

AUTOESTIMA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES MAYORES  
DE 16 AÑOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ELOY QUINTERO ARAUJO DEL  
MUNICIPIO DE BOSCONIA/CESAR

POLANCO MORA ANGGIE KATERINE

ORTIZ LUCAS LUZ YIRNEY

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR-CESAR

2021

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ELOY QUINTERO ARAUJO DEL MUNICIPIO DE  
BOSCONIA/CESAR

POLANCO MORA ANGGIE KATERINE

ORTIZ LUCAS LUZ YIRNEY

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICOLÓGAS

LORENA CUDRIS

Asesora metodológica

ROSAURA GUERRA

Asesora temática

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR-CESAR

2021

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de grado es dedicado a nuestros padres Herney Ortiz, Luz Marina Lucas, Emilio Polanco y Deyanira Mora por haber sido de gran apoyo a lo largo de este arduo proceso, sus sacrificios y esfuerzos nos permitieron vencer todas las adversidades e inconvenientes; gracias por ser el pilar fundamental que nos ha llevado hasta esta parte del camino.

Dedicado también a los docentes de la Universidad Popular Del Cesar del Programa de Psicología por su dirección, conocimiento y enseñanza en nuestro proceso académico.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradecemos primordialmente a Dios por habernos guiado y siempre acompañado a lo largo de nuestro proceso académico para obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres por su trabajo y sacrificio por ser un apoyo todos estos años, ser nuestra fortaleza en todo momento, por brindarnos la oportunidad de tener una buena educación

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho posible que este proyecto de grado se realice con éxito en especial a las instituciones y docentes que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**TABLA DE CONTENIDO**

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESÚMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	11
1. Planteamiento del problema .....	11
1.1. Pregunta de investigación.....	14
2. Objetivos de investigación.....	14
Objetivo general .....	14
3. Justificación y delimitación .....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	17
4. Antecedentes de la investigación.....	17
5. Bases teóricas .....	25
5.1. Adolescencia .....	25
5.2. Autoestima .....	27
5.3. Resolución de conflictos .....	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	36
6. Enfoque de la investigación.....	36
7. Tipo y diseño de la investigación .....	36
8. Población de Estudio .....	37
9. Técnica e Instrumento .....	38

9.1.	Escala de autoestima de Rosenberg .....	38
9.2.	Cuestionario para medir los estilos de mensaje en el manejo del conflicto 41	
10.	Técnica de análisis de datos .....	44
10.1.	Baremos de correlaciones.....	44
11.	Consideraciones éticas .....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....		47
12.	Análisis de los resultados.....	47
12.1.	Características sociodemográficas .....	47
12.2.	Autoestima .....	48
12.3.	Resolución de conflictos .....	50
12.4.	Prueba de normalidad.....	52
12.5.	Correlaciones.....	53
13.	Discusión de los resultados .....	57
14.	Conclusiones .....	61
15.	Recomendaciones .....	62
Referencias bibliográficas .....		64

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Distribución de cursos .....	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable autoestima .....	39
Tabla 3. Calificación de los ítems de la escala de autoestima de Rosenberg .....	40
Tabla 4. Baremación de la dimensión autoestima .....	40
Tabla 5. Operacionalización de la variable resolución de conflictos .....	42
Tabla 6. Baremación de la variable resolución de conflictos .....	43
Tabla 7. Interpretación de baremos de la resolución de conflictos. ....	44
Tabla 8. Baremos de interpretación de correlaciones .....	44
Tabla 9. Resultados de la prueba de normalidad de la autoestima y los estilos de manejo de conflicto .....	52
Tabla 10. Correlación entre la autoestima positiva con el estilo enfocado en el problema..	53
Tabla 11. Correlación entre la autoestima positiva con el estilo enfocado en otros.....	54
Tabla 12. Correlación entre la autoestima positiva con el estilo enfocado en sí mismo .....	54
Tabla 13. Correlación entre la autoestima negativa con el estilo enfocado en el problema.	55
Tabla 14. Correlación entre la autoestima negativa con el estilo enfocado en otros.....	55
Tabla 15. Correlación entre la autoestima negativa con el estilo enfocado en sí mismo ....	56
Tabla 16. Correlación entre la variable autoestima y los estilos de manejo de conflicto....	56

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Sexo de los estudiantes .....	47
Figura 2. Edad de los estudiantes .....	48
Figura 3. Dimensión autoestima positiva .....	48
Figura 4. Dimensión autoestima negativa .....	49
Figura 5. Resultados globales de la autoestima .....	49
Figura 6. Resultados de la dimensión enfocado en el problema .....	50
Figura 7. Resultados de la dimensión enfocado en otros. ....	50
Figura 8. Resultados de la dimensión enfocado en sí mismo .....	51
Figura 9. Resultados globales de los estilos de resolución de conflicto .....	51

## **RESÚMEN**

La autoestima es un constructo que refleja la percepción del individuo sobre sí mismo, se asocia con el bienestar general y el desarrollo de habilidades para resolver conflictos, en sentido a esto, el presente proyecto de grado se realizó con el objetivo de relacionar la autoestima con la resolución de conflictos en estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo de municipio e Bosconia, Cesar, para dar respuesta a esto, se plantearon objetivos específicos para caracterizar la población, evaluar la autoestima positiva y negativa y describir los modos de manejo de conflicto. El trabajo se desarrolla desde un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y diseño no experimental transversal; se aplicó en una muestra de 76 estudiantes a los que se les suministró la Escala de Autoestima de , Emilio Polanco osenberg y el Cuestionario para medir los etilos de mensaje en el manejo de conflicto de Kimsey y Fuller. Los resultados reflejan que, de la población, 45 son hombres y 31 son mujeres en edades entre los 16 a 18 años, también se encontró que la autoestima es de moderada a alta y que el modo de resolución de conflictos más utilizado es el colaborativo o centrado en el problema, mientras que el centrado en otros/evitativo y el centrado en sí mismo/agresivo, tienen un uso bajo o moderado. Finalmente, a correlacional las variables, se concluye que no hay asociación estadísticamente significativa.

**Palabras clave:** autoestima, conflicto, estudiantes, colaborativo, evitativo, agresivo.

**ABSTRACT**

Self-esteem is a construct that reflects the perception of the individual about himself, is associated with general well-being and the development of skills to resolve conflicts, in sense of this, the present degree project was carried out with the aim of relating self-esteem with the resolution of conflicts in students over 16 years of age of the Eloy Quintero Araujo Educational Institution of the municipality and Bosconia, Cesar, to respond to this, specific objectives were set to characterize the population, evaluate positive and negative self-esteem and describe the modes of conflict management. The work is developed from a quantitative approach of correlational type and non-experimental transversal design; was applied in a sample of 76 students who were given the Rosenberg Self-Esteem Scale and the Kimsey and Fuller Questionnaire to Measure Message Etilos in Conflict Management. The results reflect that, of the population, 45 are men and 31 are women between the ages of 16 and 18 years, it was also found that self-esteem is moderate to high and that the most used mode of conflict resolution is collaborative or problem-centered, while the other-centered/avoidant and self-centered/aggressive, have low or moderate use. Finally, when correlating the variables, it is concluded that there is no statistically significant association.

**Keywords:** self-esteem, conflict, students, collaborative, avoidant, aggressive.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1. Planteamiento del problema**

La autoestima en los jóvenes se presenta como factor común en la sociedad siendo influenciado en los adolescentes debido a los cambios físicos y psicológicos de esta etapa. Uno de los factores que influye para que una persona desarrolle una alta o baja autoestima se basan en el ámbito familiar, social o escolar, especialmente, se tiene en cuenta lo que los padres, amigos y/o compañeros proyectan en ellos una imagen negativa o positiva de sí mismos, lo anterior, puede conllevar a que en los jóvenes se presenten problemáticas de baja autoestima al no sentirse valorados o necesarios (Vargas, 2016).

La resolución de conflictos en las instituciones educativas de acuerdo con Soletto et al., (2017), hace referencia a aquellas situaciones surgidas naturalmente en la cual dos o más personas se encuentran implicadas por no estar de acuerdo respecto a opiniones, intereses, necesidades o valores dentro del contexto educativo surgiendo entonces estos conflictos, mismos que desencadenan factores ligados a la toma de decisiones, en la comunicación, el liderazgo, la baja tolerancia a la frustración que en sí, afectan la convivencia en los espacios.

La adolescencia es una fase en la cual se producen intensos cambios a nivel físico, psicológico y social, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) una de cuatro personas entre los 7 y 17 años tiene baja autoestima, lo que ocasiona padecer síntomas de estrés postraumático, ansiedad y depresión. En una encuesta realizada por Pérez (2020) a 25.000 estudiantes, encontró que el 51% afirma tener pocas personas de confianza, el 32% se considera malo, un 28% no se gusta a sí mismo, 20% se considera débil, de acuerdo con esto, los adolescentes con baja autoestima suelen ser intranquilos, temerosos y presentar hipersudoración, paramnesias, nerviosismo y crisis de ansiedad, lo que aumenta la probabilidad de aparición de conflictos entre pares durante la etapa escolar.

De acuerdo a un estudio realizado por Waldie (2020), a nivel mundial, el 19,2% de las mujeres adolescentes tiene un bajo grado de autoestima, mientras que solo el 7,1% de hombres adolescentes tiene una baja autoestima, en esto, influye la percepción que el adolescente tiene sobre su imagen corporal, su grado de insatisfacción y preocupación, esto afecta la salud y el desarrollo social del adolescente, generando trastornos asociados con la enfermedad, depresión, alimenticios, de conducta y consumo de SPA.

La OMS (2020), afirma que la violencia juvenil y el no saber resolver los conflictos, se ha convertido en un problema de gran costo a los servicios sanitarios, sociales y judiciales, esto puede verse representado en la cantidad de homicidios cometidos entre jóvenes de 10 a 29 años, que representa un 43% del total mundial anual de homicidios, y cuando el conflicto no es mortal, las repercusiones son graves afectado el funcionamiento físico, psicológico y social de una persona. Las situaciones conflictivas en la adolescencia van desde intimidación y riñas, al homicidio, agresiones sexuales y físicas.

La autoestima en la adolescencia es un conjunto de percepciones que se construye desde el proceso de socialización familiar al escolar, siendo uno de los factores determinantes en el origen y mantenimiento de conductas de riesgo fundamentadas en la personalidad de adolescente, el autoconcepto, valores y las habilidades comunicativas, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (2019), la escasa internalización de normas y resolución dialogada de conflictos en las relaciones interpersonales en la escuela, aumenta la probabilidad de conductas autodestructivas y de riesgo en el adolescente.

La autoestima en la adolescencia se ve afectada por determinantes sociales e internos, lo que ocasiona que, durante esta etapa, la no contar con habilidades avanzadas, los individuos no desarrollen una capacidad adecuada para resolver los conflictos que se le presentan día a día, especialmente en América Latina, esto es un problema de gran importancia que se ve afectado por factores como la pobreza, la desigualdad social, la falta de oportunidades y la educación. De acuerdo con Donas (2018), en estos países la adolescencia es poco tomada en cuenta en la participación social, se les suele considerar incapaces e irresponsables para contribuir eficazmente al desarrollo de la comunidad, lo cual, genera frustración, pérdida de la autoestima y su capacidad individual y grupal para resolver conflictos ocasionando una pérdida del capital humano.

Ahora bien, en Colombia, una baja autoestima en los adolescentes genera problemas relacionados con la depresión, la ansiedad, angustia y problemas de suicidio. De acuerdo con El Tiempo (2019), esto ocasiona una falta de confianza hacia sí mismo que ocasiona un estancamiento en los proyectos de vida y el desarrollo de potencial, en relación a esto, el 50% de las mujeres entre 10 y 17 años no cuenta con una percepción positiva hacia ellas mismas, y es un problema que suele crecer con el tiempo.

Colombia es un país que se ha visto envuelto en distintos conflictos como los ocasionados por grupos al margen de la ley, al igual que cuenta con problemáticas relacionadas con la delincuencia, consumo de sustancias psicoactivas o embarazo adolescente, teniendo en cuenta esto, su población adolescente se hace vulnerable por lo que conocer la autoestima y la incidencia de esta para resolver conflictos, es un tema de interés.

Teniendo en cuenta la formulación del problema anterior, tras realizar un proceso de observación en la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo, sobre las relaciones de los estudiantes y las experiencias que comparten con docentes, directivos y psicorientadora, es evidente que existe una problemática para resolver conflictos, capacidad que se ve afectada por la percepción que tienen los adolescentes sobre sí mismos, existiendo conflictos que afectan la convivencia escolar como riñas, discusiones, diferencias, entre otros, esto es explicado según Cava & Musitu, (2015), los cuales refieren que cuando hay una conducta que no está basada en la autoestima, poco ayudará poner fin al aislamiento y alienación entre personas.

Se evidencia dentro de la institución educativa, con frecuencia, según entrevista con la psicorientadora del plantel, que los estudiantes se involucran en actos de agresión física, esto afecta la convivencia escolar, dentro de algunas de las razones puede deberse a diferencias entre los estudiantes o intolerancia, lo cierto es que es necesaria su resolución por lo que una buena autoestima ayuda al individuo a desarrollar capacidades sociales adecuadas. Otra de las problemáticas evidencias en torno a la resolución de conflictos es el matoneo, acciones como el hostigamiento verbal, amenazas, críticas, comentarios inadecuados referentes a sus familiares, uso de un vocabulario soez, entre otros, a los cuales muchas veces los estudiantes no saben cómo enfrentar o resolver.

De la misma forma, existen casos de exclusión social, por diferencias raciales, socioeconómicas, aspecto físico, situación de discapacidad cognitiva y/o física, condición social, lo cual se considera según Cava & Musitu, (2015) que interviene en el desarrollo de la autoestima de los estudiantes, se puede observar que existen jóvenes con poca claridad de la influencia del nivel de autoestima en su proceso de formación. Considerando según que la autoestima baja en el área personal y social puede convertirse en un factor de alto riesgo para la salud física, psicológica y emocional de los estudiantes.

Por lo expuesto anteriormente, y teniendo en cuenta que la adolescencia es una etapa de vulnerabilidad en la que el entorno y aspectos a nivel interno puede afectar la autoestima y la forma de resolver conflictos, y en especial, en la institución es evidente la existencia de problemáticas que generan un problema social, se decide seleccionar como tema de investigación autoestima y la resolución de conflictos en estudiantes de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo.

### **1.1.Pregunta de investigación**

¿Cuál es la relación existente entre la autoestima y la resolución de conflictos en estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo del municipio de Bosconia/Cesar?

## **2. Objetivos de investigación**

### **Objetivo general**

Relacionar la autoestima con la resolución de conflictos en estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo del municipio de Bosconia/Cesar.

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar sociodemográficamente según edad, sexo y curso a la población de estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo a través de un cuestionario sociodemográfico.
- Evaluar los niveles de autoestima positiva y negativa de los estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo a través de la Escala de Autoestima de Rosenberg.
- Describir los estilos de resolución de conflicto cooperativo, evitativo y agresivo de los estudiantes de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo a través de la escala Conflictalk.
- Asociar las dimensiones de autoestima con las dimensiones de resolución de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo.

