio-emocionales.

**Conflictos organizacionales:** Son los conflictos que tienen lugar entre las diferentes áreas u objetivos aparentemente contrapuestos.

### 3.2.3 Estilos de manejo de conflictos

Consideraremos ahora los siguientes estilos de afrontamiento ante situaciones conflictivas que cada ser humano utiliza para poder interactuar con la otra personas y así conseguir resolver los problemas según (Arreguín, Ruiz, & Herrera, 2011).

**Estilo complaciente (ceder):** La persona se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de la persona, existe un elemento de sacrificio. El complacer puede tomar la forma de una generosidad desinteresada o caritativa, obedeciendo las órdenes de la otra persona.

**Estilo impositivo (competir):** Trata de resolver las situaciones mediante un comportamiento agresivo para que las cosas salgan como uno quiere. La persona es poca cooperativa y agresiva, hace cualquier cosa para satisfacer las necesidades propias.

**Estilo evasivo (evadir):** La persona no satisface de inmediato sus propios intereses ni tampoco los intereses de otra persona. No maneja el conflicto. La evasión puede significar sacarle la vuelta diplomáticamente a un problema, posponiéndolo hasta un momento más adecuado o simplemente retirarse de una situación amenazadora.

**Estilo colaborador (negociar):** Significa profundizar en un problema con el fin de identificar los intereses subyacentes de las dos personas y encontrar una alternativa que satisfaga los intereses de ambos.

**Estilo negociador (transar):** Trata de resolver los conflictos mediante las concesiones asertivas de toma y saca. Hay moderación en cuanto a la asertividad y cooperación y se ganan parte en parte ambos miembros.

Además, lo realmente interesante de estas clasificaciones es que anticipan estrategias de solución de conflictos (o de no resolución), vinculada a las grandes actitudes que Myers y Myers establecían para la solución de conflicto (ganar-ganar, perder-ganar y perder-perder) (Accerto, 2014). Por lo cual, podemos mencionar que cada uno de estos estilos comprende a las actitudes de los seres humanos, cuando hablamos de actitud hace referencia a un comportamiento habitual para realizar sus labores.

### **3.2.4 Los conflictos en el ámbito educativo**

El ámbito escolar surge como un espacio privilegiado para los más variados tipos de conflictos, sabiendo que las personas que lo componen tienen sus propias historias de vida, o sea guardan en su bagaje conocimientos y experiencias únicas y que muchas veces chocan con el grupo por el hecho de partir desde su propio universo particular. De este panorama, se constituyen los conflictos interpersonales, los cuales son muy frecuentes en las escuelas, y suelen presentar diversas manifestaciones (Souza, 2012).

Además, es imposible enumerar los conflictos que se dan en las Unidades Educativas, pues son tan variados como variadas somos las personas y nuestras relaciones interpersonales. Las instituciones educativas es un reflejo de la sociedad y como tal, en ella nos encontramos los mismos conflictos que hay en la sociedad, pero concentrados entre cuatro paredes y durante largas horas seguidas.

#### **3.2.4.1 Tipos de conflictos en el ámbito escolar**

Los conflictos más habituales que se dan en el área educativa son los siguientes según (Caravaca, 2013).

- ✓ **Relación profesor-profesor:** La armonía en el claustro de profesores puede verse amenazada con enfrentamientos entre grupos, falta de consenso sobre estilos de enseñanza y normas de convivencia, poca cohesión en la actuación ante los alumnos, incapacidad para el trabajo en equipo, falta de respeto a la valía personal y profesional de los compañeros, escasa implicación en la toma de decisiones, poca identificación con el proyecto educativo de centro y falta de entendimiento con el

equipo directivo, sentimiento de ser injustamente tratado por otros compañeros o por los directivos, etc (Caravaca, 2013).

- ✓ **Relación profesor-alumno:** Se presenta como un tipo de relación asimétrica en lo que se refiere a poder, edad, conocimientos, etc., destacando los conflictos surgidos de la desmotivación del alumno, el fracaso escolar, conductas disruptivas, pobre comunicación, metodologías poco atractivas, insuficiente sensibilidad hacia las necesidades de los alumnos, dificultad para controlar grupos, consideración del profesor como una figura de autoridad contra la que hay que rebelarse, deficiente preparación psicopedagógica del profesorado, etc (Caravaca, 2013).
- ✓ **Relación alumno-alumno:** El grupo de pares se convierte frecuentemente, en referencia obligada para los alumnos, particularmente para los adolescentes por lo que conviene analizar la existencia o no de grupos de presión, respeto, agresiones, rechazos, liderazgo, etc (Caravaca, 2013).

#### **3.2.4.2 De conflicto a violencia y de violencia a acoso escolar**

El docente es una figura clave para enseñar a los niños a gestionar adecuadamente los conflictos, buscando incansablemente el consenso y el diálogo. De lo contrario, el conflicto puede acabar provocando estallidos de violencia física o verbal y, de no frenarse a tiempo, degenerar en situaciones sistemáticas y continuadas de violencia contra una misma víctima (VIU, 2016). En este caso, hablamos del temido bullying, lo que significa los episodios de violencia escolar continuada que constituyen en la actualidad uno de los fenómenos que más preocupación suscita entre los profesionales de la educación, las familias y la sociedad en su conjunto y, por supuesto, en los propios alumnos.

Por otra parte, la preocupación plenamente justificada tanto por su alta frecuencia (se estima que al menos uno de cuatro escolares sufre acoso en mayor o menor grado), como por sus terribles y duraderas consecuencias: problemas psicológicos, fracaso escolar, inadaptación social y laboral e incluso enfermedades físicas. El profesor, por lo tanto, es una figura clave en la prevención y detección temprana de las situaciones de acoso, lo cual no es fácil pues suelen producirse fuera de la vista de los adultos, así como en la aplicación de las técnicas y protocolos de resolución de conflictos.

