



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y
TECNOLOGÍAS
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

Título:

“Desarrollo de las macro destrezas, escuchar- hablar para la resolución de conflictos en el sexto año de la escuela de educación básica “García Moreno”, Riobamba en el periodo lectivo 2021-2022”

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en Educación Básica

AUTORA:

López Ponce Daniela Alejandra

TUTOR:

Mcs. José Félix Rosero López

Riobamba, Ecuador. 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación, profesor de Educación Básica. Sobre, **“DESARROLLO DE LAS MACRO DESTREZAS, ESCUCHAR- HABLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “GARCIA MORENO”, RIOBAMBA EN EL PERIODO LECTIVO 2021-2022”** Pertenece a Daniela Alejandra López Ponce con cédula de identidad 060519158-4 y el dominio erudito le corresponde a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Daniela Alejandra López Ponce

C.I.: 060519158-4

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Yo, MGS. JOSÉ FÉLIX ROSERO LÓPEZ, TUTOR DE LA TESIS Y DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

CERTIFICO:

Que la investigación, con el tema, **“DESARROLLO DE LAS MACRO DESTREZAS, ESCUCHAR- HABLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “GARCIA MORENO”, RIOBAMBA EN EL PERIODO LECTIVO 2021-2022”**, realizado por la Señorita Daniela Alejandra López Ponce, de la carrera de Educación Básica es el resultado de un proceso técnicamente estructurado, asesoramiento y valoración permanente; por lo tanto, cumple con todos los parámetros teóricos metodológicos exigidos por la reglamentación pertinente, para su presentación y sustentación ante los miembros del tribunal correspondiente.



Firmado electrónicamente por:

**JOSE FELIX
ROSERO**

Mgs. José Félix Rosero López

C.I: 0602685554

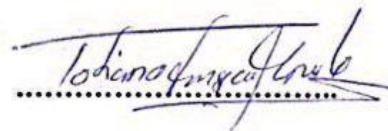
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado. Mgs Tatiana Fonseca, Mgs. Gladys Bonilla, Mgs. Daniel Murillo, para la evaluación del trabajo de investigación **“DESARROLLO DE LAS MACRO DESTREZAS, ESCUCHAR-HABLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “GARCIA MORENO”, RIOBAMBA EN EL PERIODO LECTIVO 2021-2022”**, presentado por **Daniela Alejandra López Ponce**, con cédula de identidad número **0605191584**, bajo la tutoría del **Mgs. José Félix Rosero López**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 15 de agosto de 2022

Mgs. Ruth Tatiana Fonseca Morales

Presidente del Tribunal de Grado



.....

Mgs. Gladys Patricia Bonilla Gonzalez

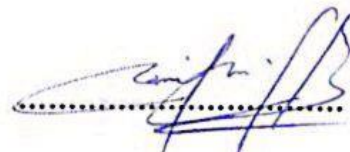
Miembro del Tribunal de Grado



.....

Mgs. Daniel Eduardo Murillo Noriega

Miembro del Tribunal de Grado



.....



CERTIFICACIÓN

Que, **LÓPEZ PONCE DANIELA ALEJANDRA** con CC: **0605191584**, estudiante de la Carrera **EDUCACIÓN BÁSICA**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado” **DESARROLLO DE LAS MACRO DESTREZAS, ESCUCHAR-HABLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLCTOS EN EL SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “GARCIA MORENO”, RIOBAMBA EN EL PERIODO LECTIVO 2021-2022**”, cumple con el **7%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 01 de agosto de 2022



Firmado electrónicamente por:
**JOSE FELIX
ROSERO**

Mgs. José Félix Rosero López
TUTOR

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a:

A Dios quien ha sido mi guía de cada paso que he recorrido, con su bendición me ayudo a llegar a este punto de mi vida.

A mis padres Verónica Ponce y Jorge López quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

A mis hermanos Domenica y Alejandro por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento gracias. A mi novio Juan Sebastián por acompañarme en este proceso educativo y con sus consejos ayudarme a seguir adelante y a cumplir todos mis sueños y metas. A mi familia y amigo Edisson Macas porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañaron en todo mi proceso de formación profesional.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a Fausto Del Castillo porque siempre estuvo apoyando cada decisión que he tomado en el transcurso de mi vida educativa y a Carolina Garrido que fue una gran mentora en el proceso de mi educación profesional. Gracias a cada uno de ustedes por haber aportado tanto en este transcurso, con su apoyo he podido cumplir una gran meta en mi vida.

Daniela Alejandra López Ponce

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia, por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Escuela de Educación Básica “García Moreno”, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Nacional de Chimborazo, a toda la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una y cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Msc. José Félix Rosero López, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Daniela Alejandra López Ponce

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DE TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
INDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	14
1.1 INTRODUCCIÓN	14
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3 PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 OBJETIVOS	18
1.5.1 Objetivo General.....	18
1.5.2 Objetivo Especifico	18
CAPÍTULO II.....	19
2.1 MARCO TEÓRICO.	19
2.2 MACRO DESTREZAS	19
2.2.1 Macro destreza Escuchar	19
2.2.2 Macro destreza Hablar	22
2.2.3 El Conflicto.....	23
2.2.4 La mediación como método alternativo de resolución de conflicto	26
2.2.5 Escuchar, hablar para la resolución de conflictos.....	26
2.2.6 Pedagogía del amor y afectividad.....	27
2.2.7 Lenguaje positivo o asertivo	29
2.2.8 Convivencia armónica	30
2.2.9 Estrategias para la escucha y el habla en la resolución de conflictos.....	32
CAPÍTULO III	36
3.1 MARCO METODOLÓGICO	36
3.2 ENFOQUE.....	36
3.2.1 Cualitativo.....	36

3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2.1	No experimental.....	36
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.1	Descriptiva.....	36
3.3.2	De campo.....	36
3.3.3	Documental.....	36
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	37
3.4.1	Exploratorio.....	37
3.4.2	Descriptiva.....	37
3.5	UNIDAD DE ANÁLISIS	37
3.5.1	Población de estudio	37
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.6.1	Técnica.....	37
3.6.2	Instrumentos.....	37
	CAPÍTULO IV.....	38
4.1	ANÁLISIS Y RESULTADOS	38
4.1.1	Ficha de observación realizada a los estudiantes.....	38
	CAPÍTULO V	50
5.1	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1.1	CONCLUSIONES	50
5.1.2	RECOMENDACIONES.....	51
	BIBLIOGRAFÍA	52
	ANEXOS	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra.....	37
Tabla 2. Identifica y utiliza palabras que permitan dar solución a un conflicto	38
Tabla 3. Utiliza las críticas para enriquecer su conocimiento	39
Tabla 4. Respeta las opiniones desarrollando una convivencia armónica.....	40
Tabla 5. Utiliza el lenguaje no verbal acertado en la comunicación proceso de comunicación lenguaje no verbal adecuado	41
Tabla 6. Reconoce el mensaje expuesto por su interlocutor.....	42
Tabla 7. Expresan respeto para dar a conocer su opinión.....	43
Tabla 8. Los argumentos expuestos tienen relación con el tema tratado.....	44
Tabla 9. Expone los puntos de vista sin pensar que son verdades absolutas.....	45
Tabla 10. Regula las emociones ante puntos de vista distintos	46
Tabla 11. Identifica las necesidades y propone soluciones	47
Tabla 12. Compromete constantemente a trabajar en la regulación de las emociones.....	48
Tabla 13. Aceptan opiniones contrarias a las suyas el proceso para el diálogo	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Identifica y utiliza palabras que permitan dar solución a un conflicto.....	38
Gráfico 2. Utiliza las críticas para enriquecer su conocimiento	39
Gráfico 3. Respeta las opiniones desarrollando una convivencia armónica.....	40
Gráfico 4. Utiliza el lenguaje no verbal acertado en la comunicación proceso de comunicación lenguaje no verbal adecuado	41
Gráfico 5. Reconoce el mensaje expuesto por su interlocutor.....	42
Gráfico 6. Expresan respeto para dar a conocer su opinión	43
Gráfico 7. Los argumentos expuestos tienen relación con el tema tratado	44
Gráfico 8. Expone los puntos de vista sin pensar que son verdades absolutas.....	45
Gráfico 9. Regula las emociones ante puntos de vista distintos	46
Gráfico 10. Identifica las necesidades y propone soluciones	47
Gráfico 11. Compromete constantemente a trabajar en la regulación de las emociones ...	48
Gráfico 12. Aceptan opiniones contrarias a las suyas el proceso para el dialogo	49



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

TÍTULO:

“DESARROLLO DE LAS MACRO DESTREZAS, ESCUCHAR- HABLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “GARCIA MORENO”, RIOBAMBA EN EL PERIODO LECTIVO 2021-2022”

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el desarrollo de las macro destrezas escuchar, hablar para la resolución de conflictos. El poder reconocer, seleccionar, anticipar e interpretar el mensaje, las frases y palabras ayuda al desarrollo de una escucha selectiva, analítica, empática y activa, dichas habilidades son relevantes para planificar el discurso, negociar el significado y conocer el código verbal, entregando soluciones de manera eficaz y positiva a los problemas que se presentan dentro y fuera de clases. Metodológicamente, se utilizó el enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptiva, de campo y documental, por el nivel exploratorio. La población la conformaron 35 estudiantes de sexto año de educación básica de la Escuela de Educación Básica “García Moreno”, como técnica, la observación y el instrumento, la ficha de observación, que permitieron realizar el análisis de datos; se llegó a la conclusión que para la resolución de conflictos se debe trabajar a través de procesos, lo que permite relacionar las macro destrezas escuchar- hablar para la resolución de conflictos, es relevante reconocer las palabras y frases claves de la comunicación, así como también seleccionar, anticipar, interpretar y retener el mensaje. De la misma manera el planificar el discurso, negocia el significado y reconocer el código no verbal, permitirá generar una solución al conflicto.

Palabras claves: Macro destrezas – Hablar – Escuchar – Comunicación – Resolución de conflictos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

TÍTULO:

“DESARROLLO DE LAS MACRO DESTREZAS, ESCUCHAR- HABLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “GARCIA MORENO”, RIOBAMBA EN EL PERIODO LECTIVO 2021-2022”

ABSTRACT

This research aimed to analyze the development of macro skills listening, speaking for conflict resolution. Being able to recognize, select, anticipate and interpret the message, phrases and words helps to develop selective, analytical, empathic and active listening, these skills are relevant for planning the speech, negotiating the meaning and knowing the verbal code, delivering solutions effectively and positively to problems that arise in and out of class. Methodologically, the qualitative approach was used, with a non-experimental, descriptive, field and documentary design, for the exploratory level. The population was made up of 35 students in the sixth year of basic education of the "García Moreno" School of Basic Education, as a technique, observation and the instrument, the observation sheet, which allowed data analysis; It was concluded that conflict resolution must work through processes, which allows relating the listening-speaking macro skills for conflict resolution, it is relevant to recognize the key words and phrases of communication, as well as select, anticipate, interpret and retain the message. In the same way, planning the speech, negotiating the meaning and recognizing the non-verbal code, will allow generating a solution to the conflict.

Keywords: Macro skills - Speaking - Listening - Communication - Conflict resolution.



Firmado electrónicamente por:
HUGO HERNAN
ROMERO ROJAS

Reviewed by:
Mgs. Hugo Romero
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603156258

CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

Las competencias de las macro destrezas en la educación infantil son de gran importancia, ya que por medio de las macro destrezas hablar y escuchar, los estudiantes pueden dar una resolución a los conflictos que se puedan presentar en las aulas de clases por medio de una comunicación o diálogos adecuados.