### **3. Justificación y delimitación**

La resolución de conflictos son aquellas técnicas que se implementan con el fin de llegar a un entendimiento entre las partes en conflicto. Para esto se promueven actitudes basadas en la autoestima, comunicación, cooperación y búsqueda de soluciones, siempre envueltos en una actitud positiva y empática Luna Bernal & Gante Casas, (2017). De igual manera la autoestima es la actitud que proyecta una persona hacia sí misma, proyectándose habitualmente en cómo se piensa, se expresan las emociones, y como es el comportamiento en general con los demás y consigo mismo constituyendo líneas conformadoras y motivadoras que sustentan y dan sentido a la personalidad. Resaltando aspectos como la aceptación propia.

En este proyecto de investigación se pretende encontrar la posible relación entre la resolución de conflictos y autoestima en estudiantes de la institución educativa Eloy Quintero Araujo, así mismo servirá de insumo para redefinir el desarrollo emocional de dichos estudiantes, considerando que estas habilidades, ayudarán a los estudiantes a entender la dinámica del conflicto, y les facilitará el proceso de la comunicación y el pensamiento creativo, construyendo relaciones saludables, que permitan tratar y resolver los conflictos de forma justa y no violenta Luna Bernal & Gante Casas, (2017).

La autoestima positiva en los adolescentes ante la aflicción psicológica y el pesimismo, los capacita para aprender a manejar adecuadamente situaciones difíciles de la vida (OMS, 2001). Por esta razón, en este proyecto es de gran importancia considerar la incidencia que tiene la autoestima para dar solución adecuadamente a los problemas, validando la importancia de desarrollar esta investigación y que, con sus resultados, la comunidad educativa pueda implementar las estrategias pertinentes para dar solución.

De la misma forma, este proyecto es pertinente en su realización pues propone estrategias didácticas acorde a los sistemas de representación de los estudiantes, logrando comprender que el ser humano es inherente a los conflictos, pero que la violencia no es el camino para resolverlos, transformando con esto la realidad de acuerdo a los intereses, deseos, necesidades y por supuesto, habilidades y capacidades personales de los estudiantes, teniendo dicho proyecto de investigación un impacto positivo en esta población.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar los aportes a nivel práctico, teórico, metodológico y social que ha de generar esta investigación, en la cual principalmente en la práctica, ayuda a transformar la realidad social entorno a la concepción de los conflictos en las instituciones, en las cuales se mira desde una perspectiva conductual, pero no en el ámbito cognitivo como lo es la autoestima, desde este punto, conocer cómo está la autoestima de los estudiantes y su relación con la resolución de conflictos propicia el conocimientos sobre este problema.

Ahora bien, a nivel teórico, es bien sabido que la autoestima es un tema ampliamente estudiado, empero, aún existen vacíos en torno a su relación con otras variables y sus afecciones en la vida cotidiana de los individuos, por lo cual, este estudio ayuda a complementar teorías respecto a las consecuencias de una baja autoestima en la adolescencia especialmente relacionada con la capacidad para resolver un problema.

A nivel social, beneficia a la institución y a los estudiantes propiamente, pues, de encontrarse una asociación entre la resolución de conflictos y la autoestima, la entidad puede generar estrategias que fortalezcan estos aspectos ayudando así, a potenciar el desarrollo personal de los individuos, mientras que, a nivel metodológico, propia el conocimiento de instrumentos de investigación, genera un antecedente para investigadores futuros y además, las limitaciones que puedan presentarse o las correlaciones más significativas, pueden representar una inspiración para generar nuevos estudios científicos para la ciencia psicológica.

Con este proyecto se espera dar cumplimiento del objetivo general a través de la realización de los objetivos específicos, contrastando los resultados y que al mismo tiempo sirvan de complemento para la teoría que sustenta las variables, además, de dar respuesta a la pregunta plantea y, por ende, permitir la contrastación de hipótesis.

En cuanto a la delimitación, este proyecto se inserta dentro de la línea de estudio de la psicología educativa pretendiendo abordar fenómenos escolares como lo son la resolución de conflictos la autoestima, se ha de llevar a cabo en estudiantes de décimo grado de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo y pretende ser desarrollada en el lapso comprendido de agosto del 2019 a julio de 2021.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

### **4. Antecedentes de la investigación**

A través del pasar de los tiempos la psicología se ha preocupado cada vez más por contextos como el educativo y los factores influyentes en las habilidades tales como la autoestima y la resolución de conflictos, como son las variables estudiadas en esta investigación, de igual manera hay una gruesa lista de estas investigaciones las cuales buscan estudiar estas variables, no obstante, es de precisar que tras una investigación exhaustiva, son pocas las investigaciones que relacionan la autoestima y la resolución de conflicto, por lo cual, en este apartado se evidencian los estudios encontrados a nivel internacional, nacional y local sobre cada variables, que permitan conocer los hallazgos sobre las mismas.

En el contexto internacional, se encontró la investigación realizada por Camps, Selvam y Sheymardanov (2019) sobre *resolución de conflictos en adolescentes españoles*, tuvo como objetivo analizar los diferentes estilos de resolución de conflictos presentes en escolares adolescentes de España y observar la existencia de diferencias significativas entre varones y mujeres, para esto, contaron con una muestra de 816 alumnos, a los cuales aplicaron el cuestionario de Thomas-Killman sobre modos de resolución de conflictos (TKI). Dentro de los principales hallazgos, encontraron una diferencia significativa entre sexos, con puntuaciones más altas en el estilo colaborador respecto a los varones, sin embargo, para los demás estilos no hubo diferencias significativas, y resaltan que el estilo colaborativo fue el de mayor prevalencia entre los evaluados.

El estudio anterior genera un aporte importante para este estudio pues permite conocer los estilos de conflicto más utilizados por los adolescentes, lo cual es de gran utilidad al momento de contrastar resultado, e igualmente, guarda similitud en la exploración de la resolución de conflictos en la adolescencia, empero, se difiere en que el trabajo anterior no incluye la variable de autoestima.

Sigüenza, Quezada y Reyes (2019), realizaron un estudio en Cuenca, Ecuador, sobre *autoestima en la adolescencia media y tardía* la cual tuvo por objetivo determinar el nivel de autoestima en adolescentes de dos instituciones educativas públicas. Su investigación fue

cuantitativa descriptiva de corte transversal, para la cual emplearon una muestra de 308 estudiantes con edades entre los 15 a 19 años a los cuales aplicaron la Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR). Como principales resultados encontraron una existencia de niveles altos de autoestima, sin diferencias significativas por sexo y edad.

La investigación citada anteriormente, guarda relación con este proyecto en el interés de estudiar la autoestima en adolescente teniendo similitud en estos aspectos, al igual que sus resultados evidencia una autoestima positiva hallada en su población lo cual es un aporte importante, no obstante, se difiere en que los investigadores no incluyen dentro de su trabajo la variable de resolución de conflictos.

En México, Honorato, Gonzáles, Ruiz y Andrade (2019), llevaron a cabo una investigación sobre *desesperanza y autoestima en adolescente con y sin riesgo suicida*, este estudio analizó en que medida la autoestima, la desesperanza y factores sociodemográficos afectan la presencia de riesgo suicida en adolescentes de educación media. Se empleó una metodología cuantitativa correlacional, para la cual tuvieron una muestra de 74 participantes con edades entre los 15 a 18 años. Como instrumentos, aplicaron la escala de Riesgo Suicida de Plutchik, la Escala de Autoestima de Gonzales-Arritia y la Escala de Desesperanza. Sus resultados revelan una relación positiva entre el riesgo suicida y la desesperanza e inversa con la autoestima, concluyendo que la desesperanza incrementa el riesgo suicida seguido por la autoestima.

El estudio anterior, es un aporte relevante, pues evidencia que una baja autoestima aunada a la desesperanza, puede ser tan grave al punto de generar un riesgo suicida; la investigación tiene similitud con este proyecto en la indagación de la autoestima positiva y negativa en la población adolescente, empero, se difiere en que al igual que el estudio de Sigüenza et al. (2019), no se estudia la resolución de conflictos como variable asociada a la autoestima.

Rivera (2018) realizó un estudio en Puno Perú la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre autoestima y habilidades sociales en adolescentes de familias monoparentales de cuatro centros educativos adventistas. La metodología implementada fue cuantitativa correlacional no experimental de corte transversal; tuvo una muestra de 296

estudiantes y emplearon como instrumentos la escala de autoestima de Rosenberg y la Escala de habilidades sociales de Oliva. Como resultados encontraron una correlación significativa entre la autoestima y las habilidades sociales, donde las competencias comunicativas, relacionales, la asertividad y las habilidades de resolución de conflicto, incrementan ante la presencia de una autoestima positiva.

El estudio de Rivera (2018), aunque difiere con el interés de este proyecto en cuanto a la implementación de la resolución de conflictos como variable principal asociada a la autoestima, brinda un aporte importante, pues dentro de las habilidades sociales se incluye la resolución de conflictos y sus hallazgos evidencia una asociación significativa entre esta y la autoestima positiva, de igual manera, se tiene similitud en la población a la cual se aplicó la investigación y la variable de autoestima.

González y Mendieta (2018), realizaron un estudio en Toluca México sobre relación entre autoestima y convivencia escolar en alumnos nivel básico: secundaria, este trabajo empleó una metodología cuantitativa correlacional, para la cual, usaron una muestra de 617 estudiantes de los cuales, 288 fue hombre y 329 mujer, como instrumento, usaron la escala de acoso y violencia escolar y la escala de autoestima de Rosenberg. Dentro de los resultados encontraron que, a mayor autoestima, mejor convivencia escolar, es decir, hallaron una asociación positiva entre las variables que indica que a autoestima es un factor que influye en la convivencia y en la solución de problemas entre estudiantes.

Cabrera y Bautista (2017), realizaron una investigación en España titulada *Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios*, cuyo objetivo principal es identificar dichos estilos en una muestra por conglomerados de 1300 estudiantes universitarios. La investigación sigue un enfoque cuantitativo, diseño de tipo campo, de nivel correlacional encaminada a lograr caracterización del objeto de estudio utilizando metodologías soportadas en análisis descriptivos de tendencia, análisis de asociación, correlación, análisis factorial y de componentes principales (Martínez, Vergel, Zafra, 2016). Los datos generados fueron analizados por el paquete estadístico SPSS versión 22.0, y N VIVO académico. El resultado de esta arrojó que los estudiantes universitarios resuelven sus conflictos por tres factores evitación, compromiso y acomodación, concluyendo que estilos de solución de conflictos de

jóvenes universitarios participantes en la investigación se dan por evitación, esto se explica por la competición.

En relación con la actual investigación se puede decir que existen diversas formas de resolver conflictos en los contextos educativos y no distan mucho las causas debido a los conflictos, y como su resolución depende de habilidades asimismo se sustenten en el autoconocimiento, la autonomía y autorregulación, el razonamiento moral, la capacidad de diálogo y de transformar el entorno, la comprensión crítica, la empatía, la perspectiva y la competencia social.

Para finalizar con los antecedentes a nivel internacional, se expone la investigación realizada por Garaigordobil (2017), en Madrid España sobre *conducta antisocial y su conexión con el Bullying/Cyberbullying y las estrategias de resolución de conflicto*, su objetivo fue determinar la correlación entre estas variables. La metodología de estudio fue cuantitativa correlacional y tuvo una muestra constituida por 3,206 adolescentes de 12 a 18 años a los cuales administraron cuatro instrumentos para medir cada variable. Sus resultados indican que los adolescentes con altas puntuaciones en conducta antisocial, suelen estar implicados en situaciones de bullying y cyberbullying, utilizando mayormente estrategias de resolución de conflicto agresivas.

El estudio de Garaigordobil (2017) es un aporte importante pues evidencia las estrategias de resolución de conflicto más utilizadas según la situación lo cual, permitirá más adelante realizar un análisis comparativo entre ambos estudios, se guarda similitud también en la población utilizada y la metodología, pero se difiere en que la investigación anterior no incluye la autoestima como variable de interés.

En el contexto Nacional, se encontró el estudio de Ramírez, Romero y Silva (2018) sobre el *Bullying, cyberbullying y autoestima en adolescentes de las Instituciones Educativas de Villavicencio, Meta*, que tuvo por objetivo determinar la relación entre estas variables, la metodología fue un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, de diseño no experimental, transversal. La muestra fue de 150 estudiantes entre los 14 a 18 años aplicando las pruebas de Screening de Acoso entre iguales y la escala de Autoestima de Rossemberg. Los resultados

indican un alto nivel de autoestima en la mayoría de los participantes, pero encontraron una relación entre la autoestima baja con el ciberbullying y el bullying.

El estudio citado anteriormente aporta en el conocimiento de cómo se presenta la autoestima en adolescentes propiciando el análisis comparativo más adelante, asimismo, se guarda similitud en la exploración de la variable de autoestima, la población objeto de estudio y la metodología implementada, empero, se difiere de las otras variables como bullying y ciberbullying y que no incluye la resolución de conflicto.

De igual manera López Gil (2018), realizó una investigación en el Quindío sobre *Dinámicas comunicativas que usan los docentes en la resolución de conflictos de los estudiantes del grado preescolar de la Institución Educativa Antonio Nariño de Calarcá Quindío*, que buscaba identificar las dinámicas comunicativas que emplean los profesores, a la hora de solucionar los conflictos que se presentan en el aula de clase del grado preescolar, donde se usaron técnicas fundamentales de observación y entrevista abierta a tres docentes del grado de preescolar de la Institución Educativa Antonio Nariño de Calarcá Quindío.

El resultado de esta investigación arroja que la labor disciplinar del docente del grado preescolar, es darle al estudiante la importancia necesaria para que él se sienta cómodo en el salón de clase, de esta manera mejorará su autoestima y motivación, logrando especificidad profesional infantil y psicosocial, teniendo como prioridad establecer en el niño nuevos modales y desarrollo de su carácter, de esta manera será más fácil la comprensión e interés por los aprendizajes y la disciplina.

La anterior investigación hace referencia a estudiantes de preescolar, la presenta a alumnos de bachillerato, lo cual muestra de manera similar como resulta relevante la autoestima en los educandos desde tempranas etapas y a lo largo del desarrollo humano, se puede decir que los conflictos son inherentes al ser humano, es por esto que resulta importante desde todas las etapas trabajar la autoestima, pues hará gran énfasis en la manera como se resuelven los conflictos.

En Cúcuta se halló la investigación de Crispín, Guerra y González (2018), sobre *estrategias de resolución de conflicto en adolescentes*, la cual tuvo como población 30 adolescentes de noveno grado. Como resultados, lograron identificar que los adolescentes

tienen una reacción inadecuada ante el conflicto, utilizando mayormente el estilo agresivo como estrategia de resolución, por lo cual, presentan conductas conflictivas, que generan una afección a nivel educativo, personal y legal.

El estudio anterior tiene similitud con este proyecto, en la indagación de la resolución de conflictos en la población adolescente, al igual que es un aporte de relevancia pues evidencia las estrategias mayormente utilizadas en el contexto educativo, sin embargo, se difiere en que no se incluye la autoestima como variable de interés.

Por otra parte, se encontró también el estudio de Andrade-Salazar, Duffay-Pretel, Ortega-Maya, Ramírez-Avilés y Carvajal-Valencia sobre autoestima y desesperanza en adolescentes de una institución educativa del Quindío, tuvo por objetivo hallar la relación entre autoestima y desesperanza en 224 adolescentes de grados noveno, decimo y onceavo. La metodología fue cuantitativa correlacional y como instrumentos se aplicó la escala de desesperanza de Beck y el Inventario de Autoestima de Rosenberg, como principales resultados, se obtuvo que el riesgo de suicidio o desesperanza fue bajo, un 26,8% fue leve, moderado en un 12,9% y alto en un 0,9%. Con esto pudieron concluir que la desesperanza aumenta por causas motivacionales y cognitivas, pero que la autoestima no es un factor consistente en la ideación suicida, sin embargo, se encontró una autoestima alta en una proporción del 21,9%, media-normal en 76,8% y baja en un 1,3%.