#### **3.2.5 Las técnicas para la solución de conflictos**

Las causas que pueden derivar en conflictos en el ámbito escolar son muchas, por ejemplo un clima excesivamente competitivo, las actitudes egoístas y la falta de autoestima

en algunos alumnos, incluso la falta de confianza en los maestros y la dirección del centro, son algunas de las más frecuentes (VIU, 2016). No obstante, la base de todos los conflictos en el aula siempre se encuentra en la carencia de habilidades en la gestión de los problemas.

- ✓ **Mediación:** La práctica más frecuentemente utilizada para la resolución de conflictos es la mediación o arbitraje, ya que la experiencia demuestra que es un método idóneo de resolución de conflictos apelando a acuerdos y consensos, sin tener que recurrir a sanciones o castigos, que por otro lado no suelen resolver el problema (VIU, 2016).
- ✓ **Escucha reflectiva:** La escucha reflectiva o activa consiste en parafrasear y repetir a la persona que habla lo que ha dicho, para que de esta forma tome conciencia de su percepción y de la posición y actitud que está tomando. No se trata de una técnica de resolución de conflictos por sí misma, sino más bien un mecanismo para clarificar su percepción (VIU, 2016). También permite al maestro identificar con mayor claridad lo que los alumnos piensan y sienten sobre una situación de conflicto, lo que puede ser de gran ayuda para su resolución. Otro aspecto beneficioso de la escucha reflectiva es que tiende a desacelerar las interacciones. Esto puede ser positivo para aliviar la tensión del momento y luego, con las cosas más calmadas, aclarar lo ocurrido y llegar a un entendimiento.
- ✓ **Dramatización o juego de roles:** A través de los juegos de roles, se pueden dramatizar las situaciones de conflictos que ya han tenido lugar, siendo muy efectiva para que los estudiantes vean las cosas desde distintas perspectivas y, al ponerse en el lugar del otro, desarrollar una actitud empática (VIU, 2016). Algunos profesores prefieren que los niños practiquen primero con situaciones inventadas e hipotéticas, antes de dramatizar situaciones reales que ya han ocurrido.

### 3.2.6 ¿Cómo medir el manejo de conflictos?

Para conseguir los datos es necesario la utilización del instrumento con el fin de obtener resultados favorables acerca del manejo de conflictos, por lo cual, la Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS), que consta de 18 estrategias de afrontamiento, además es útil ya que cada una de ellas presenta una descripción breve (Frydenberg & Lewis, 2000).

1. **Buscar apoyo social (As):** consiste en una inclinación a compartir el problema con otros y buscar apoyo en su resolución.
2. **Concentrarse en resolver el problema (Rp):** Dirigida a resolver el problema que lo estudia sistemáticamente y analiza los diferentes puntos de vista u opciones.
3. **Esforzarse y tener éxito (Es):** Describe compromiso, ambición y dedicación.
4. **Preocuparse (Pr):** Se caracteriza por elementos que indican temor por el futuro en términos generales o más en concreto, preocupación por la felicidad futura.
5. **Invertir en amigos íntimos (Ai):** Se refiere a la búsqueda de relaciones personales íntimas.
6. **Buscar pertenencia (Pe):** Indica la preocupación e interés del sujeto por sus relaciones con los demás en general y más concretamente, preocupación por lo que los otros piensas.
7. **Hacerse ilusiones (Hi):** Expresada por elementos basados en la esperanza y en la anticipación de una salida positiva.
8. **Falta de afrontamiento (Na):** Consiste en elementos que reflejan la incapacidad personal para tratar del problema y el desarrollo de síntomas psicósomáticos.
9. **Reducción de la tensión (Rt):** Se caracteriza por elementos que reflejan un intento de sentirse mejor y relajar la tensión.
10. **Acción social (So):** Se refiere al hecho de dejar que los otros conozcan el problema y tratar de conseguir ayuda escribiendo peticiones u organizado actividades.
11. **Ignorar el problema (Ip):** De rechazar conscientemente la existencia del problema.
12. **Autodisculparse (Cu):** Indica que ciertos sujetos se ven como responsables de los problemas o preocupaciones que tienen.
13. **Reservarlo para sí (Re):** Expresada por los elementos que reflejan que el sujeto huye de los demás y no desea que conozcan sus problemas.
14. **Buscar apoyo espiritual (Ae):** Se trata de elementos que reflejan el empleo de la oración y la creencia en la ayuda de un líder o de Dios.
15. **Fijarse en los positivo (Po):** Trata de buscar atentamente el aspecto positivo de la situación. Incluye ver el lado bueno de las cosas y considerarse afortunado.
16. **Buscar ayuda profesional (Ap):** Consistente en buscar la opinión de profesionales como maestros u otros consejeros.
17. **Buscar diversiones relajantes (Dr):** Se caracteriza por elementos que describen actividades de ocio como leer o pintar.

**18. Distracción física (Fi):** Se trata de elementos que se refieren a hacer deporte, mantenerse en forma, etc.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1 Cualitativo**

Puesto que se trató de una investigación de carácter social, dado que el área de conocimiento son las ciencias de la educación y se configuró como un estudio humanístico, en la que se utilizó la recolección y análisis de datos para responder a las preguntas de investigación y revelar sus resultados, implicaciones e impactos en el proceso de interpretación. Siendo su característica su marco interpretativo, como el interaccionismo, la fenomenología, la psicología de los constructos personales o la teoría crítica, son aspectos que encajan técnica y metodológicamente en las ciencias de la psicología educativa.