Las macro destrezas escuchar es una actividad que implica descifrar tanto el significado de cada una de las palabras como el sentido global de lo que se nos dice. Es prestar atención a quien nos habla. Una cosa es oír otra cosa es escuchar. Escuchar exige de nosotros la concentración de la atención orientada a quien habla, cuando se escucha se pone atención a lo que nos están diciendo. Asimismo, las macro destrezas hablar es importante la estimulación del niño desde que nace, los padres son los responsables de ayudarlo al niño a que pronuncie correctamente las palabras, esto implica que deben hacer con paciencia sin esforzarle al niño ni mucho menos grítale.

Entonces se puede mencionar que el adecuado desarrollo de las macro destrezas hablar y escuchar son relevantes en la resolución de conflicto, debido que por medio del dialogo activo se puede llegar a un consenso o mediación, los cuales desarrollaran un clima adecuado dentro del aula de clases.

La presente investigación se diseñó de la siguiente manera:

Capítulo I. Introducción, se describió el planteamiento del problema, para lo cual se enfatizó investigaciones a nivel mundial, regional, nacional y local, que permitieron identificar el problema del estudio, seguido de ello se desarrolló la justificación donde se describió la importancia, pertinencia, impacto, factibilidad y beneficiarios, a continuación, se describieron los objetivos de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico, se describieron los antecedentes de la investigación, seguido de ello se describieron las variables de estudio por medio del desarrollo de la investigación empírica, las fuentes bibliográficas utilizadas fueron por medio de revistas electrónicas, libros, tesis, planes educativos y sitios web, que permitieron caracterizar las variables de la investigación.

Capítulo III. Marco Metodológico, se describió el diseño de la investigación a utilizarse, los tipos y niveles de la investigación, la población, muestra, así como también las técnicas e instrumento utilizados.

Capítulo IV. Análisis y resultados, por medio de la aplicación de los instrumentos de evaluación, se pudo realizar el análisis de los datos, para lo cual se diseñaron tablas y gráficos estadísticos que permitieron conocer la situación actual de las variables de estudio.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones. Por medio de la obtención de los datos, se logró dar respuesta a los objetivos planteados los cuales se ejecutaron por medio de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Para finalizar se detalló la bibliografía utilizada, así como también los anexos evidencia de la realización de la investigación.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio de la revisión bibliográfica de los diferentes repositorios de las universidades a nivel nacional y de manera especial de la Universidad Nacional de Chimborazo se ha podido identificar los siguientes estudios.

Las autoras Cargua y Chimbolema (2016), realizaron una investigación el tema “Estrategias metodológicas en el desarrollo de la macro destreza de leer en los niños, del tercer año de Educación General Básica, de la escuela fiscal mixta Leopoldo Freire del cantón Chambo provincia de Chimborazo, período 2015-2016”, cuyo objetivo fue Determinar la influencia de las estrategias metodológicas en el desarrollo de la macro destreza de leer en los niños del Tercer año de Educación General Básica, en el cual se llegó a la conclusión que es de gran importancia la actualización docente en cuanto a estrategias metodológicas por el hecho que los procedimientos y recursos utilizados permiten desarrollar en los estudiantes capacidades y destrezas. Y así generar en el estudiante una conexión entre conocimientos previos y la nueva información adquirida y construir un aprendizaje sólido que servirá como base para desarrollar la macro destreza período 2015-2016.

De la misma manera Guevara (2016), realizó un estudio sobre “La oratoria en el desarrollo de la Macro destreza de hablar en los niños del tercer año de educación general básica “B”, del establecimiento Dr. Arnaldo Merino Muñoz, parroquia Lizarzaburu, cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2013-2014”, el objetivo de la investigación fue Determinar la influencia de la oratoria en el desarrollo de la macro destreza de hablar, el cual se concluyó que los estudiantes no presentan un buen nivel en el desarrollo de la macro destreza de hablar ya que el profesor de literatura utiliza una metodología caduca en lo que se refiere en la oratoria mucho menos en el desenvolvimiento del estudiante en el aula.

Arévalo y Tanguila (2018), desarrollaron una investigación sobre “Asertividad y manejo de conflictos en los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”. Riobamba. Octubre 2017 – marzo 2018”, el cual objetivo fue determinar la asertividad y su relación con el manejo de conflictos de los estudiantes, se pudo concluir 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.

Se ha podido identificar que, dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo, no se ha realizado una investigación donde se correlaciones las dos variables de estudio, es por ello que se ha visto pertinente e importante el desarrollo del presente estudio.

1.3 PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje o competencias comunicativas, se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan

durante la vida, con el fin de participar con eficiencia, en todos los ámbitos de la comunicación y la sociedad (Konpalabra, 2016). Desarrollar estas habilidades es importante debido a que permitirá mejorar la resolución de conflictos que se genera dentro del aula de clase.

A nivel Mundial las formas de comunicar las ideas, informaciones y mensajes de la humanidad han variado a través del tiempo. La lengua representa una herramienta fundamental para la interacción social. Se utiliza el lenguaje para poder comunicarnos, generar vínculos con las diferentes personas de una sociedad, es por ello que la función y objetivos que el lenguaje posee son amplios, permite, persuadir, solicitar, agradecer y expresar. Se considera que la lengua y la literatura representan dos realidades que admite que las personas logren conocer las relaciones y establecer elementos que lo integran como el uso de los elementos que integran las competencias comunicativas. (Auqui & Asadobay, 2016). Las personas poseen herramientas esenciales como la lengua, sirve para intercambiar opiniones partiendo del respeto, esto fomenta la resolución de conflictos

Según el Ministerio de Educación (2016, pág. 53) considera que es funcional y comunicativo el enfoque de aprender una lengua, pues el aprender es comunicarse con otra persona de manera eficientes, por ello dentro de este sub nivel el objetivo es contribuir a que los infantes dominen de manera paulatina las destrezas de “hablar” y “escuchar”, y las hagan funcionales y prácticas dichos instrumentos dentro del proceso de comunicación. De esta forma, se estima que los estudiantes, mediante el incremento de manera significativa de su vocabulario, del uso de convenciones de la comunicación oral, entre otros elementos, amplíen sus capacidades expresivas y comunicacionales. Este enfoque busca lograr un aprendizaje activo en las macro destrezas “escuchar, hablar” y por medio del mismo saber solucionar los conflictos en el aula de una manera educada y con palabras precisas al igual que saber escuchar y receptar las ideas que la otra persona quiera exponer.

De la misma manera una investigación realizada por la Universidad Técnica de Ambato, cuyo tema investigativo fue “El Desarrollo de las Macro destrezas Lingüísticas y su influencia en la Comunicación Eficiente de los estudiantes del sexto grado de la Escuela de Educación Básica —Manuela Espejo Ambato, Provincia de Tungurahua” se pudo evidenciar que Como $X^2_c = 7,81 > (Mayor\ que)\ X^2_t = 13,93$ por lo tanto se rechaza el H_0 y se acepta la hipótesis de investigación (H_1) El Desarrollo de las Macro destrezas Lingüísticas SI influyen en la Comunicación Eficiente de los estudiantes del sexto grado, llegando así a la conclusión que se establece la incidencia del desarrollo de las macro destrezas Lingüísticas en la comunicación eficiente, hay dificultades para interactuar con sus compañeros, docentes y amigos, leen muy poco, no se fomenta en el aula las habilidades para escribir, leer, escuchar y hablar (Núñez, 2015)

El problema que presenta en la Escuela de Educación “García Moreno”, es que los docentes no utilizan con frecuencias las macro destrezas como el habla y el escucha como una estrategias que les permita a los estudiantes resolver los diferentes conflictos que se llegan a presentar día tras días, es por ello que por la falta de desarrollo de estas habilidades, los estudiantes llegan a poseer una comunicación agresiva debido a que no poseen las

habilidades suficientes para ejercer una comunicación y escucha asertiva la cual les permitan solucionar los conflictos de manera pasiva.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia, puesto que se ha podido identificar que las macro destrezas hablar y escuchar permite formular y gestionar una negociación que brinde solución a los conflictos que puedan desarrollarse dentro del aula de clases, así generar un ambiente escolar agradable que permita el adecuado desarrollo educativo, emocional y social tanto de los estudiantes como de los docentes y padres de familia.

Es de impacto, debido a que se ha podido identificar que dentro de las aulas de clases se generan un sinnúmero de conflictos, los cuales son originados por la falta de formar una escucha activa y un dialogo adecuado, es por ello que por medio de la presente investigación se busca identificar estrategias dentro de las micro destrezas del escucha y el habla para dar resolución solución a los conflictos.

Fue factible su realización debido a que se contó con el apoyo de estudiantes, docentes y administrativos de la institución, de la misma manera para la realización del marco teórico se realizó una sustentación bibliografía de libros, revistas. Artículos científicos, documento web, tesis ensayo entre otro.

Los beneficiarios directos de esta investigación fueron los estudiantes y docentes; mientras que los indirectos fueron los administrativos de la institución, padres de familia y comunidad educativa en general, por ser un tema de gran interés a nivel educativo y social, de la misma manera el presente estudio servirá como guía para futuras investigaciones.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Analizar el desarrollo de las macro destrezas escuchar, hablar para la resolución de conflictos

1.5.2 Objetivo Especifico

- Identificar el proceso para el desarrollo de las macro destrezas escuchar-hablar en la resolución de conflictos.
- Relacionar las macro destrezas escuchar- hablar con la resolución de conflictos.
- Seleccionar estrategias para la escucha y el habla en la resolución de conflictos.

CAPÍTULO II

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.2 MACRO DESTREZAS

Se considera la enseñanza de la Lengua como el desarrollo de las macro destrezas de hablar, escuchar, leer y escribir. Además, la enseñanza de los elementos que constituyen la Lengua y las características de los textos, desarrollarán habilidades lingüísticas de producción y comprensión. Busca alcanzar las competencias comunicativas y permite desarrollar en los estudiantes la capacidad de poseer una mejor interacción social, así mismo, posibilita la desratización de los saberes y la participación de las personas como entes activos de sociedad ecuatoriana. (Ministerio de Educación, 2010)

Se puede mencionar que son destrezas generales que determinan de manera amplia pero precisa las habilidades a desarrollar en el proceso de construcción del conocimiento dentro de una asignatura o área. Estas evidencian los macro procesos de cada ciencia o disciplina.

2.2.1 Macro destreza Escuchar

Hay tres modos de escuchar: competitiva, pasiva y activamente. Se considera que la escucha activa es la más eficiente, debido a que permite al oyente no solo escuchar con interés, sino que se dedica a escuchar de manera activa y puede dar respuestas breves. La mayoría de los individuos no son tan hábiles al momento de escuchar como al momento de pensar. Varios estudios como el de Mindtools han demostrado que los oyentes solo logran recordar entre el 25% y el 50% de lo que escucharon. Es por ello que es relevante poner atención al interlocutor y no centrarse en lo que va a responder mientras el otro habla, pues así se podrá entender más de lo que se está hablando (Auqui & Asadobay, 2016)

El escuchar no solo se considera una habilidad en el estudio de las macro destrezas, si lo enfocamos en el vivir diario, el escuchar constituye también un arte que se va desarrollando y fortaleciendo poco a poco y de manera integral, continua y sistemática. Si sabemos escuchar, sabremos comprender y obtener el significado o el sentido propio y acertado que tienen las expresiones o conceptos que llegan hacia nosotros. Es importante trabajar en el desarrollo de esta habilidad en los estudiantes, para que pueda constituir el primer escalón en la comprensión y práctica de los conocimientos adquiridos.

2.2.1.1 Micro habilidades del escuchar

- **Reconocer.** Consiste en saber segmentar la cadena acústica en las unidades que la componen: sonidos y palabras, el artículo, el nombre, verbo y pronombres, entre otros, de la misma forma reconocer los diferentes fonemas, morfemas y palabras de la lengua, la discriminación de las oposiciones fonológicas de la lengua, vocal tónica y

vocal átona.