El estudio anterior, aunque se difiere en que no incluye la resolución de conflicto en su análisis, además de que la variable de desesperanza no es de interés para este proyecto, si guarda similitud en la población objeto de estudio y en el abordaje de la autoestima, además que los resultados sobre esta son un aporte importante pues pone en evidencia como se presenta esta en la población estudiada.

Bernal y Malendro (2017), realizaron un estudio en Bogotá Colombia sobre Resolución de conflictos desde la resiliencia en jóvenes extutelados en Colombia, su objetivo fue identificar el grado, los factores, las características y las fuentes de resiliencia de los jóvenes para afrontar los conflictos. La metodología utilizada fue mista, y como instrumento, utilizaron la escala de resiliencias RS-25 y la entrevista para conocer la resolución de conflictos. Los resultados mostraron que los jóvenes tienen una resiliencia alta, y que, para

resolver situaciones problemáticas, utilizan la reflexión, el cambio, la construcción de redes de apoyo y ayuda profesional, lo que permite evidenciar una óptima forma de resolución de conflictos.

Pulido y Sabine (2017) realizaron un estudio en Bogotá sobre vínculo parental, apego romántico y resolución de conflictos en adolescentes, la cual tuvo por objetivo establecer la relación entre vínculo parental en la adolescencia, resolución de conflictos y características de apego; se utilizó una metodología cuantitativa correlacional de diseño no experimental transversal. La muestra se conformó por 36 adolescentes escolarizados y como instrumentos, aplicaron la escala de tácticas de conflicto (M-CTS), inventario de vínculos parentales (IVP) y el inventario de relaciones (NRI-BSV). Los resultados arrojaron una asociación entre las características del vínculo con la madre y el tipo de resolución argumentativa, sin embargo, no se halló asociación entre las demás dimensiones.

El estudio anterior es un aporte importante para conocer las dinámicas presentes en las estrategias para solucionar conflictos que emplean los adolescentes, lo que a su vez es una similitud entre ambas investigaciones debido al interés en explorar la resolución de conflictos, no obstante, se difiere en que el trabajo anterior no incluye la autoestima como constructo de interés.

En el contexto regional, se encontró el estudio realizado por Castro, Serrano, Bulla, Rodríguez y Manjarrez (2020), que tuvo por objetivo determinar la relación entre autoestima, ideación suicida y depresión en adolescentes en la ciudad de Santa Marta, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo correlacional con un diseño no experimental, la muestra se conformó por 252 adolescentes a los cuales se les aplicó como instrumentos el inventario de autoestima versión escolar y la escala de ideación suicida de Beck. Los resultados evidenciaron una correlación entre la autoestima baja y la depresión, resultados atípicos asociados a autoestima elevada y depresión extrema.

La anterior investigación guarda similitud con este proyecto en la exploración de la autoestima como variable de interés, asimismo, se relaciona en la población y metodología implementada, es también un aporte importante debido a que evidencia las consecuencias de

una autoestima baja en la adolescencia, no obstante, también se difiere en la exclusión de la resolución de conflictos.

Por otro lado, en Santa Marta, Vargas y Ramírez (2020) desarrollaron una investigación titulada *Síntomas positivos y negativos en la autoestima y depresión en adolescentes escolarizados*, dicho estudio buscó determinar los síntomas positivos y negativos de la autoestima asociada a la depresión en adolescentes. La metodología empleada fue cuantitativa correlacional y los instrumentos utilizados fueron la Escala de Autoestima de Rosenberg y la Escala de Autoevaluación para la Depresión aplicados a una muestra de 150 estudiantes. Como resultados, concluyeron una relación existente entre las variables en la cual, si la autoestima se ve afectada, se constituye como un factor de riesgo en el contexto personal, familiar y social dando cabida a indicios de depresión.

El estudio anterior se relaciona con este proyecto principalmente en la temática de autoestima, también guarda similitud en la metodología cuantitativa y la población objeto de estudio, al igual que indagaciones anteriores, esta genera un aporte con respecto a las consecuencias de una baja autoestima, no obstante, no cuenta con la inclusión de la variable resolución de conflictos.

Por último, se encontró el estudio de Montoya (2019), llevado a cabo en Santa Marta titulado *autoestima y aceptación de la imagen corporal en adolescentes de las instituciones educativas*, que tuvo por objetivo medir los niveles autoestima y aceptación de la imagen. La metodología implementada fue cuantitativa de tipo descriptivo, como instrumentos utilizó la Escala de Autoestima de Rosenberg y el Cuestionario de Desarrollo Psicoafectivo para la adolescencia y su muestra estuvo constituida por 85 estudiantes entre los 15 a 18 años. Como resultados encontraron que los niveles de autoestima son elevados en un 47% y media-baja en un 53%, asimismo, la mitad de los estudiantes están satisfechos con su imagen corporal.

La investigación citada en el párrafo anterior, guarda similitud con este proyecto en el estudio de la autoestima en adolescente y en el enfoque metodológico, genera un aporte importante pues utiliza el instrumento de interés para este proyecto y permite conocer el comportamiento de la autoestima asociada con otras variables, no obstante, se difiere en que no se incluye la resolución de conflictos como variable de interés.

Como se evidenció en los párrafos anteriores, este apartado expone los distintos estudios respecto a las variables resolución de conflictos y autoestima, en este punto, cabe aclarar que tras una exhaustiva investigación en distintos repositorios universitarios tanto internacionales como nacionales, tras la indagación en fuentes como bases de datos, google académico soportándose en herramientas de búsqueda avanzada y revisión en revistas como Scielo, Dialnet, Science, Redalyc o Elsevier la cual incluye estudios de países de Latinoamérica y el resto del mundo. No se logró encontrar investigaciones correlacionales sobre el tema, es decir, que incluyeran en un mismo estudio la variable de resolución de conflictos y autoestima, por esto, se exploró individualmente cada variable según cada cantalito, empero, cabe resaltar que a nivel regional/local, no se encontró estudios en Valledupar sobre ninguna de las variables y en la región Caribe solo se logró encontrar tres estudios sobre la autoestima en adolescentes, sin resultados en resolución de conflictos.

## **5. Bases teóricas**

### **5.1. Adolescencia**

El ciclo de vida humana hace referencia a ese proceso de crecimiento por el cual pasan las personas desde su nacimiento hasta la muerte, durante el paso de una etapa a otra se desarrollan aspectos físicos como psicológicos, los sujetos se enfrentan a cambios en su apariencia, se adquieren nuevas formas de pensar y de percibir la realidad que les rodea y como las relaciones con los demás van variando según el momento en que estos se encuentren, estableciendo lazos firmes entre una persona y otra. Basado en lo anterior, la adolescencia es una de esas etapas por la que pasa el individuo, y es precisamente en la que se encuentra la población en estudio, quienes están entre los 12 a 29 años de edad.

Según Papalia, Feldman & Martorell (2012) los individuos que se encuentran entre los 12 a 29 años de edad están en el ciclo vital de adolescencia y juventud; para estos autores la adolescencia es una etapa en la que se presentan diversos cambios a nivel físico, cognoscitivo y psicosocial; así mismo, definen esta etapa como una transición en el desarrollo que implica transformaciones y se adoptan distintas formas en diferentes escenarios sociales, culturales y económicos.

Se considera la adolescencia como una etapa que ofrece oportunidades para crecer, no sólo en relación con las dimensiones físicas sino también en la competencia cognoscitiva y social, la autonomía y la intimidad; es por eso que los jóvenes que tienen relaciones de apoyo con los padres, la escuela y la comunidad tienden a desarrollarse de una manera saludable y positiva. En cuanto al desarrollo cognoscitivo y psicosocial los cambios en la adolescencia incluyen factores como el género, habilidades académicas, clase social y desarrollo del yo, además, no se cuenta con identidad definida, puesto que, apenas se está en la búsqueda de esta.

A medida que se avanza en el ciclo de la vida, las interacciones se van volviendo más complejas y van teniendo más influencia en el día a día, las personas adolescentes por lo general no tienen relaciones consolidadas, es por eso que la adolescencia se considera como ese periodo en que entablar nuevas relaciones se convierte en una tarea ardua, por esta razón, las habilidades sociales en este ciclo de vida deben estar en su estado de madurez más alto para que sean llevadas a cabo con plenitud. Por lo tanto, poseer habilidades para la vida resulta fundamental para que las relaciones interpersonales y procesos comunicativos sean efectivos y pueda llegarse a la resolución de cualquier situación.

Según Gaete (2015) la adolescencia “es aquella etapa del desarrollo ubicada entre la infancia y la adultez, en la que ocurre un proceso creciente de maduración física, psicológica y social que lleva al ser humano a transformarse en un adulto. En este período ocurren cambios rápidos y de gran magnitud, la persona se hace tanto biológica, como psicológica y socialmente madura y capaz de vivir en forma independiente (o más bien en camino hacia ello en la actualidad, aunque depende de las circunstancias)”.

En este sentido, la adolescencia es considerada como un proceso de maduración integral del ser humano que marca el paso a ser adulto, un periodo de transformaciones únicas a nivel biológico, psicológico y social que prepara al ser humano a una vida de independencia, una etapa que se enmarca en diversas circunstancias y momentos, de igual forma, en esta etapa se detalla un incremento a nivel hormonal, se produce el desarrollo del pensamiento lógico y el crecimiento de habilidades que le permitirán interactuar con sus pares.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) define la adolescencia como “el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importante en la vida de las personas, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambios; esta fase de crecimiento y desarrollo viene condicionada por diversos procesos biológicos en la que el comienzo de la pubertad marca el pasaje de la niñez a la adolescencia”.

Si bien es cierto que la adolescencia transcurre después de la niñez, en esta etapa el adolescente experimenta un cúmulo de cambios que estimulan el crecimiento y el desarrollo hormonal evidenciando diferentes transformaciones a nivel físico como el aumento de glándulas mamarias, crecimiento del vello púbico y corporal en la mujer y el hombre y la maduración de la voz en los varones.

De acuerdo con los aportes hechos de los diferentes autores e instituciones, estos se asemejan en que en esta etapa de la adolescencia el cuerpo humano experimenta múltiples cambios que preparan a la persona para la madurez física, psicológica y sexual; difieren en que para (Papalia et al., 2012) la adolescencia inicia a partir de las edades de los 11 a 19 años, mientras que para la Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) la adolescencia comienza entre los 10 y 19 años, de la misma manera se fija posición con el aporte teórico que realiza Gaete (2015) quien define la adolescencia como aquella etapa del desarrollo en la que se produce una maduración antes de la adultez y que marca transformaciones a gran magnitud en la persona.

## **5.2.Autoestima**

Rosenberg (1965), define la autoestima como la totalidad de los pensamientos y sentimientos de la persona con referencia a sí mismo como objeto. Además de la autoestima, la autoeficacia y la auto-identidad son una parte importante del concepto de sí mismo. Este autor se centró en examinar cómo la posición social, las variables raciales o étnicas y los contextos institucionales, como la escuela o la familia se relacionan con la autoestima. Estas variables proporcionan un conjunto característico de experiencias que se interpretan activamente por los individuos dando forma al concepto de sí mismo.

La autoestima es una variable que hace alusión a la valoración subjetiva de los individuos sobre sí mismos, frecuentemente suele ser confundida con el autoconcepto, sin embargo, se diferencia en que esta trata sobre una dimensión emocional y no cognitiva. Contar con una autoestima baja se relaciona con la depresión y conductas disruptivas, por el contrario, la autoestima alta conlleva a un mejor bienestar psicológico.

### **5.2.1. Posturas teóricas sobre la autoestima**

Maslow (1971) postuló que todos los seres humanos requieren del cumplimiento de unas necesidades de tipo jerárquico -fisiológico, afectivo y de autorrealización, las cuales se deben satisfacer, siendo el principal objetivo psicoterapéutico la integración del ser. El autor en su teoría del crecimiento y desarrollo tomando como referencia la hombre sano, anota que el concepto clave para la motivación son las necesidades de la jerarquía de la pirámide de las necesidades, donde la más básica es la de crecimiento, que gobierna y organiza a todas las demás, evidenciándose cinco jerarquías o niveles, desde la necesidad de supervivencia, que es relativamente fuerte, de naturaleza fisiológica y necesaria para la homeostasis, hasta la necesidad de crecimiento, relativamente débil y de naturaleza más psicológica.

Maslow considera la autoestima como una teoría sobre la autorrealización, afirma que cada individuo cuenta con una naturaleza interna guiada por las necesidades humanas como la vida, inmunidad seguridad, pertenencia, afecto, respeto, autoestima y autorrealización. Cree que las personas autorrealizadas son aquellas que llegan a un nivel de madures y autosatisfacción siendo capaces de potenciar su propio desarrollo humano.

Por otra parte, Branden (1995), anota que la autoestima, es la confianza en capacidad de pensar de sí mismo, la capacidad de enfrentarse a los desafíos básicos de la vida. Y la confianza de alcanzar el éxito y ser felices; así mismo la autoestima para este autor se refiere al sentimiento de ser respetados, dignos, aceptados y de poder disfrutar sin ningún tipo de impedimento las necesidades y carencias, alcanzar principios morales propios y a gozar del fruto de los esfuerzos.

Branden (1995), aclaró el papel concluyente de la autoestima en la salud mental, definiendo las prácticas que devienen del impulso de la voluntad y las observó cómo esenciales para conseguir y mantener la autoestima en un nivel óptimo. De igual manera

desarrolló en su teoría el método de completado de frases, una herramienta que puede ser utilizada para hacer conscientes pensamientos y sentimientos subconscientes y para transformar creencias y actitudes limitadoras.

### **5.2.2. Autoestima positiva y negativa según Roserberg**

Rosenberg (1965) comprende la autoestima como un fenómeno creado por factores socioculturales que involucra una comparación entre valores y discrepancias. Propone que las personas se relación en función a la relación a la percepción que tienen sobre sí mismos en comparación a los valores personales, en función a esto, diferencia entre autoestima baja y autoestima alta.

**Autoestima negativa:** conlleva una serie de percepciones negativas establecidas por el individuo sobre sí mismo, este factor limita su vida diaria y genera problemas como ansiedad, depresión, estrés, problemas de conductas e incluso adicciones. Algunos de los síntomas de esta dimensión son la inseguridad, incapacidad para expresar opiniones o gustos, devaluación, desesperanza, relaciones interpersonales precarias, necesidad de aprobación, poca aceptación y valoración de los logros propios, infelicidad, desmotivación o dificultad para la toma de decisiones. Es motivo de dolor, infelicidad e insatisfacción.

**Autoestima positiva:** equivale a un nivel de confianza apta para afrontar la vida, sentirse capaz y valioso. Refleja estabilidad emocional y psicológica, la persona es capaz de atribuir su éxito y logros al esfuerzo y sacrificios que ha ejecutado para obtenerlo. se basa en el conocimiento y aceptación de uno mismo, de nuestras posibilidades y limitaciones, de nuestros aciertos y nuestros errores. La valoración positiva de sí mismo compone una condición fundamental para el equilibrio emocional y la salud mental del ser humano, y es básico para apreciar y valorar de forma positiva a los demás.