### **4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.2.1 No experimental**

Porque permitió hacer un análisis de la realidad actual, observar la situación tal y como se manifiestan y no existió la manipulación de las variables.

### **4.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.3.1 Descriptiva**

Debido a que permitió utilizar el método de análisis, alcanzando caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características.

#### **4.3.2 Correlacional**

Ya que existe una relación entre dos variables asertividad y manejo de conflictos.

#### **4.3.3 Por el tiempo**

##### **4.3.3.1 Transversal**

Porque se caracterizó en la recolección de datos en un corto período de tiempo correspondiente a octubre 2017 – marzo 2018, las mismas que sirvieron para conocer los resultados.



#### **4.3.4 Por el lugar**

##### **4.3.4.1 De campo**

Ya que se realizó en la Unidad Educativa “Fernando Daquilema” en la cual está inmersa en la investigación y se identificó el problema.

##### **4.3.4.2 Bibliográfica**

Cuando se usó la información de varias fuentes o referencias bibliográficas, libros y resultados de otras investigaciones tomando como datos la información correspondiente a las variables.

#### **4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **4.4.1 Población**

La población investigada fueron los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”.

##### **4.4.2 Muestra**

La muestra fue no probabilística intencional, ya que se trabajó con 67 estudiantes que comprendió a décimo de Educación General Básica paralelo “A” y al segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad educativa “Fernando Daquilema”, cuyas edades oscilan entre los 16 años.

#### **4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **4.5.1 Técnicas**

Se utilizó como técnica las escalas psicométricas que sirvió para medir las diferentes estrategias de afrontamiento y el tipo y grado de asertividad.

##### **4.5.2 Instrumentos**

Para obtener información sobre la investigación planteada se utilizó como instrumento la escala de afrontamiento para adolescente (ACS) que refleja 18 estrategias de afrontamiento diferentes que se han identificado conceptual y empíricamente, y la escala multidimensional de asertividad (EMA) consta de 45 preguntas el cual evalúa el tipo y grado de asertividad.

## **4.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para alcanzar el éxito en la investigación se realizó procedimientos técnicos con la finalidad de obtener una información adecuada y confiable por parte de los estudiantes de décimo de Educación General Básica paralelo “A” y del segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad educativa “Fernando Daquilema”.

Para lo mismo se utilizó lo siguiente:

### **4.6.1 Técnicas estadísticas**

Se utilizó como técnica los programas Excel y SPSS para procesar datos estadísticos de la aplicación de las escalas psicométricas.

### **4.6.2 Técnicas lógicas**

Los resultados obtenidos posteriormente fueron analizados e interpretados.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 La escala EMA aplicado a los estudiantes de décimo de EGB paralelo “A” y segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”.

Cuadro N° 1.- Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

NÚMERO	ASERTIVIDAD INDIRECTA	NO ASERTIVIDAD	ASERTIVIDAD
1	33	31	53
2	64	55	58
3	57	50	43
4	35	54	45
5	24	40	39
6	48	50	36
7	27	61	59
8	53	61	46
9	35	37	43
10	48	54	50
11	39	47	54
12	38	35	55
13	26	41	49
14	40	56	50
15	53	60	56
16	41	46	53
17	38	47	52
18	28	44	53
19	38	55	51
20	38	51	49
21	26	48	48
22	17	40	48
23	34	51	57
24	53	60	49
25	36	41	50
26	59	49	46
27	32	38	64
28	56	48	54
29	49	45	52
30	46	37	47
31	25	51	53
32	40	41	50
33	33	43	55
34	53	60	49
35	51	42	46

<b>36</b>	38	41	52
<b>37</b>	49	57	64
<b>38</b>	31	39	47
<b>39</b>	52	54	53
<b>40</b>	47	44	24
<b>41</b>	42	45	45
<b>42</b>	41	44	44
<b>43</b>	47	47	45
<b>44</b>	25	56	57
<b>45</b>	44	50	44
<b>46</b>	39	43	49
<b>47</b>	39	39	52
<b>48</b>	39	42	46
<b>49</b>	29	50	56
<b>50</b>	48	51	43
<b>51</b>	38	38	50
<b>52</b>	41	51	53
<b>53</b>	35	47	49
<b>54</b>	31	34	40
<b>55</b>	36	41	50
<b>56</b>	44	48	57
<b>57</b>	45	45	51
<b>58</b>	43	31	59
<b>59</b>	29	46	49
<b>60</b>	45	52	53
<b>61</b>	51	40	52
<b>62</b>	54	47	40
<b>63</b>	32	41	36
<b>64</b>	38	38	51
<b>65</b>	47	37	45
<b>66</b>	45	48	44
<b>67</b>	53	46	58
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>50</b>