- **Seleccionar.** Se considera la acción de distinguir las palabras relevantes de un discurso, entre los que se tiene nombres, verbos, frases clave, entre otros, de las que no lo son por ejemplo muletillas, repeticiones, redundancia, etc. de la misma forma se puede agrupar diversos elementos en unidades superiores y significativas.
- **Anticipar.** Consiste en saber inferir datos del emisor, así como poder extraer información del contexto comunicativo e interpretar los códigos no verbales: mirada, gesticulación, movimientos, etc.
- **Interpretar.** Capacidad de comprender el contenido del discurso, así como su intensión y propósito, adicional al significado global y el mensaje, asumiendo de manera fácil las ideas principales, llegando a relacionar las ideas más relevantes con los detalles.
- **Retener.** Es la capacidad de poder recordar palabras, frases e ideas durante unos segundos para poder interpretarlas más adelante. Retener en memoria a largo plazo aspectos del discurso charla (Cova, 2012).

2.2.1.2 Tipos de escuchar

Existen diversos tipos de escucha como son:

- **Escucha apreciativa:** permite escuchar sin tener la adecuada atención, es aquella que se realiza de manera relajada y busca la inspiración o placer. Se oye sin prestar atención y por entretenimiento.
- **Escucha selectiva:** se desarrolla cuando se escucha seleccionando la información y solo se retienen ciertos puntos del mensaje, dejando lo demás de lado, pues solo se presta la debida atención solo a la parte que se considera más relevante del mensaje.
- **Escucha discernitiva:** se escucha por completo el mensaje y se lo selecciona los más importante, se hace hincapié del fondo más no de la forma.
- **Escucha analítica:** se escucha en orden y en sentido en el cual se va desarrollando la información, permite entender la relación de las ideas y la reflexión del mensaje. Permite buscar la información concreta del comunicado del emisor, permite ir separando la información de las emociones, y se genera un análisis sobre la comunicación y permite generar y examinar las lógicas, y conclusiones correctas, para poder realizar preguntas al interlocutor y descubrir los motivos subyacentes del mensaje.
- **Escucha sintetizada:** es aquella que toma la iniciativa en el proceso de comunicación y dirige al objetivo que se desea llegar. Por medio de esta escucha se puede dirigir la conversación y generar una adecuada información y comportamiento que se espera,

permite generar preguntas y afirmaciones con la intención que sean contestadas con sus propias ideas.

- **Escucha empática:** se genera debido a que el emisor se pone en el lugar del interlocutor. Permite asimilar las palabras y se llega a lo que hay detrás del mismo. Se escucha con la finalidad de comprender y entender los sentimientos del interlocutor, permite también apreciar el punto de vista de la otra persona, para poder interpretar el mensaje del emisor.
- **Escucha activa.** Requiere del esfuerzo mental y físico para poder conseguir la totalidad del mensaje, el mismo que es interpretado según el adecuado significado, por medio del comunicado verbal, lenguaje corporal, tono de voz, genera una retroalimentación por medio de lo que se ha llegado a comprender (Pérez y otros, 2011).

2.2.1.3 Fases de la escucha

Hay tres fases que no se consideran sucesivas, sin embargo, permite agrupar las estrategias de acuerdo al tipo de actividad a la que se enfrenta el oyente: por medio de la fase escucha propiamente considerada como (perceptual phase), la fase de análisis (parking phase) y la fase de utilización (utilization pase).

- **Fase de escucha,** el oyente ineficaz cuando no logra entender una palabra o frase deja de atender y dar importancia al mensaje. Los oyentes son incapaces de volver a focalizar su atención. Mientras que, el oyente eficaz posee la capacidad de concentrarse y darse cuenta de palabras que no han entendido.
- **Fase de análisis,** el oyente ineficaz solo se centra en las frases y palabras breves; mientras que el oyente eficaz posee la capacidad de retener en la memoria a corto plazo fragmentos y frases más extensas con los que puede trabajar. De la misma manera logran ser más hábiles al inferir, contextualizar y desarrollar el significado de palabras desconocidas. Aquellos que poseen una escucha ineficaz basan su comprensión en la comprensión del texto de palabra en palabra con procesos de arriba-abajo (bottom-up). El oyente eficiente utiliza los dos procesos los de abajo arriba y los de arriba abajo (top-down).
- **Fase de utilización,** el oyente eficiente es capaz de emplear tres tipos de conocimientos previos para construir el significado de lo que escucha:
 - ✓ Conocimiento lingüístico, académico o no.
 - ✓ Conocimiento experiencial: relaciona la información nueva y la previa.
 - ✓ Autocuestionamiento: se hace preguntas sobre la información nueva (Pérez y otros, 2011).

2.2.2 Macro destreza Hablar

Hablar puede ser una experiencia intimidante, inclusive cuando se utiliza la lengua nativa, y aún más cuando está adquiriendo un nuevo idioma, pues se considera como la mejor manera de aprender a hablar, mientras que, por medio de la práctica permite generar la capacidad de entablar conversaciones, pues al hablar se utiliza el propio ritmo, permite desarrollar una mejor fluidez bucal y corporal, de modo en que el oyente desarrolle interés por lo que se está comunicando (Vera & mendoza, 2016)

La comunicación oral es más que una habilidad, constituye un medio realmente valioso en la interacción entre los seres humanos. Mediante la palabra se fomenta e incrementa la comunicación de una manera asertiva y adecuada, debido a que no sólo se expresa lo que se desea comunicar, sino que como valor añadido se consigue expresar el sentido y la intención con la que exteriorizamos nuestras ideas, mediante el tono de nuestra voz que acompaña al mensaje que exteriorizamos.

2.2.2.1 Micro habilidades del escuchar

- **Planificar el discurso.** Es la capacidad que poseen las personas por medio de las experiencias parecidas, en las que se puede llegar a prever y decidir sobre lo que se va hablar.
- **Negociar el significado.** Los interlocutores hablan cada uno desde un punto de vista propio, el mismo que se va adecuando con lo que quieren decir a las necesidades del otro.
- **Código no verbal.** Hace referencia a los gestos, movimientos y la distancia con la que se habla con las personas (Garrán & Garrán, 2016).

2.2.2.2 Comunicación verbal

- **Comunicación singular:** es cuando el receptor o mas no poseen la posibilidad inmediata de responder y, por lo tanto, de ejercer el papel de emisor.
- **Comunicación dual:** los dos interlocutores pueden adoptar alternativamente los papeles de emisor y receptor.
- **Comunicación plural:** tres interlocutores o más pueden adoptar alternativamente los papeles de emisión y de receptor (Garrán & Garrán, 2016).

2.2.2.3 Comunicación no verbal

- La kinesia, que estudia los aspectos referentes a las posturas corporales, las expresiones faciales, gestos, la mirada, la sonrisa etc.
- La paralingüística, que se centra en el análisis de explícitos aspectos no lingüísticos de la conducta verbal, como el tono de la voz, el ritmo y la velocidad de la conversación, las pausas, etcétera.
- La proxémica, y examinar los problemas que surge en torno a la utilización y estructuración del espacio personal la distancia de interacción, la conducta territorial, etc.

2.2.3 El Conflicto

También, el conflicto es inherente a la condición humana, es relevante intentar afrontarlo y resolverlo en el instante que se origina. Si este llega a prologarse en un lapso de tiempo amplio, este aumentará y afectara no solo aquellas personas que están implicadas, sino que también afectará las relaciones con las demás personas (Pérez & Pérez, 2011)

El conflicto es una situación existente en la vida cotidiana en la que es fácil verse inmersa debido a la gran diversidad de personas que encontramos en nuestra sociedad. Es por esto que surge una gran variedad de definiciones de este término. Generalmente se confunde los términos de conflicto y violencia.

Desde una perspectiva positiva el conflicto es un motor del cambio social y sus efectos, siempre y cuando las personas logres gestionarlos de manera efectiva y eficientes, pues permite desarrollar relaciones más cooperativas, es por ello que la negociación es siempre imprescindible. Se considera que tanto el conflicto como la negociación forman parte de un modelo de relación rica y permanente de la vida cotidiana: personal, grupal y organizacional.

2.2.3.1 Tipos de conflictos

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, 2016)

- **Conflictos intrapersonales:** estos conflictos son remitidos al interior del mismo conflicto, en varias ocasiones se debate entre lo que se quiere y lo se debe
- 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:** este tipo de conflicto se genera entre dos o más personas debido a que existen necesidades, intereses, valores opuestos, opiniones o aspectos

socio-emocionales.

- **Conflictos organizacionales:** son aquellos que se originan en las diversas áreas, departamentos, puestos de una empresa.
- **Conflictos estructurales.:** se generan cuando existe conjuntos entrantes y salientes dentro de cambios de directorios, administrativos, puestos y espacio.
- **Conflictos sociales:** Es el desacuerdo entre grupos sociales que constituyen una sociedad humanista, entre los cuales se desarrollan las luchas sociales y las políticas de seguridad ciudadana.
- **Conflictos en el ámbito educativo:** Son conflictos que se desarrollan dentro de las instituciones de clase y dan por poca disposición y acatamiento a las normas, reglas y límites lo cual genera una situación de indisciplina afectando la convivencia educativa.

2.2.3.2 Estilo 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 persona y así conseguir resolver los problemas según (Luna, 2017)

- **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. El individuo que es poco cooperativo y agresivo, desarrolla todo tipo de cosas que les permitan satisfacer las propias necesidades.
- **Estilo evasivo (evadir):** Las personas no logran satisfacer sus necesidades de manera inmediata con sus propios intereses, tampoco logra con los intereses de los demás. En este caso las personas no logran manejar los conflictos, por ello generan evasión lo cual quiere decir que posponen hasta un momento en el cual lo vean que es más adecuado o simplemente se retiran cuando la situación se vuelve amenazadora.
- **Estilo colaborador (negociar):** el problema se llega a profundizar con la finalidad de identificar los intereses subyacentes de las personas que integran el conflicto, así logran encontrar una solución en la cual las dos partes sales satisfechos y con intereses.
- **Estilo negociador (transar):** se trata de resolver los conflictos por medio de concesiones de manera asertivas, existe una moderación en base a la cooperación y asertividad la cual permite que las dos partes ganen.

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.

2.2.3.3 Conflictos en el ámbito educativo

Dentro del ámbito escolar se desarrolla un espacio en el cual se originan un sinnúmero de conflictos, conociendo que los individuos que los componen poseen sus propias historias, o guardan dentro de su bagaje las diferentes experiencias y conocimientos que los hace únicos, sin embargo, el desarrollo de estas genera o chocan con personas que poseen una perspectiva diferente. Dentro de este panorama el conflicto que más se origina es el interpersonal, los mismo que son más frecuentes dentro de las instituciones educativas, además poseen diversas manifestaciones (Vera & Flórez, 2020)

Además, es imposible enumerar los conflictos que se dan en las Unidades Educativas, son diversas debido a las necesidades y perspectivas que poseen las personas, es por ello que se considera que las instituciones educativas son consideradas como un reflejo de la sociedad y por ende en ella se puede visualizar conflictos que se generan en la sociedad.

2.2.3.4 Casusas de los conflictos en las aulas

- Diferencias y defectos de personalidad: no se debe centrar solo en la personalidad de las personas, sino que se deben buscar espacios en el cual los estudiantes se entregan, por lo general se considera que las deficiencias o rasgos negativos, se originan cuando una persona desempeña un rol o papel central el mismo que genera una disputa.
- Actividades de trabajo interdependientes: se considera que el conflicto se desarrolló cuando el trabajo o las actividades son escasas. La falta de motivación y el desinterés es uno de los principales factores para que se desarrollen los conflictos.
- Objetivos y metas diferentes: el poseer metas y objetivos diferentes generan una incompatibilidad para generar intereses y satisfacer las necesidades en común, lo cual genera disputas y conflictos.
- Recursos compartidos: El conflicto puede surgir cuando una parte de la comunidad escolar considera que aporta más que lo que recibe o cuando se deben compartir recursos escasos entre los diferentes estamentos.
- Diferencias de información y percepción: cada miembro de la comunidad escolar selecciona sólo una parte de la información en función de sus intereses, lo que conduce

a conflictos a la hora de tomar decisiones (Cifuentes & Gutiérrez, 2010).