Teniendo en cuenta los sustentos sobre resolución de conflicto y autoestima, es necesario considerar que los conflictos surgen del desbordamiento de emociones y en el contexto escolar especialmente los adolescentes, es inminente el componente emocional, por lo que los problemas en este ámbito son inevitables, no obstante, esto no debe ser observado como un aspecto negativo, cuando existe un gestionamiento desde el respeto y con asertividad, se constituye como un elemento potenciador de las habilidades sociales y

fortalecimiento de la personalidad en los adolescentes favoreciendo la autoestima y las relaciones interpersonales.

Cuando se afronta un problema o situación es frecuente la aparición de sentimientos que propician comportamientos impulsivos. Las emociones ocasionan sensaciones que disminuyen la capacidad de reacción ante las dificultades, es necesario contar con mecanismos de autocontrol que reduzcan la interferencia de emociones en la resolución de conflictos, siendo conveniente entonces el autocontrol para lograr estados de ánimo calmado en el que se pueda generar una solución adecuada.

### **5.3.Resolución de conflictos**

El conflicto puede ser constructivo o destructivo dependiendo de la denotación que se le dé al mismo, es importante que las situaciones conflictivas se afronten desde los recursos que potencien el desarrollo personal, fomenten la adaptación personal y social del adolescente como lo es la autoestima, que como se observa en sus fundamentos teóricos, cuando esta es positiva el individuo es capaz de expresar sus emociones adecuadamente, valorarse a sí mismo y establecer soluciones que le favorezcan a sí mismo y a sus pares.

La resolución de conflictos hace parte de una idea coherente, basado en lo empírico. No se trata de lo que debiera ser, sino de lo posible o de lo sucedido. Indudablemente, la resolución de problemas no entra a ser el remedio que erradicará los conflictos, pues es cierto como estos son inherentes a los seres humanos, pero constituye una herramienta la cual funciona apropiadamente. Teóricamente se logrará explicar de la manera cuando puede contribuir la resolución de conflictos y sus resultados reduciendo en múltiples posibilidades el fracaso (Avendaño-Villa, Cortés-Peña & Guerrero-Cuentas, 2015).

Para Grom, (2002), la resolución de conflictos se refiere a las habilidades y conocimientos que permiten intervenir y entender los procesos de resolución no violenta de los problemas los cuales se pueden presentar entre individuos, comunidades o grupos. La resolución de conflictos atañe a las demandas de la sana convivencia e incluye componentes y habilidades que se sustentan en el autoconocimiento, la autonomía y autorregulación, el

razonamiento moral, la capacidad de diálogo y de transformar el entorno, la comprensión crítica, la empatía, la perspectiva y la competencia social.

El origen del conflicto, data con el principio de la humanidad, donde hay evidencias escritas de importantes filósofos, Aristóteles (363 A de. C) o Heráclito (556 A de. C). Dichos escritos y evidencias, el conflicto como el promotor del cambio dejando claro para que haya conflicto se necesita de la intervención de dos sujetos. En la época actual, los conflictos se catalogan como acciones propias de los seres humanos, o sea son inherentes a él. De esta forma surge la diferenciación del conflicto externo y el conflicto interno. Después de la Segunda Guerra Mundial, las investigaciones acerca de este fenómeno tuvieron gran auge, surgiendo en torno a este una gran variedad de teorías. Después de la aparición de un tercero en los conflictos, surgen estrategias de mediación, transformación y resolución de los conflictos, con las cuales se busca a partir de la participación de un tercero hacer un llamado al diálogo, a las conciliaciones y los acuerdos, con el fin de que los conflictos cesen (Soletto, 2017).

“El conflicto es un proceso básico e inevitable que caracteriza la dinámica interna de las relaciones humanas. Surge cuando dos o más personas perciben una oposición de metas, objetivos y/o valores y ven a la otra parte como una interferencia para satisfacer sus deseos”. (Putnam & Poole, 1987; citado Montes, Rodríguez y Serrano, 2014, p.238).

### **5.3.1. Teoría cognitivo conductual sobre resolución de conflictos**

La teoría cognitivo conductual es uno de los referentes de mayor relevancia en la explicación de las conductas conflictivas, respecto a esto, Thorndike (1913), propone la teoría de transferencia para explicar el intercambio de aprendizaje y por ende, la resolución de conflicto, el tipo de comportamiento que se transfiere, primero utilizando lo aprendido en acciones motoras, que usualmente resuelve un problema (llamado razonamiento analógico), o transfiriendo lo aprendido al manejo lingüístico (usualmente categorización y formación de conceptos). Las estructuras cognitivas son colocaciones complejas que se comportan de forma conjunta organizando las experiencias antepuestas compuestas por conocimientos y normas con capacidad para la generalización y la transferencia. Igualmente, las estructuras

se conforman de procesos ejecutivos ineludibles para el procesamiento de los datos, solicitados para la selección, codificación y almacenamiento hasta llegar a la solución de problemas para dar una respuesta.

Desde el modelo cognitivo conductual la resolución de problemas son estrategias aplicadas para situaciones estresantes normalmente caracterizadas por su brevedad. La resolución de conflictos es una parte del aprendizaje social que permite al individuo modelar funcionamiento de sus relaciones sociales. La teoría propone tres aspectos básicos para la solución de problemas: la comprensión y representación de los problemas, los procedimientos de solución (estrategias) y la generación y decisión de la solución adecuada. (Ibáñez-Tarín y Manzanera-Escartí, 2014) en este enfoque de busca conocer una representación interna del problema partiendo de la codificación ambiental.

### **5.3.2. Modelos de Resolución de Conflictos**

Groom, (2002), en lo que corresponde a la resolución de conflictos de convivencia los cuales se presentan dentro de las Instituciones Educativas, presenta tres modelos de intervención: el punitivo, el relacional y el integrado. Teniendo en cuenta que estos modelos educativos son el conjunto de planteamientos que tratan de guiar las actuaciones concretas que se adoptan desde una perspectiva central.

**Modelo punitivo:** este modelo se caracteriza por la sanción ante la falta de acuerdo a las normas o manual de convivencia de la Institución Educativa, funciona bajo la hipótesis que la sanción convenga con argumentos contundentes a los infractores y a los demás que son acciones que no están permitidas y que no se deben repetir, haciendo referencia al concepto de justicia, reparando el daño de su falta a través de un castigo. El poder de resolución se asigna a un tercero, a quien corresponde establecer la sanción: consejo escolar, director, etc. Se trata, posiblemente, del modelo más utilizado en los centros (Groom, 2002).

Aún no está probado que las sanciones disminuyan las infracciones, que genera las personas se distancien del centro, no contribuye a desarrollar la moral autónoma, muestra como resolución de conflictos un criterio de autoridad del más fuerte, el papel de la víctima solo como denunciante, lo que conlleva una visión negativa por parte del grupo por lo que la

relación entre las partes no se repara ya que permanece el trauma de la víctima y la culpa del agresor.

**Modelo relacional:** este se basa en resolver el conflicto de manera directa con las partes implicadas, buscando soluciones a través del dialogo y por iniciativa propia de las partes, son los actores de dicho conflicto quienes resuelven dicho conflicto sin que la Institución Educativa tenga ningún tipo de función en este. Se considera según los autores que en la Institución Educativa se dificulta que sus estudiantes por iniciativa propia busquen resolver conflictos por medio del dialogo, que además de eso puedan reconocer y pedir disculpas por lo sucedido (Groom, 2002). Se puede decir que en grupos no naturales las condiciones del diálogo no surjan de un modo espontáneo, también es costoso en tiempo y energía además de no asegurar la prevención generalizada.

**Modelo integrado:** este modelo como su nombre lo indica integra las ventajas de las dos modalidades anteriores, mejorando sus condiciones. Siendo integrado en tres medidas, primeramente este modelo se basa en superar las debilidades y limitaciones de los dos anteriores, como segunda medida busca integrar las actividades de enseñanza-aprendizaje para aprender a convivir, pues esto no implica solamente la gestión de la convivencia, también significa adoptar decisiones de carácter preventivo dentro de los procesos de enseñanza lo que lograra que estos sean más significativos, coincidiendo en el éxito para todos, como ultima y tercera medida busca integrar en la cultura organizativa de la Institución Educativa (Groom, 2002). Exige contar con equipos de mediación y los colegios no siempre los tienen. También requiere de una organización de planes preventivos bastante compleja, así como de la corresponsabilidad de todos en un marco protector de la convivencia en el centro escolar.

**Este modelo opera en tres planos.**

**Primer plano;** la inserción del equipo de mediación y tratamiento de conflictos en la estructura del centro. Segundo plano; la elaboración democrática de las normas y el tercer plano la creación en la Institución Educativa de un “marco protector” que supone primeramente cambios en el currículo escolar; al igual que la colaboración de las familias, la revisión del clima y de las interacciones del aula; el diseño y desarrollo de medidas

organizativas directamente relacionadas con la mejora de convivencia y la adopción de medidas que afronten la influencia del contexto social cercano del alumnado.

Este modelo tiene como ventaja la reparación auténtica de los daños causados por el conflicto, favoreciendo la reparación directa de la víctima y la liberación de la culpa al agresor, pues la víctima recibe la atención de docentes, compañeros, estudiantes y del propio grupo. Así mismo, el diálogo facilita la reconciliación entre los protagonistas y mejora la relación entre estos. Y, por último, la resolución se propicia porque el conflicto es abordado en profundidad Groom, (2002).

Los conflictos que se presentan en las instituciones educativas pueden ser resueltos de intereses, necesidades, valores o de relación, tratándose las causas, buscando su trasfondo y no su sintomatología. Las heridas se cierran, las relaciones se sanan y mejora la convivencia. Y todo ello ocurre bajo la autoridad democrática de la Institución Educativa, que interviene en el proceso. Además, se favorece una moral autónoma en la medida en que las partes son protagonistas en la regulación de sus relaciones Carrasco (2018).

### **5.3.3. La importancia de las emociones en la resolución de conflictos**

Según Barcelar (2015), cuando un individuo se enfrenta a un problema o a una situación conflictiva, se presentan las emociones o sentimientos que lo impulsan de manera precipitada a tomar decisiones, estas casi siempre son impulsivas y el individuo termina por arrepentirse de estas. De la misma forma las emociones a la hora de decidir pueden producir bloqueos y/o que haya una disminución de reacción y decir a cerca de las dificultades. Existen mecanismos de autocontrol los cuales a través del manejo de las emociones reducen de manera gradual las decisiones para resolver un conflicto, igualmente es muy fácil las estrategias de autodominio aparezcan espontáneamente en momentos de tensión.

### **5.3.4. Estrategias para el abordaje y la resolución de conflictos.**

Según Pardo y Pérez (2015), cuando las personas involucradas en un conflicto pueden analizar el problema con serenidad, este se resuelve a partir de pasos organizados. Primeramente, se debe identificar y orientarse de manera general hacia el problema En este pasó, se identifica el problema, se debe implicar a todos en la resolución del conflicto, que

sepan cual es la relevancia o la gravedad del caso para que estén comprometidos con la solución. Como segundo paso esta la definición del problema; es aquí donde se recopila la información necesaria que definirá y describirá la problemática, se analiza cómo afecta a los implicados y se instaura una meta realista a alcanzar.

El tercer paso se basa en la creación de soluciones alternativas aquí a partir de la participación de todos los implicados en el conflicto se generan soluciones posibles a este conflicto. En el paso cuarto se valoran las soluciones, las ventajas y desventajas de todas las soluciones generadas en el paso anterior, identificando los pros y los contras de cada una. En el paso cinco se genera una toma de decisiones, a partir de la valoración de las alternativas, escogiéndose aquellas que se consideran las más beneficiosas para todos los implicados. La planificación y ejecución de la solución es el sexto paso, este consiste en planificar y realizar las acciones que se deben realizar para implementar y poner en marcha la solución elegida. El séptimo paso es la evaluación de resultados, consiste llevar a la práctica la solución, y evaluar los resultados obtenidos. Este proceso suele adaptarse a muchas situaciones conflictivas en las que probablemente sea más importante solucionar el problema de un modo hábil, asertivo, y conciliador que la decisión finalmente adoptada (Pardo y Pérez, 2015),

Una vez se ha hablado de la resolución de conflicto y su relación con las emociones y la autoestima en las teorías anteriores, se tendrá en cuenta la teoría de la autoestima de Maslow (1971), la cual se refiere a la necesidad de respeto y confianza en sí mismo. Siendo la necesidad de autoestima básica, pues todos los seres humanos poseen la necesidad de aceptación y valoración por los otros. Satisfacer esta necesidad de autoestima hace que las personas se vuelvan más seguras de sí mismas. Cuando un individuo no goza de reconocimiento por sus propios logros, lo lleva sentirse inferior a los demás o un frustrado.

De lo anterior, cabe concluir que contar con una autoestima adecuada es elemental para establecer modos de resolución de conflictos óptimos, una autoestima positiva hace parte de un bienestar subjetivo equilibrado lo cual, facilita a los individuos aprender a gestionar los problemas desde soluciones que favorezcan la reducción del conflicto, por esto y teniendo en cuenta los fundamentos teóricos es preciso estudiar la autoestima relacionada con las competencias de resolución de conflicto.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

#### **6. Enfoque de la investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, pues esta direccionada por los planteamientos del mismo como contar con un procedimiento secuencial, estructurado y predecible, en el cual, se recolectan datos sobre un fenómeno determinado con la finalidad de probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer pautas de comportamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este enfoque el proceso es riguroso, sus fases permiten que, a partir de una idea, se plantee un problema, objetivos y formule una pregunta que permitirá la validación de hipótesis.

Teniendo en cuenta lo anterior y el objetivo de esta investigación en la cual se busca determinar la relación entre la resolución de conflictos y la autoestima, proceso que se ha de llevar a cabo mediante la aplicación de instrumentos y el procesamiento de datos y análisis estadísticos para comprobar la hipótesis principal, se constata que el enfoque cuantitativo es el más idóneo para desarrollar este proyecto.

#### **7. Tipo y diseño de la investigación**

Este proyecto de grado se enmarca dentro del tipo de investigación correlacional, la cual, de acuerdo con Bernal (2010), busca determinar la existencia de asociación entre una o más variables o conceptos examinando el resultado de las mismas, afirma que uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra, en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio. Teniendo en cuenta este concepto, para este estudio se estudia la relación entre resolución de conflictos y autoestima sin pretender establecer asociación causal, por lo que el tipo de investigación correlacional es la más adecuada para el cumplimiento a este trabajo.

Con respecto al diseño de investigación, este proyecto es no experimental de corte transversal, teniendo en cuenta en este proyecto no habrá manipulación intencional de las variables y será realizada en un momento y tiempo único, en la que la recolección de datos

simplemente se utilizará para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este proyecto los instrumentos se aplicarán en un único momento y las investigadoras no intercederán de forma alguna para alterar las variables.

### 8. Población de Estudio

Una de las características de la investigación científica es la universalidad, por lo que está interesada en resultados que se apliquen a muchos elementos similares, y en muchos objetos o conjuntos de investigación, a este conjunto se le llama población, esta es definida por Arias (2012) como “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág. 81). La población de este proyecto se encuentra conformada por los estudiantes de décimo grado de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo, los cursos que lo conforman, suman una totalidad de 95 alumnos, sin embargo, de esta totalidad, es menester sacar la muestra representativa.

La muestra, de acuerdo con Ander-Egg (1995; citado por Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011) hace referencia a la “parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (Ander-Egg, 1995, citado por Del Cid, pág. 90). Esta, es calculada mediante una formula en la que queda manifiesta en la ecuación 1, Se ha de emplear un muestreo aleatorio simple, el cual consiste en un método en el cual se selecciona los individuos al azar, teniendo toda la oportunidad de conformar la muestra.