**Fuente:** Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

**Elaborado por:** Pamela Arévalo - Yadira Tanguila

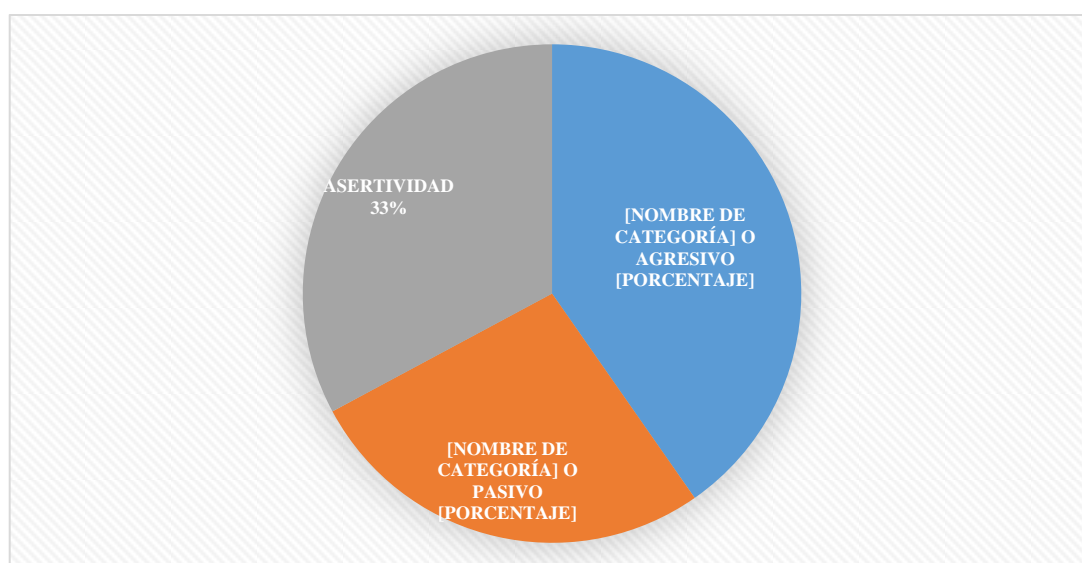
**Cuadro N° 2.- Cuadro General de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)**

TIPO DE ASERTIVIDAD	NÚMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJES
ASERTIVIDAD INDIRECTA O AGRESIVO	27	40%
NO ASERTIVIDAD O PASIVO	18	27%
ASERTIVIDAD	22	33%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

**Elaborado por:** Pamela Arévalo - Yadira Tanguila

**Gráfico N° 1.- Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)**



**Fuente:** Cuadro N° 2

**Elaborado por:** Pamela Arévalo - Yadira Tanguila

### **Análisis**

De los 67 estudiantes investigados, 27 corresponde al 40% que manifiestan una asertividad indirecta o agresividad, y 18 forma parte de 27% que indican una no asertividad o pasividad, y 22 estudiantes que se encuentran en el 33% lo cuales son asertivos.

### **Interpretación**

Según los datos obtenidos la mayoría de los estudiantes presentan un porcentaje por debajo del promedio indicando que son más asertivos indirectos o agresivos, lo cual demuestra que son capaces de afrontar los conflictos de manera directa, aunque en ocasiones prefieren solamente hacer valer sus opiniones y derechos por encima de todos.

**5.2 Escala de Afrontamiento aplicado a los estudiantes de décimo EGB paralelo “A” y segundo de bachillerato paralelo “A” de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”**

**Cuadro N° 3.- Escala de Afrontamiento ACS**

N° ESTUDIANTES	ESCALAS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	84	60	48	64	44	84	52	52	44	50	60	45	50	65	75	95	49	63
2	76	60	76	60	56	64	68	32	28	50	35	55	40	70	55	80	56	70
3	56	56	56	64	56	64	44	48	32	45	60	40	35	55	45	60	42	77
4	28	40	56	52	72	68	52	40	48	55	50	50	55	65	30	55	63	49
5	40	88	80	64	56	54	28	60	40	85	40	65	30	60	65	65	70	42
6	44	60	64	36	64	40	56	52	48	70	36	55	65	65	70	35	70	56
7	60	68	80	72	72	68	60	52	40	60	65	50	75	75	65	60	77	77
8	60	76	56	68	64	86	40	36	36	25	25	30	50	70	75	55	77	56
9	36	40	52	64	60	52	48	36	24	50	40	40	55	65	45	40	49	70
10	32	80	48	60	68	64	36	72	44	70	50	40	65	55	40	75	35	77
11	64	64	80	80	68	80	72	72	56	60	45	70	75	45	85	70	73	98
12	28	44	64	32	24	40	40	44	28	20	50	30	70	30	60	70	49	42
13	100	96	88	64	72	76	64	36	60	30	70	80	60	100	85	50	105	77
14	36	40	72	40	24	40	40	36	36	25	60	25	65	45	75	30	63	49
15	44	48	64	92	60	68	80	32	80	30	55	70	100	45	85	40	56	77
16	44	72	32	52	36	56	56	32	48	55	55	50	40	40	40	50	56	28
17	72	44	76	36	52	68	28	60	36	40	60	80	55	65	45	60	56	91
18	68	60	68	80	60	80	72	32	40	45	25	45	60	80	80	50	63	56
19	44	44	80	68	60	80	60	60	48	20	35	70	60	55	55	20	28	56
20	60	36	52	48	48	48	44	44	32	45	50	30	40	60	60	40	70	70
21	48	52	76	80	68	72	60	36	40	40	40	55	75	55	75	40	40	56
22	64	44	64	24	40	48	40	48	36	65	45	55	60	70	65	55	28	42
23	56	76	100	76	36	84	56	28	44	25	80	45	80	80	80	85	49	56
24	60	56	76	84	56	60	64	56	44	40	25	50	40	75	65	35	49	76
25	56	56	60	48	64	60	52	40	52	35	40	40	40	40	65	50	56	49
26	48	56	68	84	52	84	76	52	52	45	65	25	20	80	65	45	91	77