2.2.4 La mediación como método alternativo de resolución de conflicto

La mediación es entendida como aquel método que permite la resolución de conflictos, en donde las principales partes, representantes y los asistentes imparciales o mediadores, logran conseguir un acuerdo por medio de la negociación y discusión, así adoptan acuerdos satisfactorios para las partes en conflicto (Gabino, 2018).

Entre las principales ventajas de la mediación debemos destacar las siguientes:

Flexible: las partes involucradas en el conflicto, permite desarrollar una mediación la misma que se realizada como un mayor grado de formalidad, por ejemplo, dentro de las empresas las personas de negocios recomiendan generar un procedimiento formal, pero dentro de los conflictos familiares y sociales el procedimiento suele ser menos formal.

Voluntaria: las partes en conflicto son quienes deciden sobre como desean que se genere la mediación, aportan con información concreta y verdadera, así como también proponen soluciones totales y parciales; en definitiva, son aquellos quienes tienen la libertad de generar una solución por su propia voluntad sin la imposición de un tercero.

Rápida: es un proceso de la mediación que es más rápida, el conflicto tiene una resolución en días en ocasiones en horas, este puede empezar en cualquier momento, desde que las partes que forman el conflicto aceptan llegar a una mediación y solución a los problemas (Gabino, 2018).

2.2.5 Escuchar, hablar para la resolución de conflictos

Se considera que el escuchar permite a las partes de un conflicto desarrollar un dialogo, por medio de compartir los pensamientos y sentimientos sobre lo sucedido y la manera que la misma llevo a afectar. Por medio del dialogo se originan un sinnúmero de necesidades y acciones que permiten dar solución al conflicto o problema (EDUCO, 2020)

Es decir, la escucha ayuda a receptar ideas, pensamientos y sentimientos para poder comprender las necesidades de las otras personas que están involucradas en el conflicto, esto quiere decir que la escucha es una pieza fundamental para la resolución de conflictos puesto que oír no es lo mismo que escuchar. Oír es un suceso involuntario, escuchar es distinguir todo lo que pasa alrededor.

Para resolver un conflicto mediante el diálogo es relevante desarrollar una conversación activa en la cual se deje de lado lo emocional, puesto que esta puede llegar a presentar tristeza, enfado, ira, llanto entre otros, lo cual no permitirá dar una solución a los problemas (Tabuenca, 2018).

El dialogo es un instrumento esencial en la vida de las personas puesto que esta habilidad ayuda a intercambiar ideas a entender y comprender a los demás, es la mejor técnica para

evitar o resolver conflictos, sin embargo, hay personas que no son capaces de iniciar un diálogo resolutivo, es por ello que para poder resolver un conflicto se debe tener como punto principal el dialogo, ya que es un intermediario de intercambio de información o ideas entre dos o más personas de forma pasiva.

2.2.6 Pedagogía del amor y afectividad

Ésta es entendida como una ciencia, pero también como un arte; de acuerdo con innumerables autores, la pedagogía es el arte de enseñar a los niños y etimológicamente, además esta pedagogía hace referencia a la educación y la enseñanza en las que las personas no llegan solamente a ser consideradas como una ser racional y pensantes, sino que también un ser educable afectivo que está vinculado a la complejidad a las sucesos educativos que permiten orientar con afectividad y amor (López R. , 2018).

Es apreciada como la enseñanza de diversos conocimientos en la cual las personas logran aprender con respeto y amor, en la cual no se impone la voluntad de pasar sobre la otra personas; es por ello que la pedagogía del amor no discrimina ni inculpa, pues se utiliza un disciplina compartida y comprendida para los estudiantes, en el cual el respeto no se lo llega a imponer sino que el mismo se va cultivando y mereciendo por medio del aprendizaje continuo (May, 2018).

Desarrollar el afecto significa que los otros nos importan, que los tenemos en cuenta como personas y por ello procuramos ser atentos y respetuosos. Dentro de esta la afectividad tiene afinidad con el reconocimiento de los sentimientos, necesidades, circunstancias y valores propios y ajenos.

2.1.6 La pedagogía del amor para el desarrollo de la autoestima y la habilidad cognitiva

Dentro de la pedagogía del amor se busca la naturalidad, autenticidad, veracidad y realismo, pues es importante reconocer y admitir que las personas se pueden equivocar, así se podrá reconocer los errores que se cometieron e contrayendo responsabilidades que permitan mejorar la autoestima, seguridad y desarrollo integral de la personalidad de los estudiantes. En este punto los docentes deben desarrollar capacidades y habilidades que desarrollen una escucha activa, la misma que permita poner atención a las diversas expresiones que los estudiantes desarrollan en el transcurso de las clases, estableciendo actividades que afiancen las habilidades sociales y de integración (López C. , 2019).

La pedagogía del Amor requiere que los estudiantes sean aceptados con sus creencias, valores, costumbres, actitudes en la cual se promueva la integración por medio de normas de respeto que permitan desarrolla un análisis, razonamiento y reflexión, es relevantes estimular y motivar a los estudiantes durante la ejecución de las actividades pues se fortalecerá la seguridad, confianza y autoestima (Quilismal, 2014).

La pedagogía del amor desarrolla en los estudiantes (Jiménez, 2016):

- Desarrollo de competencias básicas

- Autonomía
- Valores
- Estimulación para seguir aprendiendo
- Motivación
- Autoestima
- Identidad

Todas estas cualidades deben llevarse a cabo dentro de las aulas de clase, esto genera que la convivencia sea más positiva, además que permite fortalecer el aprendizaje por medio de las competencias de comprender y dialogar; facilita la resolución de conflictos, promoviendo el afecto y la construcción de acuerdos de convivencia (Jiménez, 2016)

- Buscar la verdad y la autenticidad.
- No tener inconveniente en reconocer sus errores y admitir sus equivocaciones.
- Tener serenidad a la hora de tomar decisiones o de establecer compromisos, pero no vacila a la hora de cumplirlos.
- Facilitar al educando la interiorización de los valores necesarios para afrontar la vida conforme a su dignidad de persona.
- Asumir el sentido de la responsabilidad inherente al educador y establecer mecanismos de colaboración entre padres y profesores para que la acción educadora alcance sus objetivos.
- Reconocer la suma importancia de la educación en valores para el crecimiento armónico de la personalidad del educando y su incorporación a la vida social y colectiva
- Tener conciencia de que la efectividad del proceso educativo depende, en gran medida, del grado de confianza del educando y de la credibilidad que le merezca el educador.
- Ser comprensivo, ya que reconoce las necesidades e intereses del educando, atiende su problemática, sabe que la afectividad ocupa un lugar relevante en la psicología.
- Rehusar toda actitud autoritaria o hiperintervencionista, que se jacta de imponer siempre su voluntad y hacerse obedecer sumisamente o de proteger exacerbada mente al educando.
- Ser consciente de la complejidad del proceso educativo y de la conflictividad que

implica la convivencia, especialmente en el periodo de formación del educando.

- Resolver los conflictos y lo hace del modo más eficaz posible, es decir, de manera serena y reflexiva, utilizando siempre el diálogo e intentando convencer mediante argumentos racionales (Lara, 2016).

2.2.7 Lenguaje positivo o asertivo

Para Mendoza (2020), este tipo de lenguaje permite el desarrollo construcción de palabras y mensajes adecuados y positivos; desarrolla el respeto, las relaciones y habilidades sociales será más optimas pues se generará un respeto hacia los entornos, familiares, sociales y educativos. Este lenguaje permite transformar la vida de los individuos, debido a que permite dar solución a los conflictos que se originen en los entornos, mejorara la manera de comunicarnos y relacionarnos con los nosotros mismos y las demás personas, pues permite llevar una vida más plena.

El lenguaje positivo es la manera en la que recogemos y expresamos las palabras, pues están permiten ver el lado favorable de cada individuo, generar la posibilidad de comprender y entender nuestra propia historia, forjando la mejora y la calidad de vida, permite construir la personalidad sobre aquello que se realiza por medio del actuar, El lenguaje positivo, también, es una ventana que generar una enérgica estimulación y generar el crecimiento de la confianza en los estudiantes al excitar la creatividad en el aula de clase (Mendoza, 2020)

El lenguaje positivo está constituido por un conjunto de elementos que lo definen y lo caracterizan. Entre ellos están (Torrealba, 2020):

- **Involucra la comunicación asertiva.** La comunicación asertiva, implica esencialmente un lenguaje positivo ya que radica en una destreza social para comunicarse, principalmente la oral.
- **Constituye una herramienta poderosa.** El lenguaje positivo es una de los instrumentos que permite a la sociedad, trabajar, integrarse, fraguar objetivos comunes y lograr metas. El hombre cuando toma mensajes de una modo amable, franca, abierta, directa y adecuada, se convierte en un personaje proactivo y motivado.
- **Es de gran utilidad en momentos de conflicto.** Un conflicto se muestra como una confrontación de situaciones, que protege nuestro posicionamiento y comportamiento hacia un contexto explícito.
- **Tiene gran influencia a nivel cerebral.** Al manejar un lenguaje positivo, los conocimientos elevan sus niveles atencionales, memorísticos, motivacionales y creativos y, por ende, favorece las actividades de interacción e intelecto.
- **Cambia la manera de sentir y pensar.** Por el lado del transmisor, el lenguaje positivo cambia el aspecto de cómo observa el entorno, envolviendo los estímulos

verbales que recoge los demás. Para el receptor, percibe de manera más atenta, amable y cordial las incitaciones del que comunica, perfeccionando la forma de entender el ambiente.

- **Tiene gran influencia en la educación.** La comunicación es relevante, debido a que las palabras que se enuncian forman la memoria, personalidad y capacidad con la que se mira el mundo. Las palabras positivas enseñan a ver el lado favorable de las cosas.
- **Puede orientar hacia el bienestar.** Por medio de las palabras se van construyendo el armazón de lo que se va a realizar en la vida. Puesto que permite evaluarlos y permite percatarnos de todo lo que se alcanzado.
- **Permite enfrentar miedos.** Por medio del lenguaje positivo se puede desarrollar estrategias para generar una comunicación asertiva la cual genera en las personas una confianza propia, origina sensaciones que permite desarrollar en el entorno que nos encontramos.
- **Incrementa la autoestima.** La valoración, la percepción o juicio positivo que una persona hace de sí misma en función de la evaluación de sus pensamientos, sentimientos y experiencias está en función de cómo percibimos el mundo (Torrealba, 2020).

La programación Neurolinguística permite desarrollar una comunicación asertiva facilitando el conocimiento e identificación, sobre la manera en el que las personas se comunican, emplea sentidos y la forma del comportamiento verbal y no verbal los cuales son (Mina, 2015):

- Sistema Visual. - Postura algo severa, movimientos hacia a lo alto, respiración superficial y rápida, voz aguda, ritmo rápido, entrecortado, palabras visuales.
- Sistema Auditivo. - Postura distendida, posición de escucha “telefónica” respiración bastante amplia, voz bien timbrada, ritmo mediano, palabras auditivas.
- Sistema Kinestésico. - Postura muy distendida, movimientos que miman las palabras, respiración profunda, amplia, voz grave, ritmo lento con muchas pausas, referencias a las sensaciones en la elección de las palabras.