Tabla 1. Distribución de cursos

GRADO	CANTIDAD
<b>10</b>	20
<b>11</b>	75
$\Sigma$	95

Fuente: elaboración propia (2021)

Ecuación 1. Calculo muestral

$$n = \frac{95}{1 + \frac{4(5)^2(95-1)}{[1,96]^2 \alpha^2}} = 76$$

## **9. Técnica e Instrumento**

Una técnica de investigación según Rodríguez, (2008), son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas o encuestas, mientras que un instrumento de medición de acuerdo con Gómez (2006), es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea aprehender, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente. Teniendo en cuenta esto, cabe señalar que para este proyecto se implementara la escala de autoestima de Rosenberg y la adaptación española del Conflictak para evaluar la resolución de conflictos.

### **9.1.Escala de autoestima de Rosenberg**

La escala de autoestima de Rosenberg, es utilizada mayormente para valorar la autoestima global de los adolescentes, está conformada por diez ítems con patrón de respuesta dicotómico cuyos contenidos están centrados en los sentimientos de respeto y autoaceptación, esto en cuanto a los enunciados positivos, mientras que los sentimientos negativos se relación con el desprecio hacia sí mismo y la devaluación. Consta de dos dimensiones, una que hace referencia a la autoestima positiva para la cual se asignan 5 ítems con enunciados positivos y la dimensión de autoestima negativa que está conformada por 5 ítems con enunciados negativos.

#### **9.1.1. Validez y confiabilidad del instrumento**

Hernández, Fernández & Baptista (2014), refieren que la validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y conduce a conclusiones válidas. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes, por lo cual se estima que la validez de una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que el mismo mida lo que se propone medir. Sobre la confiabilidad, Bernal (2010), considera que un instrumento es confiable si, al aplicarlo repetidas veces a los mismos fenómenos, bajo las

mismas condiciones, arroja resultados consistentes y/o congruentes. Mientras que la consistencia interna del instrumento se refiere a la propiedad de este según la cual, cada parte de dicho instrumento mide de la misma manera las otras partes.

Cogollo, Campo-Arias, & Herazo (2015), realizaron una validación de la Escala de Rosenberg en Cartagena, Colombia, respecto a esto, la validez se calculó por medio del coeficiente de Kuder-Richardson obteniendo un puntaje de 0,63, en cuanto a la confiabilidad de constructo, el valor de Alpha de Cronbach que de 0,86. También el análisis factorial indicó un KMO de 0,75, lo que evidencia que las dimensiones se comportan como constructos distintos.

### 9.1.2. Operacionalización

Tabla 2. Operacionalización de la variable autoestima

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Valoración
Autoestima	Autoestima positiva	Autoconfianza Satisfacción personal	1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos tanto como los demás. 2. Siento que tengo cualidades positivas. 4. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de los demás. 6. Adopto una actitud positiva hacia mí mismo/a. 7. En conjunto, me siento satisfecho/a conmigo mismo/a.	4= Muy de acuerdo 3= De acuerdo 2= En desacuerdo 1= Muy desacuerdo
	Autoestima negativa	Autodesprecio Devaluación personal	3. En general, me inclino a pensar que soy un/a fracasado/a. 5. Siento que no tengo mucho de lo que enorgullecerme. 8. Me gustaría tener más respeto por mí mismo/a. 9. A veces me siento ciertamente inútil. 10. A veces pienso que no sirvo para nada.	

Fuente: elaboración propia (2021).

### 9.1.3. Calificación

La escala de autoestima de Rosenberg, se encuentra conformada por diez ítems, en la cual, la mitad de los mismos son positivos y la otra mitad enunciados negativos, responde a un escalamiento tipo Likert de cuatro puntos, donde 1 es muy de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 en desacuerdo y 4 totalmente en desacuerdo. Para su corrección, es necesario invertir las puntuaciones de los ítems enunciados negativamente (3,5,8,9 y 10), para luego proceder a sumar todos los ítems, el puntaje global oscila entre 10 y 40 puntos.

Tabla 3. Calificación de los ítems de la escala de autoestima de Rosenberg

<b>CALIFICACIÓN</b>			
<b>Ítems</b>		<b>Ítems invertidos</b>	
<b>Muy de acuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
1	4	4	1

Fuente: elaboración propia (2021)

### 9.1.4. Baremación

Tabla 4. Baremación de la dimensión autoestima

	<b>Autoestima positiva</b>	<b>Autoestima negativa</b>	<b>Autoestima global</b>
<b>Baja</b>	<10 puntos	<10 puntos	<25
<b>Media</b>	12-15 puntos	12-15 puntos	26-29
<b>Alta</b>	16-20 puntos	16-20 puntos	30-40

Fuente: elaboración propia (2021)

## **9.2. Cuestionario para medir los estilos de mensaje en el manejo del conflicto**

La escala de resolución de conflictos (Conflictalk), es un cuestionario para medir los estilos de mensaje en el manejo del conflicto (Kimsey & Fuller, 2003). Donde se presentan 18 frases que pueden ser expresadas en una situación de conflicto. Conflictalk es un autoinforme que identifica mensajes utilizados por los evaluados durante conflictos interpersonales, permite medir tres estilos de conflicto: enfocado en sí mismo (rinoceronte-agresivo), enfocado en el problema (delfín-cooperativo) y enfocado en los otros (avestruz-evitativo). Los símbolos de animales son usados como dispositivos de asociación de conductas típicas de los mismos.

### **9.2.1. Validez y confiabilidad del instrumento**

Para analizar la validez convergente y divergente de la adaptación española del Conflictalk se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson con la muestra en ambos sexos entre las puntuaciones obtenidas en resolución de conflictos y las otras variables. Estos resultados apoyan la validez convergente y divergente de la adaptación de la prueba por cuanto ratifican los estudios que han hallado que aquellos que usan estrategias cooperativas tienen alta empatía. La fiabilidad del Conflictalk los coeficientes alfa de Cronbach evidencian una consistencia interna adecuada tanto para el instrumento en su conjunto ( $\alpha = .84$ ), como en sus factores (orientado al problema:  $\alpha = .90$ , orientado hacia uno mismo  $\alpha = .77$ , y orientado hacia los otros  $\alpha = .70$ ).

## 9.2.2. Operacionalización

Tabla 5. Operacionalización de la variable resolución de conflictos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Valoración
Resolución de conflictos	<b>P</b> Enfocado al problema (delfín-cooperativo)	-Interés en la causa del conflicto. -Colaboración con el otro. -Interés en la mejor solución. -Actitud colaborativa.	3. ¿Qué está pasando? Necesitamos hablar	1. Nunca 2. A veces 3. Con cierta frecuencia 4. Muy frecuentemente 5. Casi siempre
			5. Tenemos que concretar eso	
			7. Vamos a hablar sobre esto y encontrar una solución	
			11. Funcionará si trabajamos juntos	
			12. Trabajaremos para sacar esto adelante	
			17. Necesitamos concretar juntos cuál es el problema	
	<b>O</b> Enfocado en los otros (avestruz-evitativo)	-Percepción negativa sobre el conflicto. -Actitud de complacencia. -Actitud pasiva y evitativa ante el conflicto.	2. No se me da bien esto. Simplemente, no sé cómo hacer que te sientas mejor	2. No se me da bien esto. Simplemente, no sé cómo hacer que te sientas mejor 4. No te sirvo de ayuda. Nunca sé qué decir 6. Quisiera que pudiéramos evitar todo este asunto 13. De acuerdo, me rindo, lo que tú quieras 14. No quiero hacer esto nunca más. Vamos cada uno por su lado. 15. Esto no va a ninguna parte, olvidemos todo el asunto ¿de acuerdo?
			4. No te sirvo de ayuda. Nunca sé qué decir	
			6. Quisiera que pudiéramos evitar todo este asunto	
			13. De acuerdo, me rindo, lo que tú quieras	
			14. No quiero hacer esto nunca más. Vamos cada uno por su lado.	
			15. Esto no va a ninguna parte, olvidemos todo el asunto ¿de acuerdo?	
	<b>S</b> Enfocado en sí mismo (rinoceronte-agresivo)	-Centrarse en sí mismo. -Resolución orientada a la propia manera. -Actitud agresiva y autoritaria ante el conflicto.	1. ¿No te das cuenta de lo estúpido que eres?	1. ¿No te das cuenta de lo estúpido que eres? 8. ¡Cállate! ¡no tienes razón! No voy a escucharte 9. ¡Es culpa tuya! Y no voy a ayudarte 10. Harás lo que yo te digo. ¡Te voy a obligar! 16. Si no quieres hacerlo, olvídale; ya se lo pediré a algún otro 18. No puedes hacer nada. Apártate de mi camino y déjame hacerlo.
			8. ¡Cállate! ¡no tienes razón! No voy a escucharte	
			9. ¡Es culpa tuya! Y no voy a ayudarte	
			10. Harás lo que yo te digo. ¡Te voy a obligar!	
			16. Si no quieres hacerlo, olvídale; ya se lo pediré a algún otro	
			18. No puedes hacer nada. Apártate de mi camino y déjame hacerlo.	

Fuente: elaboración propia (2021)

### 9.2.3. Calificación

El cuestionario se presenta con las 18 frases que podrían ser utilizadas en una situación de conflicto, dando una puntuación de 1 a 5, donde 1 sería que tú “nunca dices cosas como las que dice la frase”, 2 “A veces”, 3 “con cierta frecuencia”, 4 “muy frecuentemente” y 5 “casi siempre dices cosas como esas”. Para su corrección se tiene en cuenta los ítems correspondientes a cada dimensión (tres estilos de abordaje del conflicto) para obtener los puntajes directos asignados a cada estilo de conflicto, asignado a los ítems la respuesta dada por el evaluado y sumando las mismas, los resultados se interpretan según el baremo en el que se ubique la puntuación. Para la calificación del Conflictalk se obtienen las medias y desviaciones típicas de los participantes en cada una de las dimensiones.

### 9.2.4. Baremación

Tabla 6. Baremación de la variable resolución de conflictos

Puntuación Percentil	Puntuación directa		
	O Enfocado en los otros	S Enfocado en sí mismo	P Enfocado al problema
1	6	5	6
5	7	6	7
10	8	7	9
15	9	7	11
20	9	8	12
25	10	8	13
30	11	8	14
35	11	9	15
40	11	9	16
45	12	10	16
50	12	10	17
55	13	11	17
60	13	12	18
65	14	12	19
70	14	13	20
75	15	14	21
80	15	15	22
85	16	16	23
90	17	17	24
95	19	20	26
99	28	28	30

Tabla 7. Interpretación de baremos de la resolución de conflictos.

	Enfocado en sí mismo	Enfocado en el problema	Enfocado en los otros	Resolución de conflictos global
Bajo	6-13	6-13	6-13	18-41
Medio	14-22	14-22	14-22	42-65
Alto	23-30	23-30	23-30	66-90

Fuente: elaboración propia (2021)

## 10. Técnica de análisis de datos

Esta investigación como técnica de análisis de datos utilizará para el estudio descriptivo de las variables resolución de conflictos y autoestima, la herramienta de Microsoft Excel, para aprovechar sus usos técnicos de gráficos, tablas y programación para facilitar la tabulación de datos, estadísticos descriptivos, sumatoria y puntuaciones de los instrumentos. Para llevar a cabo el análisis de correlaciones, se va a emplear el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS por sus siglas en inglés *Software Statistical Package for Social Sciences*, este software se caracteriza por su facilitación en el análisis estadístico mediante el cálculo de datos exactos.

### 10.1. Baremos de correlaciones

Tabla 8. Baremos de interpretación de correlaciones

De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta
+1	Correlación perfecta positiva
-1	Correlación perfecta negativa
0	Correlación nula

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista 2006.

## **11. Consideraciones éticas**

La ética, de acuerdo a su etimología proviene de la raíz griega, *éthos*, que quiere decir carácter, refiriéndose a la forma en la que actúan las personas de acuerdo a sus convicciones.

La ética es parte de la filosofía. Considera concepciones de fondo, principios y valores que orientan a personas y sociedades (...) la ética es un tipo de conocimiento humano que en todos los campos de la existencia se debe orientar hacia la acción, mediante: metas intermedias, hábitos, valores, carácter, prudencia y decisiones coherentes con el pensar sin lesionar al congénere. (Boff, 2003, párr.2;10).

La ética, propicia parámetros pactados para que el desarrollo de las distintas labores no sobrepase el ámbito profesional. El presente proyecto de estudio fue realizado bajo la ley 1090 de 2006, la cual reglamenta el oficio de la profesión de psicología; este estudio involucro la participación de seres humanos, práctica que encuentra contemplada en el artículo dos de los principios universales numeral 9, sobre la investigación con participantes humanos, que considera para la investigación el respeto a la dignidad, bienestar, conocimiento de las normas legales y estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación para las personas que participen. Así mismo, se tuvo en cuenta la concepción de los derechos humanos de 1948 (defensoría del pueblo, 2018), el cual contempla que todas las personas que participen en el estudio, deben ser tratadas con igualdad, respeto, fraternidad, y sin racismo o discriminación alguna.

Para el presente proyecto investigativo, se tuvo en cuenta el permiso asignado por parte del colegio para aplicar el instrumento en estudiantes de la institución, consiguiente a esto, se presentó al orientador educativo la propuesta de investigación, los objetivos y el procedimiento a llevar a cabo.

El consentimiento informado, de acuerdo a la Organización Panamericana de Salud (2012), es el proceso por el cual, el individuo confirma su deseo de participar en un estudio determinado, luego de haber sido informado respecto a los aspectos relevantes para que tome la decisión de participar; comprende dos propósitos fundamentales, asegurar que la persona controle su acción participativa y asegurar que quien participe lo haga de acuerdo a sus valores, intereses y preferencias.

Es obligación del profesional de la psicología informar a su usuario, y asegurarse de que éste entienda acerca de los procedimientos, las técnicas y estrategias que seguirá en sus actividades de evaluación, investigación o intervención psicológica, en su respectiva área de ejercicio profesional. Esta obligación emana de lo dispuesto en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 1090 de 2006, el cual señala que la psicología es una profesión privilegiadamente de la salud, y del ordinal I del artículo 36 de la misma norma que señala como obligación del psicólogo “No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente”. (Hernández, 2016, párr.1)

En la aplicación de los instrumentos para valorar la autoestima y la resolución de conflictos, se especificó en el formulario enviado el asentimiento informado, que refleje el deseo del estudiante en ser partícipe de la investigación. “El asentimiento no es más que el admitir como cierto o conveniente algo que otro ha afirmado o propuesto antes, el asentimiento es prestado por persona ajena a la relación obligacional complementando el consentimiento, pero en ningún caso constituyéndola” (Sentencia A.P. Alicante 151/2009; citado por Armesto, 2016, párr.17)

Esta investigación no represento riesgo alguno para los participantes, se realizó bajo consentimiento de la institución educativa y asentimiento de cada estudiante, donde aprobó su participación en el estudio, se les especifico que su participación podía ser revocada, y respetando su derecho a la privacidad. El cuestionario fue de forma anónima, conservando en los participantes el derecho a limitar a otros el acceso a su información, especificando que solo sería compartida si ellos o un tercero se encontraba en peligro.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 12. Análisis de los resultados

El presente estudio tiene como principal objetivo relacionar la autoestima con la resolución de conflictos en estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo del municipio de Bosconia/Cesar, para dar cumplimiento a este objetivo fue necesario caracterizar sociodemográficamente a la población mediante una encuesta de elaboración propia, se identificó la autoestima positiva y negativa de los estudiantes y los modos de resolución de conflicto según las dimensiones propuestas por el instrumento seleccionado, para finalmente establecer las respectivas correlaciones, teniendo en cuenta esta información, a continuación se expone el análisis de los resultados de la información recolectada.