27	80	72	100	84	92	84	80	86	52	55	25	100	80	60	80	60	40	82
28	40	80	68	88	44	56	60	60	44	30	35	95	80	60	90	50	56	42
29	44	64	64	52	48	56	52	52	60	50	40	75	50	55	45	40	63	56
30	72	84	48	76	100	84	80	56	56	65	65	80	80	80	70	65	83	83
31	44	68	84	72	48	44	40	20	32	45	25	65	60	55	60	40	42	63
32	40	52	60	52	52	24	48	40	44	60	70	40	50	40	60	60	56	42
33	52	68	64	56	52	48	40	28	28	30	30	50	50	70	60	50	63	42
34	56	28	72	76	60	72	60	32	20	40	30	30	55	80	65	55	50	105
35	48	24	72	36	24	36	28	24	32	20	25	20	55	80	95	20	49	21
36	84	76	96	88	72	80	52	36	36	65	45	85	40	65	90	70	84	91
37	40	60	56	68	52	68	48	52	48	40	70	40	35	65	65	50	56	49
38	60	52	56	84	60	56	44	44	44	50	55	50	50	50	75	80	77	70
39	68	84	80	84	65	80	76	36	48	25	40	70	60	60	85	40	70	91
40	56	76	84	84	68	84	72	48	44	55	60	65	65	55	75	60	91	77
41	64	52	48	64	72	36	36	44	44	35	40	50	50	45	50	55	49	35
42	64	80	76	64	80	68	52	36	36	45	45	75	55	65	65	65	56	70
43	92	92	92	40	52	72	76	32	44	45	40	30	60	90	95	80	91	105
44	88	88	72	76	80	68	60	64	64	55	20	75	25	100	90	65	70	105
45	72	52	84	84	64	88	48	20	36	25	30	50	50	55	75	35	84	91
46	68	80	76	68	76	72	64	56	44	50	50	50	55	70	70	75	77	56
47	44	52	68	64	56	68	52	28	24	40	25	35	65	85	80	30	56	63
48	88	76	88	84	96	76	68	36	60	60	25	50	40	75	75	65	70	98
49	20	80	88	84	32	36	84	52	40	40	80	60	100	80	80	20	63	56
50	72	64	72	92	52	48	48	40	28	50	55	25	55	56	75	50	56	70
51	72	72	72	72	48	60	72	72	48	55	50	45	55	85	60	65	84	56
52	64	68	68	80	80	60	64	56	40	55	55	55	35	65	65	40	63	105
53	40	52	84	60	52	32	32	56	40	55	40	60	55	30	75	60	98	70
54	48	40	44	40	52	44	32	48	36	30	50	55	45	60	50	50	45	28
55	36	48	72	64	40	48	68	44	36	35	55	25	55	45	60	63	70	70
56	84	96	92	88	80	76	88	64	48	45	95	80	85	100	90	100	91	105
57	68	56	60	92	52	88	52	44	28	35	25	55	65	65	95	25	70	56
58	76	76	88	72	72	68	64	36	48	40	20	50	55	80	85	65	70	105
59	84	64	64	72	36	64	48	36	26	45	40	25	65	85	85	75	77	77

<b>60</b>	48	44	68	60	52	56	64	56	60	25	40	55	45	30	40	35	63	77
<b>61</b>	68	68	80	80	68	80	56	28	50	40	55	45	75	70	60	70	70	98
<b>62</b>	88	88	76	96	64	68	24	20	40	30	60	40	85	95	75	77	63	63
<b>63</b>	44	60	72	52	64	64	72	26	26	40	55	30	55	75	85	20	77	84
<b>64</b>	56	64	48	64	56	56	44	40	28	35	40	40	50	45	60	45	56	56
<b>65</b>	68	56	92	64	48	80	28	44	24	40	30	40	40	55	80	70	77	98
<b>66</b>	56	68	76	80	76	76	68	40	64	35	45	80	65	45	70	35	84	70
<b>67</b>	64	68	88	80	92	76	64	40	40	40	40	60	45	85	95	65	91	98
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>69</b>

**Fuente:** Escala de Afrontamiento

**Elaborado por:** Pamela Arévalo - Yadira Tanguila



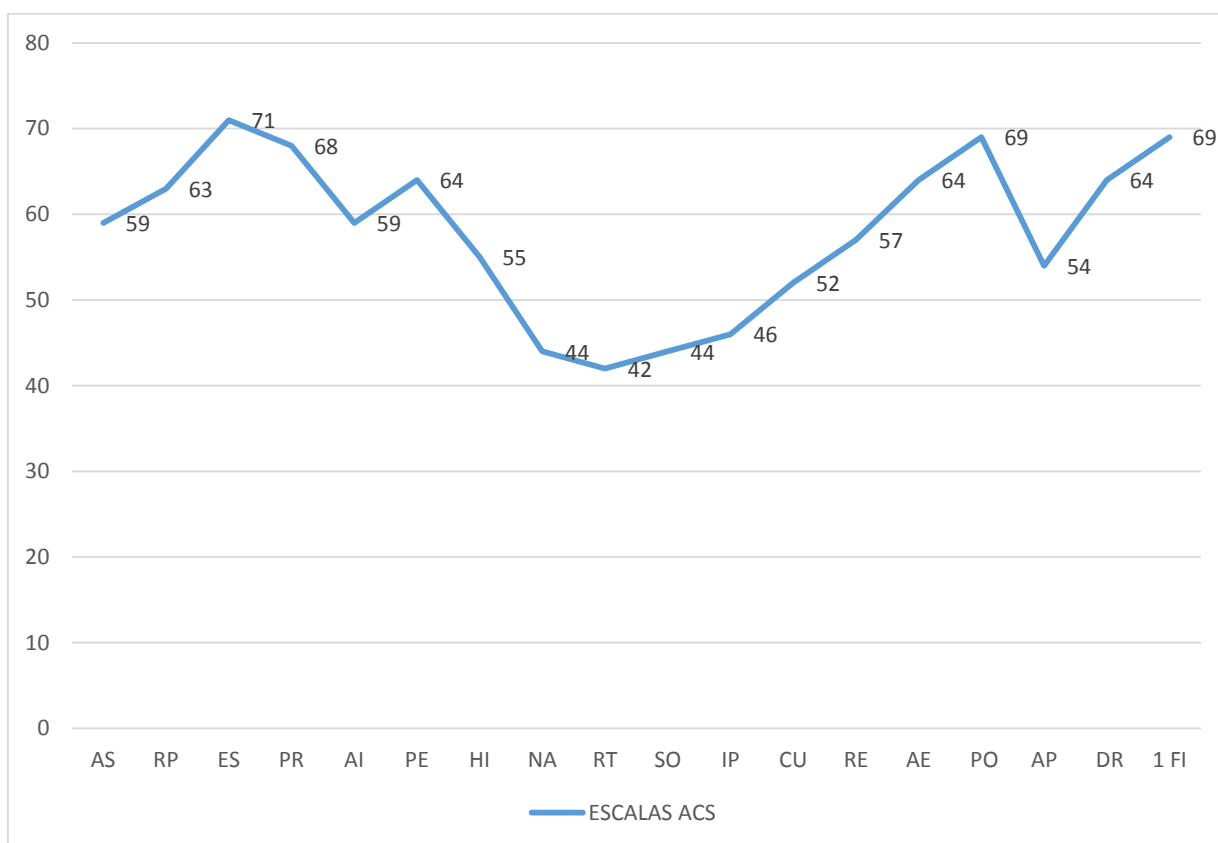
**Cuadro N° 4.- Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) general**