2.2.8 Convivencia armónica

Una de las partes más importantes de la vida es la convivencia armónica, las relaciones interpersonales y sociales. En cada una de las cosas que se hace hay un componente de relaciones con los demás, Según Caballo (2006: 56 citado por Barreto y Cevallos 2022), La conducta socialmente habilidosa es ese ligado de conductas expresadas por las personas en un argumento interpersonal que enuncia los sentimientos, condiciones, pretensiones, opiniones o derechos de un modo apropiado a la situación, aspectos que de

respetarse genera mecanismos de interacción adecuadas y proactivas.

Barreto y Cevallos (2022), la convivencia es una manera de relacionarse entre sí, es por ello que debe ser estimulada desde la infancia. Para desarrollar una convivencia positiva es relevantes genera respeto, paciencia, amor y perdón, así se podrá tolerar las costumbres de las demás personas. Se conoce que los seres humanos poseen dos necesidades sociales básicas que son la necesidad de tener una adecuada relación íntima y estrecha sea con los progenitores o conyugues, así como también tener la necesidad de sentirse parte de una comunidad y colectividad.

La importancia de la convivencia armónica entre estudiantes es uno de los objetivos a nivel mundial, y consecuentemente nacional, dentro de las instituciones educativas desean que todos los que conforman la familia estudiantil autoridades, docentes, estudiantes, y representantes legales, sean los protagonistas de una convivencia armónica (Robles, 2018).

Se considera que la convivencia es el ligado de prácticas que se ejecutan todos los días con las personas que se encuentran dentro del entorno, sean estos familiares, amigos y conocidos. Es por ello que se considera que dentro de la convivencia es relevante reconocerse como seres diferentes y únicos los mismos que son capaces de dar solución a los conflictos. Es por ello que es atribuida como la capacidad que tienen las personas para estar en sitio de otra, es por ello que es necesario generar un entornos estimulante y armónico

Para desarrollar una adecuada convivencia armónica es relevante

- Promover y favorecer el respeto mutuo evitar los insultos, burlas, bromas de todo tipo y las peleas.
- Favorecer la comunicación.
- Dialogar, honradez y sinceridad evita que las emociones se antepongan a la razón.
- Respetar el tiempo del otro.
- Permitir los gustos diferentes.
- Sostener el orden.
- Compartir tiempo con familia y amigos.
- Motivar para que los estudiantes mantengan buen comportamiento en todos los actos cívicos, culturales y deportivos que se desarrollen en el plantel y fuera de éste cuando se lleve la representación de la Institución (Robles, 2018).

2.2.9 Estrategias para la escucha y el habla en la resolución de conflictos.

ACTIVIDAD 1: Simulación de casos	
Objetivo	Aprender a respetar la opinión de los más por medio del habla y escucha activa; así beneficiar en la resolución de conflictos.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> Niños y niñas de sexto grado de Educación Básica.
Identificación	<p>Por medio de esta variable los estudiantes podrán identificar aquellas características como; si son respetuoso, son agresivos, actúan de manera impulsiva, son pacientes entre otros.</p> <p>¿Cómo actúa cuando existe un conflicto, cuál es su posición? ¿Cómo se siente ante la generación del conflicto? ¿Qué acciones o estrategias debe aplicar para poder llegar a la acción a respetar?</p>
Tiempo	40 minutos
Desarrollo (Proceso)	<p>Actividades a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> El docente facilitador socializará las actividades Se debatirá una simulación de un problema que pueda suscitarse en el aula de clase. Se formarán tres grupos uno que irá al centro el otro que estará alrededor y el tercer grupo elaborará conclusiones Los estudiantes que formaron el primer círculo debaten el problema. Una vez que han finalizado, el tercer grupo elabora conclusiones (como deberían solucionar el problema y compromisos) En esta segunda conversación, se analizará también por qué los estudiantes se ofrecieron como voluntarios, cuáles fueron sus razones. <p>Asimismo, se debe hablar sobre cómo se sintieron al no coincidir con las opiniones de otros niños, luego, se analiza si se respetaron o no los distintos puntos de vista. Finalmente, se debe hacer una evaluación para saber si alguno de ellos cambió de opinión después de este ejercicio.</p>
Conclusión	Esta actividad pretende dar a conocer que cada opinión y punto de vista es importante, debido a que pensamos y sentimos de manera diferente, de la misma manera, se pretende desarrollar las habilidades el escucha y el habla

	en la resolución de conflicto y así desarrollar una convivencia armónica en el aula de clase																				
Compromiso	<p>A todo el grupo de trabajo se le realizan preguntas sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo actuaría ante un conflicto? • ¿Conoce cuál es su personalidad? • ¿Se considera que es paciente ante un problema dentro del aula de clase? <p>Por medio de la aplicación de las preguntas se pretende generar compromiso personal, como el manejar las emociones, controlar el carácter, tener más paciencia con la finalidad de encontrar las mejores soluciones a los conflictos generados por medio de una comunicación asertiva</p>																				
Evaluación	<p>La evaluación será mediante la observación para la cual tomará en cuenta las siguientes alternativas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ÍTEMS</th> <th>MUCHO</th> <th>POCO</th> <th>NADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desarrolla interés al realizar la actividad</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Socializa la actividad con sus compañeros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiene dificultades de acatar las reglas de la actividad</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrolla habilidades para escuchar y hablar</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ÍTEMS	MUCHO	POCO	NADA	Desarrolla interés al realizar la actividad				Socializa la actividad con sus compañeros				Tiene dificultades de acatar las reglas de la actividad				Desarrolla habilidades para escuchar y hablar			
ÍTEMS	MUCHO	POCO	NADA																		
Desarrolla interés al realizar la actividad																					
Socializa la actividad con sus compañeros																					
Tiene dificultades de acatar las reglas de la actividad																					
Desarrolla habilidades para escuchar y hablar																					

ACTIVIDAD 2: Dramatización

Objetivo	Aprender a escuchar y hablar mediante el lenguaje activo, para la generación de la resolución de conflictos.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Niños y niñas de sexto grado de Educación Básica.
Identificación	<p>Por medio de esta variable los estudiantes podrán identificar aquellas características como son respetuoso, son agresivos, actúan de manera impulsiva, son pacientes entre otros.)</p> <p>¿Cómo actúa cuando existe un conflicto, cuál es su posición?</p> <p>¿Cómo se siente ante la generación del conflicto?</p> <p>¿Qué acciones o estrategias debe aplicar para poder llegar a la acción a respetar?</p>

<p>Tiempo</p> <p>Desarrollo (Proceso)</p>	<p>40 minutos</p> <p>Actividades a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El docente facilitador socializará las actividades • Se realizará una dramatización sobre el bolso perdido. Se pide a dos estudiantes que participen. • La dramatización consiste en que una estudiante llevó a la escuela un bolso con colores de juguetes que le regalaron sus papás. • La otra estudiante le pedirá prestado el bolso para jugar, la dueña le presta. • Después la estudiante 2, le devuelve el bolso a la estudiante 1, la cual estaba conversando con su compañera y lo guardo en su pupitre. • Después la estudiante 1, le exige a la estudiante 2 que le devuelva el bolso, la estudiante le dice que le devolvió. Y empiezan a discutir por el bolso. • Luego aparece una estudiante número 3 a la cual la estudiante 1 le habría prestado el bolso. • Después de la dramatización se realizar nuevamente la misma dinámica, con la diferencia que en la parte que las estudiantes empiezan a discutir se realiza: <p>Una respiración profundamente, con los ojos cerrados y, a medida que sus pulmones se llenan, ir levantando los brazos como si fuesen globos. Luego, sueltan el aire, se arrugan como globos y se desinflan. Una vez repetido y terminado el ejercicio, se les puede preguntar si respirar profundamente les ayudará a relajarse cuando estén enojados. También funciona contar hasta 10 antes de reaccionar ante algo que no les gusta.</p> <p>A todos los estudiantes se les aplicará algunos puntos, los cuales les permitirán desarrollar estrategias ante los conflictos.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>En la presente actividad se pretende dar a conocer la importancia de saber hablar de manera activa y escucha pasivamente, así como también la importancia de aprender a relajarse antes de tomar una decisión o emitir algún tipo de comentarios.</p>
<p>Compromiso</p>	<p>A todo el grupo de trabajo se le realizan preguntas sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo actuaría ante un conflicto? • ¿Conoce cuál es su personalidad? • ¿Considera que es paciente ante un problema dentro del aula de clase? <p>Por medio de la aplicación de las preguntas se pretende generar compromiso personal, como el manejar las emociones, controlar el carácter, tener más</p>

	<p>paciencia con la finalidad de encontrar las mejores soluciones a los conflictos generados</p>			
<p>Evaluación</p>	<p>La evaluación será mediante la observación para la cual tomará en cuenta las siguientes alternativas.</p>			
	<p>ÍTEMS</p>	<p>MUCHO</p>	<p>POCO</p>	<p>NADA</p>
	<p>Desarrolla interés al realizar la actividad</p>			
	<p>Socializa la actividad con sus compañeros</p>			
	<p>Tiene dificultades de acatar las reglas de la actividad</p>			
<p>Desarrolla habilidades para escuchar y hablar</p>				

CAPÍTULO III

3.1 MARCO METODOLÓGICO

3.2 ENFOQUE

3.2.1 Cualitativo

La investigación que se realizó posee un enfoque cualitativo, hace referencia a la forma en que se aborda el fenómeno y se analizaron los datos para desarrollar una visión más sistémica de la realidad. Se la utiliza para trabajar detalles, para observar de forma holística y con flexibilidad la investigación.

Por medio del enfoque, como investigador asumir el rol de observador y analista de las situaciones, por medio de la aplicación de los instrumentos, la cual permitirá conocer si los estudiantes desarrollan dentro del aula de clase las macro destrezas hablar y escuchar en la resolución de los conflictos.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 No experimental

Debido a que los fenómenos se observarán en su ambiente natural, así los grupos permanecieron intactos y no se manipulo la variable, además se realizó un diagnóstico de Las competencias matemáticas desarrolladas que permitió dar cumplimiento al objetivo propuesto en el tema a investigar.

Se identificó el problema de investigación, y no se dio solución al mismo, puesto que solo es una investigación de base descriptiva.

3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Descriptiva.

Permitió conocer las características de las variables de estudio, así desarrollar estrategias para generar un análisis más profundo que dio conocer el problema de estudio

3.4.2 De campo.

Se obtuvieron datos de forma directa, la misma que corresponde a las aulas de la Unidad Educativa “García Moreno”, se trabajó de manera directa con los estudiantes en el aula de clase.

3.4.3 Documental.

La investigación se realizó en base teórica que fundamenta y garantiza el desarrollo de la

misma. Por medio de la recolección de información en libros, revista, sitios web, se pudo generar la base empírica y teórica que permitió sustentar el problema de investigación.

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Exploratorio.

Se recolectó información de los estudiantes, sin explicar las causas de las condiciones en las que se encuentran, la cual constituye una aproximación a la realidad educativa.