#### 12.1. Características sociodemográficas

##### Sexo de los estudiantes

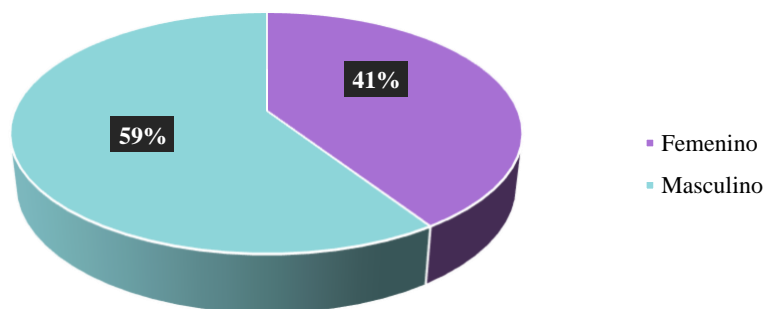


Figura 1.  
Sexo de los estudiantes

Respecto las características sociodemográficas de los estudiantes, en la figura 1, se puede observar que, el 59% de los participantes es de sexo masculino, mientras que el 41% restante es de sexo femenino, esto evidencia que más de la mitad de los encuestados es varón.

### Edad de los estudiantes

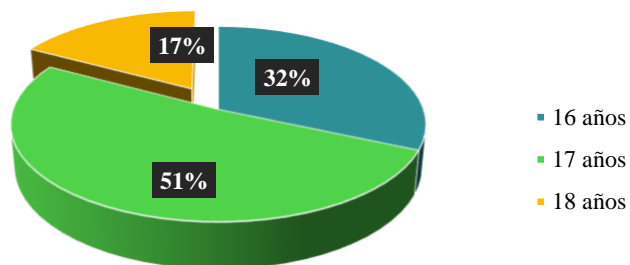


Figura 2.  
Edad de los estudiantes

En la figura 2 se observa la distribución etaria de los estudiantes, donde, un 51% tiene 17 años, un 32% tiene 16 años y un 17% tiene 18 años, este estudio inicialmente se formuló para ser aplicado en una población estudiantil mayor a los 16 años y tal como se observa en la figura, la concentración etaria esta entre los 17 y 18 años.

### 12.2. Autoestima

Esta variable se valoró mediante la escala de autoestima de Rosenberg clasifica en constructo entre autoestima positiva y negativa según la valoración asignada por el participante, a continuación, se muestra los resultados obtenidos.

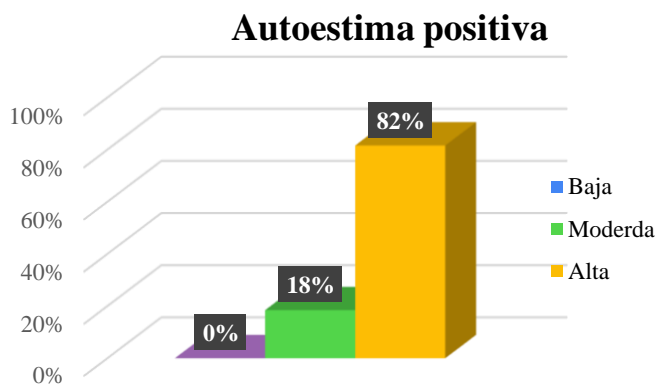


Figura 3.  
Dimensión autoestima positiva

La figura 3 muestra los resultados obtenidos en la dimensión de autoestima positiva, respecto a esto, se evidencia que, según los baremos del instrumento, un 82% de los estudiantes indicó estar de acuerdo o muy de acuerdo con los reactivos indicando una alta calificación en la autoestima positiva y un 18% indica una autoestima positiva moderada. Estos datos indican que los encuestados se consideran en su mayoría, altamente dignos de

aprecio, con cualidades significativas, capacidades positivas, una percepción y satisfacción adecuada sobre sí mismo.

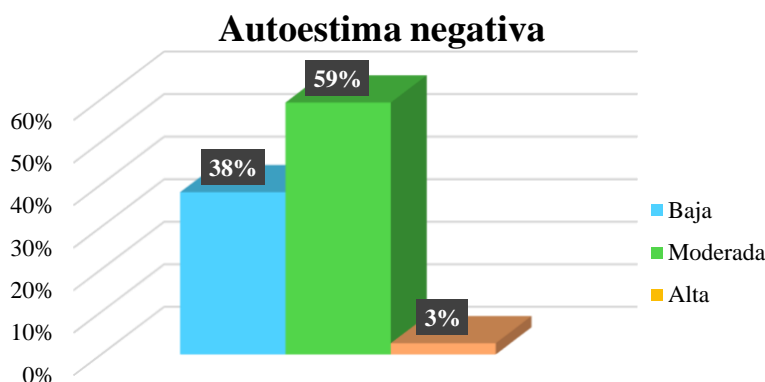


Figura 4.  
Dimensión autoestima negativa

La figura 4 muestra los resultados obtenidos en la dimensión autoestima negativa, respecto a esto, se evidencia que el 59% indicó puntuaciones moderadas a los reactivos, el 38% indica una puntuación baja y un 3% asignó calificaciones que apuntan a una autoestima negativa alta, estos datos indican que, en general, la autoestima negativa es de moderada a baja, es decir, que los estudiantes no tienen percepciones altas sobre sentirse fracasados, irrespetado, o sensación de inutilidad.

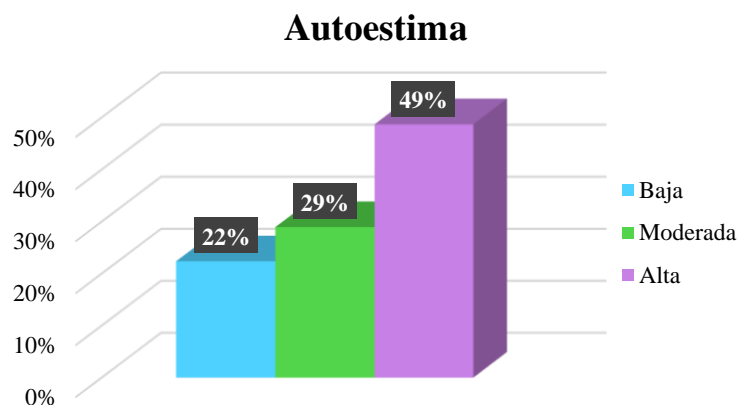


Figura 5.  
Resultados globales de la autoestima

En la figura 5, se puede observar los resultados globales de la escala de autoestima de Rosenberg, donde, un 49% de los estudiantes tiene una autoestima alta, un 29% autoestima moderada y un 22% autoestima baja. Estos datos permiten interpretar que, en términos

generales, los estudiantes tienen una percepción positiva sobre sí mismos, se sienten apreciados, valorados y tienen respeto y estima por sí mismos y sus propias capacidades.

### 12.3. Resolución de conflictos

Esta variable se valoró mediante el cuestionario para medir los estilos de mensaje en el manejo de conflicto, clasifica entre modos centrados en el problema, centrado en otros y centrado en sí mismo, a continuación, se muestran los resultados obtenidos en esta variable.

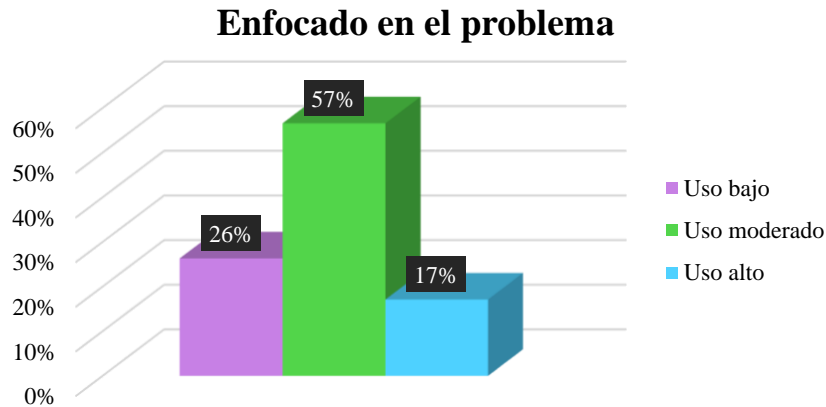


Figura 6.  
Resultados de la dimensión enfocado en el problema

En la figura 6, se puede observar los resultados obtenidos para la dimensión de los estilos de resolución de conflictos enfocado en el problema, evidencia que el 57% de los estudiantes ejerce un uso moderado de estrategias para resolver el conflicto centrándose en el problema, el 26% hace un uso bajo y el 17% un uso alto. Esto indica que los estudiantes moderadamente, busca hablar, establecer soluciones y trabajar en equipo para dar solución a un problema.

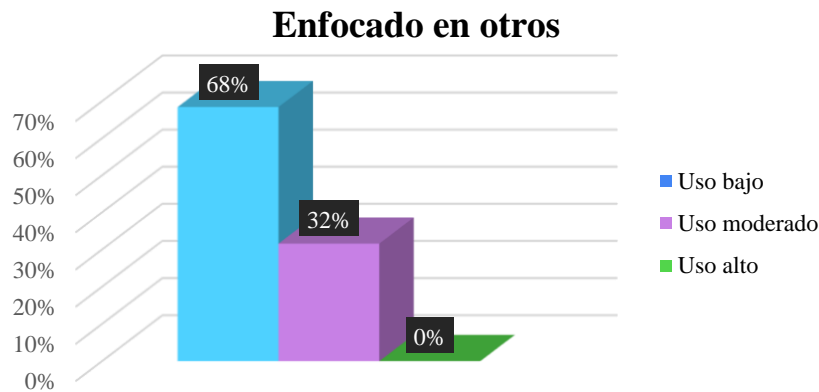


Figura 7.  
Resultados de la dimensión enfocado en otros.

Por otra parte, la figura 7 permite observar los resultados en la dimensión para resolución de conflictos enfocado en otros, respecto a esto, es evidente que el 68% de los estudiantes indicó un uso bajo en este estilo y un 32% ejerce un uso moderado, esto indica que los estudiantes no suelen utilizar con frecuencia estilos que impliquen atribuir al otro la responsabilidad de resolver el problema, culpar a los demás o evitar el conflicto.

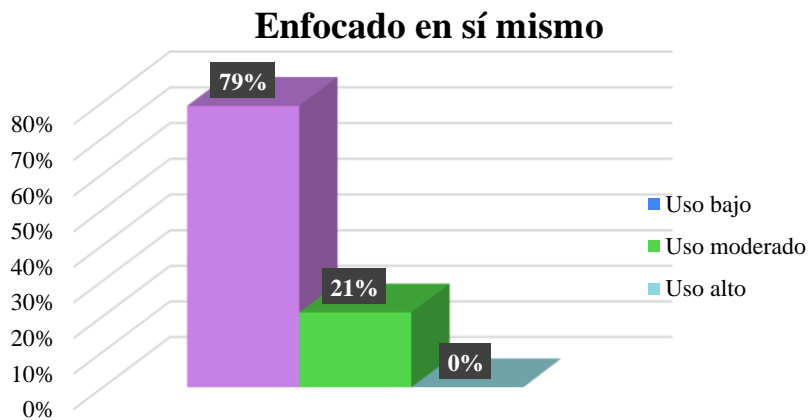


Figura 8.  
Resultados de la dimensión enfocado en sí mismo

La figura 8 muestra los resultados del estilo de resolución de conflictos enfocado en sí mismo, en este, se evidencia que el 79% hace un uso bajo de este modo para solucionar los problemas, el 21% hace un uso moderado y ninguno tiene un uso alto en este modo de resolución, de acuerdo con estos resultados, el estilo de resolución centrado en sí mismo, orientado a la propia manera y pensamiento con una actitud agresiva y autoritaria del conflicto, es la menor utilizada por los estudiantes, la mayoría hace un uso bajo de este estilo.

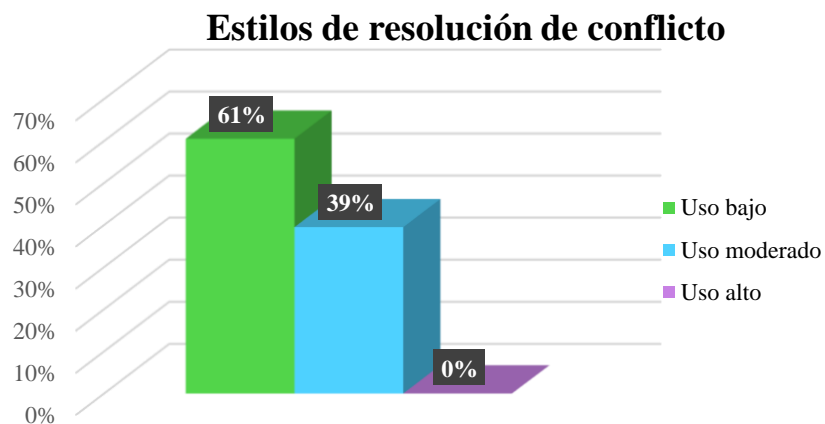


Figura 9.  
Resultados globales de los estilos de resolución de conflicto

Respecto a los resultados globales de los estilos de manejo de conflicto, se encontró que el 61% de los participantes realiza un uso bajo de estos modos centrados en el problema, en sí mismo y en los demás, un 39% hace un uso moderado y ninguno puntuó un uso alto de los estilos de manejo de conflicto evaluados.

#### 12.4. Prueba de normalidad

Este proceso se inicia en el programa de SPSS, con el fin de examinar la forma en cómo están distribuidas las variables y a partir de los resultados obtenidos determinar si se utiliza el estadígrafo de correlación de tipo paramétrico o no paramétrico. La normalidad se ejecutó mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, dado que se cuenta con una población mayor a 50, se realiza con un nivel de confianza del 95%, para la prueba de normalidad las hipótesis son:

H1: El conjunto de datos siguen una distribución normal.

H0: El conjunto de datos no siguen una distribución normal.

Si el valor de significancia resulta menor que 0,05 indica que la hipótesis nula es falsa y que deber rechazada H0, es decir el conjunto de datos sigue una distribución normal.

Tabla 9.

Resultados de la prueba de normalidad de la autoestima y los estilos de manejo de conflicto

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Autoestima es normal con la media 29 y la desviación estándar 4,137.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,040 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de Estilos de manejo de conflicto es normal con la media 40 y la desviación estándar 7,363.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,200 <sup>1,2</sup>	Retener la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

<sup>1</sup>Lilliefors corregida

<sup>2</sup>Se trata de un límite inferior de la significancia real.

*Nota.* La tabla muestra los resultados obtenidos en la prueba de normalidad realizada con las variables para seleccionar el estratigráfico.

La tabla 9 muestra los resultados obtenidos en la prueba de normalidad para las variables autoestima y resolución de conflictos realizada con la finalidad de seleccionar el estadígrafo adecuado para ejecutar las correlaciones, respecto a esto, tal y como se indica en la tabla, la variable autoestima tuvo una sig.= ,040 siendo menor a 0,05 e indica que se debe rechazar la hipótesis nula, por tanto, esta variable sigue una distribución normal, sin embargo, en la resolución de conflicto el valor del es de sig.= ,200 valor que al ser mayor a 0,05 precisa que se debe retener la hipótesis nula y el conjunto de datos no sigue una distribución normal.