<b>PORCENTAJES</b>		
<b>1</b>	<b>AS</b>	<b>59</b>
<b>2</b>	<b>RP</b>	<b>63</b>
<b>3</b>	<b>ES</b>	<b>71</b>
<b>4</b>	<b>PR</b>	<b>68</b>
<b>5</b>	<b>AI</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>PE</b>	<b>64</b>
<b>7</b>	<b>HI</b>	<b>55</b>
<b>8</b>	<b>NA</b>	<b>44</b>
<b>9</b>	<b>RT</b>	<b>42</b>
<b>10</b>	<b>SO</b>	<b>44</b>
<b>11</b>	<b>IP</b>	<b>46</b>
<b>12</b>	<b>CU</b>	<b>52</b>
<b>13</b>	<b>RE</b>	<b>57</b>
<b>14</b>	<b>AE</b>	<b>64</b>
<b>15</b>	<b>PO</b>	<b>69</b>
<b>16</b>	<b>AP</b>	<b>54</b>
<b>17</b>	<b>DR</b>	<b>64</b>
<b>18</b>	<b>FI</b>	<b>69</b>

**Fuente:** Escala de Afrontamiento

**Elaborado por:** Pamela Arévalo - Yadira Tanguila

**Gráfico N° 2.- Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) general**



**Fuente:** Cuadro N° 7

**Elaborado por:** Pamela Arévalo - Yadira Tanguila

### **Análisis**

De una población de 67 estudiantes, a los cuales se aplicó la escala ACS, 71 puntos corresponden a la escala de esforzarse y tener éxito, mientras que la escala más baja es reducir la tensión con 42 puntos.

### **Interpretación**

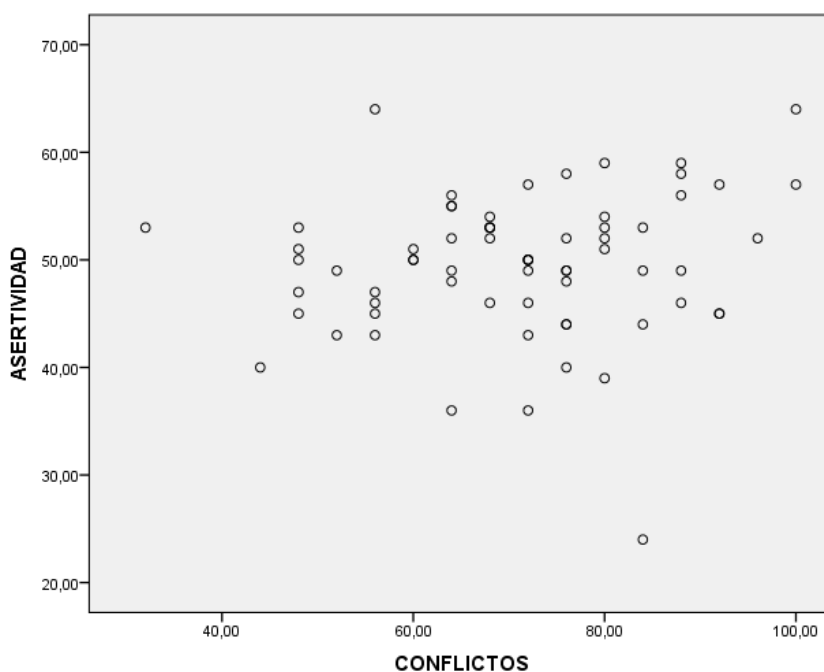
Podemos mencionar que la gran mayoría de los estudiantes se encuentran en un perfil donde desean esforzarse y tener éxito por ser una estrategia que comprende conductas que ponen de manifiesto compromiso, ambición y dedicación; El afrontamiento es considerado, entonces, como las conductas y acciones que se generan en respuesta a las demandas planteadas al individuo.