3.5.2 Descriptiva

Porque se fundamenta desde el lugar de los hechos, lo cual permitió conocer a profundidad lo investigado

3.6 UNIDAD DE ANÁLISIS

3.6.1 Población de estudio

La investigación abarco a los 35 estudiantes de sexto año de educación básica de la Escuela de Educación Básica “García Moreno”

Tabla 1. Población y muestra

Extracto	Frecuencia	Porcentaje
Niños	17	49%
Niñas	18	51%
Total	35	100%

Fuente: Secretaria de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: abril, 2022

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Técnica

Observación. Es una técnica es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, puesto que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

3.7.2 Instrumentos.

FICHA DE OBSERVACIÓN. Conformada por 12 preguntas las cuales permitieron conocer el problema de la investigación.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.2 Ficha de observación realizada a los estudiantes

1. El estudiante en el proceso de comunicación identifica y utiliza palabras que permitan dar solución a un conflicto.

Tabla1. Identifica y utiliza palabras que permitan dar solución a un conflicto

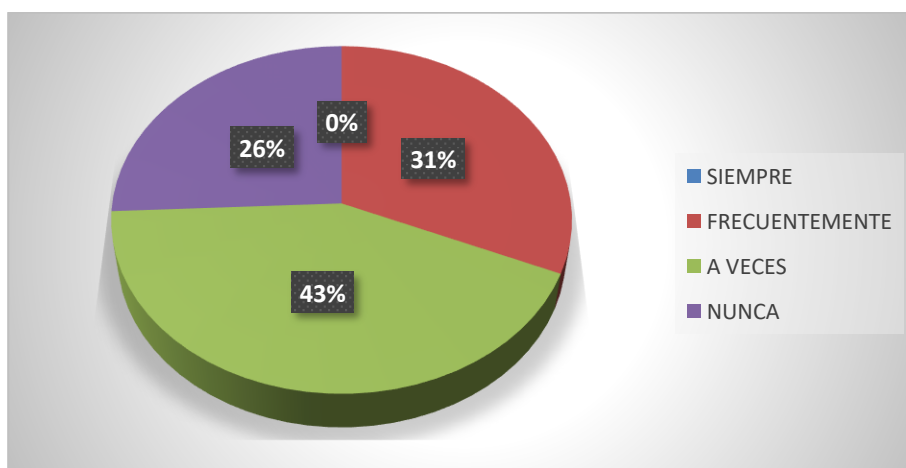
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	11	31%
A VECES	15	43%
NUNCA	9	26%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 1. Identifica y utiliza palabras que permitan dar solución a un conflicto



Fuente: Tabla N. 1

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que, el 31% de los estudiantes identifica y utiliza palabras frecuentemente, el 43% a veces y el 26% nunca.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes no logran identificar las palabras o frases claves de la comunicación, no poseen la habilidad que les permita desarrollar una escucha activa, la cual es relevante en la resolución de conflictos, el interlocutor debe generar micro habilidades, que les permitan comprender con claridad las ideas que se busca transmitir, empatizar y brindar una mejor respuesta hacia el conflicto.

2.- El estudiante utiliza las críticas para enriquecer su conocimiento

Tabla 2. Utiliza las críticas para enriquecer su conocimiento

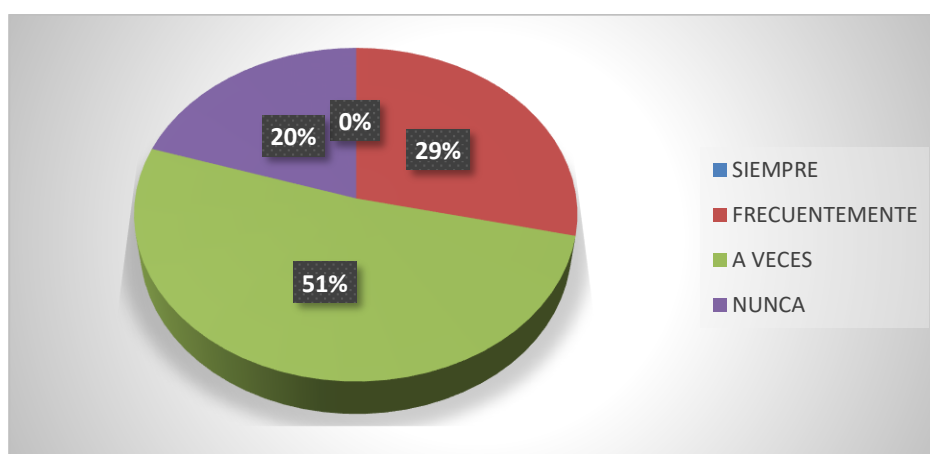
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	10	29%
A VECES	18	51%
NUNCA	7	20%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 2. Utiliza las críticas para enriquecer su conocimiento



Fuente: Tabla N. 2

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 0% siempre, 29% de los estudiantes utiliza frecuentemente, el 51% de los estudiantes a veces, el 20% a nunca.

Interpretación

Se ha podido identificar que la mayoría de los estudiantes no logran utilizar críticas que enriquezcan su conocimiento. Es por ello que es importante desarrollar habilidades que permitan escuchar bien, con atención y cuidado, tratando de comprender lo que nos dice la otra persona. El desarrollar críticas constructivas permite generar una adecuada comunicación

3.- El estudiante respeta las opiniones desarrollando una convivencia armónica

Tabla 3. Respeta las opiniones desarrollando una convivencia armónica

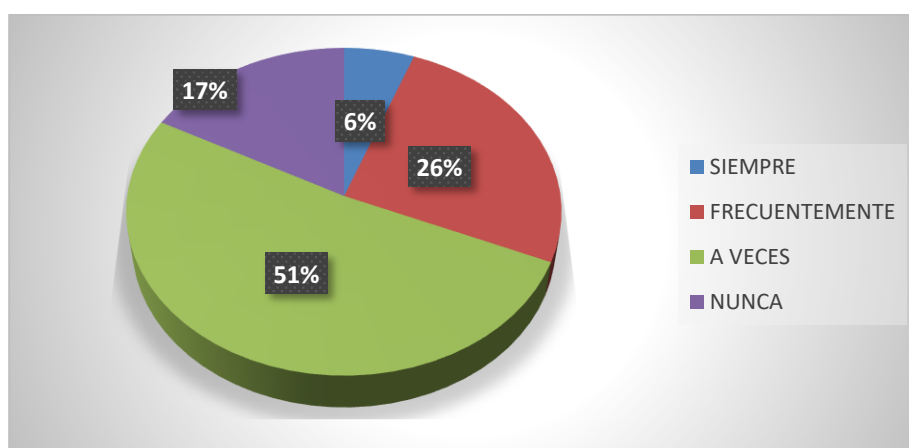
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	6%
FRECUENTEMENTE	9	26%
A VECES	18	51%
NUNCA	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 3. Respeta las opiniones desarrollando una convivencia armónica



Fuente: Tabla N. 3

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 6% de los estudiantes respeta siempre las opiniones, el 26% de los estudiantes frecuentemente, el 51% a veces y el 17% nunca.

Interpretación

Se ha podido identificar que los estudiantes poseen dificultad para desarrollar opiniones que genere una convivencia armónica, es relevante generar una escucha activa así poder interpretar un significado adecuado del mismo, de esta manera poder planificar el discurso y emitir un mensaje acertado que facilite la resolución de conflictos. Es importante saber escuchar de manera integral, continua y sistemática, así se podrá comprender y obtener un significado o sentido propio y acertado al momento de generar una opinión constructiva que permita dar solución a los conflictos.

4.- El estudiante utiliza el lenguaje no verbal que permita una comunicación armónica

Tabla 4. Utiliza el lenguaje no verbal acertado en la comunicación proceso de comunicación lenguaje no verbal adecuado

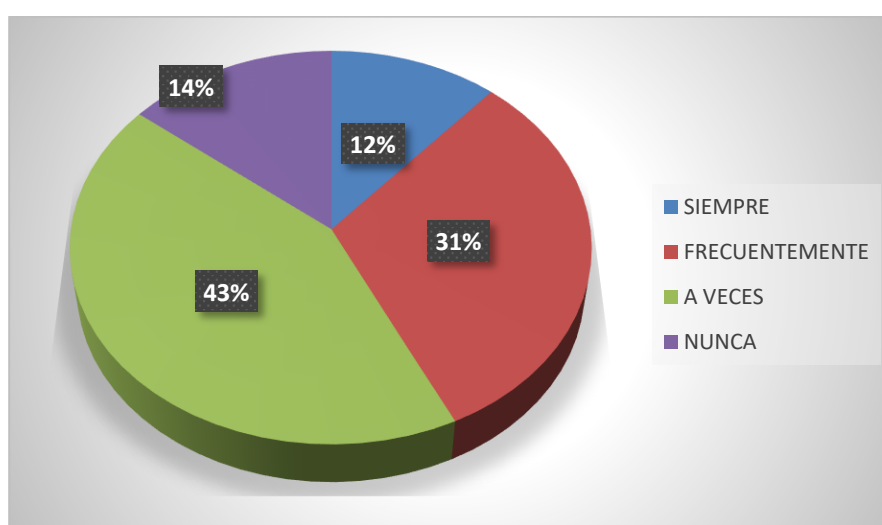
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	12%
FRECUENTEMENTE	11	31%
A VECES	15	43%
NUNCA	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 4. Utiliza el lenguaje no verbal acertado en la comunicación proceso de comunicación lenguaje no verbal adecuado



Fuente: Tabla N. 4

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 12% de los estudiantes utiliza siempre el lenguaje no verbal, el 31% de los estudiantes frecuentemente, el 43% a veces y el 14% nunca.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes no logran utilizar un lenguaje no verbal que les permitan identificar las posturas corporales, gestos, miradas y expresiones faciales, así poder generar aspectos no lingüísticos de la conducta verbal, como el tono de la voz, el ritmo y la velocidad de la conversación, las pausas, etcétera. Es importante identificar las posturas de las demás personas, así se podrá anticipar y preparar el discurso que permita poseer una comunicación acertada y positiva.

5.- El estudiante reconoce el mensaje expuesto por el locutor

Tabla 5. Reconoce el mensaje expuesto por su interlocutor

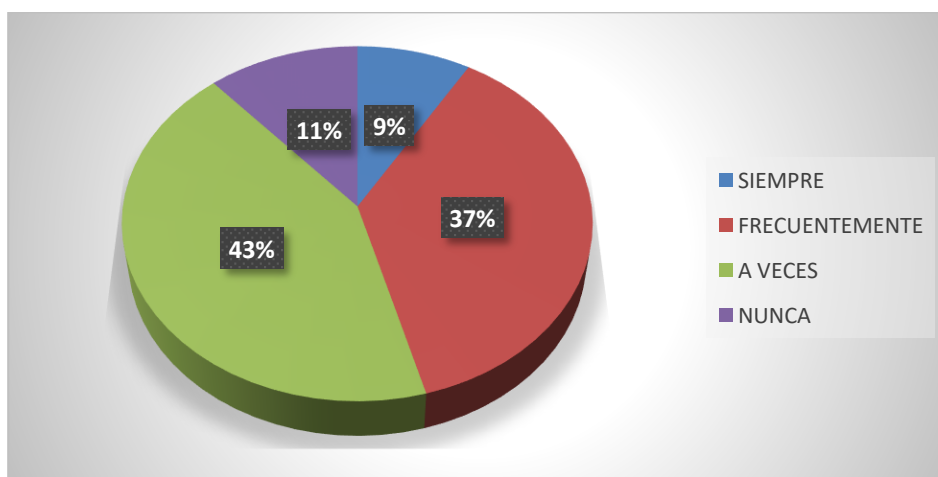
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	9%
FRECUENTEMENTE	13	37%
A VECES	15	43%
NUNCA	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela "García Moreno"

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 5. Reconoce el mensaje expuesto por el locutor



Fuente: Tabla N. 5

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 9% de los estudiantes siempre reconoce el mensaje, el 37% de los estudiantes frecuentemente, el 43% a veces y el 11% nunca.

Interpretación

La gran mayoría de los estudiantes no logran desarrollar habilidades que les permitan segmentar y reconocer el mensaje del dialogo. Es imprescindible estimular las micro habilidades del escuchar, pues así los estudiantes podrán reconocer, comprender, e interpretar código tanto verbales como no verbales, los cuales les permitirán entender la intención del mensaje, los mismo que les permitirán generar una opinión adecuada a la situación.