Dado los datos anteriores, cabe precisar que la estadística paramétrica se utiliza cuando existe una distribución normal entre los datos, para esto, debe existir una homogeneidad, es decir, que todos los elementos que se vayan a relacionar tengan una distribución normal; teniendo en cuenta esta información, cabe precisar que aunque en la prueba de normalidad una de las variables tiene un comportamiento normal, la otra no sigue la misma distribución, por tanto, no hay una homogeneidad entre los datos indicando que el estadígrafo adecuado para establecer las asociaciones es la prueba no paramétrica Spearman.

### 12.5. Correlaciones

En las tablas 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 se puede observar las correlaciones entre las dimensiones de la autoestima y la variable de resolución de conflictos, establecidas mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es aplicable cuando las variables no siguen un comportamiento normal. Las correlaciones fueron realizadas con un nivel de significancia del 95%, y es necesario tener en cuenta para su interpretación las siguientes hipótesis:

H0: si  $p(\text{sig.}) > 0,05$  la relación no es significativa.

H1: si  $p(\text{sig.}) < 0,05$ , se rechaza la H0 y se dice que existe una correlación significativa

Tabla 10.

Correlación entre la autoestima positiva con el estilo enfocado en el problema

Correlaciones				
			Autoestima Positiva	Enfocado en el problema
Rho de Spearman	Autoestima Positiva	Coefficiente de correlación	1,000	-0,123
		Sig. (bilateral)		0,291
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones

La tabla 10 muestra los resultados para la relación entre la autoestima positiva con la dimensión enfocado en el problema, en esta, se observa que el coeficiente de correlación fue negativo muy débil de  $r = -0,123$  con una significancia bilateral de 0,291 este valor al ser mayor a 0,05, indica que es preciso aceptar la hipótesis nula, afirmando que no existe correlación alguna entre las dimensiones.

Tabla 11.

Correlación entre la autoestima positiva con el estilo enfocado en otros.

<b>Correlaciones</b>				
			Autoestima Positiva	Enfocado en otros
Rho de Spearman	Autoestima Positiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,022
		Sig. (bilateral)		0,853
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones.

En la tabla 11 se muestra los resultados de la relación entre la dimensión autoestima positiva con el estilo enfocado en otros, respecto a esto, se observa que el coeficiente de correlación es positivo muy débil con un valor de  $r = 0,022$  con una significancia bilateral de 0,853, por estos datos, se debe aceptar la hipótesis nula y afirmar que no hay una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones.

Tabla 12.

Correlación entre la autoestima positiva con el estilo enfocado en sí mismo

<b>Correlaciones</b>				
			Autoestima Positiva	Enfocado en sí mismo
Rho de Spearman	Autoestima Positiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,080
		Sig. (bilateral)		0,495
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones.

Por otra parte, en la tabla 12 se observa que de acuerdo con los resultados entre la dimensión autoestima positiva con el estilo enfocado en sí mismo el coeficiente de correlación es positivo con una relación muy débil de  $r = 0,080$  con una significancia bilateral de 0,495, valor que al ser mayor a 0,05 indica que no hay relación estadísticamente significativa y que se debe aceptar la hipótesis nula.

Tabla 13.  
Correlación entre la autoestima negativa con el estilo enfocado en el problema.

<b>Correlaciones</b>				
			Autoestima negativa	Enfocado en el problema
Rho de Spearman	Autoestima negativa	Coefficiente de correlación	1,000	-0,053
		Sig. (bilateral)		0,649
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones.

La tabla 13 muestra los resultados para la relación entre la autoestima negativa con la dimensión enfocado en el problema, en esta, se observa que el coeficiente de correlación fue negativo muy débil de  $r = -0,053$  con una significancia bilateral de 0,649 este valor al ser mayor a 0,05, se debe aceptar la hipótesis nula, por tanto, no existe correlación alguna entre las dimensiones.

Tabla 14.  
Correlación entre la autoestima negativa con el estilo enfocado en otros.

<b>Correlaciones</b>				
			Autoestima negativa	Enfocado en otros
Rho de Spearman	Autoestima negativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,052
		Sig. (bilateral)		0,658
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones.

Por otra parte, de acuerdo con los datos en la tabla 14, el coeficiente de correlación fue positivo muy débil entre la autoestima negativa y el estilo enfocado en otros con un  $r = 0,052$  y una significancia bilateral de 0,658, por lo cual, al ser un dato mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula asegurando que no hay asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones.

Tabla 15.  
Correlación entre la autoestima negativa con el estilo enfocado en sí mismo

<b>Correlaciones</b>				
			Autoestima negativa	Enfocado en sí mismo
Rho de Spearman	Autoestima negativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,035
		Sig. (bilateral)		0,764
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones.

En la tabla 15 se muestra los resultados de la relación entre la dimensión autoestima negativa con el estilo enfocado en sí mismo, respecto a esto, se observa que el coeficiente de correlación es positivo muy débil con un valor de  $r= 0,035$  y con una significancia bilateral de 0,754 por estos datos, se debe aceptar la hipótesis nula y afirmar que no hay una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones.

Tabla 16.  
Correlación entre la variable autoestima y los estilos de manejo de conflicto.

<b>Correlaciones</b>				
			Autoestima	Estilos de manejo de conflicto
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	1,000	0,005
		Sig. (bilateral)		0,968
		N	76	76

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la correlación entre dimensiones.

Habiendo establecido las correlaciones entre cada una de las dimensiones de las variables, es preciso con la finalidad de dar respuesta al principal objetivo de esta investigación establecer la relación entre la autoestima y los estilos de manejo de conflicto, esto es lo que se evidencia en la tabla 16, donde, el coeficiente de correlación positivo muy débil de  $r= 0,005$  con una significancia bilateral de 0,968, es un valor mayor a 0,05 por tanto, se acepta la hipótesis nula formulada en la investigación y no existe correlación alguna entre la autoestima de los estudiantes con sus estilos de resolución de conflictos, es decir, una autoestima baja o alta, no incide de forma significativa en los estilos para resolver un problema, ni las formas de resolución de conflicto impactan de manera alguna en la autoestima.

### **13. Discusión de los resultados**

El principal objetivo de este proyecto de grado es el de relacionar la autoestima con la resolución de conflictos en estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo del Municipio Bosconia/Cesar, para dar cumplimiento a esto, se formuló unos objetivos específicos, hipótesis y pregunta problema a corroborar. En este apartado se desglosa cada uno de los hallazgos según cada objetivo planteado y se contrasta su similitud y divergencia con los estudios citados en los antecedentes y con los distintos postulados teóricos que explican la autoestima y los conflictos.

Respecto al primer objetivo que recolecta las características sociodemográficas de los estudiantes, se encontró que la mayoría de participantes es hombre en un 59% y el 41% restante es mujer, asimismo, las edades de los estudiantes oscilan entre los 16 a 18 años, con una mayor concentración etaria entre los 17 y 16 años. Estos hallazgos se relacionan con los de Sigüenza et al (2019), que también llevó a cabo su estudio en el ciclo vital de adolescencia tardía que oscila entre edades de 15 a 19 años, incluyendo entonces, el rango etario de este proyecto. También Honorato et al (2019), realizó su trabajo en adolescentes entre los 15 a 18 años, en estos dos estudios se difiere en que, para este trabajo, no hubo estudiantes con 15 años de edad.

En cuanto a la contrastación teórica de los hallazgos del objetivo anterior, cabe resaltar que, durante la adolescencia, se construye y consolida la personalidad y también gran parte de la autoestima, aunque esta última es un constructo dinámico que puede cambiar con las vivencias, sin embargo, estudiar la autoestima en esta etapa del ciclo vital de acuerdo con Díaz et al (2018), es significativo dado los cambios sociales, psicológicos, biológicos, sexuales y neuropsicológicos que ocurren en esta etapa, la autoestima es uno de los predictores más significativos sobre el nivel de ajuste psicológico en la adolescencia, lo cual, también proporciona información importante sobre la capacidad de resolución de un problema.

El segundo objetivo evalúa la autoestima positiva y negativa de los estudiantes, respecto a esto, se encontró que en su mayoría (82) los estudiantes cuentan con una autoestima positiva alta que los hace sentir dignos de afecto, con cualidades y capacidades

significativas sintiéndose satisfechos consigo mismo, mientras que la autoestima negativa tuvo puntuaciones entre moderadas y bajas, indicando una autoestima general en un 49% alta, 29% moderada y 22% baja. Estos hallazgos guardan similitud con los de Sigüenza (2019), que también encontró niveles altos de autoestima, mismamente, en el contexto nacional, Ramírez et al. (2018), halló niveles elevados de autoestima positiva, sin embargo, difieren con los de Honorato (2019), que halló una baja autoestima entre sus participantes, asimismo, se difiere con el estudio de Montoya (2019), que aunque encontró un nivel elevado de autoestima en un 47%, resultado similar al de este estudio, en su trabajo predomina la autoestima moderada o normal en un 53%.

Los resultados anteriores, indican que la autoestima en los adolescentes se encuentra entre niveles altos y moderados, lo cual, puede explicarse de acuerdo con Rosenberg (1965), en que existe una construcción adecuada sobre la autoeficacia, auto-identidad y el auto-concepto sobre sí mismo, indica que los estudiantes tienen una valoración subjetiva positiva sobre sí mismo, también son resultados que se explican según Maslow (1971), por el componente de autorrealización, los adolescentes encuestados cuentan con una satisfacción adecuada de sus necesidades, lo que conlleva a que se sientan seguros, apreciados y respetados.

Ahora bien, el tercer objetivo indica los resultados encontrados en cuanto a los estilos de manejo del conflicto, indicando que para los modos enfocado en el problema, los estudiantes ejercen un uso de moderado (57%) a bajo (26%) y solo un 17% ejerce un uso alto, el estilo enfocado en otros es utilizado muy poco por más de la mitad de estudiantes y lo mismo ocurre con el estilo enfocado en sí mismo, de acuerdo con estos resultados, la resolución de conflictos enfocado en el problema es el modo más utilizado por los estudiantes, mientras que el resolver un problema centrándose en sí mismo o enfocado en los demás, son usados muy poco, por más de la mitad de encuestados. Estos hallazgos guardan similitud con el trabajo de Camps (2019), que halló una mayor usanza del estilo de conflicto colaborativo que se relaciona con el estilo enfocado en el problema, el cual busca una solución participativa entre las partes involucradas, igualmente, Bernal y Malendro (2017), encontraron que su población utiliza formas de solución adecuada centrada en el problema, mediante la reflexión, cambio y reconstrucción de redes de apoyo.

También cabe precisar que los resultados del presente proyecto en cuanto al tercer objetivo, difieren con los de Cabrera y Bautista (2017), que hallaron que el modo de solución de conflicto más frecuente en su población es el evitativo, este se asocia con el estilo enfocado en los demás que busca soluciones que responsabilice a otros y evite el conflicto, y este modo, fue uno de los menor utilizados por los estudiantes, por eso se diverge, igualmente, se difiere con los resultados de Garaigordobil (2017), que halló un modo de resolución de conflicto agresivo, que predomina en su población al igual que Crispín et al (2018), encontró una estrategia de resolución agresiva y en este trabajo predomina la solución enfocada en el problema.

Los resultados en cuanto a la resolución de conflictos, pueden ser explicados teóricamente, por los postulados de Branden (1995), teniendo en cuenta que en este trabajo se halló una autoestima elevada, esto propicia que los individuos tengan prácticas comportamentales saludables, con pensamientos consientes y actitudes constructivas, lo que explica por qué la resolución de conflictos centrada en el problema es la que más predomina. Grom (2002), explica que en la resolución de conflictos juega un rol importante las habilidades de autoconocimiento, autonomía y autorregulación, el razonamiento moral y la capacidad de dialogo, los adolescentes según los resultados generales, cuentan con valores de respeto, transformación por el entorno, empatía y un bienestar equilibrado, por lo cual, suelen buscar solucionar de forma adecuada un problema. Ibáñez y Manzanera (2014), citan los postulados de Thorndike para explicar que el conflicto se soluciona mediante la comprensión y representación del problema, los procedimientos de solución y la decisión de solución adecuada.

De acuerdo a los postulados teóricos citados en el párrafo anterior, entonces, los hallazgos en cuanto al manejo de los conflictos, se explica por la capacidad de autonomía, autoconocimiento y autorregulación de los estudiantes, cuentan con competencias que les ayudan a enfocarse en el problema para resolverlo y establecer procedimientos que les permitan establecer una solución adecuada.

Por último, en cuanto al cuarto objetivo, trata sobre las correlaciones entre dimensiones y variables, este permite dar respuesta concisa al objetivo principal de este trabajo y a la formulación problema, en este punto, cabe resaltar que respecto a ¿cuál es la relación

existente entre autoestima y resolución de conflictos? , es ninguna con base a los resultados, pues, no se halló correlación alguna entre las distintas dimensiones, en todas se aceptó la hipótesis nula indicando que la asociación no es estadísticamente significativa, indicando que, la autoestima bien sea positiva o negativa, no conduce a ningún estilo de manejo de conflicto y viceversa, los resultados de la correlación de autoestima con estilos de manejo de conflicto fue de  $r=0,005$  con una significancia bilateral de 0,968, por tanto, no hay relación entre las variables y sus dimensiones.

Los hallazgos correlacionales de este proyecto, difieren con los de Rivera (2018), que halló que las habilidades de resolución de conflicto incrementan ante la presencia de una autoestima positiva y, en este trabajo, no sucede así, igualmente, González y Mendieta (2018) encontraron que la autoestima positiva o negativa, es un factor que incide en la solución de conflictos, afirmación que difiere de los resultados de este proyecto. En general, también se resaltan que existen pocos referentes de antecedentes en cuanto autoestima y resolución de conflictos y, los estudios encontrados, han encontrado relación entre las variables, sin embargo, en este trabajo no se halló correlación alguna.

Teniendo en cuenta los resultados correlacionales de esta investigación, cabe destacar que, aunque diversos postulados teóricos como los de Maslow, Barcelar, Carrasco, Grom o Branden, sugieren que la autoestima y la resolución de conflictos están relacionados, con este proyecto se evidencia que no siempre es así, esto puede deberse a factores personales que conllevan a los individuos a tomar sus propias decisiones para la solución de problemas.

## **14. Conclusiones**

Teniendo en cuenta los datos descritos anteriormente en el presente trabajo de grado y principalmente, cada uno de los objetivos planteados y la pregunta problema a resolver sobre ¿Cuál es la relación existente entre la autoestima y la resolución de conflictos en estudiantes mayores de 16 años de la Institución Educativa Eloy Quintero Araujo del municipio de Bosconia/Cesar?, es preciso resaltar la información que propicio dar respuesta a esta formulación del problema y los objetivos del estudio.