**Cuadro N° 5.-Correlación programa SPSS**

**Correlaciones**

		ASERTIVIDAD	MANEJO DE CONFLICTOS
ASERTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,142
	Sig. (bilateral)		,252
	N	67	67
MANEJO DE CONFLICTOS	Correlación de Pearson	,142	1
	Sig. (bilateral)	,252	
	N	67	67

**Gráfico N° 3.- Correlación programa SPSS**



**Análisis**

Con la utilización del programa SPSS, se pudo evidenciar que no existe una relación estadísticamente significativa entre la asertividad y el manejo de conflictos, ya que la correlación de Pearson es de 0,142.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

- ✓ La conducta de asertividad identificada en los estudiantes, es la asertividad indirecta, es decir, el individuo posee una conducta adecuada para resolver los conflictos de manera directa, sin embargo, en algunas ocasiones tienden a pasar por encima de sus compañeros para hacer valer solamente sus opiniones.
- ✓ Las estrategias de afrontamiento que los estudiantes presentan, son las de esforzarse y tener éxito, lo cual determina que son personas dedicadas a seguir un solo objetivo y llegar a la meta propuesta, además poseen iniciativa y compromiso, ya que al momento de evidenciar un conflicto se comprometen en solucionar sin hacer daño a nadie con tranquilidad y armonía.
- ✓ La asertividad y el manejo de conflictos no presentan una relación estadísticamente significativa, ya que los estudiantes están en una etapa de adolescencia en donde, presentan cambios y están en desarrollo y no manejan de una manera eficaz la asertividad, por ende, no pueden afrontar adecuadamente los conflictos presentados a nivel personal, familiar, académico, etc.

### **6.2 RECOMENDACIONES**

- ✓ Que los docentes utilicen ciertas estrategias para trabajar con los estudiantes como las habilidades sociales, la comunicación, la expresión corporal, etc. en donde puedan mejorar el nivel de asertividad, puesto que necesitan aprender a solucionar sus conflictos de una forma más pacífica.
- ✓ Que los docentes se capaciten en lo que son las estrategias de afrontamiento para que puedan trabajar desde las potencialidades de cada uno de los estudiantes, y de esta manera puedan mejorar su desenvolvimiento en el entorno educativo.
- ✓ Que los miembros de la comunidad educativa brinden talleres dinámicos e interactivos que ayuden a los estudiantes a trabajar, reforzar la asertividad y a manejar los conflictos, permitiéndoles desarrollar la toma de decisiones, la comunicación, etc., con la finalidad de crear un ambiente armónico para evitar los conflictos.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Accerto, E. (2014). *Resolución de Conflictos*. España: Grupo Planeta.
- Aguilar, S. (2008). *Asertividad escolar en alumnos de la licenciatura en psicología*. Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/25172.pdf>
- Arreguín, I., Ruiz, L., & Herrera, J. (2011). *Manejo de Conflicto. Estilos*. Obtenido de [www.pitt.edu/~super7/49011-50001/49211.ppt](http://www.pitt.edu/~super7/49011-50001/49211.ppt)
- Baron, E. (2006). *Manejo de Conflicto. Elementos*. Obtenido de <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>
- Cañizares, O. (2017). *Voy a ser asertiva: Utiliza tu inteligencia para autoafirmarte*. España: Penguin Random House.
- Caravaca, C. (2013). La mediación: Herramienta para la gestión de conflictos en la escuela. *Revista de Educación Social*, 30-46.
- Castanyer, O. (07 de Julio de 2011). *Derechos de la asertividad*. Obtenido de Derechos de la asertividad: <https://habilidademocional.com/2011/07/07/los-derechos-asertivos-que-todos-poseemos/#more-342>
- Castanyer, O. (2014). *Aplicaciones de la Asertividad*. Henao: DESCÉE DE BROUWER.
- Coromac, M. (2014). *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto dentro del aula*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria.pdf>
- Cruz, I. d. (2014). *Comunicación afectiva y trabajo en equipo*. España: Mentor.
- Flores, M., & Díaz, R. (2002). *Asertividad*. Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/25172.pdf>
- Frydenberg, E., & Lewis, R. (2000). *Escala de Afrontamiento para Adolescentes*. Madrid: TEA.
- Higuera. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y asertividad*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Cabrera-Yemney.pdf>
- Lange, & Jakubowski. (1976). *Estilo asertivo indirecto o agresivo*. Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/25172.pdf>
- Mendoza, S. (2008). *Asertividad escolar en alumnos de la licenciatura en psicología educativa de la Universidad Pedagógica Nacional*. Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/25172.pdf>
- Noriega, M. (2011). *Estrategia de resolución de conflictos más usadas por las docentes de educación*. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/faedu/portal/noticias/954-estrategia-de-resolucion-de-conflictos-mas-usada-por-las-docentes-de-educacion-inicial.html>
- Peñafiel, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades Sociales*. España: Editex.

- Pérez, G., & Pérez, M. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.
- Rodríguez, M., & Serralde, M. (1990). *Asertividad para Negociar*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/228524331/Asertividad-Para-Negociar-Mauro-Rodriguez-Estrada-pdf>
- Santos. (09 de Mayo de 2016). *Manejo de Conflicto*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/312044568/29-Estrategias-Para-El-Manejo-de-Conflictos>
- Schmitz, C., & Hipp, E. (2005). *Como enseñar a manejar el estrés*. México: Pax México.
- Soler, A. (2014). *Derechos asertivos*. Obtenido de <http://www.albertosoler.es/wp-content/uploads/2014/04/Los-derechos-asertivos.pdf>
- Souza, L. d. (2012). *Conflictos en el ámbito escolar*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/conflictos\\_ambito\\_escolar.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/conflictos_ambito_escolar.html)
- Vant, N. (2017). *Auxiliar de enfermería. Conselleria de sanitat Universal*. Valencia: Editorial CEP.
- VIU. (2016). *Resolución del Conflicto en el Aula*. Obtenido de [http://ieslluissimarro.org/wp-content/uploads/2016/09/Resolucion\\_conflictos\\_VIU.pdf](http://ieslluissimarro.org/wp-content/uploads/2016/09/Resolucion_conflictos_VIU.pdf)
- Zuñiga, E. (2016). *Asertividad y Consumo de Alcohol en Adolescentes de 15 a 16 años del Colegio Nacional Mariano Benítez de Cantón San Pedro de Pelileo*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23670/2/Z%C3%BA%C3%Bliga%20Paredes%20Eduardo%20Luis.pdf>