6.- Expresan respeto para dar a conocer su opinión

Tabla 6. Expresan respeto para dar a conocer su opinión

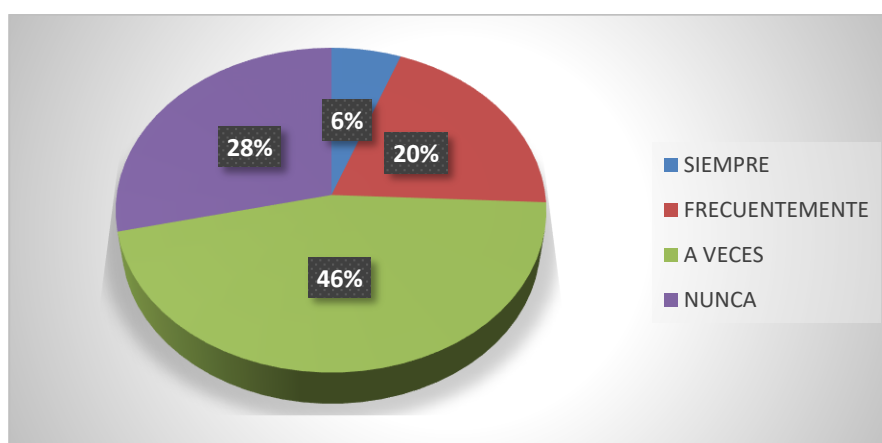
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	6%
FRECUENTEMENTE	7	20%
A VECES	16	46%
NUNCA	10	28%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 6. Expresan respeto para dar a conocer su opinión



Fuente: Tabla N. 6

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 6% de los estudiantes siempre expresan respeto, el 20% de los estudiantes frecuentemente, el 46% a veces y el 28% nunca.

Interpretación

La gran mayoría de los estudiantes poseen dificultades para respetar el turno y expresar su opinión, evidenciando que no logran desarrollar la habilidad para generar una escucha activa que les permita reconocer el mensaje del diálogo, este tipo de actitudes genera conflictos, es por ello que la escucha activa incrementa el nivel de comprensión y conocimiento, el mismo que ayuda en la preparación del mensaje que se va a emitir, el mismo que debe ser argumentado adecuadamente para poder desarrollar una solución al problema presentado.

7.- Los argumentos expuestos tienen relación con el tema tratado

Tabla 7. Los argumentos expuestos tienen relación con el tema tratado

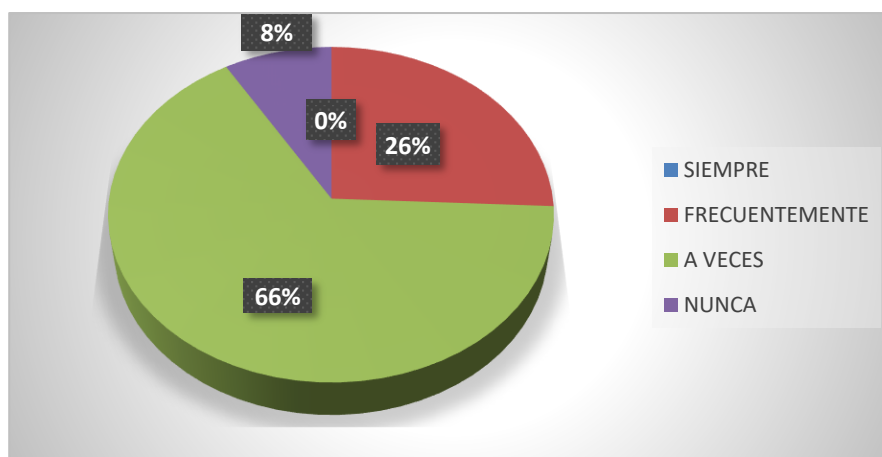
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	9	26%
A VECES	23	66%
NUNCA	3	8%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 7. Los argumentos expuestos tienen relación con el tema tratado



Fuente: Tabla N. 7

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 0% de los estudiantes siempre tienen relación con el tema tratado, el 26% de los estudiantes frecuentemente, el 66% a veces y el 8% nunca.

Interpretación

Se ha podido identificar que la mayoría de los estudiantes, no logran desarrollar argumentos que les permitan generar una relación con el tema tratado, no estimulan habilidades para generar una escucha analítica, la misma que de sentido y orden a la información, así poder generar relaciones con las ideas, como también no desarrollan una escucha activa que les permitan interpretar el significado del mensaje de esta manera poder elaborar un argumento coherente a la conversación.

8.- Expone los puntos de vista sin pensar que son verdades absolutas

Tabla 8. Expone los puntos de vista sin pensar que son verdades absolutas

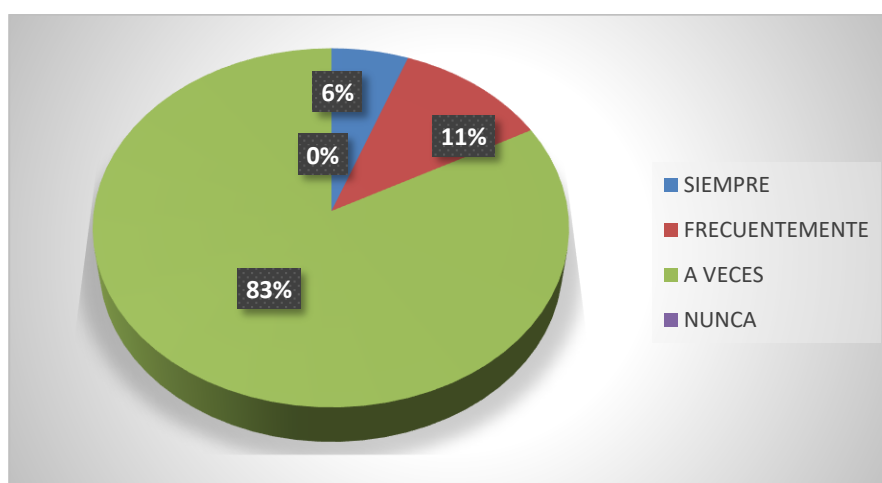
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	6%
FRECUENTEMENTE	4	11%
A VECES	29	83%
NUNCA	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 8. Expone los puntos de vista sin pensar que son verdades absolutas



Fuente: Tabla N. 8

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 6% de los estudiantes siempre exponen los puntos de vista, el 11% de los estudiantes frecuentemente, el 83% a veces y el 0% nunca.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes no logran desarrollar habilidades que les permitan conocer si lo que se comunica en el mensaje son verdades absolutas. Es necesario generar una escucha activa la misma que desarrolle una comunicación eficiente, es muy necesaria dentro de las relaciones interpersonales, así se podrá comprender lo que las otras personas mencionan, y se podrá discriminar aquellas verdades absolutas.

9.- El estudiante regula las emociones ante puntos de vista distintos

Tabla 9. Regula las emociones ante puntos de vista distintos

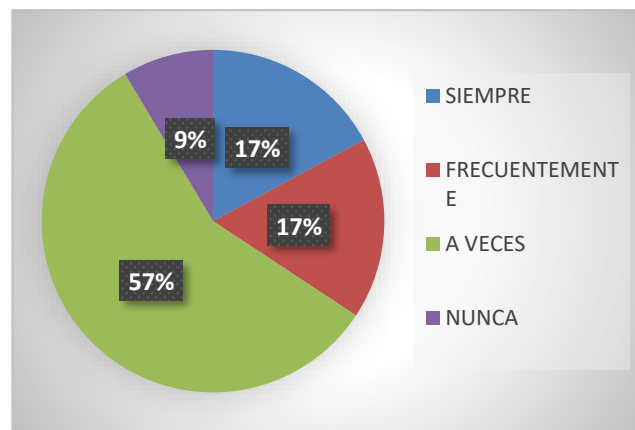
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	17%
FRECUENTEMENTE	6	17%
A VECES	20	57%
NUNCA	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de los estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 9. Regula las emociones ante puntos de vista distintos



Fuente: Tabla N. 9

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 17% de los estudiantes siempre regula sus emociones, el 57% de los estudiantes frecuentemente, el 17% a veces y el 9% nunca.

Interpretación

Se puede mencionar que la mayoría de los estudiantes no logran mantener un control de sus emociones en el dialogo, lo cual se debe a que no siempre logran entender el mensaje de la conversación, debido que puede generarse malos entendidos, los mismo que son manifestados al no mantener un control en sus emociones al momento de la conversación, pues llegan a utilizar palabras mal difundidas y groseras, originando conflictos.

10.- El estudiante identifica las necesidades y propone soluciones

Tabla 10. Identifica las necesidades y propone soluciones

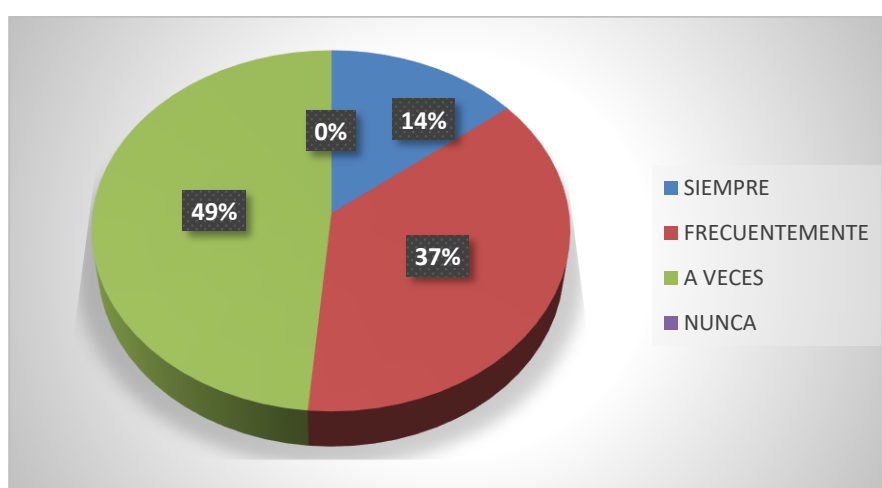
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	14%
FRECUENTEMENTE	13	37%
A VECES	17	49%
NUNCA	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela "García Moreno"

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 10. Identifica las necesidades y propone soluciones



Fuente: Tabla N. 10

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 14% de los estudiantes siempre identifica las necesidades, el 37% de los estudiantes frecuentemente, el 49% a veces y el 0% nunca.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes poseen dificultad para acoger los diferentes puntos de vista para emitir una opinión, es importante desarrollar una escucha empática que les permitan ponerse en el lugar de sus compañeros, así logren asimilar por medio de las palabras y sentimientos las necesidades que exponen.

11.-El estudiante se compromete constantemente a trabajar en la regulación de las emociones

Tabla 11. Compromete constantemente a trabajar en la regulación de las emociones

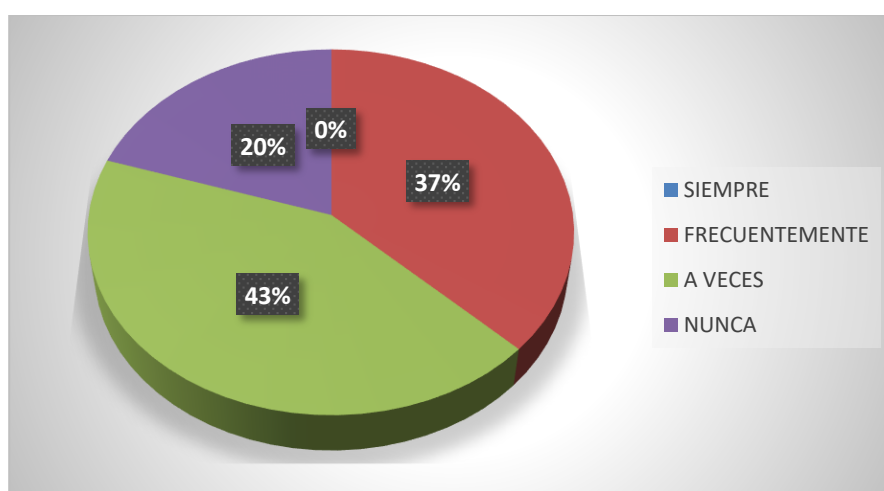
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	13	37%
A VECES	15	43%
NUNCA	7	20%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 11. Compromete constantemente a trabajar en la regulación de las emociones



Fuente: Tabla N. 11

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 0% de los estudiantes evade siempre, el 37% frecuentemente, el 0% a veces y el 20% nunca.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes evaden cualquier tipo de acuerdo, el poseer conductas desafiantes, las cuales originan problemas, estos pueden ser difíciles de apaciguar. Debido que no existe una adecuada estimulación que permitan generar una comunicación positiva, al no regular las emociones, el mensaje de la comunicación no logra ser entendido generando conflictos.