- La población estudiantil encuestada está caracterizada sociodemográficamente por un 59% de sexo masculino y un 41% femenino, el 51% tiene 17 años, un 32% 16 años y un 17% 18 años de edad. Esto permite concluir que la mayoría es hombre, y que la concentración etaria oscila entre los 16 y 17 años.
- La autoestima positiva fue alta en un 82% de la población y moderada en un 18%, la autoestima negativa fue moderada en un 59%, baja en un 38% y alta en un 3%, se concluye que, en general, los estudiantes tienen niveles adecuados de autoestima, un 49% obtuvo una autovaloración alta en los resultados globales, un 29% moderada y un 22% baja.
- Respecto a la resolución de conflictos, el estilo de manejo de conflicto centrado en el problema es usado medianamente o moderadamente por los estudiantes en un 57%, un 26% hace un uso bajo y un 17% un uso alto, el estilo de manejo de conflicto enfocado en otros es muy poco usado por un 68% y de uso moderado en un 32%, el estilo enfocado en sí mismo, es de bajo uso en un 79% de estudiantes y de uso moderado en un 21%, estos datos permiten concluir que el estilo mayormente utilizado es el enfocado en el problema con un uso de moderado a alto, y el menor usado es el enfocado en sí mismo con cerca del 80% de los estudiantes que hacen uso bajo del mismo. Los adolescentes encuestados en general, hace uso bajo de los distintos estilos de manejo de conflicto en un 61% y uso moderado en un 39%.
- Respecto a las correlaciones, se concluyó que las variables de autoestima y resolución de conflictos siguen una distribución no normal, por lo que se seleccionó el estadígrafo no paramétrico de Spearman.

- Se concluye que no existe correlación alguna entre ninguna de las dimensiones relacionadas, la autoestima positiva con el estilo enfocado en el problema tuvo un  $r=-0,123$  con una  $\text{sig.}= 0,291$ , con el estilo enfocado en otros fue de  $r=0,022$  con una  $\text{sig.}= 0,853$  y con el estilo enfocado en sí mismo los resultados fueron  $r=-0,080$  con una  $\text{sig.}= 0,495$ . La autoestima negativa con el estilo enfocado en el problema tuvo un  $r=-0,053$  con una  $\text{sig.}= 0,649$ , con el etilo enfocado en otros un  $r=0,052$  con una  $\text{sig.}= 0,658$  y con el estilo centrado en sí mismo un  $r=0,035$  con una  $\text{sig.}= 0,794$ .
- Finalmente, los resultados globales de la autoestima con los del manejo de resolución de conflictos tuvo un coeficiente de correlación de  $0,005$  con una significancia bilateral de  $0,968$ , por lo que, se concluye en respuesta a la pregunta problema y de acuerdo a los resultados arrojados por este estudio, la autoestima no influye en la resolución de conflictos, ni la forma en cómo se da manejo a los problemas incide en que la autoestima sea o no elevada.

## **15. Recomendaciones**

Los resultados arrojados en este proyecto evidencian que no existen un problema generalizado que indique una baja autoestima y una resolución de conflictos inadecuada, sin embargo, si se halló que un 22% de los estudiantes presenta un autoestima baja y que, aunque el modo de resolución de conflictos más utilizado es el centrado en sí mismo o colaborativo, y que los modos agresivo y evitativo son usados en menor proporción, los modos de manejar el conflicto son de poco uso en términos generales, por lo cual, las recomendaciones deben orientarse a mejorar el porcentaje de autoestima negativa y a fomentar los modos colaborativos para resolver un problema.

La autoestima es fundamental para llevar una calidad de vida significativa y para desenvolverse como individuos, por lo cual, es necesario recomendar a los estudiantes algunas estrategias para mejorar su autoestima, esto, fundamentado en la terapia racional emotiva de Albert Elis que prioriza habilidades de autoaceptación, autor-reconocimiento, auto-respeto y auto-superación. En sentido a esto, algunas técnicas a implementar para mejorar la propia autoestima, es que los estudiantes tomen conciencia sobre aspectos

positivos de su personalidad afirmando sus propias destrezas personales, reflexionando sobre sus capacidades y valorar su importancia como persona, esto es un ejercicio que se recomienda hacer diariamente, resaltar un aspecto propio de la personalidad, con la finalidad de ir fortaleciendo el respeto, reconocimiento, aceptación y valoración por sí mismo.

Se recomienda a la institución también fomentar estrategias que mejoren la autoestima mediante actividades como el reconocimiento de los logros de los estudiantes, de sus habilidades en clases, generar recompensas y estímulos ante los talentos y evitar las comparaciones entre estudiantes. Mismamente, es de utilidad la reestructuración cognitiva, cambiar pensamientos negativos por positivos que le ayuden al individuo a controlar sus propias emociones y sentimientos, hacer críticas constructivas sobre sí mismo y evitar la autoinculpación.

Respecto a la resolución de conflictos, se recomienda a los profesionales pertinente de la institución como docentes y orientadores escolares fomentar espacios de dialogo donde se favorezca la solución de problemas de forma pacífica mediante la negociación, establecer personal pertinente que actué como mediador cuando se presenten problemas escolares de gran relevancia. A los estudiantes se les recomienda para resolver el conflicto centrarse en el problema y no en los implicados en el mismo, es decir, buscar estrategias que permitan cambiar o modificar aquello que mantiene u origina un conflicto, establecer rutas que generen alternativas de solución, escuchar y ser empáticos.

Por último, dados los resultados del estudio en el cual, no se halló asociación entre la autoestima y la resolución de conflictos, se recomienda establecer investigaciones entre estas variables con instrumentos que valoren los modos de resolver conflicto, que establezcan otros estilos más diversos con la finalidad de ampliar los hallazgos en torno a la asociación de estas dos variables.

### Referencias bibliográficas

- Andrade-Salazar, J., Pretel, L. D., Maya, P. A. O., Avilés, E. R., & Valencia, J. E. C. (2017). Autoestima y desesperanza en adolescentes de una institución educativa del Quindío. *Duazary: Revista internacional de Ciencias de la Salud*, 14(2), 179-187.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fidas G. Arias Odón.
- Armesto, R. (2016). Consentimiento, Asentimiento y Representación., de Bilbao Sitio web: [Consentimiento\\_asentimiento\\_representacion.pdf](#)
- Avendaño-Villa, I., Cortés-Peña, O. F., & Guerrero-Cuentas, H. (2015). Competencias sociales y tecnologías de la información y la comunicación como factores asociados al desempeño en estudiantes de básica primaria con experiencia de desplazamiento forzado. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 11(1), 13-36.
- Barcelar, L. D. S. (2015). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado el 5 de Abril).
- Bernal Torrez, C. A. (2010). Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Bernal, T., & Malendro, M. (2017). Resolución de conflictos desde la resiliencia: El caso de los jóvenes extutelados en Colombia. *Revista de paz y conflictos* Vol. 10 N°2 pp.65-87. <https://www.redalyc.org/pdf/2050/205054523004.pdf>
- Boff, L. (2003). Ética y moral. *La búsqueda de los fundamentos (5ª ed.)*. Bilbao: Editorial Sal Terrae.
- Branden, N. (1995). Los seis pilares de la autoestima. Barcelona: Paidós.
- Cabrera, H. F. P., & Bautista, F. J. (2017). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 3-11.
- Camps, J., Selvam, R., & Sheymardanov, S. (2019). Resolución de conflictos en la adolescencia: aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y diferenciados por sexos en España. De Scielo Vol. no. 2. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-74682019000200001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-74682019000200001&script=sci_arttext)
- Carrasco, M. B. (2018). Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica. Editorial Reus.

- por Castro, G., Serrano, H., Bulla, C., Rodríguez, D., & Manjarrez, J. (2020). Relación Entre Autoestima, Ideación Suicida y Depresión En Adolescentes De La Ciudad De Santa Marta. Universidad Cooperativa de Colombia.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32637/1/2021\\_relacion\\_autoestima\\_ideacion.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32637/1/2021_relacion_autoestima_ideacion.pdf)
- Cava, M. J., & Musitu, G. (2015). Dificultades de integración social en el aula: Relación con la autoestima y propuestas de intervención. *Información Psicológica*, (83), 60-68.
- Cogollo, Z., Campo-Arias, A., & Herazo, E. (2015). Escala de Rosenberg para autoestima: consistencia interna y dimensionalidad en estudiantes de Cartagena, Colombia. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 9(2), 61-71.
- Crispín, J., Guerra, I., & González, W. (2018). Estrategias de resolución de conflictos, en adolescentes de un colegio público en Villa Rosario. Universidad Simón Bolívar.  
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3485>
- Defensoria del pueblo. (2018). Declaración universal de los derechos humanos, 70 año: 1948-2018, de Desinforma del pueblo de Colombia Sitio web:  
<https://defensoria.gov.co/public/pdf/DUDDHH2017>
- Del Cid, A., Méndez, & Sandoval, F. (2011). Investigación, fundamentos y metodología (2da. Ed). México: Pearson Educación.
- de Psicólogos, C. C. (2006). Ley 1090: Código Deontológico y Bioético y Otras disposiciones. *Recuperado de [http://www. sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090](http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090)*
- Díaz, D., Fuentes, I., & Caridad, N. (2018). Adolescencia y autoestima: su desarrollo desde las instituciones educativas. *Scielo*, Vol. 14 (64).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000400098](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400098)
- Donas, S. (2018). Adolescencia y juventud en América Latina. De LUR.  
<https://www.binasss.sa.cr/adolescencia/Adolescenciayjuventud.pdf>
- El tiempo. (2019). La lucha de Dove por la autoestima en niñas y jóvenes.  
<https://www.eltiempo.com/contenido-comercial/la-lucha-de-dove-por-la-autoestima-en-ninas-y-jovenes-574798>

- Gaete, V. (diciembre de 2015). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Scielo*, 86 (6).  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062015000600010](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062015000600010)
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention* Vol. 26 p.47-54.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1132055915000605>
- Gómez, Marcelo M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina. Edit. Brujas.
- González, D., & Mendieta, R. (2018). Relación entre autoestima y convivencia escolar en alumnos de nivel básico: secundaria. Universidad Autónoma del Estado de México:  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98686/Tesis%20Colectiva%20Dalia%20Berenice%20y%20Rosa%20Angelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Groom, A. (2002). *Teoría de la Resolución de Conflictos*.
- Hernández, G. (2016). El consentimiento informado en psicología, una reflexión personal, de Asociación Latinoamericana de Psicología Jurídica y Forense Sitio web:  
[https://issuu.com/colpsic/docs/doc\\_el\\_consentimiento](https://issuu.com/colpsic/docs/doc_el_consentimiento)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Análisis de los datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-499.
- Honorato, T., Gonzáles, N., Ruiz, A., & Andrade, P. (2019). Desesperanza y autoestima en adolescentes con y sin riesgo suicida. *De Nova Scientia* Vo.11 (N°22).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052019000100413&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052019000100413&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Ibáñez-Tarín, C., & Manzanera-Escartí, R. (2014). Técnicas cognitivo-conductuales de fácil aplicación en asistencia primaria (parte 2). *SEMERGEN-Medicina de familia*, 40(1), 34-41.
- Kreidler, W. (2017). *La resolución creativa de conflictos*.
- Kimsey, W. D., & Fuller, R. M. (2003). Conflictalk: An instrument for measuring youth and adolescent conflict management message styles. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 69-78.

- López Gil, J. F. (2018). Dinámicas comunicativas que usan los docentes en la resolución de conflictos de los estudiantes del grado preescolar de la Institución Educativa Antonio Nariño de Calarcá Quindío.
- Luna-Bernal, A. C. A., & De Gante-Casas, A. L. E. J. A. N. D. R. A. (2017 a). Empatía y gestión de conflictos en estudiantes de secundaria y bachillerato. *Revista de Educación y Desarrollo*, 40, 27-37.
- Luna-Bernal, A. C. A. (2017 b). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12).
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (30 de Enero de 2014). *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*. Obtenido de Anales de la Psicología: <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- Malhotra, N. (2004). Metodología de la Investigación. Editorial: Pearson Educación. Madrid, España.
- Maslow, A. H. (1971). The farthest reaches of human nature. New York: Penguin.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente. [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)
- Pardo, G. O., & Pérez, J. L. M. (2015). *Tratado de mediación en la resolución de Conflictos*. Tecnos.
- Maslow, A. (2016). El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser. Editorial Kairós.
- Montoya, M. (2019). Autoestima y aceptación de la imagen corporal en adolescentes de las instituciones educativas de Santa Marta (Colombia). Tesis de grado: Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16275/1/2019%20\\_autoestima\\_aceptacion\\_imagen.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16275/1/2019%20_autoestima_aceptacion_imagen.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Salud mental del adolescente. De OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Violencia juvenil. De OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/youth-violence>

- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Familias Fuertes: Programa Familiar para Prevenir Conductas de Riesgo en Jóvenes. Guía para el Facilitador*. Washington DC.
- Organización Mundial de la Salud (2001). *Prevención del suicidio: un instrumento para docentes y demás personal institucional*.  
[https://www.who.int/mental\\_health/media/en/63.pdf](https://www.who.int/mental_health/media/en/63.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). *Consentimiento informado*. 17/09/2019, de Organización panamericana de salud Sitio web: [www.cba.gov.ar › wp-content › 2012/07 › sal\\_coeis\\_consentimiento](http://www.cba.gov.ar/wp-content/2012/07/sal_coeis_consentimiento)
- Papalia, D., Dustink, R., Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano*. México. Mcgraw-Hill/Interamericana.  
<https://psicologoseducativosgeneracion20172021.files.wordpress.com/2017/08/papalia-feldman-desarrollo-humano-12a-ed2.pdf>
- Pérez, C. (2020). *Baja autoestima en la adolescencia: causas y consecuencias*. De siquia.  
<https://www.siquia.com/blog/baja-autoestima-en-la-adolescencia-causas-y-consecuencias/#:~:text=Adolescencia%20y%20autoestima%2C%20en%20cifras&text=Una%20de%20cada%20cuatro%20personas,muy%20pocas%20personas%20de%20confianza>
- Pulido J. E., & Sabine, N. S. (2017). *Asociación entre vínculo parental, apego romántico y resolución de conflictos en adolescentes*.
- Ramírez García, M. A., Romero Rodríguez, L. C., & Silva Novoa, K. J. (2018). *Bullying, cyberbullying y autoestima en adolescentes de las instituciones educativas de Villavicencio, Meta*.
- Rivera, M. (2018). *Autoestima y habilidades sociales en adolescentes de familias monoparentales de cuatro centros educativos adventistas de la ciudad de Puno, Perú*. De Repositorio de Tesis: Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1164>
- Rodríguez Peñuelas (2008) *Material de Seminario de Tesis. (Guía Para Diseñar Proyectos de Investigación de Tesis) del Doctorado en Estudios Fiscales de la FCA de la UAS*.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent selfImage*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

- Sigüenza, W., Quezada, E., & Reyes, M. (2019). Autoestima en la adolescencia media y tardía. *Revista espacios* Vol.40 (N° 15).  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n15/a19v40n15p19.pdf>
- Soletto, H., de Heredia, R. A. S., Avilés, M., Griggs, T. B., Manzanares, R. C., Di Stefano, L., & Lapponi, S. F. (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- Tamayo y Tamayo, Mario. El proceso de la investigación científica Fundamentos de investigación. Ed. Limusa. Bogotá, 2003.
- Thorndike, E. L. (1913). *Educational Psychology*. Nueva York: Columbia University Press.
- Vargas, J., & Alva, C. (2016). Juicio moral y autoestima en estudiantes escolares del quinto año de secundaria de colegios de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 19(1), 119-1
- Vargas Guerra, A. C. & Ramírez Cotes, A. J. (2020). Síntomas positivos y negativos en la autoestima y depresión en adolescentes escolarizados.
- Wadie, I. (2020). El 19% de las adolescentes tiene una autoestima baja, frente al 7% de los chicos. <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-19-adolescentes-tiene-autoestima-baja-frente-chicos-20180531141701>.