## 8. ANEXOS

### 8.1 ANEXO N° 1. Fotografías



**Fuente:** Riobamba, 2018. Unidad educativa “Fernando Daquilema”.

**Elaborado por:** Pamela Arévalo – Yadira Tanguila



**Fuente:** Riobamba, 2018. Unidad educativa “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Pamela Arévalo – Yadira Tanguila

## 8.2 ANEXO N° 2. Escala Multidimensional de asertividad (EMA)



# EMA

## ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

### HOJA DE RESPUESTAS

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

Coloque dentro del cuadro correspondiente el número que indique qué tanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario, con base en la siguiente escala:

- 1= Completamente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Completamente de acuerdo

No marque el cuadernillo

1. <input type="checkbox"/>	16. <input type="checkbox"/>	31. <input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/>	17. <input type="checkbox"/>	32. <input type="checkbox"/>
3. <input type="checkbox"/>	18. <input type="checkbox"/>	33. <input type="checkbox"/>
4. <input type="checkbox"/>	19. <input type="checkbox"/>	34. <input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/>	20. <input type="checkbox"/>	35. <input type="checkbox"/>
6. <input type="checkbox"/>	21. <input type="checkbox"/>	36. <input type="checkbox"/>
7. <input type="checkbox"/>	22. <input type="checkbox"/>	37. <input type="checkbox"/>
8. <input type="checkbox"/>	23. <input type="checkbox"/>	38. <input type="checkbox"/>
9. <input type="checkbox"/>	24. <input type="checkbox"/>	39. <input type="checkbox"/>
10. <input type="checkbox"/>	25. <input type="checkbox"/>	40. <input type="checkbox"/>
11. <input type="checkbox"/>	26. <input type="checkbox"/>	41. <input type="checkbox"/>
12. <input type="checkbox"/>	27. <input type="checkbox"/>	42. <input type="checkbox"/>
13. <input type="checkbox"/>	28. <input type="checkbox"/>	43. <input type="checkbox"/>
14. <input type="checkbox"/>	29. <input type="checkbox"/>	44. <input type="checkbox"/>
15. <input type="checkbox"/>	30. <input type="checkbox"/>	45. <input type="checkbox"/>

#### Puntuaciones crudas

Asertividad indirecta \_\_\_\_\_

No asertividad \_\_\_\_\_

Asertividad \_\_\_\_\_

Flores Galaz, M. y Díaz-Loving, R.

**Nota:** Este material está impreso en

y NEGRO. No lo acepte si es de un solo color.



D.R. © 2004 por Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.  
Av. Sonora núm. 206, Col. Hipódromo, Deleg. Cuauhtémoc, 06100 México, D.F.  
Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida por ningún medio electrónico o mecánico, incluyendo la fotocopia, grabación o cualquier sistema de almacenamiento o recuperación, sin permiso previo y escrito de la Editorial.




**Fuente:** México, 2004. Manual de la Escala multidimensional de Asertividad (EMA)

**Elaborado por:** Mirta Flores.



### 8.3 ANEXO N° 3. Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS)

		Apellidos y nombre: _____ Centro: _____ Edad: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sexo: <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> M Fecha: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Curso: _____													
As	1.	A	B	C	D	E	As	1.	A	B	C	D	E	Puntuación Total	Puntuación Ajustada
As	1.	A	B	C	D	E	As	1.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rp	2.	A	B	C	D	E	Rp	2.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Es	3.	A	B	C	D	E	Es	3.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pr	4.	A	B	C	D	E	Pr	4.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ai	5.	A	B	C	D	E	Ai	5.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pe	6.	A	B	C	D	E	Pe	6.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Hi	7.	A	B	C	D	E	Hi	7.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Na	8.	A	B	C	D	E	Na	8.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rt	9.	A	B	C	D	E	Rt	9.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
So	10.	A	B	C	D	E	So	10.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ip	11.	A	B	C	D	E	Ip	11.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cu	12.	A	B	C	D	E	Cu	12.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Re	13.	A	B	C	D	E	Re	13.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ae	14.	A	B	C	D	E	Ae	14.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Po	15.	A	B	C	D	E	Po	15.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ap	16.	A	B	C	D	E	Ap	16.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dr	17.	A	B	C	D	E	Dr	17.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fi	18.	A	B	C	D	E	Fi	18.	A	B	C	D	E	<input type="text"/>	<input type="text"/>
MI PREOCUPACIÓN PRINCIPAL ES: _____															
80. ANOTA CUALQUIER OTRA COSA QUE SUELAS HACER PARA AFRONTAR TUS PROBLEMAS: _____															

Address: Erica Frydenberg y Ramon Lewis  
 Copyright © 1992 by ACER, Australian Council for Educational Research Ltd.  
 Copyright © de la edición española 1992 by TEA Ediciones, S.L. - Todos los derechos reservados. - Publicado la reproducción total o parcial. Esta impresión es una reproducción no autorizada de la edición original. En el caso de la reproducción en su propio. MO  
 LA UTM/CE. Edita: TEA Ediciones. S.A. - Freixamarino de S. Juan 24 - 28036 MATRÍD. - D. Local M - 5394 - 1992.

Fuente: Madrid, 2000. Manual de la Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS).

Elaborado por: E. Frydenberg R. Lewis.