12.-Los estudiantes aceptan opiniones contrarias a las suyas

Tabla 12. Aceptan opiniones contrarias a las suyas el proceso para el dialogo

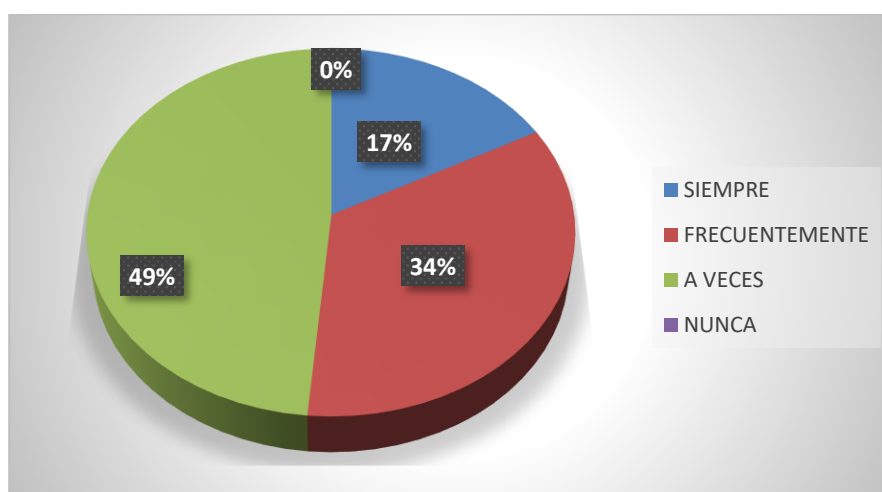
ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	17%
FRECUENTEMENTE	12	34%
A VECES	17	49%
NUNCA	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Estudiantes de la Escuela “García Moreno”

Realizado por: Alejandra López

Fecha: mayo, 2022

Gráfico 12. Aceptan opiniones contrarias a las suyas el proceso para el dialogo



Fuente: Tabla N. 12

Realizado por: Alejandra López

Análisis

Del total de los estudiantes encuestados se ha podido identificar que el 49% de los estudiantes aceptan siempre, el 34% de los estudiantes frecuentemente, el 17% a veces y el 0% nunca.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes no logran aceptar opiniones contrarias a las suyas, lo cual puede desarrollar conflictos, por la falta de habilidades que permita generar una comunicación acertada, el escuchar de manera activa estimula la creación de ideas, permitirá tener la concentración necesaria sobre el mensaje receptado, logrando entender y comprender las emociones y pensamientos.

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1 CONCLUSIONES

- Se ha podido identificar que dentro del proceso para el desarrollo de macro destrezas hablar y escuchar para la resolución de conflictos, es necesario reconocer palabras y frases claves dentro de la comunicación, así como también seleccionar, anticipar, interpretar y retener el mensaje. De la misma manera el planificar el discurso, negociar el significado y reconocer el código no verbal, permitirá generar una solución al conflicto.
- Se ha podido evidenciar que las macro destrezas escuchar y hablar se relacionan con la resolución de conflictos, el desarrollar una escucha selectiva, analítica, empática y activa, permitirá generar una comunicación verbal y no verbal. Por medio de las cuales se facilitará dar solución a los conflictos generados.
- Con las estrategias para la escucha y el habla como; Dramatización y Simulación de casos, se ha podido identificar una mayor seguridad y confianza al momento de dar una opinión sobre el mensaje de la comunicación, de la misma manera se pudo conocer que estas macro destrezas, disminuyen la tensión, nerviosismo y furia, que se producen dentro de los conflictos.

5.1.2 RECOMENDACIONES

- Se puede recomendar que los docentes desarrollen con frecuencia, estrategias como mesas redondas, paneles, dramatizaciones, simulación de casos, que permitan desarrollar las micro habilidades del escuchar y hablar, así beneficiar a la resolución de conflictos.
- El personal del DECE, conjuntamente con los docentes planifiquen actividades lúdicas, técnicas de armonización: respiración, técnicas de relajación, y de expresión corporal donde se disminuyan las tensiones que generan los conflictos dirigidos a padres de familia y estudiantes.
- Los docentes incorporen a la práctica diaria todos aquellos instrumentos que promuevan la cultura de dialogo realicen actividades donde se estimulen marco destrezas en general, debido a que no solo permiten disminuir los conflictos, sino que mejoran el aprendizaje de los estudiantes. De la misma manera se recomienda institucionalizar el manejo de método alternativos en la resolución de conflicto dentro del sistema escolar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, P. M., & Tanguila, Y. (2018). Asertividad y manejo de conflictos en los estudiantes de la Unidad Educativa “Fernando Daquilema”. Riobamba. Octubre 2017 – Marzo 2018. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Auqui, J., & Asadobay, M. (2016). LOs paratextos y el desarrollo de las macrodestrezas de la lengua, de los niños del tercer grado de educación básica de las escuela 21 de Abril . Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Baron, E. (2016). *Manejo de conflicto*.
<https://serviciosaesev.files.wordpress.com/2016/02/baronresolconflicto.pdf>
- Barreto, M., & Cevallos, R. (2022). Influencia de la convivencia armónica entre los docentes en el aprendizaje cooperativo en los estudiantes del 7mo año de educación general básica de la escuela “franklin delano roosevelt” portoviejo, Manabí-Ecuador. *South Florida Journal of Development*, 3(3), 659-670.
- Cargua, Y., & Flores, M. (2016). Estrategias metodológicas en el desarrollo de la macrodestreza de leer en los niños, del tercer año de Educación General Básica, de la escuela fiscal mixta Leopoldo Freire del cantón Chambo provincia de Chimborazo, período 2015-2016. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cifuentes, L., & Gutiérrez, J. (2010). *Filosofía, investigación, innovación y buenas prácticas*. BIGSA.
- Cova, Y. (2012). La comprensión de la escucha. *54(87)*, 125-140.
- EDUCO. (2020). *La escucha activa: pieza clave en la resolución de conflictos*.
<https://www.educo.org/blog/escucha-activa-clave-en-resolucion-de-conflictos>
- Gabino, X. (2018). La mediación escolar como método alternativo de solución de conflictos disciplinarios en las escuelas fiscales. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Garrán, S., & Garrán, M. (2016). La comunicación oral. actividades para el desarrollo de la expresión oral . *Ogigia Revista electrónica de estudios hispánicos*, 20, 47-67.
- Guevara, A. (2016). La oratoria en el desarrollo de la Macrodestreza de hablar en los niños del tercer año de educación general básica “B”, del establecimiento Dr. Arnaldo Merino Muñoz, parroquia Lizarzaburu, cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2013-2014. Riobamba, Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Jiménez, M. (2016). Gerencia académica de la pedagogía del amor. *Revista Scientific*, 1(1),

267-276.

<https://doi.org/https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.29394%2Fscientific.issn.2542-2987.2016.1.1.15.267-276>

- Konpalabra. (2016). *Las habilidades comunicativas*.
<https://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>
- Lara, L. (2016). La pedagogía del amor y su incidencia en el autoestima de los niños de educación inicial de la Escuela de educación básica Unión Nacional de Periodistas del cantón Píllaro provincia Tungurahua. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- López, C. (2019). Practica Educativa en la Educación Primaria desde la Perspectiva de la Pedagogía del Amor. *Revista Cientific*, 4(44), 280-294. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.11.14.280-294>
- López, R. (2018). Pedagogía de los afectos: Hacia una formación de los niños para la vida, en amor y valores. *Revista darbitrada del CIEG*(34), 142-154.
- Luna, A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 1-27.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23913/ricsh.v6i12.126>
- May, O. (2018). Pedagogía del afecto: Un amalgamamiento de perspectivas para la educación del colombiano del nuevo milenio. *Zona Próxima*(2), 30-43.
- Mendoza, M. (2020). El poder del lenguaje positivo salva y cambia vidas en el aula de clase. *Educación*, 26(2), 189-194. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-0919-0296>
- Mina, L. (2015). La programación neurolingüística y el desarrollo de la comunicación asrtiva en loas estudiantes de decimo . Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Ministerio de Educación . (2016). *Curriculo de los niveles de educación obligatoria*.
<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/09/EGB-Preparatoria.pdf>
- Ministerio de Educación. (2010). *Actualización y fortalecimiento curricular de la educación general básica*. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/AC_4_LL.pdf
- Núñez, G. (2015). El Desarrollo de las Macrodestrezas Lingüísticas y su influencia en la Comunicación Eficiente de los estudiantes del sexto grado de la Escuela de

- Educación Básica —Manuela Espejo|| Ambato, Provincia de Tungurahua. Amabato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, M., & Pérez, M. (2011). Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento. *Narcea, 14*, 227-228.
- Pérez, M., Amador, L., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. (18). https://doi.org/https://doi.org/10.7179/PSRI_2011.18.08
- Quilismal, A. (2014). La pedagogía del amor y su incidencia en el ambiente escolar de los estudiantes de cuarto año de educación básica de la escuela Abdon Calderón . Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Robles, R. (2018). El buen vivir en la convivencia armónica. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Tabuenca, E. (2018). *¿Cómo resolver un conflicto mediante el diálogo?* Psicología On-line: <https://www.psicologia-online.com/como-resolver-un-conflicto-mediante-el-dialogo-3825.html>
- Torrealba, J. (2020). *Lenguaje positivo: qué es, características e importancia.* <https://www.tuinfosalud.com/articulos/lenguaje-positivo/>
- Vera, A., & Flórez, I. (2020). Conflictos interpersonales que afectan el bienestar mental de los escolares. *Cuidado y ocupación humana, 77-85.*
- Vera, M., & mendoza, D. (2016). Las destrezas comunicacionales para el desarrollo de las inteligencias múltiples en los estudiantes. *Revista Científica Dominio de la Ciencia, 2(1)*, 146-159.

ANEXOS

Anexo 1. Ficha de observación

ÍTEMS	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
El estudiante en el proceso de comunicación identifica y utiliza palabras que permitan dar solución a un conflicto				
EL estudiante utiliza las críticas para enriquecer su conocimiento				
El estudiante respeta las opiniones desarrollando una convivencia armónica				
El estudiante utiliza el lenguaje no verbal acertado en la comunicación				
El estudiante reconoce el mensaje expuesto por el locutor				
Expresan respeto para dar a conocer su opinión				
Los argumentos expuestos tienen relación con el tema tratado				
Expone los puntos de vista sin pensar que son verdades absolutas				
El estudiante regula las emociones ante puntos de vista distintos				
El estudiante identifica las necesidades y propone soluciones				
El estudiante se compromete constantemente a trabajar en la regulación de las emociones				
Los estudiantes aceptan opiniones contrarias a las suyas				

Anexo 2. Evidencia Fotográfica



Fuente: Escuela de Educación Básica “García Moreno”

Elaborado por: Alejandra López

Fecha: mayo,2022



Fuente: Escuela de Educación Básica “García Moreno”

Elaborado por: Alejandra López

Fecha: mayo,2022



Fuente: Escuela de Educación Básica “García Moreno”
Elaborado por: Alejandra López
Fecha: mayo,2022



Fuente: Escuela de Educación Básica “García Moreno”
Elaborado por: Alejandra López
Fecha: mayo,2022